

การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ
เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นางสาวพรชิตา อุปถัมภ์

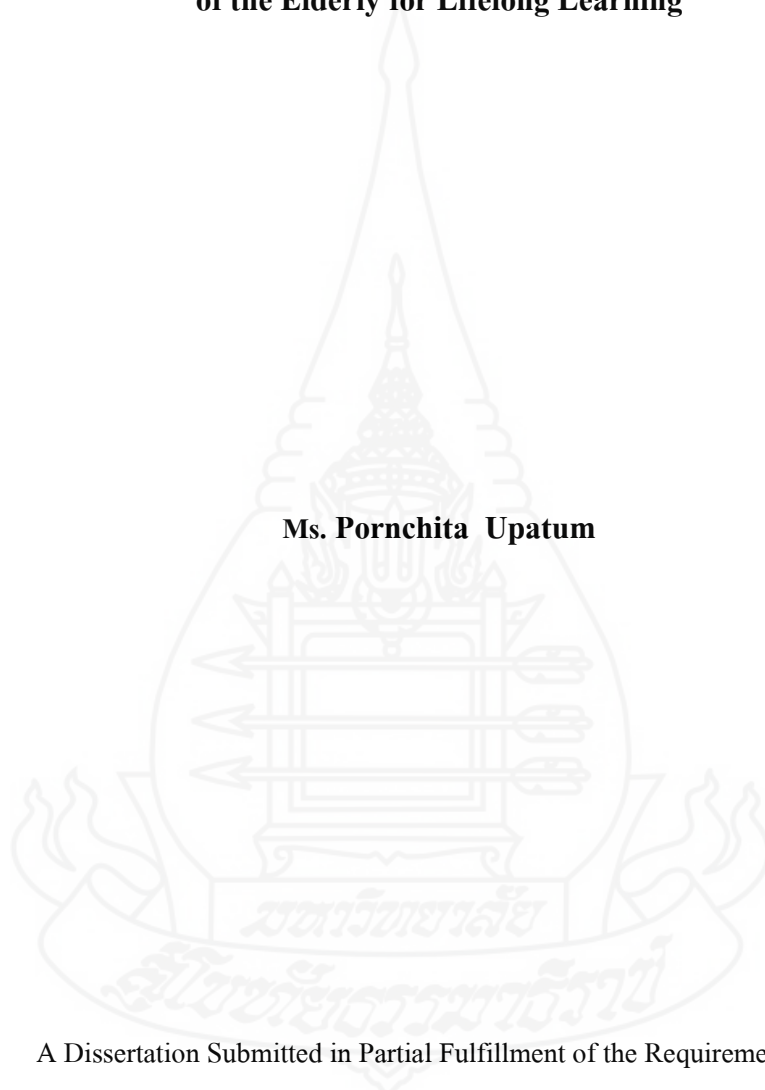


คุณูปการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาคณะศึกษาศาสตร์
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2562

**The Development of an Information Services Model
of the Elderly for Lifelong Learning**

Ms. Pornchita Upatum



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Doctor of Philosophy in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University


2019


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ชื่อและนามสกุล นางสาวพรชิตา อุปลัมภ์
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง
2. รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์ เกรย์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล

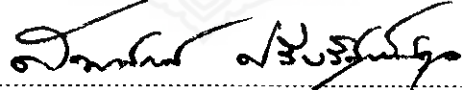
วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาเอก เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2563

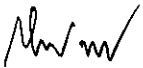
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์ เกรย์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)

ชื่อคุณูปนิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้วิจัย นางสาวพรชิตา อุปถัมภ์ **รหัสนักศึกษา** 4561000029 **ปริญญา** ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง (2) รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์ เกรย์

(3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 3) พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงสาธารณสุข คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 12 แห่ง โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 12 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง จำนวน 3 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย แล้วนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์และพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต รับรองรูปแบบโดยการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน จากนั้นนำรูปแบบที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองโดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้กับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ผลการวิจัย พบว่า 1) หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศ 4 ประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศและบริการเผยแพร่สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงานและสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ 2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ โดยการแนะนำของผู้ให้บริการและบุคคลใกล้ชิด ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ คือ สื่อมวลชน หน่วยงานบริการสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล 3) รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ คือ (1) ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ครอบคลุมนโยบายการบริการสารสนเทศ เครื่องมือบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อม (2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ (3) เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ ครอบคลุมสารสนเทศที่บันทึกไว้ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรม และ (4) ลักษณะการบริการสารสนเทศ ครอบคลุมการบริการภายในหน่วยงาน และการบริการภายนอกหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพฯ พบว่า มีความเข้ากันได้โดยเฉพาะในองค์ประกอบลักษณะการบริการสารสนเทศ

คำสำคัญ: การบริการสารสนเทศ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้สูงอายุ

Dissertation title: The Development of an Information Services Model of the Elderly for Lifelong Learning

Researcher: Ms. Pornchita Upatum; **ID:** 4561000029;

Degree: Doctor of Philosophy (Information Science);

Dissertation advisors: (1) Dr. Patamaporn Yenbamrung, Associate Professor;

(2) Dr. Rossarin Gray, Associate Professor; (3) Dr. Somsak Sriborisutsakul, Assistant Professor; **Academic year:** 2019

Abstract

The research aimed to 1) study the state of the information service organizations serving elderly Thai people for lifelong learning; 2) study the elderly information behaviors; and 3) develop the information services model applicable for the lifelong learning of the elderly.

In this qualitative research, twelve information service organizations under three ministries, namely, Ministry of Social Development and Human Security, Ministry of Education, and Ministry of Public Health, were purposively selected according to the sampling criteria of this research. Twelve administrators, twenty-four information service officers, and forty-eight elderly people were the sampled interviewees. Research instruments consisted of a preliminary survey form and three semi-structured in-depth interview forms. The inductive analysis was used for synthesizing a draft version of the service model. Focus-group discussion by seven experts was conducted to revise the draft model. Then, the model was implemented and analyzed to find the compatibility between the model and the existing criteria of quality assessment currently employed within an information service organization under the Ministry of Public Health.

The research revealed some significant results. 1) The information service organizations serving elderly Thai people for lifelong learning could be divided into three main categories: social development, learning promotion, and health promotion. There were four information service activities, including reference service, training or coaching service, referral service, and information dissemination service. Contents of information delivered were in accordance with the organizations' missions and problems faced by the elderly in each regional area. 2) Regarding the information behaviors, most of the elderly needed health information through suggestions from information service officers and close persons; their information-seeking channels were mass media, information service organizations, and online information sources; they mostly used information to meet their own needs. 3) The developed information services model consisted of four main elements: (1) information service fundamentals, including information service policies, information service networks, information and communication technologies, budgets, public relations, and environments; (2) stakeholders, including information service officers, close persons, and the elderly themselves; (3) information resources, including information recorded in forms of printed media, audiovisual media, and electronic media, as well as activities; and (4) information service channels, including on-site and off-site modes. An analysis of the compatibility between the developed model and the existing criteria of quality assessment showed that both of them were compatible with each other, particularly in information service channels element.

Keywords: Information services, lifelong learning, elderly

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เย็นบำรุง รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์ เกรย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล ที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ และติดตามในการทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ศศิพัฒน์ ยอดเพชร ประธานกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ ที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุษฎีนิพนธ์ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย คณะผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำแก้ไขรูปแบบ และผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เพื่อนักศึกษาปริญญาเอก ตลอดจนผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกัลยาณมิตร ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ช่วยประสานงาน ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนจนประสบผลสำเร็จในการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อเป็นการบูชาพระคุณของบิดา มารดา และคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน

พรชิตา อูปถัมภ์

ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	7
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	9
ข้อจำกัดในการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ	13
ความหมายของการเรียนรู้ตลอดชีวิต	13
หลักการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ	14
ความจำเป็นของการเรียนรู้ตลอดชีวิต	14
ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	15
การจัดการการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศและประเทศไทย	18
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	27
ความหมายของผู้สูงอายุ	27
สถานการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย	27
นโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับ ผู้สูงอายุไทย	29
แผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริค	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ	30
พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553)	30
ปฎิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542	30
แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 ..	31
พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ..	32
นโยบายของกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับ ผู้สูงอายุไทย	32
พฤติกรรมสารสนเทศ	33
ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ	33
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ	34
ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ	38
แนวคิดการบริการสารสนเทศ	42
ความหมายของการบริการสารสนเทศ	42
ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ	42
องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ	43
กิจกรรมบริการสารสนเทศ	47
ช่องทางการบริการสารสนเทศ	48
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ	50
งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ระยะที่ 1 การศึกษาวรรณกรรมและการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการ สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อ	
การเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ..	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้	
ตลอดชีวิต	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
ตอนที่ 1 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ	
สำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	74
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการ	
เรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้	
ตลอดชีวิต	108
ตอนที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ	
เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	178
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	210
สรุปการวิจัย	210
อภิปรายผลการวิจัย	222
ข้อเสนอแนะ	232
บรรณานุกรม	233

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	246
ก ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย.....	247
ข ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (ระยะที่ 1).....	249
ค หนังสือรับรอง โครงการวิจัย.....	251
ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (ระยะที่ 2)	253
จ ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบ.....	255
ฉ ตัวอย่างหนังสือขอทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	257
ช รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ รายนามผู้เชี่ยวชาญ และรายนามหน่วยงานบริการสารสนเทศ ที่เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	259
ซ แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	263
ฅ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ.....	266
ญ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ.....	268
ฎ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ.....	271
ฏ แบบประเมินร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต.....	274
ฐ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.) (ในระยะทดลองรูปแบบ).....	284
ฑ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ (รพ.สต.) (ในระยะทดลองรูปแบบ).....	286
ฒ เกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.).....	288
ประวัติผู้วิจัย	296

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	66
ตารางที่ 4.1 สรุปสำคัญผลการศึกษาค้นคว้าเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ.....	106
ตารางที่ 4.2 การให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุของศูนย์ผู้สูงอายุ.....	114
ตารางที่ 4.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการของศูนย์ผู้สูงอายุ.....	118
ตารางที่ 4.4 ช่องทางการบริการสารสนเทศของศูนย์ผู้สูงอายุ.....	119
ตารางที่ 4.5 กิจกรรมบริการสารสนเทศของศูนย์ผู้สูงอายุ.....	126
ตารางที่ 4.6 การให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุของ กศน.อำเภอ/เขต.....	132
ตารางที่ 4.7 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุของ กศน.อำเภอ/เขต.....	135
ตารางที่ 4.8 ช่องทางการบริการสารสนเทศของ กศน.อำเภอ/เขต.....	136
ตารางที่ 4.9 กิจกรรมบริการสารสนเทศของ กศน. อำเภอ/เขต.....	141
ตารางที่ 4.10 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการของศูนย์บริการสาธาณสุขและรพ.สต.....	147
ตารางที่ 4.11 ช่องทางการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการสาธาณสุขและรพ.สต.....	148
ตารางที่ 4.12 กิจกรรมบริการสารสนเทศของศูนย์บริการสาธาณสุขและรพ.สต.....	152
ตารางที่ 4.13 สรุปสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต.....	154
ตารางที่ 4.14 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุและเพศ.....	159
ตารางที่ 4.15 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุและระดับการศึกษา.....	160
ตารางที่ 4.16 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยและระดับการศึกษา.....	160
ตารางที่ 4.17 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพเดิม.....	161
ตารางที่ 4.18 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้และแหล่งที่มาของรายได้.....	161
ตารางที่ 4.19 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุและปัญหาสุขภาพ.....	162
ตารางที่ 4.20 ความต้องการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ.....	166
ตารางที่ 4.21 การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ.....	173
ตารางที่ 4.22 การใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต.....	177
ตารางที่ 4.23 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผลการดำเนินการปรับปรุง ในแต่ละองค์ประกอบ.....	183

สารบัญตาราง (ต่อ)

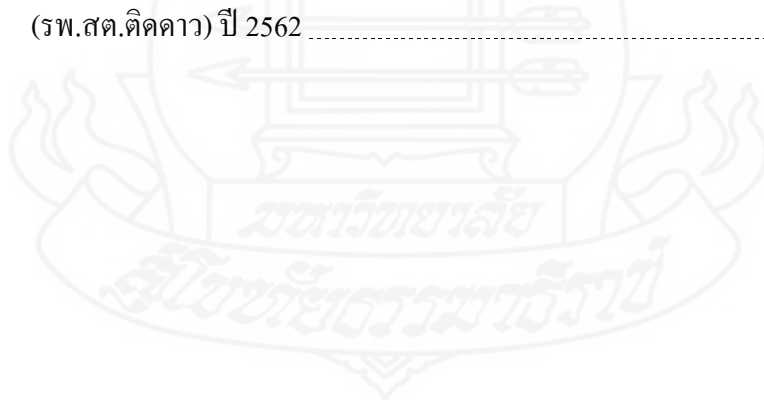
หน้า

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดลองโดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการ
สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับเกณฑ์การประเมิน
คุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ..... 204



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	8
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ	39
ภาพที่ 2.2 ตัวแบบเซ็นส์เมกิ้ง	40
ภาพที่ 2.3 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเธา	41
ภาพที่ 3.1 ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	60
ภาพที่ 4.1 โครงสร้างการบริหารงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ	75
ภาพที่ 4.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	87
ภาพที่ 4.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร	97
ภาพที่ 4.4 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กระทรวงสาธารณสุข ..	97
ภาพที่ 4.5 ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	181
ภาพที่ 4.6 รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	190
ภาพที่ 4.7 เกณฑ์พิจารณาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562	192



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อัตราการเกิดของประชากรทั่วโลกลดลง ขณะที่ประชากรมีอายุยืนยาวมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนและสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศในทวีปเอเชีย เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เป็นต้น พบว่า จำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (United Nations, Department of Economic and Social Affairs Population Dynamics, Population Division, 2020) ส่งผลให้ประเทศเหล่านี้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตามคำนิยามที่องค์การสหประชาชาติกำหนด “ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปเกินร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ เมื่อสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปี เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 และอายุ 65 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศไว้” (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กลุ่มสถิติประชากร, กองสถิติสังคม, 2562, คำนำ)

สำหรับสถานการณ์ประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย มีแนวโน้มเช่นเดียวกัน กล่าวคือ สัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2561 ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2562, น. 9) พบว่า มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด ดังนั้นใน พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 20 และใน พ.ศ. 2574 จะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, น. 2-4) เมื่อพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับประชากรผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุในวัยต้น คือ มีอายุระหว่าง 60-69 ปี สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษาและระดับประถมศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้สูงอายุอยู่นอกเขตเทศบาลและมีแนวโน้มการอยู่เพียงลำพังเพิ่มสูงขึ้น สำหรับการทำงานของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในวัยต้นที่มีสุขภาพแข็งแรง ยังคงทำงานต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามด้านการเงินของผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับเงินจากบุตร เงินออม และจากการทำงาน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กลุ่มสถิติประชากร, กองสถิติสังคม, 2562, น. 7-27)

สถานการณ์ประชากรผู้สูงอายุไทยข้างต้น แสดงถึงความจำเป็นในการปรับตัวเพื่อรองรับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเป็นสังคมผู้สูงอายุ กล่าวคือ คนวัยแรงงานมีภาระต้องดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น เพราะผู้สูงอายุแม้จะมีอายุยืนยาวมากขึ้น แต่คุณภาพชีวิตไม่ได้ดีตามไปด้วย (เกื้อ วงศ์บุญสิน, สุวาณี สุรเสียงสังข์, พัทธราวัลย์ วงศ์บุญสิน, และสมเกียรติ เอี่ยมกาญจนาลัย, 2550) เนื่องจากปัญหาสุขภาพ สภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งปัญหาอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้นการเตรียมตัวก่อนการเกษียณอายุ เพื่อให้การใช้ชีวิตหลังเกษียณได้ปรับไปสู่บทบาทใหม่ ลดภาระทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2558, น. 2) รวมทั้งการพัฒนาผู้สูงอายุเพื่อให้มีความรู้ที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการดูแลรักษาสุขภาพ ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นกลุ่มคนที่มีศักยภาพและมีคุณค่าเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

กลยุทธ์ที่จะพัฒนาผู้สูงอายุให้มีศักยภาพและเกิดความยั่งยืนในการพัฒนา คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commonwealth of Australia, 2011, p. 29; Dantzer, Keogh, Sloan, & Szekely, 2012, p. 5; John et al., 2010, p. 9; United Nations, 2002, pp. 26-27; World Health Organization, 2002, p. 29; อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2553; เพ็ญแข ประจันปัจจนิก, 2550; ชีระวุฒิ อรุณเวช, 2551; สุมาลี สังข์ศรี, และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, 2558) โดยการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการแสวงหาความรู้จากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (Commonwealth of Australia, 2011, p. 29) เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาศักยภาพของตนเอง ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความเชื่อมั่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (Watson, 2003, p. 3; World Health Organization, 2002, p. 29; European Commission 2001, p. 9)

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ดังปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 80 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 71 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ความตอนหนึ่งว่า “ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การพัฒนาตนเอง และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน”

หน่วยงานหลักที่มีพันธกิจเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ คือ กรมกิจการผู้สูงอายุ สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีหน้าที่เสนอนโยบาย การพัฒนางานวิชาการด้านมาตรการ กลไก องค์ความรู้ และนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน การส่งเสริมและสนับสนุนในเชิงวิชาการและการ

ปฏิบัติงานในพื้นที่เป้าหมายภายใต้การบูรณาการความร่วมมือของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินมาตรการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัตินานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด (The Madrid International Plan of Action on Ageing -- MIPAA) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 – 2564 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562, น. 11)

อย่างไรก็ตาม จำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้เกิดความยั่งยืนซึ่งเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2560 ได้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการบูรณาการความร่วมมือการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต (กลุ่มเด็กปฐมวัยและผู้สูงอายุ) เพื่อกำหนด*กรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตในช่วงวัยสูงอายุ* โดยความร่วมมือจาก 4 กระทรวงหลัก คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีหน่วยงานภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน่วยงานภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้อง 2 หน่วยงาน คือ (1) *กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ* มีพันธกิจเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคม การพัฒนาสังคม การสังคมสงเคราะห์ รวมถึงให้การคุ้มครอง ส่งเสริมสิทธิและการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่กลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการและการพัฒนาสังคม โดยการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ และ (2) *กรมกิจการผู้สูงอายุ* มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและองค์กรเครือข่าย การจัดสวัสดิการ การคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านผู้สูงอายุ ทั้งในสถาบันและในชุมชน การเตรียมความพร้อมให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางสังคมของประชากรเพื่อการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต

2. กระทรวงศึกษาธิการ มีหน่วยงานภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) มีพันธกิจ 2 ประการ คือ (1) การจัดการศึกษานอกระบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย เป็นการสอนผู้ไม่รู้หนังสือ และ (2) การจัดการศึกษาต่อเนื่อง โดยจัดเป็นหลักสูตรระยะสั้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้สูงอายุ มีกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจของผู้สูงอายุ

3. กระทรวงสาธารณสุข มีหน่วยงานภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้อง 4 หน่วยงาน คือ (1) *กรมอนามัย* ทำหน้าที่ในการสังเคราะห์ความรู้และคุณภาพรวม เพื่อกำหนดนโยบายและออกแบบระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม โดยการประสานงาน สร้างความร่วมมือและกำกับ

ดูแลเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน (2) *กรมการแพทย์* มี 2 หน่วยงานที่ดูแลเรื่องผู้สูงอายุ คือ สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ เป็นหน่วยงานศึกษา วิจัย พัฒนางองค์ความรู้ด้านเวชศาสตร์ผู้สูงอายุและวิทยาการผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอทางนโยบาย สร้างมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุ สร้างรูปแบบในการดูแลผู้สูงอายุอย่างครบวงจรตั้งแต่ชุมชนเชื่อมโยงสถานพยาบาล เน้นรับมือภาวะสุขภาพที่เสื่อมถอยลงในผู้สูงอายุ และสถาบันสิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนการบริการสุขภาพผู้สูงอายุ โดยการคัดกรอง/บริการทันตกรรม ประเมินภาวะสุขภาพ และส่งต่อเพื่อดูแลอย่างบูรณาการเชื่อมโยงจากสถานพยาบาลสู่ชุมชนท้องถิ่น (3) *กรมสุขภาพจิต* เป็นหน่วยงานที่วิจัยและพัฒนาความรู้/รูปแบบ/มาตรฐานงานส่งเสริมป้องกัน รักษา ฟื้นฟูสุขภาพจิตผู้สูงอายุ รวมถึงการสนับสนุนและพัฒนาภาคีเครือข่ายในหน่วยบริการ และ(4) *สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข* รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพ ประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล ฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค

4. กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้อง คือ *กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น* (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอ) มีพันธกิจในการสนับสนุนการจัดการเชิงโครงสร้างระดับจังหวัดและระดับอำเภอเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชนท้องถิ่น สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนและพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและถ่ายโอนอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เพื่อเอื้อต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

เป้าหมายของกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง คือ “ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเอง ดำรงชีวิตประจำวันได้” โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 3 ประการ คือ (1) *ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม* (social participation) เป็นการส่งเสริมผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมสังคมในเชิงบวกผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในชมรม สมาคมต่าง ๆ ที่จัดไว้ให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและได้รับบริการทางสังคม สุขภาพ การศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการเกื้อกูลจากชุมชน สังคม และภาคส่วนต่าง ๆ โดยหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2) *ส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัย* (social security) เป็นการส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีหลักประกันสุขภาพที่เหมาะสมเป็นธรรม มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ไม้เท้า รถเข็น เครื่องช่วยฟัง อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ปลอดภัย มีที่พักอาศัยตามมาตรฐาน สภาพแวดล้อมปลอดภัยทั้งด้านกายภาพ และสังคม ระบบขนส่งสาธารณะ มีระบบสวัสดิการเกื้อหนุนโดยชุมชน สังคม มีอาชีพที่เหมาะสม มีหลักประกันรายได้ โดยหน่วยงานหลัก คือ กระทรวงมหาดไทย และ(3) *ส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง* (strong health) เป็น

การส่งเสริมผู้สูงอายุให้แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ ให้สามารถช่วยตัวเองในการทำกิจวัตรประจำวัน ได้ มีสุขภาพช่องปากดี ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่เหมาะสม หน่วยงานหลัก คือ กระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2560, น. 14-18) ส่วนกระทรวงศึกษาธิการ ไม่ได้ระบุให้เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบใน เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ แต่กระทรวงศึกษาธิการมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งการส่งเสริมการเรียนรู้ในลักษณะกิจกรรมส่งเสริม การอ่าน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562, น. 45)

เมื่อพิจารณาเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 3 ประการมีความสอดคล้องกับประเด็นการ พัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด (United Nations, 2002) กรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) รวมทั้งแนวคิดวิทยาการผู้สูงอายุด้านการศึกษา (McClusky, 1975, pp. 324-355) และความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ ซึ่งจากการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการ เรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า เนื้อหาการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม เช่น การปรับตัวทางสังคม กฎหมาย สิทธิของผู้สูงอายุ และการออม เป็นต้น ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การค้นคว้าด้วยตนเอง การใช้แหล่งการเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมการอ่าน และการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น และด้าน ส่งเสริมสุขภาพ เช่น การดูแลสุขภาพ โภชนาการ และการจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย เป็นต้น (ระวี สัจจโสภณ, 2555; อาชญญา รัตนอุบล, วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, ปาน กิมปี, และระวี สัจจโสภณ, 2554, น. 182-185; กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและ ยุทธศาสตร์, 2560, น. 9-11) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาการเรียนรู้และเทียบเคียงกับพันธกิจของ หน่วยงานภายใต้สังกัด 4 กระทรวง โดยเน้นหน่วยงานที่มีพันธกิจเกี่ยวข้องกับการบริการ สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนา ทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ

- ด้านพัฒนาทางสังคม เป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถ ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสมและเน้นการมีส่วนร่วมทางสังคม หน่วยงานบริการ สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านนี้ คือ *กรมกิจการผู้สูงอายุ* กระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานในระดับพื้นที่ คือ *ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุ* จำนวน 12 แห่งทั่วประเทศ

- ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดทักษะในด้านต่าง ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านนี้ คือ *สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย* กระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานในระดับพื้นที่ คือ *ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต* (กศน.อำเภอ/เขต) จำนวน 964 แห่งทั่วประเทศ

- ด้านส่งเสริมสุขภาพ เป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้สามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม เน้นการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านนี้ คือ *สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร* หน่วยงานในระดับพื้นที่ คือ *ศูนย์บริการสาธารณสุข* จำนวน 69 แห่ง และ *สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข* กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานในระดับพื้นที่ คือ *สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ* จำนวน 878 แห่งทั่วประเทศ

การจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องอาศัยองค์ประกอบพื้นฐาน เช่น ผู้เรียน ผู้ให้ความรู้ หรือผู้สอน ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สภาพแวดล้อม และการบริการสารสนเทศ (สุนทร สุนันทชัย, 2532; อาชญญา รัตนอุบล, สาริพันธ์ สุภวรรณ, มนัสวาสน์ โกวิตยา, และวิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, 2548; สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2546; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543; Fei Yue Community Services, 2012; Firdhous & Karunaratne, 2012; Brophy, Craven, & Fisher, 1998) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า *การบริการสารสนเทศ* (information services) เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเป็นกระบวนการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ (American Library Association, 2013, p. 135; Rowley, 2006, p. 20; Age UK, 2013, p. 4) ดังนั้นหากผู้สูงอายุได้รับสารสนเทศที่มีคุณภาพ กล่าวคือ ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันสมัย ตรงกับความต้องการ และได้รับสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลดีต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2546; Dhawan, 2006; Lau, 2006, p. 4) จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุไทย พบว่าผู้สูงอายุประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศซึ่งเกิดจาก 2 ปัจจัย คือ *ปัจจัยส่วนบุคคล* ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะระดับการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และต่ำกว่าระดับประถมศึกษา จากระดับการศึกษาของผู้สูงอายุย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการ

เข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2556, น. 25-29; วิพรรณ ประจวบเหมาะ และคณะ, 2556) และ *ปัจจัยภายนอก* โดยเฉพาะหน่วยงานบริการสารสนเทศ พบว่า การบริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมหรือการบริการไม่สอดคล้องกับความต้องการและไม่เอื้อต่อการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ (ชลธิชา ดินขุนทด, 2559; กฤษณา อยู่พวง, 2557) ขาดการประชาสัมพันธ์ และช่องทางการบริการข้อมูล ข่าวสารมีจำกัดไม่ครอบคลุม (ชลธิชา ดินขุนทด, 2559; เดชา สังขวรรณ และคณะ, 2558) การออกแบบสื่อสารสนเทศที่ไม่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ (ชลธิชา ดินขุนทด, 2559; กฤษณา อยู่พวง, 2557)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัย ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงเกี่ยวกับรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการเพื่อให้การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุไทยมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน

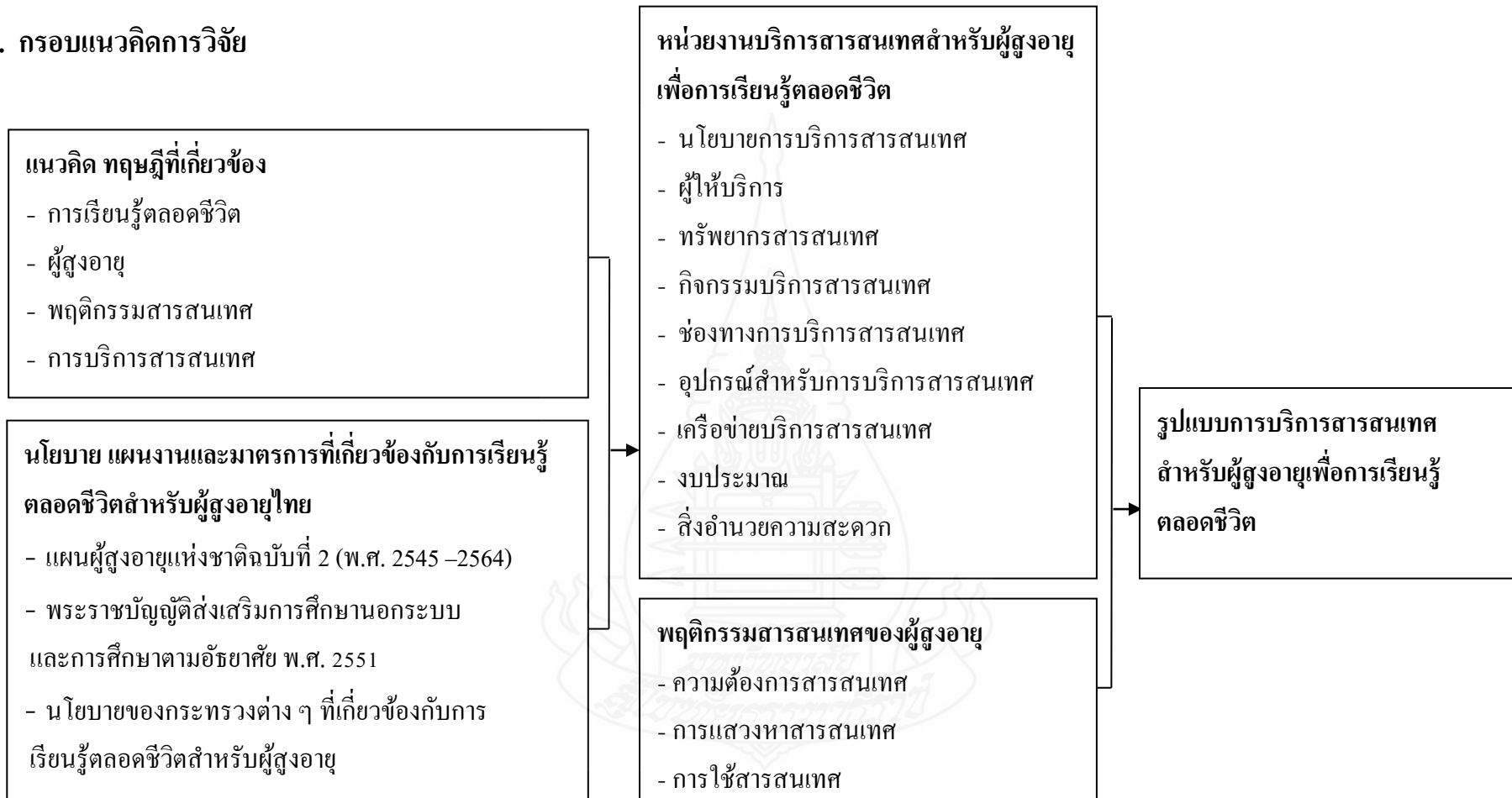
2. คำถามการวิจัย

- 2.1 สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอย่างไร
- 2.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอย่างไร
- 2.3 รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 3.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 3.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ตามแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมคริด กรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ขององค์การอนามัยโลก แนวคิดวิทยาการผู้สูงอายุด้านการศึกษา และความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในแต่ละด้านดังนี้

- ด้านพัฒนาทางสังคม คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ/เขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ

- ด้านส่งเสริมสุขภาพ คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข สุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร /สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

6. ข้อยกเว้นในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลทั้งจากเอกสาร การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 12 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน และผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศ หรือใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงานบริการสารสนเทศอย่างน้อย 3 ครั้ง ต่อปี จำนวน 48 คน โดยระยะเวลาเก็บข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 4 เดือน (เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 – เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ และผู้สูงอายุทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 6 เดือน (เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 – เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561) ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีข้อยกเว้นในประเด็นต่อไปนี้

6.1 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยงาน ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นด้านกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2560 มีการดำเนินการบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด เดียวกันทั้ง 3 ด้าน จากเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจจะเป็นข้อจำกัดการวิจัยครั้งนี้ เพราะกลุ่มตัวอย่างนี้อาจจะไม่ใช่ตัวแทนของหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้งหมดในประเทศไทย

6.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงาน บริการสารสนเทศอย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี จากเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจจะเป็น ข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ เพราะกลุ่มตัวอย่างนี้อาจจะไม่ใช่ตัวแทนของผู้สูงอายุในประเทศไทย ทั้งหมด

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 การบริการสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการของหน่วยงานที่ดำเนินการเพื่อ ช่วยเหลือผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และความรู้รวมทั้งกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานอาจดำเนินการบริการในรูปการตอบคำถาม การ แนะนำ การสอน การชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และการเผยแพร่สารสนเทศ

7.2 ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามปีปฏิทิน มีสัญชาติไทย และใช้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ

7.3 การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ หมายถึง การแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร และความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต

7.4 หน่วยงานบริการสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ รวมทั้งกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุตาม กรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง และเนื้อหาการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้

7.4.1 ด้านพัฒนาทางสังคม คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัด กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

7.4.2 ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อรรถาธิบายอำเภอ/เขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอรรถาธิบาย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ

7.4.3 ด้านส่งเสริมสุขภาพ คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการและวิชาชีพด้านสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตและด้านผู้สูงอายุ ดังนี้

8.1 ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เหมาะสมกับบริบทประเทศไทย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทุกระดับที่มีหน้าที่ให้บริการและดูแลผู้สูงอายุสามารถใช้เป็นแนวทางขับเคลื่อนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุได้

8.2 หน่วยงานระดับนโยบาย สามารถใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการกำหนดนโยบาย แผนงาน และมาตรการขับเคลื่อนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนได้

8.3 หน่วยงานระดับปฏิบัติ สามารถใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีประสิทธิภาพได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ
 - 1.1 ความหมายของการเรียนรู้ตลอดชีวิต
 - 1.2 หลักการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ
 - 1.3 ความจำเป็นของการเรียนรู้ตลอดชีวิต
 - 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
 - 1.5 การจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศและประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 - 2.1 ความหมายของผู้สูงอายุ
 - 2.2 สถานการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย
3. นโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย
 - 3.1 แผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด
 - 3.2 กรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ
 - 3.3 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553)
 - 3.4 ปฎิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542
 - 3.5 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552
 - 3.6 พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551
 - 3.7 นโยบายของกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย
4. พฤติกรรมสารสนเทศ
 - 4.1 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ
 - 4.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ
 - 4.3 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ
5. แนวคิดการบริการสารสนเทศ
 - 5.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ

- 5.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ
- 5.3 องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ
- 5.4 กิจกรรมบริการสารสนเทศ
- 5.5 ช่องทางการบริการสารสนเทศ
- 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ
 - 6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ

1. การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

การเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) เป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับการพัฒนาศักยภาพของคนเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำพาคนเข้าสู่โลกในศตวรรษที่ 21 อย่างมีคุณภาพ

1.1 ความหมายของการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพของคนที่เกิดขึ้นมาอย่างยาวนาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านนิยามความหมายของการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกัน คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยความสมัครใจของผู้เรียน โดยมีแรงจูงใจที่จะแสวงหาความรู้เพื่อทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Kagia, 2003, p. xiii; Watson, 2003, p. 3; Jarvis, 1992, p. 13) การเรียนรู้ตลอดชีวิตจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต โดยอาจจะเรียนรู้จากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (Skolverket, 2000, p. 19; สุมาลี สังข์ศรี, 2555, น. 15-21; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

การวิจัยครั้งนี้ เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการแสวงหาความรู้ของผู้สูงอายุจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Commonwealth of Australia, 2011, p. 29; Watson, 2003, p. 3; European Commission, 2001, p. 9; Skolverket, 2000, p. 19; สุมาลี สังข์ศรี, 2555, น. 15-21; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพของตนเองให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสมและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

1.2 หลักการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ

การจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุมิมีแนวทางจัดการที่แตกต่างจากคนในช่วงวัยอื่น ซึ่ง โนลส์ (Knowles, 1980, pp. 40-44) ได้เสนอหลักการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ (andragogy) หรือ “ศิลปะและศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้” (อาชญญา รัตนอุบล, 2542) ประกอบด้วย (1) มโนทัศน์ของผู้เรียน (self-concept) กล่าวคือ การเรียนรู้จะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง (2) ประสบการณ์ของผู้เรียน (experience) ผู้เรียนมีวุฒิภาวะมากขึ้น มีประสบการณ์อย่างกว้างขวางที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรอันมีค่าของการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะมีพื้นฐานเปิดกว้างที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (3) ความพร้อมที่จะเรียน (readiness) ผู้เรียนมีความพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อรู้สึกว่สิ่งนั้น “จำเป็น” ต่อตนเอง และ (4) แนวทางการเรียนรู้ (orientation to learning) ผู้เรียนจะยึดปัญหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ มุ่งนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นแมคคลัสกี (McClusky, 1975, pp. 324-355) นำเสนอแนวคิดวิทยาการผู้สูงอายุด้านการศึกษา (educational gerontology) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ 5 ประการ คือ (1) ความต้องการความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม (coping needs) เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญในขณะนั้น เช่น สุขภาพ การปรับตัวทางสังคม และจิตใจ (2) ความต้องการทักษะเพื่อการแสดงออก (expressive needs) เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เช่น ชมรม และงานอดิเรก (3) ความต้องการความรู้เพื่อที่จะถ่ายทอดแก่สังคม (contributive needs) เกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะที่สามารถถ่ายทอดให้แก่สังคม เช่น การเป็นอาสาสมัคร (4) ความต้องการความรู้เพื่อเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบัน (influence needs) เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ และสังคม และ (5) ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (transcendence needs) เป็นความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในสังคม

โดยสรุป การจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพ คือ การจัดการศึกษาโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้สอนทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ทั้งนี้การจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และประเด็นสำคัญ คือ เนื้อหาตรงกับความต้องการ ความสนใจ และประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้เรียน

1.3 ความจำเป็นของการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การดำเนินชีวิตของมนุษย์แต่ละช่วงวัยต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเปรียบเสมือนกลไกสำคัญสำหรับการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิตจำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ (Delors, 2013) คือ (1) เรียนเพื่อรู้ (learning to know) จุดมุ่งหมายเพื่อใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (2) เรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ (learning to do) เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต (3) เรียนรู้ที่จะอยู่

ร่วมกัน (learning to live together, and with others) เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หรือบุคคลต่างวัยด้วยความเข้าใจ และ(4) เรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต (learning to be) จุดมุ่งหมายคือการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความจำเป็นต่อผู้สูงอายุ เพราะเป็นช่วงวัยที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป (Findsen & Formosa, 2016, pp. 93-100; Fei Yue Community Services, 2012) ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ร่างกายเสื่อมสมรรถภาพ เช่น การมองเห็น (vision) สายตาจะลดความคมชัดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการมองเห็น ความสามารถทางกายภาพ (physical ability) การเคลื่อนไหวจะได้ช้าลง ความชำนาญในด้านต่าง ๆ จะลดลง การได้ยิน (hearing) ความสามารถในการได้ยินจะลดลง และความสามารถทางการจดจำ (cognitive ability) การจดจำสิ่งต่าง ๆ เริ่มลดลง (World Wide Web Consortium, 2020) (2) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ ส่งผลให้ผู้สูงอายุต้องปรับตัวให้เท่าทันกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (3) ความไม่เท่าเทียมกันทางการศึกษา หรือการขาดโอกาสทางการศึกษา ดังนั้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถเติมเต็มชีวิตให้มีความสมบูรณ์ และ (4) นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพของผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิด ซึ่งจากแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด เมื่อ ค.ศ. 2002 และกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพขององค์การอนามัยโลก เมื่อ ค.ศ. 2002 เป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ

โดยสรุป การเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความจำเป็นต่อผู้สูงอายุ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและจิตใจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ ความไม่เท่าเทียมกันทางการศึกษา และนโยบายการเสริมสร้างศักยภาพของผู้สูงอายุ

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การดำเนินการเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานผู้เรียน เครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคลากรหรือผู้ให้ความรู้ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ สภาพแวดล้อม และการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ (Eaton & Salari, 2005, pp. 464-470; Sasja et al., 2004; pp. 16-19; Beisgen & Kraitchman, 2003, pp. 69-88) รายละเอียดดังนี้

1.4.1 หน่วยงาน สถาบัน กลุ่มบุคคล หรือบุคคล ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ควรเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่เอื้อและตอบสนองความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน

เช่น สภาพแวดล้อม โปรแกรมการเรียนรู้ กิจกรรมบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์

1.4.2 ผู้เรียน การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นการเปิดโอกาสแก่คนทุกช่วงวัยให้ได้รับโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างเท่าเทียมกัน การสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาศักยภาพตนเอง (Fei Yue Community Services, 2012; สุนทร สุนันท์ชัย, 2532, น.3-10; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

1.4.3 เครือข่าย การเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2546) เช่น ห้องสมุด และพิพิธภัณฑ์ ศูนย์แสดงศิลปวัฒนธรรม สถาบันการศึกษา หน่วยงานเอกชน และผู้เชี่ยวชาญ การพัฒนาเครือข่ายส่งผลให้มีแหล่งทรัพยากรเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญที่จะให้การสนับสนุนด้านการจัดกิจกรรมการบริการสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ (John, 2009, pp. 175- 177; อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548)

1.4.4 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตจำเป็นต้องจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Beisgen & Kraitchman, 2003, pp. 140-145; Firdhous & Karunaratne, 2012; สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2546) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองในทุกสถานที่ และเวลาที่สะดวก สามารถทบทวนเนื้อหาที่เรียนได้ด้วยตนเอง และเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้

1.4.5 บุคลากรหรือผู้ให้ความรู้ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นบุคลากรหรือผู้ให้ความรู้ต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Beisgen & Kraitchman, 2003, p. 31; สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2546; อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548) โดยเฉพาะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ดังที่ปรากฏในทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21th century skills) ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ ทักษะด้านการดำเนินชีวิตและอาชีพ ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (The Partnership for 21st Century Skills, 2009)

1) **ทักษะด้านการดำเนินชีวิตและอาชีพ (life and career skills)** ครอบคลุม การปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะทางสังคม สังคมข้ามวัฒนธรรม การเป็นผู้สร้างสื่อ และการมีภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ

2) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (*learning and innovation skills*)

ครอบคลุม ความริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือ

3) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (*information, media and technology skills*)

ครอบคลุม ความรู้ด้านสารสนเทศ ความรู้ด้านสื่อ และความรู้ด้านเทคโนโลยี

1.4.6 ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการจัดหาและจัดเตรียมเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ (Sasja et al., 2004, p. 28; อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548) นอกจากนี้ควรจัดเตรียมเนื้อหาการเรียนรู้ที่มีในท้องถิ่นโดยให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูล (Beisgen & Kraitchman, 2003, p. 229)

1.4.7 การบริการสารสนเทศ หน่วยงานที่จัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องดำเนินการบริการสารสนเทศแก่ผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้เกิดทักษะ ความรู้และความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยมีการติดตามผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอและมีการดำเนินการบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการต่าง ๆ เช่น การบริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Brophy et al., 1998; อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548)

1.4.8 สภาพแวดล้อม เป็นการ จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน (สุนทร สุนันท์ชัย, 2532, น. 3-10) ซึ่งผู้เรียนแต่ละคนมีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ต่างกัน เช่น สภาพแวดล้อมครอบครัว สภาพแวดล้อมที่ทำงาน ในที่นี้จำแนกสภาพแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล

1) **สภาพแวดล้อมทางกายภาพ** (*physical environment*) ครอบคลุม ที่ตั้งของหน่วยงานที่เอื้อต่อการเดินทาง การมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ห้องรับประทานอาหาร รวมทั้งห้องน้ำ (อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2548; Eaton & Salari, 2005, pp. 464-470; Medel-Ationuevo, Ohsako & MauCh, 2001, pp. 21-29)

2) **สภาพแวดล้อมทางดิจิทัล** (*digital environment*) ครอบคลุม โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Eaton & Salari, 2005; Sasja et al., 2004, pp. 36-39; Medel-Ationuevo et al., 2001, pp. 21-29)

1.4.9 การประชาสัมพันธ์ เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรมการเรียนรู้และวิธีการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียน โดยมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น แผ่นพับ ประกาศ จดหมาย จดหมายข่าว โปสเตอร์ หนังสือพิมพ์ การติดต่อส่วนบุคคล อีเมล รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และการจัดนิทรรศการตามงานประชุมต่าง ๆ (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2554)

โดยสรุป การดำเนินการเรียนรู้ตลอดชีวิตต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหน่วยงาน ผู้เรียน เครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรหรือผู้ให้ความรู้ ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ สภาพแวดล้อม และการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ

1.5 การจัดการการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศและประเทศไทย

ผู้วิจัยศึกษาการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาชนจีน และสาธารณรัฐเกาหลี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา ประกอบด้วย นโยบายการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เนื้อหาการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ช่องทางการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดังนี้

1.5.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ คือ Department of Education โดยทำหน้าที่ประสานงานระหว่างรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่น ค.ศ. 1976 กำหนดพระราชบัญญัติการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อดำเนินการด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Manheimer, 2016, pp. 481-482; Young & Rosenberg, 2006, pp. 72-80) ในค.ศ. 2000 กำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาของสหรัฐอเมริกา โดยเป้าหมายคือ การส่งเสริมการรู้หนังสือในผู้ใหญ่ ตลอดจนการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในผู้สูงอายุ ดังนั้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุจึงมีหลากหลายรูปแบบ โดยเกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น

1) **สถาบันการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning Institutes -- LLI)** ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (Manheimer, 2016, p. 484; อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ, 2553, น. 162) ได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย ผู้สูงอายุ และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานอื่น ๆ ช่องทางการบริการ ประกอบด้วย การเรียนรู้ในห้องเรียน เรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ

2) **สถาบันการเรียนรู้เพื่อการเกษียณ (The Institutes for Learning in Retirement -- ILR)** ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยความร่วมมือของมหาวิทยาลัย

พลอริดา เพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ เน้นพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การอ่าน การเขียน การพูดคุย และการนำเสนอ รวมทั้งเนื้อหาในด้านอื่น ๆ เช่น การดูแลสุขภาพ การเงิน ศิลปะ และวรรณกรรม (Roberto, Wacker, & Wacker, 2014, p. 106; Institute for Learning in Retirement, 2018)

3) ศูนย์เซฟเพิร์ด (*Shepherd's Centers of America -- SCA*) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานด้านศาสนา จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดูแลเรื่องเนื้อหาการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ เน้นการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุใน 3 ด้าน คือ (1) โปรแกรมการเรียนรู้ (learning programs) เช่น ศิลปกรรม การเงิน คอมพิวเตอร์ ศิลปะ และงานฝีมือ (2) โปรแกรมด้านสุขภาพ (health programs) เช่น โภชนาการ การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ และการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในด้านสุขภาพตามบ้าน และ (3) โปรแกรมให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุตามบ้าน (home assistance programs) เช่น การให้ความช่วยเหลือในด้านการแนะนำแหล่งสารสนเทศ การซ่อมแซมบ้าน (Manheimer, 2016, pp. 484-485)

4) โอเอซิส (*OASIS*) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไรและความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ กว่า 600 หน่วยงาน เพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุให้เป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีและดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ เนื้อหาการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (1) โปรแกรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ประวัติศาสตร์ การเมือง ทัศนศิลป์ ศิลปะการแสดง การเงิน กฎหมาย การเขียน และการเดินทาง (2) โปรแกรมสุขภาพ เน้นการส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น การแนะนำการออกกำลังกาย การป้องกัน และดูแลโรคเรื้อรัง และ (3) โปรแกรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในชุมชน เช่น การเป็นอาสาสมัคร (Manheimer, 2016, pp. 485-486)

5) ศูนย์การเรียนรู้ SeniorNet's (*SeniorNet's Learning Centers*) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรและความร่วมมือจากบริษัทด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น บริษัทไอบีเอ็ม มุลนิธิต่าง ๆ ตลอดจนหน่วยงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น Senior Service America วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปรับปรุงคุณภาพชีวิต ช่องทางการบริการประกอบด้วย การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และการเรียนรู้ในห้องเรียนปัจจุบัน เปิดให้บริการแก่ผู้สูงอายุในหลายประเทศ (SeniorNet, 2020)

6) ศูนย์อาวุโส (*Senior Centers*) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยได้รับเงินอุดหนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณค่าและเป็นอิสระ เนื้อหาการ

เรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 6 กลุ่ม คือ (1) การพักผ่อนหย่อนใจ เช่น เดินรำ เกมส เป็นต้น (2) การศึกษาผู้ใหญ่ เช่น การเรียนทางด้านภาษา (3) สุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การฟื้นฟูร่างกาย (4) การให้คำปรึกษาและบริการทางสังคมอื่น ๆ ทั้งการทำงาน การดำเนินชีวิต (5) ข้อมูลและการบริการชี้แนะแหล่งข้อมูล และ (6) ชุมชนและการอาสาสมัคร โปรแกรมฝึกสำหรับการเป็นอาสาสมัคร ตลอดจนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม (Manheimer, 2016, pp. 485-486)

7) ศูนย์กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Activity Center) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานท้องถิ่นประกอบด้วย หน่วยงานทางศาสนา หน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไร มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมทางสังคม วัฒนธรรมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับผู้สูงอายุ ให้เกิดการยอมรับจากสังคม รวมทั้งการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เนื้อหาการเรียนรู้ ประกอบด้วย สุขภาพ การศึกษา ทัศนศึกษา อาสาสมัคร และกิจกรรมอื่น ๆ

8) มหาวิทยาลัยวัยที่สาม (University of the Third Age) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษา เช่น Griffith University ผลิตบทเรียนออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ เนื้อหาการเรียนรู้ ประกอบด้วย ประวัติศาสตร์โลก การเขียน และความคิดสร้างสรรค์ การดำเนินชีวิตในวัยผู้สูงอายุ วิทยาศาสตร์ และ หลักสูตรผู้นำ โดยผู้เรียนสามารถเรียนได้ทั้งแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายและแบบเสียค่าใช้จ่าย (Manheimer, 2016, pp. 485-486)

โดยสรุป การดำเนินการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดจากความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มบุคคลร่วมผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่ให้บริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ช่องทางการบริการ ประกอบด้วย การเรียนรู้ในชั้นเรียน และการเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ โดยเนื้อหาการเรียนรู้ ประกอบด้วย สุขภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเงิน และสังคม

1.5.2 ประเทศญี่ปุ่น กระทรวงศึกษาธิการ วัฒนธรรม กีฬา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology -- MEXT) จัดตั้ง Lifelong Learning Policy Bureau เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผน ประสานงานและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานทุกภาคส่วน โดยกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่นเน้นการจัดกิจกรรม 2 มิติ คือ (1) การให้การศึกษาเพื่อเตรียมตัวสำหรับการใช้ชีวิตในวัยสูงอายุ และ (2) การศึกษาเพื่อให้ดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ปัจจุบันการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้เผยแพร่ไปทั่วประเทศโดยรัฐบาลจัดสรรงบประมาณสนับสนุน (Ogden, 2010, p. 5) สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ได้รับความร่วมมือทั้งจาก

หน่วยงานภาครัฐและภาคีเครือข่ายเอกชน เช่น กระทรวงสาธารณสุข แรงงานและสวัสดิการ (Hori, 2016, pp. 215-219) โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

1) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน *Kominkan (Kominkan Community Learning Center -- CLC)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล หน่วยงานท้องถิ่น สถาบันการศึกษา และเครือข่ายอื่น ๆ เช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ สมาคม และหน่วยงานด้านสุขภาพ เพื่อแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เนื้อหาการเรียนรู้ ประกอบด้วย สุขภาพ ศิลปะ การจัดสวน การสร้างเครือข่าย และการมีส่วนร่วมในสังคม

2) วิทยาลัยสำหรับผู้สูงอายุ *Inamino Gakuen (Inamino Gakuen Senior College)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานท้องถิ่น เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย กิจกรรมของชุมชน ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม สุขภาพและสวัสดิการ และการพัฒนาชุมชน

3) วิทยาลัยสำหรับผู้สูงอายุ โอซากา (*Osaka Senior College*) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรและได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบาลท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ ใน โอซากา เนื้อหาการเรียนรู้ ประกอบด้วย ประวัติศาสตร์ การวาดภาพ การส่งเสริมสุขภาพ การสร้างเครือข่าย และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคม

4) ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุด *Hikawa เมืองอิซุโมะ (Izumo) จังหวัดชิมานะ (Shimane)* เปิดบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยจัดห้องที่เรียกว่า Fireplace Room และ Memory-Sharing Group ภายใน Fireplace Room จัดเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เช่น หนังสือที่มีขนาดตัวอักษรใหญ่ ภาพถ่ายที่เกี่ยวข้องกับชุมชนหรือบุคคลในประวัติศาสตร์ และการจัดแสดงของใช้ในครัวเรือนอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการจัดตั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เช่น แสงสว่างที่เหมาะสม เก้าอี้ และทางขึ้น-ลงอาคาร (Donkai & Mizoue, 2014, pp. 272-278)

โดยสรุป การดำเนินการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น เกิดจากความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มบุคคลร่วมผลิตและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ช่องทางการบริการประกอบด้วย การเรียนรู้ ณ หน่วยงาน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย สุขภาพ การมีส่วนร่วมทางสังคม และการทำสวน

1.5.3 สาธารณรัฐประชาชนจีน (People's Republic of China) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษา คือ กระทรวงศึกษาธิการ เป็นผู้กำกับดูแลโดยมีคณะกรรมการ

การศึกษาแห่งมณฑล (State Education Commission -- SEC) เป็นผู้วางแผนการศึกษาตามนโยบายรัฐและควบคุมคุณภาพการศึกษาในมณฑล มีรัฐบาลท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดการศึกษา โดยการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุมีคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติจีน (China National Committee Office On Ageing -- CNCA) ร่วมดูแลและรับผิดชอบ โดยเน้นการจัดการเรียนรู้ตามสิทธิที่ผู้สูงอายุควรได้รับ สำหรับการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เกิดจากหน่วยงานต่าง ๆ (Zhao & Chui, 2016, pp. 99-109) ดังนี้

1) มหาวิทยาลัย / โรงเรียนวัยที่สาม (Universities / Schools for the Third Age) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยมหาวิทยาลัยและโรงเรียน ซึ่งแห่งแรกที่ดำเนินการคือ Shandong Red Cross University for the Third Age และได้รับความนิยมจากผู้สูงอายุซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้เกษียณอายุราชการ ปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยวัยที่สามประมาณ 43,000 แห่ง มีผู้เรียนกว่า 5 ล้านคน เนื้อหาการเรียนรู้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างชีวิตและการส่งเสริมสุขภาพที่ดี ประกอบด้วย ข่าวและกฎหมาย วรรณกรรมและประวัติศาสตร์ ภาษา การประดิษฐ์ ตัวอักษรและภาพวาด ศิลปะและการกีฬา การดูแลสุขภาพ การเงิน และเทคโนโลยี (Thompson, 2002)

2) โรงเรียนผู้สูงอายุ (The Elder Schools) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยใช้พื้นที่ของโรงเรียนหรือศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เนื้อหาการเรียนรู้ส่วนใหญ่เน้นเกี่ยวกับสุขภาพ และการเกษตร

3) ศูนย์เรียนรู้ชุมชน ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยชุมชนโดยใช้พื้นที่ของชุมชน เช่น โรงเรียน ที่อ่านหนังสือ เนื้อหาการเรียนรู้ส่วนใหญ่เน้นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเกษตร และปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้สูงอายุ

4) การศึกษาทางไกล ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยสถานีวิทยุโทรทัศน์ Shanghai Air U3A โดยเนื้อหาการเรียนรู้ส่วนใหญ่เน้นสุขภาพ และการดำเนินชีวิตผ่านรายการโทรทัศน์และรายการวิทยุ (China Association of Universities for the Third Age, 2010)

โดยสรุป การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่เกิดจากหน่วยงานภาครัฐ ช่องทางการบริการประกอบด้วยการเรียนรู้ในชั้นเรียนและการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย สุขภาพ การเมืองและการปกครอง ภาษา การมีส่วนร่วมทางสังคม การพัฒนาฝีมือ การเงิน และนันทนาการ

1.5.4 สาธารณรัฐเกาหลี (Republic of Korea) หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษา คือ กระทรวงศึกษาธิการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในค.ศ. 1999 ตรากฎหมายการศึกษาตลอดชีวิต (The Lifelong Education Law) เพื่อดำเนินการจัดการเรียนรู้แก่ประชาชน โดยความร่วมมือจากหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ครอบคลุม 4 ประเด็นหลัก คือ

(1) ความเท่าเทียมกันทางการศึกษา (2) การมีส่วนร่วมของผู้เรียนและควรเป็นการศึกษาที่ผู้เรียนสมัครใจเรียน (3) การเสริมสร้างขีดความสามารถของคน และ (4) การยอมรับจากสังคม โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุเกิดจากหน่วยงานต่าง ๆ (Kee & Kim, 2016, pp. 362-364) ดังนี้

1) *โรงเรียนผู้สูงอายุ (Senior Citizen Schools)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยสมาคมผู้สูงอายุเกาหลี (The Korean Association of Older People) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการปรับตัวให้อยู่กับคนต่างวัย เนื้อหาการเรียนรู้อิงประกอบด้วยการฝึกอาชีพ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

2) *วิทยาลัยสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Citizen Colleges)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยสมาคมผู้สูงอายุเกาหลี ปัจจุบันโรงเรียนผู้สูงอายุหลายแห่งได้ปรับปรุงเป็นวิทยาลัยสำหรับผู้สูงอายุ เนื้อหาการเรียนรู้อิงตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก เช่น การดูแลสุขภาพ โภชนาการ และอารมณ์

3) *โรงเรียนการศึกษาตลอดชีวิตในเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Schools of Lifelong Education Affiliated with a University)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยสถาบันพัฒนาการศึกษาเกาหลี (Korean Educational Development Institute) เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุและจัดฝึกอบรมให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุ เนื้อหาการเรียนรู้อิงประกอบด้วยระบบสวัสดิการสังคม การดูแลสุขภาพ เศรษฐกิจ การเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรมและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

4) *ศูนย์สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ (Citizens' Welfare Centres)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล ภายในศูนย์สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมีห้องเรียนสำหรับผู้สูงอายุ (senior citizens classrooms) เพื่อให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพ บันทึกลง และศิลปะ โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อตอบสนองผู้สูงอายุ ปัจจุบันมีศูนย์สวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ประมาณ 133 แห่งทั่วประเทศ เนื้อหาการเรียนรู้อิงตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุมี 2 ประเภท คือ (1) การดูแลสุขภาพ และ (2) ศิลปะและงานอดิเรก

5) *ศูนย์สวัสดิการทางสังคมในเครือข่ายกระทรวงสาธารณสุขและสวัสดิการ (Social Welfare Centres Affiliated with the Ministry of Health and Welfare)* ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล เพื่อดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุและบุคคลด้อยโอกาส เนื้อหาการเรียนรู้อิงประกอบด้วย ภาษา คณิตศาสตร์ งานอดิเรก และสุขภาพ

6) เมืองแห่งการเรียนรู้ชวอน (Suwon City's Lifelong Learning)

เป็นโครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานระดับท้องถิ่น ดำเนินการให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยเนื้อหาการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เน้นประเด็นการส่งเสริม การรู้หนังสือผู้ใหญ่ (adult literacy) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการสำหรับผู้ไม่รู้หนังสือ นันทนาการ การพัฒนาทางสังคม โดยกิจกรรมต่าง ๆ เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียน โดยช่องทางการบริการ คือ ผู้สูงอายุร่วมกิจกรรม ณ หน่วยงาน (Maio, 2020, p. 89)

โดยสรุป การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในสาธารณรัฐ เกาหลี เกิดจากความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สมาพันธ์ผู้สูงอายุเกาหลี สถาบันทางศาสนา โดยช่องทางการบริการ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ณ หน่วยงาน และการเรียนรู้ ด้วยตนเอง เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย สุขภาพ การเมืองและการปกครอง ภาษา การมีส่วนร่วม ทางสังคม การพัฒนาฝีมือ การเงิน และนันทนาการ

1.5.5 ประเทศไทย หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในด้านจัดการศึกษา คือ กระทรวงศึกษาธิการ โดยในส่วนการศึกษาต่อเนื่องและการศึกษาตามอัธยาศัย มอบหมายให้ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลและ รับผิดชอบ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2560 ได้มีพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงการบูรณาการความ ร่วมมือการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ในบันทึกข้อตกลงนี้ได้มีการกำหนดกรอบบูรณาการความ ร่วมมือ 4 กระทรวง ในการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตในช่วงวัยสูงอายุ ดังนั้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย จึงมีการดำเนินการจากหลากหลายหน่วยงาน ดังนี้

1) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ดำเนินการจัดการ เรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานของรัฐบาล สังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยจัดในรูปแบบ โรงเรียนผู้สูงอายุและชมรมผู้สูงอายุให้กับ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในศูนย์และผู้สูงอายุในชุมชน เนื้อหาการเรียนรู้ครอบคลุม 5 ด้าน คือ ด้านสังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีและนวัตกรรม ช่องทางการบริการ คือ การเรียนรู้ ในชั้นเรียน (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค, 2560)

2) โรงเรียนผู้สูงอายุ ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) กองทุนผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ) กองทุนสุขภาพตำบล (หน่วยงานปกครองท้องถิ่น) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาการเรียนรู้ เป็นเรื่องต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุสนใจและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะชีวิต

ที่จำเป็น โดยมีวิทยากรจิตอาสาหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทางการบริการ คือ การเรียนรู้ในชั้นเรียน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559)

3) ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เป็นการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน โดยการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กองทุนผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ) กองทุนสุขภาพตำบล สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ เนื้อหาการเรียนรู้ครอบคลุม 4 ด้าน คือ ด้านสังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อม ช่องทางการบริการ คือ การเรียนรู้ในชั้นเรียน (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ, 2557)

4) มหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยเทศบาลนครเชียงรายร่วมกับเครือข่าย เช่น วิทยาลัยสงฆ์เชียงราย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและคนพิการในเขตเทศบาลนครเชียงราย เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย สุขภาพ ภูมิปัญญา อาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดการเรียนรู้ ณ เทศบาลนครเชียงราย (เทศบาลนครเชียงราย, 2562)

5) ศูนย์สร้างสุขทุกวัย ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยสำนักวัฒนธรรม กีฬาและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร และความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการสอนโดยจิตอาสาและวิทยากรจากหน่วยงานอื่น ๆ เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วยสุขภาพ (เช่น การออกกำลังกาย และโภชนาการ) ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และศิลปะ (ศูนย์สร้างสุขทุกวัย บางขุนเทียน, 2560)

6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุขสุข ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานของรัฐบาลทั้งสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและสังกัดกรุงเทพมหานครและความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย สุขภาพ (เช่น การออกกำลังกาย โภชนาการ และสุขภาพจิต) ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการดำเนินชีวิตในสังคม (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว, 2560; ศูนย์บริการสาธารณสุข 57, 2560)

7) สมาคมหรือชมรม ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุโดยหน่วยงานไม่แสวงหากำไร ตัวอย่างเช่น (1) สมาคมบ้านปันรัก จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยผู้สูงอายุสามารถสมัครเรียนได้ฟรีตามตารางกิจกรรมที่ทางสมาคมกำหนด

ดำเนินการสอนโดยจิตอาสาทั้งที่เป็นผู้สูงอายุและจิตอาสาจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัย หน่วยงานเอกชน สถาบันการเงิน และบุคคล เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (เช่น การใช้ไอแพด และการใช้ไอโฟน) ภาษา (เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่น) การออกกำลังกาย (เช่น โยคะ และการฝึกกล้ามเนื้อ) และอื่น ๆ (เช่น ศิลปะการใช้ชีวิต อย่างมีความสุขด้วยวิถีธรรมชาติ และเทคนิคการถ่ายรูปให้สวยด้วยสมาร์ตโฟน) ช่องทางการ บริการประกอบด้วย การเรียนในชั้นเรียน และการเรียนรู้ผ่านสื่อสังคม (เฟซบุ๊ก) และผ่านโปรแกรม ประยุกต์ (สมาคมบ้านปันรัก, 2561) (2) ชมรม OPPY แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการโดยบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) จัดตั้งเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2543 มี วัตถุประสงค์เพื่อเปิด โอกาสให้ผู้ที่มิอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ได้เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ต โดยผู้สูงอายุต้องเสียค่าสมัครสมาชิกรายปี 300 บาท และค่าเรียนในแต่ละหลักสูตร เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย การตลาด (เช่น การขายสินค้าออนไลน์) เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร (เช่น การใช้งานไอแพด การใช้งานไอโฟน การใช้งานสมาร์ตโฟนแอนดรอยด์ การใ้ งานคอมพิวเตอร์พื้นฐาน และการใช้สื่อสังคม) (ชมรม OPPY Club, 2561)

โดยสรุป การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย เกิดจากความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และกลุ่มบุคคลที่ดำเนินการส่งเสริมการ เรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ โดยช่องทางการบริการประกอบด้วย การเรียนรู้ ณ หน่วยงาน และการเรียนรู้ ผ่านสื่อออนไลน์ (สื่อสังคม) เนื้อหาการเรียนรู้ประกอบด้วย กฎหมาย สุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษา

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับการจัดการการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยรวมทั้งต่างประเทศ โดยศึกษากรณีประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศ ญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สาธารณรัฐเกาหลี สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. หน่วยงานที่ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุเกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน และกลุ่มบุคคลทั้งในประเทศและ ต่างประเทศเพื่อผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ
2. เนื้อหาการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ อาจจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านสุขภาพ (เช่น โภชนาการ การออกกำลังกาย และการจัดสภาพแวดล้อม) (2) ด้านสังคม (เช่น กฎหมายสิทธิของผู้สูงอายุ การอยู่ร่วมกับบุคคลต่างวัย การเป็นอาสาสมัคร และการมีส่วนร่วมทาง สังคม) และ (3) ด้านการเรียนรู้ (เช่น ภาษา และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

3. ช่องทางการบริการหรือช่องทางการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การเรียนรู้ ณ หน่วยงาน การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ และการเรียนรู้ผ่านสื่อมวลชน (การเรียนรู้ทางไกล)

2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ (older person) มีคำที่ใช้เรียกแตกต่างกัน เช่น ผู้สูงวัย คนชรา โดยทั่วไป หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (รศรินทร์ เกรย์ อุมารณ์ ภัทรวานิชย์ เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และ เรวดี สุวรรณ นพเก้า, 2556, น. 193) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ว่า คือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีตามปีปฏิทิน ซึ่งแบ่งประชากรผู้สูงอายุออกเป็น 3 ช่วงวัย (อุทัยทิพย์ เจียวิวรรธน์กุล, 2558, น. 2-10) ประกอบด้วย ผู้สูงอายุตอนต้น (อายุ 60- 69 ปี) ผู้สูงอายุตอนกลาง (อายุ 70-79 ปี) และผู้สูงอายุตอนปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป)

2.2 สถานการณ์ ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย

2.2.1 สถานการณ์ประชากรผู้สูงอายุไทย จากการสำรวจประชากรผู้สูงอายุ เมื่อ พ.ศ. 2561 พบว่า มีประชากรผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กลุ่มสถิติประชากร, กองสถิติสังคม, 2561, น. 7-27; มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562, น. 5) ดังนี้

1) **จำนวนประชากรผู้สูงอายุ** ผลการสำรวจจำนวนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย พบว่า มีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยพ.ศ. 2537 มีจำนวนผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 6.80 ของประชากรทั้งหมด และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.40 (พ.ศ. 2545) ร้อยละ 10.70 (พ.ศ. 2550) ร้อยละ 12.20 (พ.ศ. 2554) ร้อยละ 14.90 (พ.ศ. 2557) ร้อยละ 16.70 (พ.ศ. 2560) และร้อยละ 18.00 (พ.ศ. 2561) และคาดว่าพ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณร้อยละ 20 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, น. 15)

2) **ช่วงอายุ** การแบ่งช่วงอายุของผู้สูงอายุ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ วัยต้น (อายุ 60-69 ปี) ร้อยละ 56.50 วัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) ร้อยละ 29.90 และวัยปลาย (อายุ 80 ปี ขึ้นไป) ร้อยละ 13.60 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด

3) ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ส่วนใหญ่ไม่มีการศึกษา/สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 79.70) รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 8.30) ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 7.90) และระดับอุดมศึกษา (ร้อยละ 3.90) ตามลำดับ

4) ลักษณะทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ภาวะการมีงานทำ สถานภาพการทำงานและชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ แหล่งรายได้ และลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ

(1) ภาวะการมีงานทำ จากการสำรวจภาวะการมีงานทำของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 พบว่า มีผู้สูงอายุที่ทำงาน ร้อยละ 34.52 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือ (ร้อยละ 38.84) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 38.00) ภาคใต้ (ร้อยละ 36.97) ภาคกลาง (ร้อยละ 30.71) และกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 21.09) ตามลำดับ

(2) สถานภาพการทำงานและชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 61.40) รองลงมา คือ ช่วยธุรกิจในครัวเรือน (ร้อยละ 20.80) เป็นลูกจ้างรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างภาคเอกชน (ร้อยละ 13.70)

(3) แหล่งรายได้ แหล่งรายได้หลักในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ได้รับจากบุตร (ร้อยละ 36.70) รองลงมา คือ การทำงาน (ร้อยละ 33.90) เบี้ยยังชีพ (ร้อยละ 14.80) บำเหน็จบำนาญ (ร้อยละ 4.90) จากกลุ่มสมรส (ร้อยละ 4.30) และจากดอกเบี้ยเงินออม (ร้อยละ 3.90)

(4) ลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวตามลำพังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดย พ.ศ. 2537 มีผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ร้อยละ 3.60 พ.ศ. 2557 มีผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ร้อยละ 8.70 และพ.ศ. 2560 มีผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียว ร้อยละ 10.80

โดยสรุป สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย เมื่อ พ.ศ. 2561 มีประชากรผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เป็นผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) (ร้อยละ 56.50) ส่วนใหญ่ไม่มีการศึกษา/สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 79.70) ส่วนด้านเศรษฐกิจ พบว่า มีผู้สูงอายุที่ทำงาน ร้อยละ 34.52 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด โดยแหล่งรายได้หลักในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ คือ ได้รับจากบุตร (ร้อยละ 36.70) ส่วนลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวตามลำพังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

2.2.2 ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เช่น เศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม รวมทั้งสุขภาพ ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งไม่สามารถปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ ในที่นี้ ขอสรุปปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุไทย (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2558; อุทัยทิพย์ เจียวิวรรธน์กุล, 2558, น. 2-10) ดังนี้

1) *ปัญหาของผู้สูงอายุไทย* จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ปัญหาด้านร่างกาย และปัญหาด้านจิตใจ ปัญหาด้านร่างกายเกิดจากการเสื่อมถอยของสุขภาพ โรคของผู้สูงอายุที่พบบ่อย เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคไขข้ออักเสบ โรคหัวใจและหลอดเลือด ปัญหาคำได้ยิน และปัญหาการมองเห็น ส่วนปัญหาด้านจิตใจ อันเนื่องมาจากความวิตกกังวล ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความเครียด และโรคต่าง ๆ

2) *ความต้องการของผู้สูงอายุ* จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการให้รัฐบาลส่งเสริมการออกกำลังกายแก่ผู้สูงอายุเป็นประจำ การให้ความรู้ ความเข้าใจ การให้การศึกษาเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ตลอดจนการเตรียมตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่ผู้สูงอายุ ส่วนความต้องการด้านจิตใจเป็นความต้องการให้รัฐบาลส่งเสริมการรวมกลุ่มกันระหว่างผู้สูงอายุ เช่น การตั้งสมาคม เพื่อให้เกิดกิจกรรมในหมู่ผู้สูงอายุและการทำงานที่ตนเองรัก

โดยสรุป ปัญหาของผู้สูงอายุไทย จำแนกออกเป็น 2 ประเด็น คือ ปัญหาด้านร่างกาย อันเนื่องมาจากความเสื่อมถอยของสุขภาพ ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านจิตใจที่พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเครียด ดังนั้น จึงพบว่าผู้สูงอายุต้องการให้รัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่จะตอบสนองความต้องการใน 2 ประเด็น คือ ด้านร่างกาย ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมและสนับสนุนการออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพ และด้านจิตใจ ต้องการการร่วมกลุ่มของผู้สูงอายุ เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน

3. นโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย

ผู้วิจัยทบทวนนโยบาย แผนงานและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทยทั้งในระดับนานาชาติและระดับชาติ ดังนี้

3.1 **แผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด (The Madrid International Plan of Action on Ageing -- MIPAA)** องค์การสหประชาชาติได้จัดการประชุมระดับโลกว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing -- WAA) ขึ้นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2525 (ค.ศ. 1982) กรุงเทพมหานคร และการประชุมครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2545 (ค.ศ. 2002) จัดขึ้นที่กรุงมาดริด ประเทศสเปน โดยผลจากการประชุมระดับโลกว่าด้วยผู้สูงอายุในครั้งที่ 2 ที่ประชุมได้ให้การรับรองแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริดที่ถือได้ว่าเป็นกรอบพันธกรณีด้านผู้สูงอายุขององค์การสหประชาชาติ ที่ประเทศภาคีสมาชิกจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติและขับเคลื่อนให้มีความก้าวหน้า โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผู้สูงอายุใน 3 ประเด็น คือ (1) ผู้สูงอายุกับการ

พัฒนา (2) สูงวัยอย่างสุขภาพดีและมีสุขภาพ และ(3) การสร้างความมั่นใจในเรื่องสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนและเหมาะสม (United Nations, 1991; United Nations, 2002; กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558)

3.2 กรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active ageing: a policy framework) ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งเป็นกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุโดยอาศัยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ (1) สุขภาพที่ดี (health) ครอบคลุม สุขภาพร่างกายและจิตใจ (2) การมีหลักประกัน (security) ครอบคลุม การมีรายได้ที่เพียงพอ และหลักประกันทางสังคม และ (3) การมีส่วนร่วม (participation) ครอบคลุม การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและชมรม ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อสังคม (World Health Organization, 2002)

3.3 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) เมื่อพ.ศ. 2546 มีการกำหนดพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2547 โดยกำหนดว่าบุคคลซึ่งมีอายุ เกิน 60 ปีบริบูรณ์ และมีสัญชาติไทย มีสิทธิ์ได้รับการคุ้มครองสนับสนุนทั้งทางด้านสังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ รวมทั้งการให้สิทธิประโยชน์ในการได้รับบริการสาธารณสุขและเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย (1) บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่สะดวกและรวดเร็ว (2) การศึกษา ศาสนา ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต (3) การประกอบอาชีพและการฝึกอบรมที่เหมาะสม และ(4) การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมและการรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่าย (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546)

3.4 ปณิญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้เป็นปีสากลว่าด้วยผู้สูงอายุ รัฐบาล หน่วยงานเอกชน ประชาชน และสถาบันสังคมต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของผู้สูงอายุ ซึ่งได้ทำประโยชน์ในฐานะ “ผู้ให้” แก่สังคมมาโดยตลอด ดังนั้น จึงควรได้รับผลในฐานะ “ผู้รับ” จากสังคมด้วย

ปณิญาผู้สูงอายุไทยเป็นพันธกรณี เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ จึงได้กำหนดสาระสำคัญไว้ดังนี้ ข้อ 1 ผู้สูงอายุต้องได้รับปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูกทอดทิ้ง และละเมิดสิทธิ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้ และผู้พิการที่สูงอายุ ข้อ 2 ผู้สูงอายุควรอยู่กับครอบครัวโดยได้รับความเคารพ ความเข้าใจ ความเอื้ออาทร การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับบทบาทของกันและกันระหว่างสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ข้อ 3 ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทาง

สังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต เข้าถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคมรอบด้าน เพื่อสามารถปรับบทบาทของตนเองให้สมวัย ข้อ 4 ผู้สูงอายุควรได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ให้สังคม มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเห็นชีวิตมีคุณค่า ข้อ 5 ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้รับการดูแลจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสงบตามคตินิยม ข้อ 6 ผู้สูงอายุควรมีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน สังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน และกับบุคคลทุกวัย ข้อ 7 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องกำหนดนโยบายและแผนหลักด้านผู้สูงอายุ ส่งเสริมและประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุตามเป้าหมาย ข้อ 8 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องตรากฎหมายว่าด้วยผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันและการบังคับใช้ในการพิทักษ์สิทธิคุ้มครอง และจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ และข้อ 9 รัฐโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมต้องรณรงค์ปลูกฝังค่านิยมให้สังคมตระหนักคุณค่าของผู้สูงอายุตามวัฒนธรรมไทยที่เน้นความกตัญญูต่อบุพการีและความเอื้ออาทรต่อกัน (กองสวัสดิการสงเคราะห์ กรมประชาสงเคราะห์, 2542)

3.5 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 ได้มีการปรับปรุงแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 หรือ แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 2 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2561 คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (2553, 2558) โดยแบ่งยุทธศาสตร์ออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ คือ (1) ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ (2) ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ (3) ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ (4) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุอย่างบูรณาการระดับชาติ และการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ และ(5) ยุทธศาสตร์ด้านการประมวล พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ และการติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ด้านการศึกษานั้นกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 1 มาตรการที่ 2 การให้การศึกษาศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยส่งเสริมการเข้าถึง และพัฒนาการจัดบริการการศึกษา และการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อความเข้าใจชีวิต และ พัฒนาการ ในแต่ละวัย และเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุที่เหมาะสม และรณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ที่ 2 มาตรการที่ 5 ส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ โดยส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเกี่ยวกับ

ผู้สูงอายุ ส่งเสริมการผลิต การเข้าถึงสื่อ และการเผยแพร่ข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ และดำเนินการให้ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6 พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานหลักที่ดำเนินงานด้าน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยเน้นให้ผู้เรียนได้รับความรู้และทักษะพื้นฐาน ในการแสวงหาความรู้ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นจึงต้องเอื้ออำนวยความสะดวกในการ เข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความสนใจและวิถีชีวิตของผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจน การพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ให้มีความหลากหลายทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นและส่วนที่นำ เทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

3.7 นโยบายของกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย

3.7.1 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อ 2 กันยายน พ.ศ. 2547 เรื่อง กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม การสนับสนุนผู้สูงอายุในการศึกษา และ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ซึ่งครอบคลุมการคุ้มครอง การ ส่งเสริม การสนับสนุนผู้สูงอายุในการศึกษา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ของผู้สูงอายุ 8 ประการ คือ (1) การจัดบริการข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งการทำฐานข้อมูลทางการศึกษา การฝึกอบรมผู้สูงอายุ (2) การจัดบริการการศึกษาอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปของการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้แก่ผู้สูงอายุ (3) การสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มี รายการสำหรับผู้สูงอายุ (4) การส่งเสริมให้หน่วยงาน สถานศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อ ผู้สูงอายุ (5) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนแก่ผู้สูงอายุ (6) การคุ้มครองการผลิตสื่อความรู้และอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้สูงอายุ (7) การจัดทำหลักสูตรเกี่ยวกับ ผู้สูงอายุในขั้นพื้นฐานถึงอุดมศึกษา และ(8) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตงานวิจัยเพื่อ เพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547)

3.7.2 กรอบการบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ในช่วงวัยสูงอายุ จากนโยบายหลักของนายกรัฐมนตรีที่มุ่งเน้นการทำงานอย่างบูรณาการ ดังนั้นเมื่อ วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2560 มีความร่วมมือของ 4 กระทรวงหลัก ประกอบด้วย กระทรวง สาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดกรอบการบูรณาการความร่วมมือการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ในช่วงวัยสูงอายุ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “ผู้สูงวัย เป็นหลักชัยของสังคม” เป้าหมาย “ผู้สูงอายุ สามารถดูแลตนเอง ดำรงชีวิตประจำวันได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี” มีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์

3 ประการ คือ (1) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสังคม (social participation) ผู้สูงอายุมีการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมในเชิงบวกผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพในชมรมสมาคมต่าง ๆ ที่จัดไว้เพื่อผู้สูงอายุเข้าถึง และได้รับบริการทางสังคมและสุขภาพและการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการเกื้อกูลจากชุมชน สังคม และภาคส่วนต่าง ๆ (2) ส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัย (social security) ผู้สูงอายุมีหลักประกันสุขภาพที่เหมาะสมเป็นธรรม มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ไม้เท้า รถเข็น เครื่องช่วยฟัง อยู่ในครอบครัวที่อบอุ่น ปลอดภัย มีที่พักอาศัยตามมาตรฐาน สภาพแวดล้อมปลอดภัยทั้งด้านกายภาพ และสังคม ระบบขนส่งสาธารณะ มีระบบสวัสดิการผู้สูงอายุ เกื้อหนุนโดยชุมชน สังคม มีอาชีพที่เหมาะสมมีหลักประกันรายได้ และ (3) ส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง (strong health) ผู้สูงอายุแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจช่วยตัวเองในการทำกิจกรรมประจำวันได้ สุขภาพช่องปากดี ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และวัคซีนตามมาตรฐาน และคัดกรองโรคที่เหมาะสม พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพที่เหมาะสม มีพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ออกกำลังกายเพียงพอ ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันทั่วถึง และเหมาะสม โรคเรื้อรังควบคุมได้ ลดภาวะแทรกซ้อนจากการเจ็บป่วย ลดภาวะทุพพลภาพ ได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องจากสถานบริการเชื่อมต่อถึงที่บ้าน (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2560)

โดยสรุป นโยบาย แผนงานและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทยในระดับนานาชาติประกอบด้วย แผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แมตริค และกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ส่วนนโยบาย แผนงานและมาตรการในระดับชาติประกอบด้วย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2542 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 และนโยบายของกระทรวงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย

4. พฤติกรรมสารสนเทศ

4.1 ความหมายของพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior) เป็นพฤติกรรมทั้งหมดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ประกอบด้วย การแสวงหาสารสนเทศทั้งในฐานะผู้แสวงหาและผู้รับสารสนเทศ มีการติดต่อสื่อสารทั้งแบบเผชิญหน้าและและการได้รับสารสนเทศจากสื่อต่าง ๆ ทั้งที่มีเจตนาในการรับสารสนเทศและไม่มีเจตนารับสารสนเทศ เช่น การฟังรายการวิทยุ การดูรายการทาง

โทวิทส์ (Wilson, 2000, pp. 50-51; Case, 2012, p. 5) รวมทั้งการจัดการและการใช้สารสนเทศในบริบทที่ต่างกัน (Savolainen, 2007, p. 112; Fisher & Julien, 2009, p. 317; Bates, 2010)

4.2 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (information behavior) เกี่ยวข้องกับ 4 แนวคิดสำคัญ คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ การค้นหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

4.2.1 ความต้องการสารสนเทศ (information need) เป็นภาวะที่บุคคลตระหนักว่าขาดความรู้หรือความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์ได้ จึงนำไปสู่พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555, น. 8-12) ความต้องการสารสนเทศมีลักษณะซับซ้อนเป็นพลวัต เปลี่ยนแปลงตลอดกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ จากการศึกษาผู้ใช้สะท้อนให้เห็นความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง บุคคลเกิดความพึงพอใจในระดับแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระดับของการตอบสนอง แต่บางครั้งการตอบสนองกลับทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้น (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2554, น. 13-17) ทั้งนี้ระดับความต้องการสารสนเทศสามารถแบ่งเป็น 4 ระดับ ซึ่งเทอร์เลอร์ (Robert Taylor) อธิบายกระบวนการถามคำถามของผู้ใช้ผ่านตัวแบบการแสดงออกถึงระดับความต้องการสารสนเทศของบุคคล 4 ระดับ คือ ระดับจิตใต้สำนึก ระดับจิตสำนึก ระดับที่แสดงออกถึงความต้องการ และระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (Taylor, 1968, pp. 178-194; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545, น. 127-128)

1) **ระดับจิตใต้สำนึก (visceral need)** ผู้ใช้ไม่สามารถระบุความต้องการสารสนเทศออกมาได้

2) **ระดับจิตสำนึก (conscious need)** ผู้ใช้รู้ว่าต้องการสารสนเทศแต่ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจนว่าต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับอะไร

3) **ระดับแสดงออกถึงความต้องการ (formalized need)** ผู้ใช้สามารถระบุความต้องการสารสนเทศได้ชัดเจน แต่อาจจะไม่รู้ว่าจะหาคำตอบได้จากระบบสารสนเทศหรือไม่

4) **ระดับที่ปรับตามระบบหรือบริการสารสนเทศ (compromised need)** ผู้ใช้สามารถระบุความต้องการสารสนเทศได้ชัดเจนและสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระบบหรือบริการสารสนเทศได้

นอกจากนั้นความต้องการสารสนเทศสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ ตามเงื่อนไขของเวลา และขอบเขตของความต้องการ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2554, น. 13-17)

1) *ความต้องการสารสนเทศตามเงื่อนไขของเวลา* เป็นความต้องการสารสนเทศที่ต้องได้รับการตอบสนองโดยทันที มิฉะนั้นสารสนเทศที่ได้รับก็ไม่มีประโยชน์ แต่ในบางครั้ง เมื่อผู้ใช้เกิดความต้องการสารสนเทศก็สามารถรอคอยได้

2) *ความต้องการสารสนเทศตามขอบเขตของความต้องการ* โดยจำแนกขอบเขตความต้องการที่กว้าง (expansive need) แคบ (narrowing need) และตรงเป้าหมาย (focused need) ความต้องการที่มีขอบเขตกว้าง หมายความว่าผู้ใช้ต้องการขยายขอบเขตความรู้ของตนในเรื่องหนึ่งเรื่องใดออกไป โดยการสำรวจหาอย่างกว้างขวาง บางครั้งเลยออกไปสู่ขอบเขตอื่นด้วยความคาดหวังว่าจะพบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ สำหรับผู้ใช้ที่รู้ความต้องการสารสนเทศของตนอย่างดี ในระหว่างการค้นหาจะค่อย ๆ เพิ่มขีดความสามารถในการระบุสารสนเทศที่ค้นหาได้เกี่ยวข้องกับความต้องการเพียงใด และจำกัดขอบเขตการค้นหาให้แคบลงเรื่อย ๆ สำหรับความต้องการที่ตรงเป้าหมาย ผู้ใช้สามารถระบุได้ทันทีว่าสารสนเทศที่ค้นหาได้นั้นถูกต้องเหมาะสมไม่จำเป็นต้องขยายหรือจำกัดขอบเขตในการค้นหา

4.2.2 การแสวงหาสารสนเทศ (information seeking) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการของตน (จิรวรรณ ภัคดีบุตร, 2532, น. 177 อ้างใน สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2561, น. 9-12) โดยพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ (information seeking behavior) เริ่มต้นจากการที่ผู้ใช้รู้สึกว่าคุณมีความต้องการสารสนเทศโดยอาจต้องศึกษา วิเคราะห์ วางแผนหรือตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่พบว่าตนมีสารสนเทศไม่เพียงพอจึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ

พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศมีลักษณะเป็นสหวิทยาการ โดยสารสนเทศศาสตร์ได้ผสมผสานแนวคิดและทฤษฎีจากสาขาอื่น ๆ เช่น จิตวิทยา พฤติกรรม การสื่อสาร การตลาด และสังคมศาสตร์มาพัฒนากรอบทฤษฎีและชี้แนะการศึกษาวิจัย เพื่อให้เข้าใจว่ามนุษย์แสวงหาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างไรและนำความเข้าใจนั้นมาออกแบบระบบสารสนเทศที่สนองตอบพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2545, น. 111)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศอาจแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับองค์กร ระดับกลุ่มผู้ใช้ และระดับผู้ใช้แต่ละคน โดยใน**ระดับองค์กร** หมายถึงหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้ใช้สังกัด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและพันธกิจขององค์กร โครงสร้างและภารกิจขององค์กร บริการสารสนเทศในองค์กร และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศในองค์กร **ระดับกลุ่มผู้ใช้** หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของกลุ่มผู้ใช้ ประกอบด้วย

งานหรือภารกิจของกลุ่มผู้ใช้ ระดับหรือตำแหน่งงาน สาขาวิชาที่ผู้ใช้ประกอบอาชีพและปฏิบัติงาน และระดับผู้ใช้แต่ละคน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคน ประกอบด้วย สาขาวิชาที่ได้ศึกษามาหรือมีพื้นฐานและความเข้าใจ ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ระดับการรู้สารสนเทศของผู้ใช้ ระดับการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ และสภาพแวดล้อมส่วนตัว (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2561, น. 12-16)

ลักษณะการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ จำแนกออกเป็น 2 ประเด็น คือ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ และหลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ โดยแหล่งสารสนเทศที่ใช้ จำแนกออกเป็น 2 ประเด็นย่อย คือ แหล่งสารสนเทศที่ตนมีอยู่ เป็นวิธีการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่นิยมใช้ก่อนแหล่งอื่น คือ ความจำของตนเอง โดยการทบทวนความจำถึงแหล่งสารสนเทศที่ตนมี และแหล่งสารสนเทศภายนอกของตนเอง เช่น จากอินเทอร์เน็ต จากเอกสาร หนังสือและวารสารที่ตนมีอยู่ และแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการ โดยจะใช้แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการที่สะดวกที่สุดก่อน เช่น เพื่อน ผู้ร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญที่สามารถติดต่อได้ ส่วนหลักการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้ มีผลการศึกษามากมายแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่เรียกว่า “หลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามให้น้อยที่สุด” หรือ principle of least effort (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2561, น. 16-17) ผู้คิดหลักการ คือ จอร์จ ซิปฟ์ (Zipf, 1949) ซึ่งอธิบายหลักการใช้ความพยายามน้อยที่สุดเพื่อแก้ไขปัญหาและช่วยลดกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน โดยใช้แรงงานน้อยที่สุดหรือความพยายามน้อยที่สุด (Borgman, 2000, p. 110 ; Mann, 1993, pp. 91-100) โดยในด้านพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ นำหลักการแสวงหาสารสนเทศโดยใช้ความพยายามให้น้อยที่สุดมาอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ได้ว่า เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ ผู้ใช้มักจะถามจากคนใกล้ชิด เช่น สมาชิกครอบครัว เพื่อน และผู้ร่วมงานก่อนเริ่มค้นหาอย่างเป็นทางการ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแหล่งสารสนเทศที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย

4.2.3 การค้นหาสารสนเทศ (information search) เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นมีปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ โดยผู้ค้นอาจใช้วิธีการ หรือมีกิจกรรมกับระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งวิลสันชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (information search behavior) เป็นแนวคิดที่สัมพันธ์กับการแสวงหาสารสนเทศ โดยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นแนวคิดที่กว้างกว่าและครอบคลุมพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Wilson, 2000 อ้างใน สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545, น. 42-57) ในการอธิบายถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ วิลสันได้กล่าวถึงการค้นหาสารสนเทศ 4 ประเภท คือ การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม การค้น โดยตนมิได้ริเริ่ม การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น และการค้นที่ดำเนินการอยู่ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545, น. 52)

1) การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (*passive attention*) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการสารคดีทางวิทยุที่ตนฟังอยู่ แม้ว่าอาจไม่มีเจตนาที่จะแสวงหาสารสนเทศ แต่ถือว่าการได้รับสารสนเทศขึ้น

2) การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (*passive search*) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ในขณะที่กำลังค้นหาสารสนเทศอีกเรื่องหนึ่ง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับไม่ใช่ที่ตนตั้งใจไว้ แต่ถือได้รับสารสนเทศเช่นกัน

3) การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น (*active search*) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในหน่วยงานบริการสารสนเทศหรือจากบริการสารสนเทศต่าง ๆ โดยทั่วไปการศึกษาวิจัยในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นให้ความสนใจที่การแสวงหาสารสนเทศประเภทนี้ เพราะถือว่าเป็นพฤติกรรมสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศหรือบริการในสถาบันบริการสารสนเทศ

4) การค้นที่ดำเนินการอยู่ (*ongoing search*) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้หรือสารสนเทศอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมเฉพาะด้าน เช่น เฉพาะเรื่องใหม่ หรือรายละเอียดเฉพาะเจาะจงที่ขาดหายไปเพิ่มเติมเท่านั้น

4.2.4 การใช้สารสนเทศ (*information use*) เป็นการนำสารสนเทศที่ค้นหาได้มาคัดเลือก เรียบเรียงหรือกระทำด้วยวิธีใด เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ (Choo, Detlor, & Turnbull, 2000, p. 14) ซึ่งการใช้สารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลมีความต้องการและแสวงหาสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งจำแนกวัตถุประสงค์ออกเป็น 5 กลุ่ม คือ (1) เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เป็นการแก้ไขปัญหาในชีวิตส่วนตัว หรือการทำงาน (2) เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของบุคคล เนื่องจากวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลจึงจำเป็นต้องใช้สารสนเทศและแสวงหาสารสนเทศ (3) เพื่อประกอบอาชีพและการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย (4) เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังบุคคลอื่น เป็นการกระจายหรือถ่ายทอดและเผยแพร่สารสนเทศที่เก็บรวบรวมและแสวงหาเพื่อถ่ายทอดให้กับบุคคลอื่น และ (5) เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2530, น. 56-57)

โดยสรุป พฤติกรรมสารสนเทศเกี่ยวข้องกับ 4 แนวคิด คือ (1) ความต้องการสารสนเทศ เป็นภาวะที่บุคคลตระหนักว่าขาดความรู้หรือความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ (2) การแสวงหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการของตน (3) การค้นหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้นมีปฏิสัมพันธ์กับระบบ

สารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการ และ(4) การใช้สารสนเทศ เป็นการนำสารสนเทศที่ค้นหาได้ มาคัดเลือก เรียบเรียงหรือกระทำด้วยวิธีใด เพื่อนำสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์

4.3 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ตัวแบบ (model) หรือแบบจำลอง เป็นแผนภาพหรือกรอบแนวความคิดที่ใช้ อธิบายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมีพื้นฐานจากแนวคิดกลุ่มคอนสตรัคติวิซึมเชิงปัญญา (cognitive constructivism) ซึ่งเป็นกลุ่มที่เชื่อว่าผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ การสร้างความรู้นี้อาจจะเกิดจากการนำประสบการณ์หรือสิ่งที่พบเห็นในสิ่งแวดล้อมหรือสารสนเทศใหม่ที่ได้รับมา เชื่อมโยงกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิมเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ (Fisher, Erdelez, & McKechnie, 2005, p. 11)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำเสนอตัวแบบ 3 ตัวแบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศที่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ คือ ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของวิลสัน ตัวแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วินและคณะ และตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ ดังนี้

4.3.1 ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (A nested model from information behaviour to information searching) เมื่อ ค.ศ. 1999 วิลสันได้นำเสนอตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ซึ่งเป็นตัวแบบที่ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ (Wilson, 1999, p. 263; Wilson, 2000, p. 50; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2545, น. 52) ดังภาพที่ 2.1

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ เป็นการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง ทั้งนี้ ในระหว่างแสวงหาสารสนเทศ บุคคลผู้นั้นจึงต้องปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นระบบสารสนเทศโดยมนุษย์ เช่น ห้องสมุด หรือระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น เว็บไซต์

พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมระดับจุลภาคที่ผู้ค้น
ปฏิสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในระดับปฏิบัติ เช่น การใช้เมาส์ หรือการใช้ความคิด
หรือการใช้ตรรกะบูลีน



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมแสวงหา
สารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

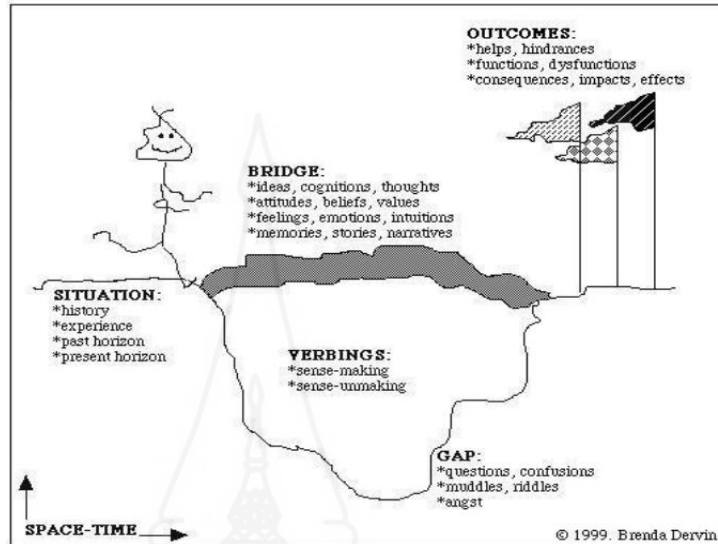
ที่มา: Wilson (1999, p. 263)

4.3.2 ตัวแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอว์วินและคณะ (Dervin's sense-making) (1983, 1999) เป็นชุดของสมมติฐาน (a set of assumptions) เป็นตัวแบบที่อธิบายความต้องการสารสนเทศของบุคคลที่มีความซับซ้อน เพราะแต่ละบุคคลอยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างกัน เติญญความเป็นจริงของชีวิตประจำวันย่อมประสบปัญหาต่าง ๆ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ ความเข้าใจถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้จึงไม่สามารถอนุมานได้ จำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ เช่น การสัมภาษณ์ โดยมี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน คือ สถานการณ์ ช่องว่าง และ ผลลัพธ์ ดังภาพที่ 2.2 (Dervin, 2011)

1) สถานการณ์ (situation) เป็นสถานการณ์หรือปัญหาที่บุคคลกำลังประสบ ทำให้บุคคลต้องการคำอธิบาย (sens) ของสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น

2) ช่องว่าง (gap) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้อธิบายสถานการณ์หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

3) ผลลัพธ์ (outcome) ผลจากกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบเซ็นส์เมกกิ้ง

ที่มา: Dervin (2011, Online)

4.3.3 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา (Kuhlthau's Information Search Process – ISP) (1993, 2004, 2010) หรือ ไอเอสพี (Kuhlthau, 2013) เป็นตัวแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศแสดงให้เห็น (1) การแสวงหาสารสนเทศเป็นกระบวนการสร้างความรู้ โดยผู้แสวงหาสารสนเทศจะทำความเข้าใจสารสนเทศที่ค้นพบ และ (2) ความไม่แน่นอน ความคลุมเครือ หรือความกังวล ซึ่งจากขั้นตอนเริ่มต้นของกระบวนการค้นหาสารสนเทศนั้นจะเริ่มต้นจากความไม่แน่ใจ จนกระทั่งมีความแน่ใจในการค้นหามากขึ้น โดยผนวกกิจกรรมทางกายภาพ (การกระทำ) จิตพิสัย (ความรู้สึที่เกิดขึ้น) และพุทธิพิสัย (ความคิด) เข้าด้วยกันในการอธิบายแต่ละขั้นตอนของกระบวนการค้นหาสารสนเทศ โดยแบ่งกระบวนการค้นหาสารสนเทศออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ การริเริ่ม การเลือก การสำรวจ การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ การรวบรวม และการนำเสนอ (อารีย์ ชื่นวัฒนา, 2555, น. 32-34) ดังภาพที่ 2.3

1) การริเริ่ม (initiation) ผู้แสวงหาสารสนเทศเริ่มตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศและรู้ว่าตนเองขาดสารสนเทศ ย่อมทำให้เกิดความกระวนกระวายใจ ในขั้นตอนนี้ผู้แสวงหา

สารสนเทศพยายามทำความเข้าใจในปัญหา โดยพยายามโยงเข้ากับความรู้ หรือประสบการณ์ที่ตนมีอยู่ มักเป็นการอภิปรายเรื่องหรือแนวทางในการค้นหา

2) การเลือก (*selection*) การเลือกหัวข้อ เลือกลงแหล่งสารสนเทศ ซึ่งในขั้นตอนนี้ อาจจะเป็นการพูดคุยหรือปรึกษากับผู้อื่น

3) การสำรวจ (*exploration*) ผู้แสวงหาสารสนเทศจะเกิดความกังวล จะพยายามทำความเข้าใจและเริ่มต้นใหม่ โดยแสวงหาสารสนเทศในเรื่องกว้าง ๆ นำมาอ่านและเชื่อมโยงสารสนเทศใหม่กับสิ่งที่ตนรู้แล้ว ในขั้นตอนการสำรวจบางครั้งผู้แสวงหาสารสนเทศ อาจหยุดการแสวงหาหรือไม่ก็เลิกการค้นหา

4) การสร้างกรอบแนวคิดของหัวข้อเรื่องที่ต้องการ (*formulation*) เป็นจุดหักเหของตัวแบบไอเอสพี เพราะเมื่อความรู้สึกไม่แน่นอนลดลง ความมั่นใจก็เริ่มมีมากขึ้น ในขั้นตอนนี้เป็นการสร้างกรอบแนวคิดของเรื่องจากสารสนเทศที่ค้นหาได้

5) การรวบรวม (*collection*) เป็นการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง การคัดเลือกสารสนเทศ และการจัดบันทึกสารสนเทศ

6) การนำเสนอ (*presentation*) หรือการนำไปใช้ประโยชน์ ผู้แสวงหาสารสนเทศจะดำเนินการค้นหาให้เสร็จสิ้นและเตรียมนำเสนอสารสนเทศหรือการนำไปใช้ประโยชน์

Tasks	Initiation	Selection	Exploration	Formulation	Collection	Presentation
Feelings (affective)	Uncertainty	Optimism	Confusion/ Frustration/ Doubt	Clarity	Sense of direction/ Confidence	Satisfaction or disappointment
Thoughts (cognitive)	vague	→		focused	→	
Actions (physical)	seeking relevant information, exploring			→ seeking pertinent information, documenting		
					increased interest	

ภาพที่ 2.3 ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา

ที่มา: Kuhlthau (2004, p. 82)

โดยสรุป ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศในกลุ่มคนสติวิเศษมีปัญหาที่ผู้วิจัยนำมาเพื่อเป็นแนวทางการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของวิลสัน ตัวแบบเซ็นส์เมกิ้งของเคอร์วินและคณะ และตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลเฮา ซึ่งสามารถนำไปอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ได้

5. แนวคิดการบริการสารสนเทศ

5.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ (information service) เป็นกระบวนการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศ (American Library Association, 2013, p. 135) ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การตอบคำถาม การแนะนำ และการสอน (American library Association, Reference and Adult Services Division, Standards and Guidelines Committee, 1990, p. 262; Prytherch, 2005, p. 353; Rowley, 2006, p. 20; Reference and User Services Association, 2008; Radford, 1999 cited in Cassell & Hiremath, 2013, p. 5; Age UK, 2013, p. 4) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศอันจะเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใช้และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้ (Radford, 1999 cited in Cassell & Hiremath, 2013, p. 5)

5.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของคน โดยในกลุ่มผู้สูงอายุการขาดสารสนเทศจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะประเด็นการดูแลสุขภาพ (World Health Organization, 2002, p. 29) สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการรู้สารสนเทศรวมทั้งการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นการบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญทั้งต่อผู้ใช้และหน่วยงานบริการสารสนเทศ (Prytherch, 2005; Rowley, 2006; Girard & Allison, 2008, p. 112; Dhawan, 2006) ดังนี้

5.2.1 ความสำคัญต่อผู้ใช้ การบริการสารสนเทศช่วยลดความกังวลของผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ปัจจุบันการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศมีความหลากหลายทั้งรูปของสารสนเทศ เช่น คลิปวิดีโอ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูล รวมทั้งแหล่งสารสนเทศที่หลากหลาย ส่งผลให้ผู้ใช้บางกลุ่มประสบปัญหาในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและวิธีการใช้

สารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้นการบริการสารสนเทศ จึงเป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีการจัดเก็บและเผยแพร่ในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งสามารถใช้สารสนเทศที่มีความหลากหลายอย่างมีประสิทธิภาพได้

5.2.2 ความสำคัญต่อหน่วยงานบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศมีความสำคัญต่อหน่วยงานบริการสารสนเทศในประเด็นต่าง ๆ เช่น

1) **เครื่องมือสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้** การบริการสารสนเทศเปรียบเสมือนเครื่องมือสำหรับสร้างความสัมพันธ์ที่ีระหว่างหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ใช้ เพราะการบริการสารสนเทศ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ได้ จากความช่วยเหลือดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ใช้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานบริการสารสนเทศ

2) **การประชาสัมพันธ์** การบริการสารสนเทศเปรียบเสมือนการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้ใช้รับรู้ข่าวสาร กิจกรรมของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

3) **ช่องทางการสื่อสาร** การบริการสารสนเทศเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ใช้ ซึ่งในระหว่างการติดต่อสื่อสารนั้นผู้ใช้สามารถเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบริการสารสนเทศได้

โดยสรุป การบริการสารสนเทศมีความสำคัญทั้งในระดับหน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ใช้ โดยในระดับหน่วยงานบริการสารสนเทศ การบริการสารสนเทศเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้ ส่วนในระดับผู้ใช้ การบริการสารสนเทศจะช่วยลดความกังวลในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ

5.3 องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกองค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศเป็น 3 กลุ่ม คือ ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ใช้บริการ (American library Association, Reference and Adult Services Division, Standards and Guidelines Committee, 1990, p. 262-265; Webb, 1996, pp. 9-36; Hinchliffe, 2011, pp. 221-249; สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2549, น. 49-54) ดังนี้

5.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐานซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศ ได้คัดเลือก จัดหา และจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเอื้อต่อ

การเข้าถึงโดยต้องเป็นไปตามนโยบายและความต้องการของผู้ใช้ ปัจจุบันรูปของทรัพยากรสารสนเทศมีหลากหลาย เช่น

1) *สารสนเทศจำแนกตามแหล่งสารสนเทศ* คือ แหล่งสารสนเทศปฐมภูมิ (primary sources) หมายถึง สารสนเทศที่เกิดขึ้นจากต้นแหล่ง เช่น ต้นฉบับตัวเขียน รายงานการวิจัย และ แหล่งสารสนเทศทุติยภูมิ (secondary sources) หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากการนำสารสนเทศปฐมภูมิมาสังเคราะห์และเรียบเรียงขึ้นใหม่ เช่น ตำรา บทความวิจัย

2) *สารสนเทศที่จำแนกตามรูปลักษณะของสื่อที่จัดเก็บ* คือ สื่อสิ่งพิมพ์ (printed materials) ทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร จุลสาร สื่อโสตทัศน์ (audio-visual materials) ทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ โดยไม่ได้ผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น โสตทัศน์วัสดุ วัสดุย่อส่วน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (electronic materials) หรือสื่อดิจิทัล คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในรูปแบบที่อ่านด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลเนื้อหาฉบับเต็ม

5.3.2 *หน่วยงานบริการสารสนเทศ* หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศตามพันธกิจ หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งการบริการสารสนเทศของหน่วยงานจะเกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ สนับสนุน ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ สภาพแวดล้อม กระบวนการบริการหรือขั้นตอนการบริการ การประเมินคุณภาพการบริการ และการประชาสัมพันธ์

1) *นโยบายการบริการสารสนเทศ* เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยเกิดจากความร่วมมือกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยการกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ได้แก่ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และพันธกิจ รวมทั้งสภาพปัญหาหรือความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ (Manheimer, 2016; Bryson, 2011; Kantabutra & Avery, 2010, pp. 37-38; Dubrin & Ireland, 1993; Knezevich, 1969, p. 217; Milstead, 2004, pp. 5-11) โดยควรมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ นอกจากนั้นเพื่อให้สามารถดำเนินการบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานบริการสารสนเทศควรกำหนดแผนงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน (Bryson, 2011) ซึ่งครอบคลุม กิจกรรมบริการสารสนเทศ กลุ่มเป้าหมาย และระยะเวลา

2) ผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ เป็นผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ และสารสนเทศแก่ผู้ใช้ รวมทั้งการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านต่าง ๆ เช่น

(1) ทักษะการสื่อสาร ครอบคลุมการใช้ภาษา การถ่ายทอด การพูด การเขียน และการประสานงาน กล่าวคือผู้ให้บริการจำเป็นต้องสื่อสารกับผู้ใช้ ดังนั้นความสามารถในการใช้ภาษาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริการสารสนเทศ ทักษะการถ่ายทอด ผู้ให้บริการเป็นคนกลางระหว่างผู้ใช้และสารสนเทศ ดังนั้นบทบาทหนึ่งของผู้ให้บริการ คือการสอนหรือการแนะนำผู้ใช้ เช่น การแนะนำการอ่าน การสอนการค้นหา ทักษะการพูด ครอบคลุมเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ (ประเด็นเนื้อหาและการสรุป) ลักษณะการพูด (พูดช้าและชัดเจน และระดับเสียง) (Dreher, 2001, pp. 34-41) ทักษะการเขียน กำหนดประเด็น (ชัดเจนตรงเนื้อหา ตรงกับประเด็นที่กำหนด และสรุปในแต่ละประเด็น) ภาษา (ภาษาง่าย และชัดเจน) ตัวอักษร (แบบตัวอักษรที่มีเชิง สีข้อความเน้นสีที่อ่านง่าย) ภาพประกอบที่ชัดเจน และการออกแบบ (เรียบง่าย มีช่องว่างระหว่างบรรทัด และพื้นที่ว่างระหว่างประเด็น) (National Institute on Aging, 2008) และ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลซึ่งมีวัฒนธรรมที่หลากหลาย ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการติดต่อประสานงานรวมทั้งการทำงานเป็นทีม (Koganuramath & Angadi, 2000)

(2) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริการสารสนเทศ เช่น ทักษะการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการบริการสารสนเทศ ทักษะการจัดการฐานข้อมูลและเว็บไซต์ (Hirsh, 2015, pp. 5-7)

(3) ทักษะการปรับแต่งสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ เช่น การคัดเลือก วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินสารสนเทศในประเด็นสำคัญด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมและพร้อมใช้ประโยชน์ โดยเน้นการตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของผู้ใช้ เช่น การแปล การจัดทำจดหมายข่าว เป็นต้น (Dongardive, 2013, pp. 204-206)

3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องจัดหาและจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีแป้นพิมพ์ขนาดใหญ่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการใช้งาน รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงสารสนเทศ (Beisgen & Kraitchman, 2003, pp. 147-150; Demir, 2016)

4) *งบประมาณ* การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ ย่อมส่งผลให้การบริการสารสนเทศเกิดประสิทธิภาพ (Hinchliffe, 2011, p. 248) นอกจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากองค์การต้นสังกัดแล้วหน่วยงานบริการสารสนเทศควรมหาภาคีเครือข่ายบริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติม

5) *สภาพแวดล้อม* หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (Hinchliffe, 2011, p. 248; Harris, 2011, pp. 370-373; Demir, 2016) ทั้งในส่วนที่เป็นเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ-เก้าอี้ที่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และเน้นพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรม นอกจากนี้การจัดทำป้ายสัญลักษณ์และคำแนะนำการบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับรู้การบริการสารสนเทศของหน่วยงาน

6) *กระบวนการบริการสารสนเทศหรือขั้นตอนการบริการ* ผู้ให้บริการควรจัดทำกระบวนการบริการสารสนเทศ โดยนำเสนอในลักษณะแผนผังหรือขั้นตอนการบริการสารสนเทศที่ชัดเจน เช่น แผนผังของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ขั้นตอนการใช้บริการสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ควรกำหนดเวลาในการดำเนินการบริการสารสนเทศให้ชัดเจน รวมทั้งผู้รับผิดชอบในการบริการสารสนเทศ

7) *การประเมินคุณภาพการบริการ* หน่วยงานบริการสารสนเทศควรกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการสารสนเทศของหน่วยงาน ซึ่งรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศนั้นอาจจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้ การสัมภาษณ์ผู้ใช้ และการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้

8) *การประชาสัมพันธ์* หน่วยงานบริการสารสนเทศควรมีการติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร นโยบายของหน่วยงานบริการสารสนเทศไปยังผู้ใช้ (Hinchliffe, 2011, p. 249) รวมทั้งเป็นแนวทางตรวจสอบความคิดเห็น ความรู้ และความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้หน่วยงานบริการสารสนเทศได้รับรู้ เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานบริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความสนับสนุนอย่างแท้จริงให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย (Hinchliffe, 2011, p. 249; Cutlip, Center, & Broom, 1994, p. 4; วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546, น. 21) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์สามารถแบ่งการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 2 ประเภทตามกลุ่มผู้ใช้ได้แก่ (1) กลุ่มภายใน เป็นการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคลที่เป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ภายในองค์การต้นสังกัดของหน่วยงาน และ (2) กลุ่มภายนอก เป็นการประชาสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชนที่อยู่ภายนอก ซึ่งอาจเป็นกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นที่ตั้งของหน่วยงาน และกลุ่มประชาชนทั่วไป (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546, น. 193-195)

5.3.3 ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริการสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศ เพราะองค์ประกอบอื่น ๆ ของการบริการสารสนเทศ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานบริการสารสนเทศ รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศ จะต้องขึ้นอยู่กับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับผู้บริการของตนให้มากขึ้น

โดยสรุป องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศจำแนกได้ 3 กลุ่ม คือ (1) ทรัพยากรสารสนเทศ (2) หน่วยงานบริการสารสนเทศ ครอบคลุมปัจจัยสนับสนุนได้แก่นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ สภาพแวดล้อม กระบวนการบริการสารสนเทศ การประเมินคุณภาพการบริการ และการประชาสัมพันธ์ และ(3) ผู้ใช้บริการ

5.4 กิจกรรมบริการสารสนเทศ

หน่วยงานบริการสารสนเทศแต่ละประเภทต่างดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยกิจกรรมบริการสารสนเทศที่มีความแตกต่างกันไปตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามกิจกรรมบริการสารสนเทศพื้นฐานที่หน่วยงานจัดสำหรับบริการผู้ใช้ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะแหล่งสารสนเทศ บริการสอนหรือบริการแนะนำการใช้ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศ และบริการข่าวสารทันสมัย (Cassell & Hiremath, 2009, pp. 5-14; Bopp & Smith, 2011, pp. 14-18; Dhawan, 2006, pp. 63-65; Age UK, 2013; American Association of Retired Person, 2016; Ahlvers, 2006, p. 309; Xie, Watkins, Golbeck, & Huang, 2012, p. 72; Boulton-Lewis & Tam, 2012, pp. 29-30) รายละเอียด ดังนี้

5.4.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสารสนเทศพื้นฐานที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบด้านต่าง ๆ เช่น การดูแลสุขภาพ ภาษี การคุ้มครองทางสุขภาพ ปัจจุบันหน่วยงานบริการสารสนเทศมีช่องทางบริการที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่ไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ หน่วยงาน เช่น บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ บริการสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.4.2 บริการแนะแหล่งสารสนเทศ บริการสารสนเทศพื้นฐานที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่มีการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ปัจจุบันแหล่งสารสนเทศมีหลากหลาย เช่น แหล่งสารสนเทศ หน่วยงาน (เช่น ศูนย์สร้างสุขทุกวัย ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และศูนย์บริการ

สาธารณสุข) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ประชาชนชาวบ้าน) และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น เฟซบุ๊กสูงวัยของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย และ โปรแกรมประยุกต์) ซึ่งวิธีการเข้าถึงและขอรับบริการของแหล่งสารสนเทศแต่ละประเภทแตกต่างกัน

5.4.3 บริการสอนหรือบริการแนะนำการใช้ บริการสารสนเทศพื้นฐานที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้แก่ผู้ใช้ เช่น การสอนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การแนะนำการใช้สมาร์ทโฟน และการแนะนำการใช้โปรแกรมประยุกต์

5.4.4 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้ที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน โดยบริการดังกล่าวเป็นการเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลาย เช่น บริการนำส่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น อีเมล และสื่อสังคม) และบริการนำส่งทางไปรษณีย์ปกติ

5.4.5 บริการเผยแพร่สารสนเทศ บริการสารสนเทศพื้นฐานที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดขึ้น เพื่อเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ปัจจุบันหน่วยงานบริการสารสนเทศมีช่องทางการบริการเผยแพร่สารสนเทศที่หลากหลาย เช่น การเผยแพร่สารสนเทศ ณ หน่วยงาน (เช่น บอร์ดประกาศข่าว ณ หน่วยงาน การจัดประชุม สัมมนา และการจัดแสดงนิทรรศการ) การเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ จดหมายข่าว รายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์) และการเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคม และโปรแกรมประยุกต์)

5.4.6 บริการข่าวสารทันสมัย บริการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ โดยหน่วยงานบริการสารสนเทศรวบรวม คัดเลือกและเผยแพร่สารสนเทศใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ปัจจุบันหน่วยงานมีช่องทางการจัดส่งข่าวสารทันสมัยให้กับสมาชิกหรือกลุ่มผู้ใช้ที่บอกรับข่าวสารและจดหมายข่าวผ่านอีเมลและสื่อสังคม

โดยสรุป กิจกรรมบริการสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับพันธกิจและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งกิจกรรมบริการสารสนเทศพื้นฐานประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ บริการสอนหรือบริการแนะนำการใช้ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการเผยแพร่สารสนเทศ และบริการข่าวสารทันสมัย

5.5 ช่องทางการบริการสารสนเทศ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้หน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนช่องทางการบริการสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้และเน้นการบริการเชิงรุก (Cassell & Hiremath, 2013,

pp. 433-449; Hahn & Kibbee, 2011, pp. 330-335; Eaton & Salari, 2005; Dunlap, 2005; Dunlap & Lowenthal, 2011, pp. 292-299) โดยจำแนกช่องทางการบริการ 2 ลักษณะ คือ การบริการ ณ หน่วยงานบริการสารสนเทศ และการใช้บริการจากภายนอกหน่วยงานบริการสารสนเทศ ดังนี้

5.5.1 การบริการ ณ หน่วยงานบริการสารสนเทศ เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้งานที่มารับบริการ ณ หน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยปกติผู้ใช้งานสามารถรับบริการได้ทุกกิจกรรมที่หน่วยงานนั้นมีให้บริการ ซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้บริการสารสนเทศประกอบด้วย สถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมทั้งการนำแนวคิดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

5.5.2 การใช้บริการจากภายนอกหน่วยงานบริการสารสนเทศ เป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้งานที่ไม่สะดวกมารับบริการ ณ หน่วยงานบริการสารสนเทศ ปัจจุบันหน่วยงานบริการสารสนเทศมีการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้งานในลักษณะของการบริการสารสนเทศออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เว็บบล็อก อีเมล สื่อสังคม และโปรแกรมประยุกต์ โดยในส่วนของบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์เน้นประเด็นการออกแบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุและการจัดเก็บและรวบรวมสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้งาน ดังนี้

1) การออกแบบเว็บไซต์ที่เอื้อต่อการใช้งาน หน่วยงานบริการสารสนเทศควรวางแผนศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ รวมทั้งข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้ใช้ เพื่อนำข้อสรุปที่ได้มาออกแบบเว็บไซต์ที่เอื้อต่อการใช้งาน ทั้งนี้ หน่วยงานบริการสารสนเทศสามารถประยุกต์แนวทางการออกแบบเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ เช่น เวิลด์ไวด์เว็บคอนซอร์เทียม (World Wide Web Consortium, 2020) กำหนดแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้ใช้งานกลุ่มวัยต่าง ๆ โดยมีประเด็นการออกแบบ 4 ประการ ได้แก่ (1) ความสามารถในการรับรู้ ประกอบด้วย ตัวอักษร (เช่น ขนาดตัวอักษร และประเภทตัวอักษร) สีและความคมชัด (เช่น สีพื้นหลัง และสีของข้อความ) สื่อประสม (เช่น การเพิ่มคำบรรยายก่อนดาวน์โหลดวีดิโอ หรือ เสียง) การอ่านออกเสียงข้อความ (การเพิ่มคำบรรยายสำหรับภาพประกอบและการเชื่อมโยง) แคปต์ชา (Completely Automated Public Turing Computer and Humans Apart - CAPTCHA) เป็นเทคนิคที่ใช้ในการทดสอบผู้ให้บริการว่าเป็นมนุษย์ ไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ (2) ความสามารถในการใช้งาน ประกอบด้วย การเชื่อมโยง (เช่น การเชื่อมโยงข้อความ การเชื่อมโยงสื่อประสม และการเพิ่มคำอธิบายการเชื่อมโยง) ระบบนำทาง (เช่น การออกแบบระบบนำทางที่ง่าย ความคงที่ของการใช้คำ และตำแหน่งการจัดวาง) การเลือกใช้เมาส์หรือแป้นพิมพ์ สิ่งรบกวน (เช่น เสียง) (3) ความสามารถในการเข้าใจ ประกอบด้วย การออกแบบเว็บเพจ โครงสร้าง

เว็บไซต์ การใช้ภาษา และข้อความเตือน และ (4) ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง การออกแบบเว็บไซต์ที่สามารถใช้กับอุปกรณ์หรือเว็บเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย

2) การจัดเก็บและรวบรวมสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้งาน หน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องวางแผนการจัดหาและจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) เพื่อทำหน้าที่จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันมีหน่วยงานภาคเอกชนที่บริการพื้นที่สำหรับจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กูเกิลไดรฟ์ (Google Drive) หน่วยงานสามารถจัดเก็บและแบ่งปันสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการได้

โดยสรุป ช่องทางการบริการสารสนเทศจำแนก 2 ลักษณะ คือ การบริการ ณ หน่วยงานบริการสารสนเทศ และการใช้บริการจากภายนอกหน่วยงานบริการสารสนเทศ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

6.1.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Tae-Young and Yoon-Kyoung (2015, pp. 120-135) ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุเกาหลีในการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาแรงจูงใจและอุปสรรคในการเรียนภาษาอังกฤษของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุเพศหญิง อายุ 43-78 ปี จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ มากที่สุด คือ ความต้องการเติมเต็มชีวิตให้สมบูรณ์ รองลงมาคือ สถานการณ์หรือผลกระทบจากการไม่ได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษในวัยเด็ก

Fei Yue Community Services (2012) ศึกษาการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในสิงคโปร์ วัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบการรับรู้ แรงจูงใจ ความต้องการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุในสิงคโปร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัดโดยหน่วยงานในชุมชน โดยมีแรงจูงใจ เช่น การขาดโอกาสการเรียนรู้ในวัยเด็ก การปรับตัวเข้าเพื่อรับมือกับการสูญเสีย การสร้างบทบาทใหม่ทางสังคม และการจ้างงาน โดยผลดีจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ สุขภาวะด้านปัญญาและการรู้คิด มีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้มากขึ้น รวมทั้งมีเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น ส่วนอุปสรรคประกอบด้วย ความกังวลของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านทักษะ ความสามารถ ด้านภาษา ด้านการเงิน และด้านอื่น ๆ

Chang and Lin (2011, pp. 574-592) ศึกษาแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในไต้หวัน วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจแรงจูงใจในการเรียนรู้และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ที่น้อย โดยรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ประกอบด้วย การเข้าร่วมกิจกรรม และการเรียนรู้ผ่านสื่อมวลชน ส่วนอุปสรรคการเรียนรู้ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ประกอบด้วย ระดับการรู้หนังสือ และการออกแบบสื่อสารสนเทศ ส่วนผู้สูงอายุวัยต้นหรือที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีโอกาสเข้าร่วมการเรียนรู้จะเพิ่มมากขึ้น โดยรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ประกอบด้วย การเรียนรู้ออนไลน์ การเข้าร่วมกิจกรรม และการเรียนรู้ผ่านสื่อมวลชน

6.1.2 งานวิจัยในประเทศ

อัญญา รัตนอุบล และคณะ (2553) การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ (1) ศึกษาสภาพการจัดการศึกษา/การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศและต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จ (2) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการจัดการศึกษา / การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศไทย และ (3) จัดทำรูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษา / การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุ ญาติที่อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุ บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในท้องถิ่น ที่อาศัยใน 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า (1) กรณีศึกษาที่ดีของประเทศไทยเป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ครอบครัว และชุมชน โดยรวม โดยบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมการเตรียมความพร้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข สำหรับในต่างประเทศ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นระบบ ในการหาความต้องการ การวางแผน การจัดทำโครงการ การดำเนินการและการประเมินผล โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดกิจกรรม ตลอดจนมีการประเมินผลกิจกรรมการเรียนรู้ (2) ปัญหาและความต้องการส่งเสริมการจัดการศึกษา / การเรียนรู้ สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพทางกายมากที่สุด สำหรับความต้องการส่งเสริมการจัดการศึกษา / การเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุด้านรูปแบบการจัดการเรียนการสอน/กิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า มีความต้องการด้านความเชี่ยวชาญของวิทยากร/ผู้สอนมากที่สุด และ 3) รูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา/การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ พบว่า แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ประกอบด้วย รูปแบบมหาวิทยาลัยวัยที่สาม รูปแบบศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน รูปแบบเมือง /ชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบชมรมผู้สูงอายุ/ สโมสรผู้สูงอายุ และรูปแบบการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุตามอัธยาศัย ส่วนแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา/การเรียนรู้เพื่อการพัฒนา

พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 หลักสำคัญ คือ (1) การกำหนด เนื้อหา/กิจกรรมการเรียนรู้ (2) การเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการศึกษา/ การเรียนรู้ (3) การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้/สื่อการเรียนรู้ และ(4) การวิจัยและพัฒนา

อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ (2554) การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการจัดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ในด้านเป้าหมายการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ลักษณะกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ หลักสูตรและเนื้อหา ผู้จัดการศึกษาและผู้สอน วิธีการจัดการศึกษา สื่อและแหล่งการเรียนรู้ การประเมินผล การบริหารจัดการ ผลการจัดการศึกษา (2) ศึกษาความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ในด้านเป้าหมายการจัดการศึกษาตลอดชีวิต ลักษณะกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ หลักสูตรและเนื้อหา ผู้จัดการศึกษาและผู้สอน วิธีการจัดการศึกษา สื่อและแหล่งการเรียนรู้ การประเมินผล การบริหารจัดการ ผลการจัดการศึกษา และ(3) ศึกษาอนาคตภาพการจัดการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการจัดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ จัดขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในช่วงอายุ 60-64 ปี มากที่สุด ผู้จัดการศึกษาและผู้สอนคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในรูปแบบการจัดอบรมระยะสั้น โดยสื่อและแหล่งการเรียนรู้ที่ใช้มากที่สุดคือ สื่อบุคคล ประเมินผลด้วยวิธีการสังเกต (2) ความต้องการการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ จัดขึ้นเพื่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ในช่วงอายุ 60-64 ปี มากที่สุด ผู้จัดการศึกษาและผู้สอน คือครูภูมิปัญญาหรือผู้รู้ในชุมชน ในรูปแบบการจัดอบรมระยะสั้น สื่อและแหล่งการเรียนรู้ที่ต้องการมากที่สุด คือ สื่อบุคคล ประเมินผลด้วยวิธีการประเมินตามสภาพจริง และต้องการให้ชมรมผู้สูงอายุส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายบริหารจัดการการจัดการศึกษาตลอดชีวิต และ (3) อนาคตภาพการจัดการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย มีเป้าหมายการจัด เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสภาพร่างกายที่สมบูรณ์และมีสุขภาพดี เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัวและสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชน สังคม และสามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมได้ กิจกรรมการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการปรับตัวทางสังคมและจิตใจ ด้านเศรษฐกิจและการออม ด้าน การเรียนรู้ และด้าน สิทธิของผู้สูงอายุตามกฎหมาย วิธีการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ การจูงใจให้ผู้สูงอายุเข้ารับการศึกษ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์กิจกรรม โดยเสริมแรงจูงใจเรื่องประโยชน์ผู้สูงอายุจะได้รับ หลังจากเข้ารับการศึกษ ผู้จัดการศึกษาและผู้สอน ควรเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาผู้สูงอายุในพื้นที่ กิจกรรมการจัดการศึกษาควรบูรณาการอย่างหลากหลายรูปแบบ ในลักษณะพหุวัย เน้นการอภิปรายหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยกันอย่างไม่เป็นทางการ สื่อและแหล่งการเรียนรู้ควรมีบทบาทสำคัญและใกล้ชิดในการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล

การประเมินผลควรประเมินตามสภาพจริงด้วยการสังเกต โดยมีการบริหารจัดการในลักษณะที่ส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายร่วมกันบริหารจัดการ ให้งบประมาณสนับสนุนและจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชนร่วมกัน

6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ

6.2.1 งานวิจัยต่างประเทศ

Edewor, Ijiekhuamhen, and Emeka-ukwu (2016) ศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุในประเทศไนจีเรีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุใน 4 ประเด็น คือ (1) แหล่งสารสนเทศที่คุ้นเคย (2) การระบุสารสนเทศที่ต้องการ (3) การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้รับ และ(4) ปัญหาการแสวงหาสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป จากหน่วยงานท้องถิ่น 5 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า (1) แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุคุ้นเคย คือ สมาชิกในครอบครัว แพทย์/พยาบาล และวิทยุ/โทรทัศน์ ตามลำดับ (2) ความต้องการสารสนเทศส่วนใหญ่ ต้องการสารสนเทศที่ครอบคลุมด้านสุขภาพ บำเหน็จ/การเงิน การตัดสินใจในชีวิตตามลำดับ (3) การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อดูแลสุขภาพ แหล่งเงินทุน และเพื่อการตัดสินใจที่ดีขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ คือ ความไม่เท่าเทียมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยส่วนบุคคล/สุขภาพ ตามลำดับ

Zou and Zhou (2014, pp. 109-115) วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุในชนบทของจีน วัตถุประสงค์ คือ เพื่อทราบความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุในชนบท ใน 3 ประเด็น คือ (1) สถานการณ์การเข้าถึงสารสนเทศในปัจจุบัน (2) การสำรวจแหล่งสารสนเทศที่จำเป็น และ(3) เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์สำหรับการเข้าถึงสารสนเทศ กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุจำนวน 600 คน อายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในชนบทของภาคกลางของจีน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า สารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุดได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับสรีรวิทยา เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย สารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เป็นต้น ส่วนแหล่งสารสนเทศที่มีการใช้บ่อยได้แก่ โทรทัศน์ และวิทยุ ดังนั้นรูปแบบสารสนเทศที่ต้องการส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของเสียงและภาพ

Bhadrashtetty and Maheswarappa (2014, pp. 7-11) ศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในประเทศอินเดีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพโรคนเฉพาะทาง เช่น ไข้ไทฟอยด์มากที่สุด รองลงมาคือเอชไอวี / เอ็ดส์ และอหิวาตกโรค แหล่งสารสนเทศที่มีการเข้าถึง แหล่งแรก คือ

Anganwadi Centre (ศูนย์ที่ดูแลสุขภาพพื้นฐานในหมู่บ้าน) และรองลงมา คือบุคลากรทางการแพทย์ และหน่วยงานบริการสาธารณสุข เช่น ห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศคือผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าแหล่งสารสนเทศอะไรบ้างที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้

Chang, Basnyata, and Teo (2014, pp. 257-279) การแสวงหาและการประมวลผลสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเรื่องสุขภาพในผู้สูงอายุจีนในสิงคโปร์ เพื่อสำรวจพฤติกรรมสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในสิงคโปร์ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุเพศหญิงจำนวน 22 คน อายุ 61-79 ปี วิธีการศึกษาคือการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุใช้วิธีการอ่านสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ฟังรายการวิทยุที่ดำเนินรายการ โดยแพทย์ และคำปรึกษาของคนในครอบครัวและเพื่อน ๆ แรงจูงใจที่ทำให้ผู้สูงอายุแสวงหาสารสนเทศจะมีความแตกต่างกัน โดยอาจจะขึ้นอยู่กับปัญหาของแต่ละคน

Chaudhuri, Le, Whit, Thompson, and Demiris (2013, pp. 547-553) พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศทางสุขภาพของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปในชุมชนรัฐวอชิงตัน โดยมีการสำรวจจาก 15 ชุมชนที่มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจและสังคม โดยผู้สูงอายุเหล่านี้มีความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 57-100 ปี แหล่งสารสนเทศทางสุขภาพที่มีการใช้มากที่สุด คือ แหล่งบุคคล ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อนและญาติ ชุมชน หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์และวิทยุ เมื่อถามถึงความเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศพบว่า ผู้สูงอายุเชื่อถือในแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลมากกว่าเมื่อเทียบกับอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีแนวโน้มในการใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์มากขึ้น

Rosengren (2013, pp. 5-19) ประสิทธิภาพของผู้สูงอายุชายในการใช้จุดสารที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับมะเร็งเมลาโนมา (Melanoma) วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการใช้จุดสารที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับมะเร็งเมลาโนมา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุชายอายุมากกว่า 65 ปีจำนวน 15 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุชายมีการใช้จุดสารที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับมะเร็งเมลาโนมา โดยเห็นว่าเนื้อหาไม่ซับซ้อนเกินไป และมีภาพสีประกอบทำให้สามารถใช้เป็นคู่มือตรวจสอบได้ด้วยตนเอง และจุดสารดังกล่าวให้ประโยชน์ที่จะช่วยในการป้องกันการเจ็บป่วยได้

Pálsdóttir (2012, pp. 135-144) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุในประเทศไอซ์แลนด์ การยอมรับความช่วยเหลือจากญาติ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุที่รับความช่วยเหลือจากญาติ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุ จำนวน 16 คน และญาติจำนวน 20 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 70-90 ปี อาศัยอยู่ในไอซ์แลนด์ เครื่องมือที่ใช้คือ

แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือจากญาติในการแสวงหาสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเป็นลูกหลาน คู่สมรส เป็นต้น

Eriksson-Backa (2010, pp. 181-194) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใกล้ชิด โดยมีความสนใจสารสนเทศด้านสุขภาพ แหล่งสารสนเทศคือห้องสมุด แต่แหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพ คือ แพทย์ เภสัชกร และพยาบาล

6.2.2 งานวิจัยในประเทศ

กฤษณา อยู่พวง (2557) ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี วัดอุปถัมภ์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการบริการและกิจกรรมของห้องสมุดแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านการบริการ ได้แก่บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ และ(2) ด้านกิจกรรมห้องสมุด ได้แก่ การเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ

ชลธิชา ดินขุนทด (2557) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศสุขภาพของผู้สูงอายุ จังหวัดนครราชสีมา วัดอุปถัมภ์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการดูแลสุขภาพ (2) ปัญหาอุปสรรคในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครราชสีมา 32 อำเภอ จำนวน 400 คน เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผลการวิจัย 1) พฤติกรรมสารสนเทศ 1.1) เนื้อหาพบว่า ต้องการสารสนเทศสุขภาพมากที่สุด 1.2) การแสวงหาสารสนเทศสุขภาพพบว่า แหล่งสารสนเทศบุคคลที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด ได้แก่ คนในครอบครัวและญาติ / เพื่อนบ้าน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด ได้แก่ โทรทัศน์ ส่วนแหล่งสารสนเทศสถาบัน เช่น ห้องสมุด และแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุใช้น้อย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ดำเนินการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองและให้ผู้อื่นช่วย รูปแบบสารสนเทศที่แสวงหาพบว่า ส่วนใหญ่แสวงหาหนังสือในระดับมาก 2) ปัญหาและอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศพบว่า ปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ไม่รู้แหล่งที่จะค้นหาข้อมูล แหล่งสารสนเทศที่ต้องการอยู่ไกล และไม่รู้จักการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนการใช้สารสนเทศพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้สารสนเทศที่แสวงหาเอง โดยเป็นการใช้สารสนเทศเพื่อการรักษาพยาบาลและเพื่อดูแลและส่งเสริมสุขภาพ

เดชา สังขวรรณ และคณะ (2558) การเข้าถึงและความพึงพอใจต่อบริการตามสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 เพื่อศึกษาการรับรู้ การใช้บริการตามสิทธิ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการพัฒนาบริการ เก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจากผู้สูงอายุทั่วประเทศ ได้ตัวอย่าง 4,224 คน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การสนทนากลุ่มตัวแทนผู้สูงอายุ 10 กลุ่ม และสังเกตการจัดบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ผลการศึกษา 1) การรับรู้ของผู้สูงอายุต่อสิทธิตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ผู้สูงอายุร้อยละ 41.1 รับรู้ระดับน้อย ในจำนวนผู้ที่รับรู้สิทธิตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ร้อยละ 97.7 ใช้สิทธิการได้รับเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนสูงกว่าประเด็นอื่น ๆ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการตามสิทธิมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความต้องการตามสิทธิ ร้อยละ 97.7 ต้องการเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนมากที่สุด ร้อยละ 96.7 ต้องการบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการรับเบี้ยยังชีพ และร้อยละ 96.7 ต้องการบริการส่งอำนวยความสะดวกในสถานพยาบาล อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุเห็นว่าวิธีพัฒนาบริการตามสิทธิที่สำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์สิทธิเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสิทธิได้อย่างทั่วถึง

จากการทบทวนงานวิจัยต่างประเทศและงานวิจัยในประเทศ ระหว่าง พ.ศ. 2550-2561 พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ และด้านพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ

ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ จากการทบทวนงานวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่จะช่วยยกระดับศักยภาพของตนเองให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การขาดโอกาสทางการศึกษาในวัยเด็ก รวมทั้งการปรับตัวเพื่อรับมือกับวัยผู้สูงอายุ (Tae-Young & Yoon-Kyoung 2015; Fei Yue Community Services, 2012; Chang & Lin, 2011) โดยเนื้อหาการเรียนรู้ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือสภาพปัญหาที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญประกอบด้วย สุขภาพ และการดำเนินชีวิตในสังคม (อาชญญา รัตนอุบล และคณะ, 2554; Fei Yue Community Services, 2012; Chang & Lin, 2011) ส่วนอุปสรรคการเรียนรู้ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น ระดับการรู้หนังสือ) และการออกแบบสื่อสารสนเทศ (Chang & Lin, 2011) เศรษฐกิจ และอื่น ๆ (Fei Yue Community Services, 2012)

ด้านพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ จากการทบทวนงานวิจัย ผู้สูงอายุมีความต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันหรือปัญหาที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญ เพื่อจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัญหาและเผชิญความท้าทายของชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะ

ปัญหาด้านสุขภาพ (Edewor, Ijiekhuamhen, & Emeka-ukwu, 2016; Zou & Zhou, 2014; Chang, Basnyata, & Teo, 2014; Eriksson-Backa, 2010) โดยผู้สูงอายุแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่สะดวกและใกล้ตัว เช่น แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล (แพทย์ พยาบาล และบุคคลใกล้ชิด) แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์) และแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน (ห้องสมุด และศูนย์สุขภาพพื้นฐานในหมู่บ้าน) สำหรับปัญหาหรืออุปสรรค พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (การรู้หนังสือ) แหล่งสารสนเทศ (ไม่ทราบ แหล่งบริการสารสนเทศ และวิธีการขอรับบริการ) (เดชา สังขวรรณ และคณะ, 2558) และไม่รู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ต (ชลธิชา ดินขุนทด, 2557)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ รวม 8 ขั้นตอนดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษารวบรวมและการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษารวบรวมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมหลายแนวคิดเกี่ยวข้อง ได้แก่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้สูงอายุ พฤติกรรมสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศ ตลอดจนนโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยวิเคราะห์เอกสารทั้งหมดโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และทำการสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ผลสรุปเกี่ยวกับหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต หลังจากนั้นได้ดำเนินการวิเคราะห์พันธกิจของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุตามกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง จำแนกออก 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ ผลที่ได้ คือ ผลสรุปหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 24 แห่ง เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ผลที่ได้ คือ ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

และผู้ให้บริการ จากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ผลที่ได้ คือ ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุที่ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ๆ ละ 4 คน ใน 4 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 48 คน ผลที่ได้ คือ ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในระยะที่ 1 ระยะที่ 2 และการศึกษาคุณงาน รวมทั้งบูรณาการจากการวิเคราะห์และการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบ ผลที่ได้ คือ รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 6 การวิพากษ์รูปร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ ด้านส่งเสริมสุขภาพ และด้านสารสนเทศศาสตร์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและนำผลการวิพากษ์มาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผลที่ได้ คือ ผลการวิพากษ์รูปร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 7 การปรับปรุงรูปร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณิพนธ์ ผลที่ได้ คือ รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 8 การทดลองรูปร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผลที่ได้ คือ ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ



ภาพที่ 3.1 ระยะและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานตามขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ระยะที่ 1 การศึกษาวรรณกรรมและการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการวิจัยในระยะที่ 1 ออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (3) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศ (4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ และ (5) นโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุไทย วิเคราะห์เอกสารทั้งหมดโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และทำการสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ผลสรุปเกี่ยวกับหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์พันธกิจของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุตามกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง จำแนกออก 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ *ผลที่ได้* คือ ผลสรุปหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด ประกอบด้วย ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ภาคตะวันออก (จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดนครพนม) ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง) และภาคใต้ (จังหวัดสงขลา และจังหวัดภูเก็ต) โดยแต่ละจังหวัดผู้วิจัยสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ให้บริการในระดับอำเภอและระดับตำบล รวมหน่วยงานบริการสารสนเทศที่มีการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นทั้งสิ้น 24 แห่ง *ผลที่ได้* คือ ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยในระยะที่ 2

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1) **ด้านพัฒนาทางสังคม** คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 12 แห่ง

2) *ด้านส่งเสริมการเรียนรู้* คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด และกรุงเทพมหานคร สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 964 แห่ง

3) *ด้านส่งเสริมสุขภาพ* คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร จำนวน 69 แห่ง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 878 แห่งทั่วประเทศ

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 24 แห่ง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ *หน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 – 2560 และดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง หรือ (2) หน่วยงานบริการสารสนเทศที่บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและจัดตั้งในเขตพื้นที่จังหวัดเดียวกับหน่วยงานที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ* รายละเอียดดังนี้

1) *ด้านพัฒนาทางสังคม* คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยคัดเลือกศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้นข้อที่ 1 จำนวน 8 แห่ง ใน 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม) ภาคเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปภรณ์ (เชียงใหม่) และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง) และภาคใต้ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต)

2) *ด้านส่งเสริมการเรียนรู้* คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต โดยคัดเลือกศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขตตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้นข้อที่ 1 จำนวน 8 แห่ง ใน 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนครหลวง) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอภูพาน และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าอุเทน) ภาคเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแมริม และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเสริมงาม) และภาคใต้ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองสงขลา และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต)

3) **ด้านส่งเสริมสุขภาพ** คือ สำนักอนามัย / สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยคัดเลือกศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น ข้อที่ 2 (เนื่องจากหน่วยงานบริการสาธารณสุขด้านส่งเสริมสุขภาพไม่มีรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ) จำนวน 8 แห่ง ใน 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์บริการสาธารณสุข 57 และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคอม และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนแดง) ภาคเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านริมใต้ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสันโป่ง) และภาคใต้ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว)

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1 **การพัฒนาเครื่องมือวิจัย** เครื่องมือที่ใช้วิจัยในขั้นตอนนี้ คือ แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยเพื่อกำหนดประเด็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุขครอบคลุมประเด็น วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข (แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แสดงในภาคผนวก ข)

1.2.2 **การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย** ผู้วิจัยนำเสนอแบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นที่พัฒนาขึ้นต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์เพื่อพิจารณาความครอบคลุมประเด็นการศึกษา โดยเครื่องมือวิจัยผ่านความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.1 **ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์สำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต** ที่ลงนามโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัย (ระยะที่ 1) แสดงในภาคผนวก ข)

1.3.2 **ติดต่อหน่วยงานบริการสาธารณสุข** เพื่อนัดวัน และเวลาเพื่อลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุข

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุข โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็นการสำรวจ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข

2. ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการวิจัยระยะที่ 2 ออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 12 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน *ผลที่ได้*คือ ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุที่ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 48 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ (1) ผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุไว้ 3 ช่วง คือ ช่วงอายุ 60 - 64 ปี ช่วงอายุ 65 - 69 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไป และ (2) ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศ หรือใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงานบริการสารสนเทศอย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี *ผลที่ได้* คือ ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมประเด็นความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร คือ ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้สูงอายุ จากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 12 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน และผู้สูงอายุจำนวน 48 คน รวมทั้งสิ้น 84 คน รายละเอียดดังนี้

1) **ด้านพัฒนาทางสังคม** คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ คัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2560 และดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง จำนวน 4 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)) และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ (ศูนย์พัฒนาการจัด

สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา) จำแนกผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการ
สารสนเทศ แห่งละ 1 คน รวม 4 คน ผู้ให้บริการ แห่งละ 2 คน รวม 8 คน และผู้สูงอายุ แห่งละ
4 คน รวม 16 คน

2) *ด้านส่งเสริมการเรียนรู้* คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
อัธยาศัยอำเภอ/เขต คัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่น
ด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2560 และดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้
สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง ในเขตพื้นที่เดียวกันกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ
สังคมผู้สูงอายุ จำนวน 4 แห่ง คือ กศน. ภาคกลาง (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
อัธยาศัยเขตประเวศ) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
อัธยาศัยอำเภอภูพาน) กศน. ภาคเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
อำเภอแมริม) และกศน. ภาคใต้ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมือง
สงขลา) จำแนกผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ (ระดับอำเภอ/เขต) แห่งละ
1 คน รวม 4 คน ผู้ให้บริการ (ระดับตำบล) แห่งละ 2 คน รวม 8 คน ผู้สูงอายุ แห่งละ 4 คน
รวม 16 คน

3) *ด้านส่งเสริมสุขภาพ* คือ สำนักอนามัย / สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
คัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง
และจัดตั้งในเขตพื้นที่จังหวัดเดียวกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ หรือศูนย์การศึกษา
นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต จำนวน 4 แห่ง คือ ศูนย์บริการภาคกลาง
(ศูนย์บริการสาธารณสุข 57) รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
โนนคอม) รพ.สต. ภาคเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านริมใต้) และรพ.สต. ภาคใต้
(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว) จำแนกผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการ
สารสนเทศ (ระดับเขต และระดับตำบล) แห่งละ 1 คน รวม 4 คน ผู้ให้บริการ (ระดับตำบล) แห่งละ 2 คน
รวม 8 คน และผู้สูงอายุ แห่งละ 4 คน รวม 16 คน ปรากฏในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ด้าน	หน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวน หน่วยงาน (ประชากร)	หน่วยงานและกลุ่มตัวอย่าง			
			จำนวน หน่วยงาน (ตัวอย่าง)	ผู้บริหาร	ผู้ให้บริการ	ผู้สูงอายุ
พัฒนาทาง สังคม	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ - ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง - ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ - ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้	12	4	4	8	16
ส่งเสริม การเรียนรู้	- ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต - กศน. ภาคกลาง - กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - กศน. ภาคเหนือ - กศน. ภาคใต้	964	4	4	8	16
ส่งเสริม สุขภาพ	สำนักอนามัย / สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - ศูนย์บริการภาคกลาง - รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - รพ.สต. ภาคเหนือ - รพ.สต. ภาคใต้	947	4	4	8	16
รวม			12	12	24	48
รวมทั้งสิ้น					84	

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถึง โครงสร้างจำนวน 3 ฉบับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้าง จำแนก 3 ฉบับ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 คือ การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 คือ การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อมาพัฒนาเป็นเครื่องมือวิจัยในขั้นตอนนี้ จำแนกเป็น 3 ฉบับ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ครอบคลุมประเด็น นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศงบประมาณ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ แสดงในภาคผนวก ฉ) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ ครอบคลุมประเด็น ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ ช่องทางการบริการสารสนเทศ การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ แสดงในภาคผนวก จ) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ ครอบคลุมประเด็น ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ แสดงในภาคผนวก ก)

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้น และผ่านการพิจารณาเห็นชอบของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสารสนเทศ จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 1 คน (ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย แสดงในภาคผนวก ก และรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ แสดงในภาคผนวก ข) เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพแนวคำถามที่ใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งครอบคลุมความตรงตามเนื้อหา (content validity) ความชัดเจน ของคำถาม (clarity) ความเหมาะสมของคำถาม (appropriateness) และความเหมาะสมของการจัดลำดับคำถามในการสัมภาษณ์ (sequence of the questions) แก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จัดทำเป็นร่างแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ยื่นเอกสารเพื่อขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (หนังสือรับรองโครงการวิจัย เลขที่ RU-REC 021/61 แสดงในภาคผนวก ค)

2.2.3 การทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยนำร่างแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้บริหาร จำนวน 3 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 6 คน และผู้สูงอายุจำนวน 16 คนจากหน่วยงานบริการสารสนเทศอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลอง

สัมภาษณ์เสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณฐิติพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวคำถามและวิธีการสัมภาษณ์ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแนวคำถามแล้วได้ทดลองสัมภาษณ์ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างเดิมและนำผลการทดลองสัมภาษณ์เสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณฐิติพนธ์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยระยะที่ 2 ที่ลงนามโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (ระยะที่ 2) แสดงในภาคผนวก ง)

2.3.2 ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดวัน เวลา และสถานที่เพื่อขอสัมภาษณ์

2.3.3 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนสัมภาษณ์ทุกครั้งจะอธิบายความเป็นมา ความสำคัญของงานวิจัย วัตถุประสงค์ และประโยชน์ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ หลังจากนั้นจึงให้กลุ่มตัวอย่างลงนามในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

2.3.4 กำหนดระยะเวลาการสัมภาษณ์ คนละ ประมาณ 40-50 นาที

2.3.5 เก็บข้อมูลขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลงในสมุดและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ (โดยขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างทุกครั้งก่อนบันทึกเสียง)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตามประเด็นการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.4.1 การจัดระเบียบข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดระเบียบข้อมูล 2 ด้าน คือ จัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล และจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูล ดังนี้

1) การจัดระเบียบทางกายภาพของข้อมูล ผู้วิจัยทำการถอดบทสัมภาษณ์จากเครื่องบันทึกเสียงแบบชนิดคำต่อคำ โดยมีการจัดเกลาภาษาบ้างเล็กน้อย เพื่อให้ได้ข้อความที่อ่านง่าย สลลวย แต่ยังคงเนื้อความและความหมายเดิมทั้งหมด หลังจากถอดบทสัมภาษณ์แล้วเสร็จจัดส่งเนื้อหาบทสัมภาษณ์ไปให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบและให้ความเห็นชอบ โดยจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างและจัดส่งไฟล์เอกสารทางอีเมลซึ่งกลุ่มตัวอย่างทุกคนให้ความเห็นชอบ

สำหรับการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยบันทึกเก็บไว้เป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แยกเป็นไฟล์เตอร์ของผู้ให้ข้อมูลโดยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ภายใต้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำแนกเป็นไฟล์เตอร์ย่อยตามหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยในแต่ละไฟล์เตอร์ย่อยประกอบด้วย ข้อความการถอดบทสัมภาษณ์ รูปภาพขณะสัมภาษณ์ ไฟล์เสียงสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้เก็บรักษาไฟล์เหล่านี้ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และสำเนาแยกเก็บไว้ที่ฮาร์ดดิสก์ภายนอกอีกที่

หนึ่งเพื่อความปลอดภัยและป้องกันการสูญหายของข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อมูล ผู้วิจัยจะสำรองข้อมูลใหม่ทุกครั้งไว้ในฮาร์ดดิสก์ภายนอก สำหรับข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้ และในการนำเสนอข้อมูล จะมีการอ้างอิงโดยใช้คำเรียกอื่นที่เป็นรหัสเฉพาะ โดยไม่ปรากฏชื่อ-นามสกุลจริงของกลุ่มตัวอย่าง

2) **การจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูล** ผู้วิจัยทำการจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ รายละเอียดดังนี้

(1) **การจัดระเบียบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต** ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล โดยจำแนกออกเป็น 2 ระดับ (Bernard & Ryan, 2010) คือ การให้รหัสสองระดับประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสาธารณสุขตามโครงสร้าง (*structural coding*) รหัสกลุ่มนี้จะสอดคล้องกับโครงสร้างข้อคำถามที่ปรากฏในแบบสัมภาษณ์ โดยแต่ละข้อคำถามจะหมายถึงรหัสขององค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสาธารณสุข 8 ประการ คือ *POLICY* (นโยบายการบริการสาธารณสุข) *OFFICERS* (ผู้ให้บริการ ครอบคลุมประเด็นการส่งเสริมการเรียนรู้ การประยุกต์ความรู้ไปสู่ผู้สูงอายุ) *INFORMATION RESOURCE* (ทรัพยากรสารสนเทศที่หน่วยงานบริการสาธารณสุขได้จัดหา จัดเตรียมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ) *IT* (อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โสตทัศนูปกรณ์) *NETWORKS* (เครือข่ายบริการสาธารณสุข เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้บริการสาธารณสุขแก่ผู้สูงอายุ) *BUDGETS* (งบประมาณสำหรับการดำเนินการบริการสาธารณสุขเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ) *ENVIRONMENTS* (สภาพแวดล้อมที่หน่วยงานบริการสาธารณสุขได้จัดหา จัดเตรียมเพื่อเอื้อต่อการใช้บริการของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล) *CHANNEL* (ช่องทางการบริการสาธารณสุขที่หน่วยงานบริการสาธารณสุขให้บริการแก่ผู้สูงอายุ) และ *ACTIVITY* (กิจกรรมบริการสาธารณสุขที่หน่วยงานบริการสาธารณสุขได้ดำเนินการให้กับผู้สูงอายุ) และการให้รหัสสองระดับประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสาธารณสุขตามเนื้อหาใจความ (*thematic coding*) ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้แนวทางแบบอุปนัยในการจัดกลุ่มเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมีกลุ่มเนื้อหาใจความย่อย ๆ หลายกลุ่มที่สอดคล้องกับรหัสที่กำหนด ดังนั้นเนื้อหาใจความย่อย ๆ ที่มีความคล้ายกันจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน

(2) **การจัดระเบียบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต** ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเช่นเดียวกับการจัดระเบียบ

เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีการกำหนดรหัส ประกอบด้วย *NEED* (ความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ) *SEEKING* (วิธีการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ) และ *USE* (การใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ)

2.4.2 การแสดงข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ให้รหัสเดียวกันมารวมกันไว้อย่างเป็นระเบียบ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Word 2013 ผู้วิจัยจัดรหัสเป็นกลุ่มแยกตามองค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หาข้อสรุป และนำมาพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในขั้นตอนต่อไป

2.4.3 การหาข้อสรุป ตีความ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่จัดกลุ่มตามรหัสสถิติความสรุปเป็นประเด็นสำคัญ จัดกลุ่มข้อมูลตามรหัสที่กำหนดไว้ โดยองค์ประกอบพื้นฐานการบริการสารสนเทศ และพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุที่คล้ายกันจะถูกจัดไว้ในกลุ่มเดียวกัน รวมทั้งการมองหาความเหมือน ความต่างของเรื่องที่จะวิเคราะห์ โดยจัดทำตารางเปรียบเทียบองค์ประกอบของแต่ละหน่วยงานบริการสารสนเทศและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ

2.4.4 การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้ง โดยใช้โปรแกรม Nvivo v10 ตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การกำหนดรหัสให้กับข้อมูล การกำหนดคำสำคัญ เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบและค้นคืนบทสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้อง และการนำเสนอในรูปแบบของตาราง รวมทั้งการตรวจสอบกับข้อมูลต้นฉบับ (บทสัมภาษณ์) อีกครั้ง

3. ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการวิจัยในระยะที่ 3 ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 5 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในระยะที่ 1 ระยะที่ 2 และการศึกษาคุณงานการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย ศูนย์สร้างสุขทุกวัยบางขุนเทียน

(กรุงเทพมหานคร) หอสมุดแห่งชาติ (กรุงเทพมหานคร) ศูนย์คิจิตลชุมชน (กรุงเทพมหานคร) ศูนย์เรียนรู้สุขภาพ (กรุงเทพมหานคร) สมาคมบ้านปันรัก (กรุงเทพมหานคร) ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนนทบุรี (จังหวัดนนทบุรี) โรงเรียนหอमुख (จังหวัดเชียงใหม่) และมหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย (จังหวัดเชียงราย) รวมทั้งบูรณาการจากการจากระยะที่และการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับผลการศึกษาและพัฒนาาร่างรูปแบบ *ผลที่ได้* คือ ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งมีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการบริการสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 6 การวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยนำเสนอร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อคณะผู้เชี่ยวชาญในการประชุมกลุ่ม (focus group) เพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทางสังคม (จำนวน 2 คน) ผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมการเรียนรู้ (จำนวน 2 คน) ผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมสุขภาพ (จำนวน 2 คน) และผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศศาสตร์ (จำนวน 1 คน) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ดวงแก้ว เป็นผู้ดำเนินรายการการประชุมกลุ่มย่อย (ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบ แสดงในภาคผนวก จ) โดยมีแบบประเมินร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (แสดงในภาคผนวก ก) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการประชุมกลุ่ม *ผลที่ได้* ผลการวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ผ่านการพิจารณาของคณะผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 7 การปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้งโดยจัดส่งทางไปรษณีย์ เอกสารที่จัดส่งประกอบด้วย (1) สรุปผลการประชุมวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (2) ร่างรูปแบบ ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและผ่านความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 ท่าน ได้ให้ความเห็นชอบกับทุกองค์ประกอบ *ผลที่ได้* คือ รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ และลักษณะการบริการสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 8 การทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1) การศึกษาเอกสารข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 เกณฑ์ คือ รายงานการประเมินตนเองของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และเกณฑ์การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต. ติดดาว) ปี 2562 (เกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.) แสดงในภาคผนวก ฉ) วิเคราะห์เอกสารทั้งหมดโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ผลสรุปเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และสร้างข้อคำถามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พัฒนาขึ้น

2) การคัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศและการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศ คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลกิจกรรมคุณภาพการบริการ และ/หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จำนวน 1 แห่ง

3) การทดลองโดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ *ผลที่ได้* คือ ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการจากหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านใดด้านหนึ่งใน 3 ด้าน โดยคัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และ/หรือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 1 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน (ตัวอย่างหนังสือขอทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แสดงในภาคผนวก ฉ)

3.2 เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 2 ฉบับ เพื่อใช้สำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ โดยแบบสัมภาษณ์พัฒนามาจากรูปแบบการบริการที่พัฒนาขึ้นและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ (แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.) แสดงในภาคผนวก ฐ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ (รพ.สต.) แสดงในภาคผนวก ฑ)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (การทดลองรูปแบบ)

ที่ลงนามโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.3.2 ติดต่อกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดวัน เวลา และสถานที่เพื่อขอสัมภาษณ์

3.3.3 สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทุกคนด้วยตนเอง โดยก่อนสัมภาษณ์จะอธิบายรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.3.4 เก็บข้อมูลขณะสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้การจดบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ลงในสมุดและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ (โดยขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างก่อนบันทึกเสียง)

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาความเข้ากันระหว่างรูปแบบการบริการที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยผู้วิจัยกำหนดรหัสตามรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พัฒนาขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอนตามขั้นตอนการวิจัยดังที่เสนอไว้ในบทที่ 3 คือ (1) ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (3) ผลการพัฒนาแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

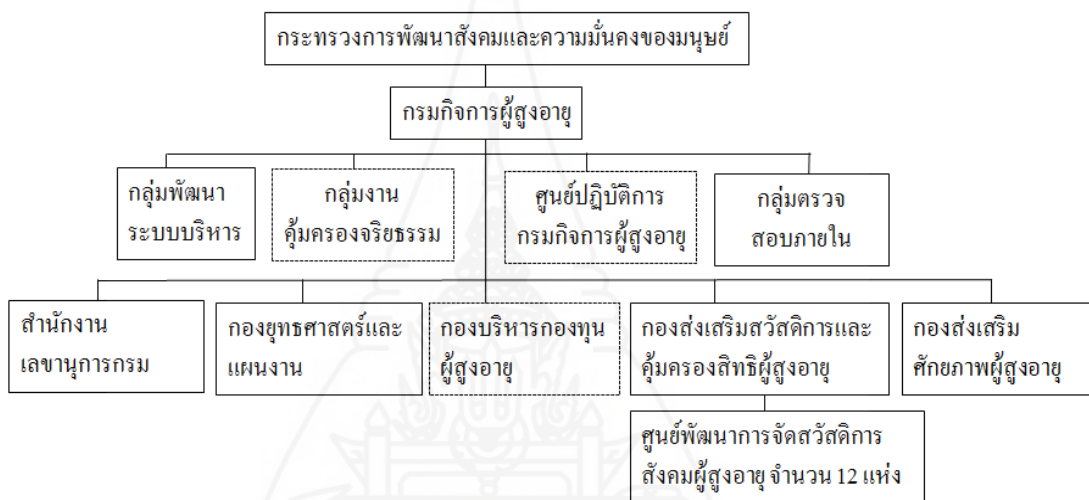
ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคมด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง ประกอบด้วย ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดนครพนม) ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง) และภาคใต้ (จังหวัดสงขลา และจังหวัดภูเก็ต) โดยพิจารณาเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2560 และดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและจัดตั้งในพื้นที่จังหวัดเดียวกับหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยคัดเลือกหน่วยงานบริการสารสนเทศตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้และนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 24 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จำนวน 8 แห่ง ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/

เขต จำนวน 8 แห่ง และศูนย์บริการสาธารณสุข /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 8 แห่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 หน่วยงานบริการสาธารณสุขด้านพัฒนาทางสังคม

หน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านพัฒนาทางสังคม คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัดกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังภาพที่ 4.1 โดยปัจจุบันมีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจำนวน 12 แห่งทั่วประเทศ



ภาพที่ 4.1 โครงสร้างการบริหารงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ

การวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั้งสิ้น 8 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม) ภาคเหนือ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่) และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง) และภาคใต้ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา และศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต)

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข ดังนี้

1.1.1 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

ตั้งอยู่ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2496 ชื่อเดิม คือ สถานสงเคราะห์คนชราบ้านบางแค เพื่อเป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งแรกของประเทศไทย จนกระทั่ง พ.ศ. 2546 ได้ปรับบทบาทจากหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุ มาเป็นงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และ พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค” ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องจนเมื่อ พ.ศ. 2553 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นด้านพัฒนาทางสังคม โดยคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี

1) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ** วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในภาคพื้นอาเซียนภายในปี 2560” พันธกิจ “(1) จัดบริการสวัสดิการสังคมที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล (2) ส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดสวัสดิการแก่กลุ่มเป้าหมาย และ (3) ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการจัดสวัสดิการสังคมให้พร้อมเข้าสู่สังคมอาเซียน”

2) **โครงสร้างการบริหารงาน** มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

(1) **กลุ่มงานบริหาร** มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานและบริหารศูนย์ จำแนกออกเป็น 2 ส่วนงาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป (เช่น งานธุรการ งานบุคคล การเงิน งานรับบริจาค และการประชาสัมพันธ์) และงานบริการ (เช่น อาคารสถานที่ โภชนาการ ยานพาหนะ และงานพี่เลี้ยง)

(2) **กลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ** มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย งานสังคมสงเคราะห์ งานการจัดสวัสดิการงานพยาบาลและกายภาพบำบัด และงานอาชีพบำบัด

3) **บุคลากร** จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

(1) **บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานบริหาร** เช่น เจ้าพนักงานการเงิน และการบัญชี และเจ้าพนักงานทั่วไป

(2) **บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ** เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม และพยาบาลวิชาชีพ

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ จำแนกอาคารเป็น 3 ประเภท คือ ศาลา
อเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ และอาคารสำหรับการพักอาศัย

(1) ศาลาอเนกประสงค์ เป็นพื้นที่จัดกิจกรรมและให้บริการสารสนเทศ
แก่ผู้สูงอายุ

(2) อาคารอำนวยการ เป็นพื้นที่ดำเนินงานของศูนย์ พื้นที่บริเวณชั้น 1
ของอาคารอำนวยการจำแนกเป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องฝึกอาชีพ

(3) อาคารสำหรับการพักอาศัย จำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ
ก) ประเภทสามัญให้การอุปการะเลี้ยงดูผู้สูงอายุโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ ปัจจุบันมีจำนวน 5 อาคาร
ข) ประเภทเสียค่าบริการแบบหอพัก มีค่าใช้จ่ายแบบรายเดือน แบ่งเป็นห้องเดี่ยว และห้องคู่
ซึ่งปัจจุบันมีทั้งหมด 40 ห้อง และ ค) ประเภทพิเศษ (บังกะโล) ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 11 หลัง

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัย
ภายในศูนย์ และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน

(1) กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม
คือ กลุ่ม A เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีจำนวน 110 คน กลุ่ม B คือ ผู้สูงอายุที่
ช่วยเหลือตนเองได้บ้างต้องมีผู้ดูแล มีจำนวน 45 คน และกลุ่ม C คือ ผู้สูงอายุติดเตียงต้องมีผู้ดูแล
มีจำนวน 84 คน

(2) กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มารับบริการของศูนย์ใน
ลักษณะการบริการดูแลผู้สูงอายุกลางวัน (day care) มีจำนวนประมาณ 1,300 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ดำเนินกิจกรรมบริการ
สารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ (กลุ่ม A)
รวมทั้งผู้สูงอายุในชุมชน โดยดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ และ
ศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน เนื้อหาการเรียนรู้ให้บริการตามหน้าที่หรือพันธกิจของศูนย์ 6
ประการ คือ 1. ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ 2. ศูนย์การฝึกอบรมและพัฒนา 3. ศูนย์
การเรียนรู้ 4. ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน 5. ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุใน
ชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ดังนี้

(1) ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ มีหน้าที่รวบรวม
และเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่
(กรุงเทพมหานคร จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัด

¹ ศูนย์ หมายถึง พันธกิจในแต่ละด้าน

สมุทรสาคร จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์) ข้อมูลเครือข่ายการดำเนินงานให้บริการผู้สูงอายุ รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ

(2) *ศูนย์การฝึกอบรมและพัฒนา* มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการด้านผู้สูงอายุทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น จัดฝึกอบรมให้ความรู้โครงการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุให้แก่ผู้สูงอายุ ฝึกอบรมการปฏิบัติงานให้แก่นักศึกษาครอบครัวเนื้อหาด้ว้ด้านสังคมสงเคราะห์ จิตวิทยา พยาบาล และกายภาพบำบัด จัดฝึกอบรมการให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุแก่อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ

(3) *ศูนย์การเรียนรู้* มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ โดยรวบรวมข้อมูลด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุและถ่ายทอดแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชน เช่น รวบรวมข้อมูลด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจัดกิจกรรมถ่ายทอดภูมิปัญญาผู้สูงอายุให้แก่นักเรียน

(4) *ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน* ให้บริการที่พักอาศัยแก่ผู้สูงอายุในรูปแบบสถานสงเคราะห์ โดยมีบริการต่าง ๆ ที่จัดให้ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ เช่น

ก. *บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ* โดยจัดให้มีปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อชีวิต

ข. *บริการทางการแพทย์และอนามัย* โดยจำแนก 3 ด้าน คือการรักษาพยาบาล มีการจัดเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลรักษาตามคำสั่งแพทย์ ด้านการอนามัย มีเจ้าหน้าที่พยาบาล อาสาสมัครจากโรงพยาบาลต่าง ๆ มาให้ความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และด้านส่งเสริมสุขภาพ มีเจ้าหน้าที่จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุให้แข็งแรง

ค. *บริการด้านกายภาพบำบัด* มีนักกายภาพบำบัดให้บริการแก่ผู้สูงอายุเน้นหลักการป้องกัน รักษา และฟื้นฟู

ง. *บริการด้านอาชีพบำบัด* มีครูฝึกอาชีพชำนาญงาน ฝึกสอนงานประดิษฐ์ต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ

(5) *ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน* มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว โดยจัดกิจกรรมกลุ่มตามความสนใจและให้บริการผู้สูงอายุในเวลากลางวัน เช่น กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุในชุมชน (ครอบคลุม 5 มิติ คือ สังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและนวัตกรรม) รวมทั้งสนับสนุนการทำกิจกรรมของศูนย์บริการ นอกจากนั้นมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตามบ้าน นำบริการ ข้อมูล ข่าวสารไปเผยแพร่ ตัวอย่างกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น

ก. กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ ด้วยการให้ความรู้ในเรื่องของการดูแลตนเองทั้งด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อม

ข. ศูนย์บริการผู้สูงอายุ เป็นการสนับสนุนการทำกิจกรรม ศูนย์บริการผู้สูงอายุ จำนวน 4 แห่ง คือ ชมรมผู้สูงอายุบางแค ชมรมผู้สูงอายุบ้านทิพย์สุคนธ์ ศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชนวิจิตรสามัคคี และศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชนวัดไชยทิศ

ค. กิจกรรมออกหน่วยเคลื่อนที่สงเคราะห์ชุมชน จัดบริการให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและตรวจสุขภาพเบื้องต้น

ง. กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถทำประโยชน์แก่สังคมและชุมชน

(6) ศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ให้บริการคำแนะนำ คำปรึกษาทางโทรศัพท์ จดหมาย อีเมล ให้คำปรึกษาในศูนย์บริการ ให้คำแนะนำปรึกษาในหน่วยบริการเคลื่อนที่

1.1.2 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาระแวม

ตั้งอยู่ตำบลโป่ง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 ชื่อเดิมคือ “สถานสงเคราะห์คนชรา วาระแวม” หลังจากนั้นมีการปรับบทบาทจากหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุ มาเป็นงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เมื่อพ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาระแวม”

1) วิทยาลัยและพันธกิจ วิทยาลัย “เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้การดูแลผู้สูงอายุในสถาบัน” พันธกิจ “(1) พัฒนาระบบการทำงาน และ (2) พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงาน วิชาการ และกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารงานและกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ส่วนกลุ่มงานวิชาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ผู้สูงอายุ ผู้ดูแล และบุคคลทั่วไปที่สนใจงานด้านสวัสดิการ โดยเน้นการฝึกอบรม เพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพของกลุ่มเป้าหมาย

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ จำแนกอาคารเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ และอาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของศาลาอเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A จำนวน 94 คน กลุ่ม B จำนวน 24 คน และกลุ่ม C จำนวน 62 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 300 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.3 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น

ตั้งอยู่ถนนหลังเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เริ่มดำเนินการใน พ.ศ. 2538 โดยศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น เป็นศูนย์เพียงแห่งเดียวที่ไม่มีบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ แต่เป็นการให้บริการในรูปแบบกิจกรรมกลุ่มสนใจในเวลากลางวัน (day center) แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการแบบมาเข้า-เย็นกลับ

1) วัตถุประสงค์และพันธกิจ วัตถุประสงค์ “เป็นหน่วยงานต้นแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุและภาคีเครือข่ายของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” พันธกิจ “(1) มุ่งสู่การเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (2) สนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสวัสดิการอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง (3) ส่งเสริมสนับสนุนภาคีเครือข่ายในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และ (4) พัฒนาการบริหารจัดการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ศูนย์มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร จำนวน 2 ชั้น โดยแบ่งพื้นที่บริเวณชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนที่มาใช้บริการแบบมา เข้า-เย็นกลับ ปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่มารับบริการ ณ ศูนย์ จำนวน 564 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.4 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม

ตั้งอยู่ตำบล โนนตาล อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม เริ่มดำเนินการเมื่อพ.ศ. 2548 ดำเนินการก่อสร้างศูนย์สาธิตการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม”

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “ผู้สูงอายุ อยู่เย็นเป็นสุข” พันธกิจ “(1) พัฒนานโยบาย มาตรการกลไกและแปลงสู่การปฏิบัติเพื่อสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ (2) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ (3) เพิ่มประสิทธิภาพยกระดับระบบดูแลและคุ้มครองสิทธิให้เข้าถึงและเป็นธรรม (4) จัดบริการและพัฒนาระบบบริการผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และ(5) สนับสนุนและบริการทรัพยากรร่วมกับเครือข่ายผู้สูงอายุอย่างมีธรรมาภิบาล”

2) โครงสร้างการบริหารงาน ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานโดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ จำแนกอาคารเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ และอาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของศาลาอเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A จำนวน 37 คน กลุ่ม B จำนวน 15 คน และกลุ่ม C จำนวน 22 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 310 คน

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.5 *ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)*

ตั้งอยู่ถนนมูลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2468 ชื่อเดิม คือ สถานสงเคราะห์คนชราบ้านธรรมปกรณ์ เชียงใหม่ เป็นสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุแห่งที่ 2 ของประเทศไทย เมื่อพ.ศ. 2546 ได้ปรับบทบาทจากหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุ มาเป็นงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และ พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ เชียงใหม่” ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องจนเมื่อ พ.ศ. 2557 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นสำหรับผู้สูงอายุ โดยคณะกรรมการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และพ.ศ. 2559 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นในด้านการส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการพัฒนาสังคม

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “สู่การเป็นองค์กรต้นแบบด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุระดับประเทศภายในปี 2560” พันธกิจ “(1) จัดบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน (2) ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุต้นแบบ และ(3) พัฒนาองค์กรให้เป็นศูนย์ต้นแบบการจัดบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุระดับประเทศ”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* มีอาคารจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ 1 อาคาร และ อาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของศาลาอเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

5) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* จำแนกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A

จำนวน 57 คน กลุ่ม B จำนวน 42 คน และกลุ่ม C จำนวน 28 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 800 คน

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.6 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง

ตั้งอยู่ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2548 มีกลุ่มเป้าหมายที่ต้องได้รับบริการและการช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ในเขตพื้นที่ 8 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดลำปาง จังหวัดตาก จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ และจังหวัดพิจิตร

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นพลังขับเคลื่อนสังคม” พันธกิจ “(1) ผลักดัน นโยบาย มาตรการ กลไกและนวัตกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและส่งเสริมการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนสังคม (2) พัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมรองรับสังคมผู้สูงอายุ (3) ค้ำครอง ส่งเสริม สนับสนุนและพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุให้เข้าถึงระบบสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึง และ(4) พัฒนาองค์กรและทรัพยากรการบริหารงานองค์ความรู้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ และกลุ่มงานค้ำครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค ส่วนกลุ่มงานส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ ครอบคลุมการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้และมีงานทำ การส่งเสริมวิสาหกิจในชุมชน และกลุ่มงานค้ำครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ จำแนกเป็น 2 กลุ่มงานย่อย คือ กลุ่มงานค้ำครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุนอกสถาบัน (งานปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพ/ส่งเสริมการเรียนรู้ผู้สูงอายุในชุมชน และการเสริมสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ) และกลุ่มงานค้ำครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ (งานพี่เลี้ยง และงานพยาบาล)

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* มีอาคารจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ 1 อาคาร และ อาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของ

ศาลาอเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A จำนวน 12 คน กลุ่ม B จำนวน 41 คน และกลุ่ม C จำนวน 33 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 510 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.7 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา

ตั้งอยู่ตำบลจะแหง อำเภอบางขัน จังหวัดสงขลา เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2547 ศูนย์ได้ดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ได้รับรางวัลชนะเลิศ เรื่อง “การเข้ารับบริการผู้สูงอายุในสถาบัน” โดยกรมกิจการผู้สูงอายุ

1) วัตถุประสงค์และพันธกิจ วัตถุประสงค์ “เป็นศูนย์ต้นแบบด้านการดูแลผู้สูงอายุ ด้านการเรียนรู้นับพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” พันธกิจ “(1) จัดบริการสวัสดิการผู้สูงอายุทั้งในและนอกสถาบันให้ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง (2) ดูแลบริบาล คุ้มครอง พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ และ(3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายในชุมชนด้านผู้สูงอายุเป้าหมาย”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานพัฒนาสังคมและบริการวิชาการ และกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารและกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค (กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ เทียบเท่ากับกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ) ส่วนกลุ่มงานพัฒนาสังคมและบริการวิชาการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวและชุมชน และจัดหน่วยเคลื่อนที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุตามบ้าน

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ 1 อาคาร และอาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของ

ศาลาอเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A จำนวน 39 คน กลุ่ม B จำนวน 44 คน และกลุ่ม C จำนวน 2 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 400 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

1.1.8 ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต

ตั้งอยู่ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เริ่มดำเนินการ พ.ศ. 2534 เดิมชื่อ สถานสงเคราะห์คนชราบ้านภูเก็ต ในพ.ศ. 2548 สถานสงเคราะห์คนชราบ้านภูเก็ต ได้ปรับบทบาทจากหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุ มาเป็นงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต”

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “ผู้สูงอายุภาคใต้ฝั่งอันดามัน อยู่ดีมีสุข” พันธกิจ “(1) พัฒนานโยบาย มาตรการกลไกและแปลงสู่การปฏิบัติเพื่อส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ (2) ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ (3) เพิ่มประสิทธิภาพยกระดับระบบดูแลและคุ้มครองสิทธิให้เข้าถึงและเป็นธรรม (4) จัดบริการและพัฒนาระบบบริการผู้สูงอายุอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และ(5) สนับสนุนและบริหารทรัพยากรร่วมกับเครือข่ายผู้สูงอายุอย่างมีธรรมาภิบาล”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานพัฒนาสังคมจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ และกลุ่มงานวิชาการ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศน์

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ ศาลาอเนกประสงค์ อาคารอำนวยการ 1 อาคาร และอาคารสำหรับการพักอาศัย โดยในส่วนของศาลา

อเนกประสงค์และอาคารอำนวยการ มีการใช้ประโยชน์เหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

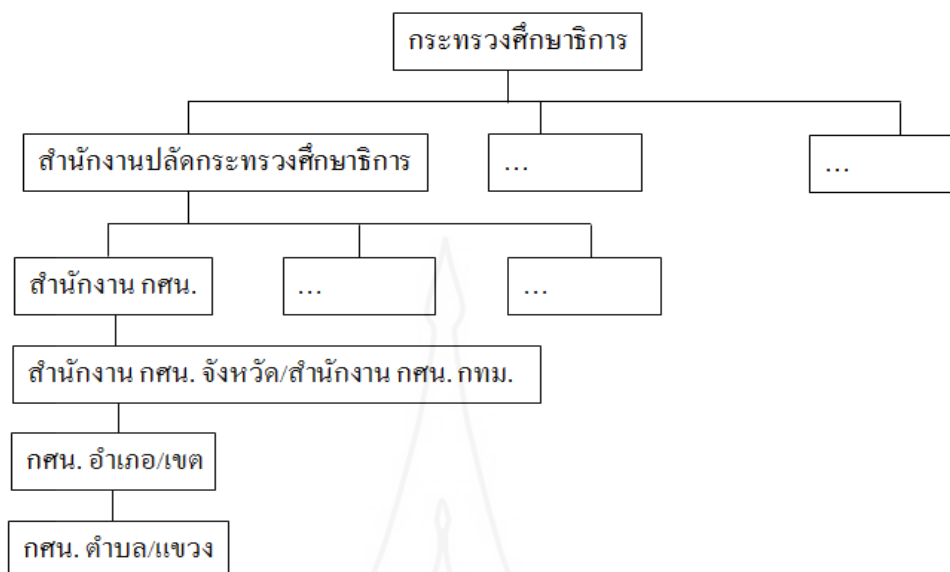
5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค คือกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่ม A คือ จำนวน 28 คน กลุ่ม B จำนวน 32 คน และกลุ่ม C จำนวน 15 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 400 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค

โดยสรุป ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานบริหาร และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ส่วนโครงสร้างการบริหารงานมีความแตกต่างกันบ้าง คือ มีทั้งที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มงาน (จำนวน 4 แห่ง) และจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มงาน (จำนวน 4 แห่ง) โดยศูนย์ 7 แห่งมีอาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ จำแนกอาคารเป็น 3 ประเภท คือ อาคารอำนวยการ ศาลาอเนกประสงค์และอาคารพักอาศัย ยกเว้นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น มีอาคารอำนวยการเพียง 1 อาคาร ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ (จำนวน 7 แห่ง) และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน (จำนวน 8 แห่ง) โดยศูนย์ทั้ง 8 แห่งดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการ คือ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ศูนย์การฝึกอบรมและพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ

1.2 หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้

หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดและกรุงเทพมหานคร สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ดังภาพที่ 4.2 ปัจจุบันมีศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต จำนวน 964 แห่งทั่วประเทศ



ภาพที่ 4.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัย

การวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต จำนวน 8 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนครหลวง) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอภูพาน และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าอุเทน) ภาคเหนือ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแมริม และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเสริมงาม) และภาคใต้ (ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองสงขลา และศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต)

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย วิทยาลัยฯ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ดังนี้

1.2.1 ศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

ตั้งอยู่ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซอย 81 แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ชื่อเดิม ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนเขตประเวศ ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เมื่อ พ.ศ.2555 ได้รับรางวัลด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ ดีเด่น ระดับประเทศ กศน.อำเภอขนาดกลาง

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “ศูนย์การศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศเป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนให้มีคุณภาพอย่างทั่วถึงสู่การพัฒนาวิถีชีวิตที่พอเพียง” พันธกิจ “(1) จัดและส่งเสริมการศึกษาจากระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อยกระดับการศึกษาสำหรับประชาชนจากระบบโรงเรียนอย่างทั่วถึง (2) จัดและส่งเสริมการศึกษาต่อเนื่องเพื่อพัฒนาอาชีพ พัฒนาทักษะชีวิตสู่การพัฒนาสังคมและชุมชนโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (3) จัดและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (4) ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนในการจัดการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (5) บริหารจัดการศึกษาจากระบบโรงเรียนโดยยึดหลักบริหารเชิงกลยุทธ์และใช้หลักธรรมาภิบาล (6) พัฒนาการจัดการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยด้วยระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และ (7) จัดและส่งเสริมการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานผู้อำนวยการ กลุ่มงานจัดการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และกลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ

(1) *กลุ่มงานผู้อำนวยการ* ดูแลและรับผิดชอบงานในศูนย์ เช่น งานบัญชี และงานสารบรรณ

(2) *กลุ่มงานจัดการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย* ดูแลและรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น งานจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุ และงานห้องสมุด

(3) *กลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ* ดูแลและรับผิดชอบงานแสวงหาและจัดทำข้อมูลภาคีเครือข่าย งานประสานและสนับสนุนความร่วมมือ งานจัดสรรทรัพยากรและสิทธิประโยชน์ และพัฒนากิจกรรมร่วมกับภาคีเครือข่าย

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคลากรสังกัดกลุ่ม อำนวยการ/กลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ และกลุ่มบุคลากรสังกัดกลุ่มงาน จัดการศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

(1) บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มอำนวยการและกลุ่มงานประสานภาคี เครือข่ายและกิจการพิเศษ เช่น ครูอาสาสมัคร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ นักวิชาการศึกษา

(2) บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานจัดการศึกษาออกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย เช่น ครู กศน.ตำบล ครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และบรรณารักษ์

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดตู้คอนเทนเนอร์ เป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่าย บริการสารสนเทศ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนเขตพื้นที่ประเวศ ประกอบด้วย แขวงประเวศ แขวงหนองบอน และแขวงดอกไม้

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน.เขต มีการดำเนินกิจกรรม บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการ คือ (1) การจัดการ ศึกษาออกระบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการสอนผู้ไม่รู้หนังสือให้ สามารถอ่านหนังสือได้ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และห้องสมุดเคลื่อนที่ และ(2) การจัดการ ศึกษาต่อเนื่อง /หลักสูตรระยะสั้น เป็นการจัดกิจกรรมตามความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และกิจกรรมฝึกอาชีพ

1.2.2 ศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนครหลวง

ตั้งอยู่ถนนนครหลวง-ท่าเรือ ตำบลนครหลวง อำเภอนครหลวง จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2536

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “มุ่งเน้นการจัดและพัฒนาการศึกษาของ ผู้เรียนทุกประเภทให้มีคุณภาพ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานความรู้ คู่ความดี” พันธกิจ “(1) จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2) จัดการศึกษาต่อเนื่อง (3) จัดการศึกษาตามอัธยาศัย (4) ส่งเสริมสนับสนุนภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ(5) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของ หน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตาม อัธยาศัยเขตประเวศ

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ กศน.อำเภอตั้งอยู่บริเวณเดียวกันกับโรงเรียนวัดตะโหนด (ประชารักษ์เวชสถิต) และโรงเรียนนครหลวงอุดมรัชต์วิทยา มีอาคารห้องสมุดประชาชนอำเภอนครหลวง ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอนครหลวง ประกอบด้วย ตำบลนครหลวง ตำบลพระนอน ตำบลบ้านซุง ตำบลนครหลวง ตำบลปากจั่น ตำบลคลองสะแก ตำบลสามไถ ตำบลแม่ลา ตำบลหนองปลิง ตำบลบางระกำ ตำบลบางพระครู ตำบลบ่อโพรง และตำบลท่าช้าง

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

1.2.3 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอภูพาน

ตั้งอยู่ถนนหนองเขียด-วังสาวบ ตำบลภูพาน อำเภอภูพาน จังหวัดขอนแก่น ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เมื่อ พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัลด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุดีเด่น ระดับประเทศ กศน.อำเภอขนาดกลาง

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “คุณธรรมนำความรู้ อยู่ดี กินดี มีสุข” พันธกิจ “(1) พัฒนาทักษะความรู้พื้นฐาน อ่านออก เขียนได้ (2) พัฒนาอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (3) พัฒนาคุณภาพกายและใจ (4) พัฒนาชุมชนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และ(5) พัฒนาบุคลากรและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับภาคีเครือข่าย”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ อาคารดำเนินงานของกศน.อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ว่าการอำเภอภูพาน และมีอาคารห้องสมุดประชาชนอำเภอภูพาน ใช้พื้นที่บริเวณ

ห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอภูพาน ประกอบด้วย ตำบลโนนคอม ตำบลนาผาย ตำบลภูพาน ตำบลวังสาว และตำบลห้วยม่วง

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

1.2.4 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าอุเทน

ตั้งอยู่ถนนศรีเมือง ตำบลท่าอุเทน อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2530 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างทั่วถึงเท่าเทียม เน้นให้ผู้เรียนมีคุณธรรมและเป็นพลเมืองดี” พันธกิจ (1) จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกระดับสมรรถนะในการเรียนรู้ การแก้ปัญหา การพัฒนาอาชีพและการพัฒนาคุณภาพชีวิต (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (3) นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการศึกษา (4) ส่งเสริมชุมชนในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และ(5) พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มอำนาจการศึกษานอกระบบ กลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัยและภาคีเครือข่าย และงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของ 3 กลุ่มงานแรกเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ ส่วนงาน *ประกันคุณภาพการศึกษา* มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* อาคารดำเนินงานของกศน.อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ว่าการอำเภอท่าอุเทน มีอาคารห้องสมุดประชาชนอำเภอท่าอุเทน ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) **ผู้สูงอายุที่รับบริการ** เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน พื้นที่อำเภอท่าอุเทน ประกอบด้วย ตำบลโนนตาล ตำบลเวินพระบาท ตำบลรามราช ตำบลท่าจำปา ตำบลไชยบุรี ตำบลพนอม ตำบลพะทาย ตำบลหนองเทา และตำบลท่าอุเทน

6) **โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ** กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

1.2.5 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแมริม

ตั้งอยู่ถนนโชตนา ตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

1) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ** วิสัยทัศน์ “ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต มีความรู้คู่คุณธรรม บนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง” พันธกิจ “(1) จัดและส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีคุณภาพ เพื่อยกระดับการศึกษาพัฒนาทักษะการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน/ผู้รับบริการ ให้เหมาะสมทุกช่วงวัย มีการพัฒนาตนเองใฝ่เรียนรู้ คิดเป็น และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคมและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) ส่งเสริมสนับสนุน และประสานการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและชุมชน ในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมของศูนย์การเรียน และแหล่งการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ (3) ส่งเสริมและพัฒนากำหนดเทคโนโลยีทางการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ประชาชนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ รักการเรียน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (4) พัฒนาหลักสูตร รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เทคโนโลยี สื่อและนวัตกรรม การวัดและประเมินผลในทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน และ(5) พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งจัดการศึกษาที่มีคุณภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วม”

2) **โครงสร้างการบริหารงาน** มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนาจการ กลุ่มการศึกษานอกระบบ กลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย และกลุ่มแผนงานโครงการ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของ 3 กลุ่มงานแรกเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ ส่วน **กลุ่มแผนงานโครงการ** มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบงานเกี่ยวกับแผน นโยบาย และสถิติ

3) **บุคลากร** จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* อาคารดำเนินงานของกศน.อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ว่าการอำเภอแมริม มีอาคารห้องสมุดประชาชนอำเภอแมริม ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอแมริม ประกอบด้วย ตำบลแมริมใต้ ตำบลแมริมเหนือ ตำบลสันโป่ง ตำบลขี้เหล็ก ตำบลห้วยทราย ตำบลแม่แรม ตำบลโป่งแยง ตำบลแม่สา ตำบลดอนแก้ว ตำบลเหมืองแก้ว และตำบลสะลวง

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

1.2.6 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเสริมงาม

ตั้งอยู่ถนนเกาะคา - เสริมงาม ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ก่อตั้ง เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2537 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เมื่อ พ.ศ.2556 ได้รับรางวัลด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุดีเด่น ระดับประเทศ กศน.อำเภอขนาดกลาง

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “ประชาชนอำเภอเสริมงามทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัยเข้าถึง โอกาสทางการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีคุณภาพทั่วถึงเท่าเทียม เป็นพลเมืองดี มีศักยภาพ และมีความพร้อมในการแข่งขันในระดับสากล” พันธกิจ (1) จัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (2) ส่งเสริม สนับสนุนภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อตอบสนองความต้องการทางการศึกษาของประชาชนอย่างหลากหลาย และ(3) พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ ทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติของหน่วยงาน สถานศึกษา รวมทั้งการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) อาคารสำหรับผู้สูงอายุ กศน.อำเภอตั้งอยู่บริเวณพื้นที่โรงเรียนวัดนาบอน ส่วนห้องสมุดประชาชนอำเภอเสริมงามตั้งอยู่ในพื้นที่บริเวณเทศบาลตำบลเสริมงาม ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอเสริมงาม ประกอบด้วย ตำบลทุ่งงาม ตำบลเสริมขวา ตำบลเสริมกลาง และตำบลเสริมซ้าย

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

1.2.7 ศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองสงขลา

ตั้งอยู่ถนนรามวิถี ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2536 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยห้องสมุดประชาชนจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสงขลา มีการจัดหา จัดเตรียมกิจกรรมบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้สูงอายุ โดยได้รับรางวัลด้านการส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัล “ห้องสมุดดีเด่น” โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และรางวัล “ศาสตราจารย์ คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต” โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ประจำปี 2556 พ.ศ. 2558 ได้รับรางวัลชมเชย “โครงการสถานศึกษาด้านแบบชุมชนอ่านสร้างสุข” โดยกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านการดูแลผู้สูงอายุและความเป็นเลิศด้านวัฒนธรรมภายในปี 2560” พันธกิจ “(1) พัฒนาคนและสังคมให้มีคุณภาพเต็มศักยภาพและมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง (2) สร้างเสริมเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคม (3) พัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถและระบบการบริการ บริหารจัดการด้านการพัฒนาสังคม และ(4) จัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในชีวิต”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ อาคารดำเนินงานของกศน.อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสงขลา มีอาคารห้องสมุดประชาชนจังหวัดสงขลา ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับบริการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอเมืองสงขลา ประกอบด้วย ตำบลบ่อยาง ตำบลเกาะยอ ตำบลเขารูปช้าง ตำบลพะวง ตำบลเกาะเต่า และตำบลทุ่งหวัง

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเทศ

1.2.8 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต

ตั้งอยู่ถนนดำรง ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2537 ดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “กศน.อำเภอเมืองภูเก็ตจัดและส่งเสริมการศึกษาให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตและการศึกษาอาชีพเพื่อการมีงานทำที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและยั่งยืน” พันธกิจ “(1) จัดและส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2) พัฒนาคุณภาพระบบการบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพ (3) พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ใส่ใจคุณภาพชีวิตและความก้าวหน้าของบุคลากร (4) พัฒนาระบบการทำงานและการจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา (5) ส่งเสริมพัฒนาอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของสถานศึกษาให้โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้เรียนและชุมชน (6) ส่งเสริม พัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้และพัฒนาคน.ตำบลให้เป็นศูนย์กลางเครือข่ายการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน (7) ส่งเสริมภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (8) ส่งเสริมการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ(9) ให้ความสำคัญกับการน่านโยบายเร่งด่วนของรัฐและนโยบายต้นสังกัดสู่การปฏิบัติ”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานด้านวิชาการ กลุ่มงานด้านงบประมาณและการบริหารทั่วไป กลุ่มงานด้านการเงิน/บัญชีและพัสดุ กลุ่มงานด้านการบริหารบุคลากร กลุ่มงานด้านการจัดการศึกษาต่อเนื่อง และกลุ่มงานการศึกษาตามอัธยาศัย/กิจกรรมพิเศษ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของ 4 กลุ่มแรกเหมือนกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเทศ (กลุ่มงานอำนวยการ) ส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบของ 2 กลุ่ม (งานด้านการจัดการศึกษาต่อเนื่อง และกลุ่มงานการศึกษาตามอัธยาศัย/กิจกรรมพิเศษ)

เหมือนกับศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ (กลุ่มงานจัดการศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และกลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ)

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ อาคารดำเนินงานของกศน.อำเภอตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดภูเก็ต มีอาคารห้องสมุดประชาชนจังหวัดภูเก็ต ใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนเป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

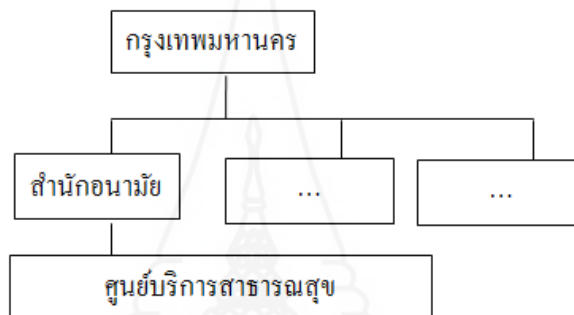
5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่อำเภอเมืองภูเก็ต ประกอบด้วย ตำบลตลาดใหญ่ ตำบลตลาดเหนือ ตำบลเกาะแก้ว ตำบลรัชฎา ตำบลวิชิต ตำบลฉลอง ตำบลราไวย์ และตำบลกะรน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน.อำเภอ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการเหมือนกับศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ

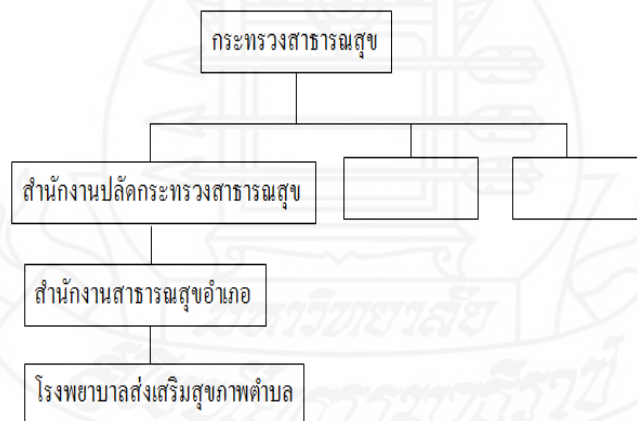
โดยสรุป ศูนย์การศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต ทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหาของผู้เรียนหรือผู้รับบริการในพื้นที่ซึ่งไม่เน้นเฉพาะผู้สูงอายุ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานอำนวยความสะดวก/กลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานจัดการศึกษาออกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเหมือนกัน ส่วนโครงสร้างการบริหารงานมีความแตกต่างกัน คือ มีทั้งที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มงาน (จำนวน 5 แห่ง) จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มงาน (จำนวน 2 แห่ง) และจำแนกออกเป็น 6 กลุ่มงาน (จำนวน 1 แห่ง) โดยศูนย์ทั้ง 8 แห่งใช้พื้นที่บริเวณห้องสมุดประชาชนรวมทั้งการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน ศูนย์ทั้ง 8 แห่งดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการ คือ (1) การจัดการศึกษานอกระบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ และ (2) การจัดการศึกษาต่อเนื่อง /หลักสูตรระยะสั้น

1.3 หน่วยงานบริการสาธารณสุขด้านส่งเสริมสุขภาพ

หน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านส่งเสริมสุขภาพ คือ 1) ศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ดังภาพที่ 4.3 ปัจจุบันมีศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 69 แห่งที่เปิดให้บริการในกรุงเทพมหานคร และ 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ดังภาพที่ 4.4 ปัจจุบันมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 9,771 แห่งทั่วประเทศ



ภาพที่ 4.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 4.4 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กระทรวงสาธารณสุข

การวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 8 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค คือ ภาคกลาง (ศูนย์บริการสาธารณสุข 57 และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพูล) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคอม และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนแดง) ภาคเหนือ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านริมใต้ และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน

สิ้นโป่ง) และภาคใต้ (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว)

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ดังนี้

1.3.1 ศูนย์บริการสาธารณสุข 57

ตั้งอยู่ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร. 9 แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร รายละเอียดประเด็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน ดังนี้

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพมาตรฐาน ประสานงานเครือข่าย ขยายงานสร้างเสริมสุขภาพประชาชนมีสุขภาพะ” พันธกิจ “(1) ให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน (2) พัฒนาเครือข่ายสุขภาพอย่างต่อเนื่อง (3) ให้บริการครอบคลุม 4 มิติ และ(4) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล และกลุ่มงานบริการทางการแพทย์

(1) *กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล* ดำเนินการด้านการบริหารและกำหนดมาตรฐานการดำเนินงาน เช่น งานธุรการ การเงิน บุคลากร และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล

(2) *กลุ่มงานบริการทางการแพทย์* ให้บริการทางด้านทางการแพทย์ และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เช่น แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ และนักสังคมสงเคราะห์

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล และกลุ่มงานบริการทางการแพทย์

(1) *กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล* มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ การเงิน บุคลากร และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และพยาบาล

(2) *กลุ่มงานบริการทางการแพทย์* มีหน้าที่ให้บริการทางด้านทางการแพทย์ และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข นักจิตวิทยา และทันตแพทย์

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารสำหรับดำเนินงานของศูนย์ 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่บริเวณชั้น 2 ของอาคารเป็นพื้นที่สำหรับดำเนินกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่เขตประเวศ ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 2,348 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข ศูนย์มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานครระยะที่ 1 (พ.ศ. 2557-2560) โดยส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุใน 3 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเองได้

1.3.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

ตั้งอยู่ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง ที่รับฝึชชอบประชาชนในพื้นที่จำนวน 3,000 - 8,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่ คือ โรคติดต่อ

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ คือ “คุณภาพงานได้มาตรฐาน บริการด้วยใจห่วงใยชุมชน” พันธกิจ คือ “มีการจัดการเพื่อตอบสนองนโยบายด้านสาธารณสุข และความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนในพื้นที่รับฝึชชอบ ในลักษณะผสมผสานเป็นองค์รวมและต่อเนื่อง รวมทั้งมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน สามารถเป็นสื่อถ่ายทอดความรู้เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน ในการสร้างเสริมสุขภาพและดูแลตนเอง บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง เพื่อให้บริการตามมาตรฐาน และมีการประสานงานกับองค์กรทุกระดับ เพื่อพัฒนางานสาธารณสุขในพื้นที่”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารสาธารณสุข กลุ่มงานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค และกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว

(1) กลุ่มงานบริหารสาธารณสุข รับฝึชชอบงานบริหารทั่วไป งานภูมิทัศน์ งานการเจ้าหน้าที่ และงานแผนสาธารณสุข

(2) กลุ่มงานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค รับฝึชชอบงานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่

(3) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว รับฝึชชอบเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ หน่วยงาน ประกอบด้วย นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และนักวิชาการสาธารณสุข และบุคลากรหมุนเวียน เป็นบุคลากรที่โรงพยาบาลแม่ข่ายจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้บริการแก่คนในชุมชน คือ แพทย์ จำนวน 1 คน

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ 4 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,077 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค

1.3.3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคอม

ตั้งอยู่ตำบลโนนคอม อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดขอนแก่น เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวนน้อยกว่า 3,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่คือ โรคเรื้อรัง

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านคุณภาพการบริการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดการระบบสุขภาพสู่สังคม สุขภาวะเพื่อประชาชนมีสุขภาพ” พันธกิจ “(1) พัฒนาสถานบริการ ด้านบริหาร บริการและวิชาการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข (2) จัดบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ทั้งถึง ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ดูแลสุขภาพแบบองค์รวมทั้ง 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ (3) ให้บริการด้วยความตั้งใจของความเป็นมนุษย์ มีความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (4) พัฒนาสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ให้สวยงาม และ(5) เสริมสร้างศักยภาพภาคีสุขภาพในพื้นที่ให้เข้มแข็งมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานบริการและการดูแลประชาชนในพื้นที่ให้มีภาวะสุขภาพที่เหมาะสม”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพดู

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารสำหรับดำเนินการ 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน ในพื้นที่ 3 หมู่บ้าน มีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 345 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

1.3.4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนแดง

ตั้งอยู่ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวนน้อยกว่า 3,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่คือ โรคเบาหวาน

1) วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยงานชั้นนำระดับตำบลในการพัฒนาระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน นำไปสู่การมีสุขภาพดี” พันธกิจ “(1) จัดบริการสุขภาพแบบองค์รวมให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และ(2) พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้านสุขภาพให้มีคุณภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์”

2) โครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน ในพื้นที่ 6 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 343 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

1.3.5 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านแม่ริมใต้

ตั้งอยู่ตำบลริมใต้ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวนน้อยกว่า 3,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่คือ โรคเรื้อรัง

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีคุณภาพได้มาตรฐานภายใน 2560” พันธกิจ “(1) จัดบริการด้านสุขภาพแบบองค์รวม ต่อเนื่อง ผสมผสาน อย่างมีคุณภาพโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย (2) ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาศักยภาพของประชาชนในชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองในการดำเนินการป้องกัน ควบคุม โรคและอนามัยสิ่งแวดล้อม ได้ (3) พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถบริการได้อย่างมีจริยธรรม และ(4) เสริมสร้างศักยภาพภาคีเครือข่ายในพื้นที่ให้เข้มแข็งมีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานบริการและการดูแลประชาชนในพื้นที่ให้มีภาวะสุขภาพที่เหมาะสม”

2) *โครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ 3 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,230 คน

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

1.3.6 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสันโป่ง

ตั้งอยู่ตำบลเสริมกลาง อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวนน้อยกว่า 3,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่คือ ปัญหาสุขภาพของเด็กและวัยรุ่น

1) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ** วิสัยทัศน์ “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ได้มาตรฐาน ให้บริการแบบองค์รวม ร่วมทำงานในชุมชน ให้ทุกคนมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน” พันธกิจ “(1) พัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิ เพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพและมาตรฐาน (2) พัฒนาภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารอย่างต่อเนื่อง และ(3) พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว”

2) **โครงสร้างการบริหารงาน** มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

3) **บุคลากร** จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) **อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ** มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) **ผู้สูงอายุที่รับบริการ** เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ 3 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 283 คน

6) **โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ** โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

1.3.7 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว

ตั้งอยู่ถนนสงขลา-นาทวี ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดจังหวัดสงขลา เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลางที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวนน้อยกว่า 3,000 - 8,000 คน โดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่ คือ โรคเรื้อรัง

1) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ** วิสัยทัศน์ “เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ได้มาตรฐานภูมิทัศน์ดี บริการสุขภาพแบบองค์รวม ผสานการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนมุ่งเน้นให้ชุมชนมีสุขภาพดี และพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน” พันธกิจ “(1) พัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการให้ได้มาตรฐานเกณฑ์คุณภาพ และประชาชนพึงพอใจ (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดการระบบสุขภาพของประชาชนและการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของภาคีเครือข่าย (3) ให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ(4) พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง”

2) *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

3) *บุคลากร* จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) *อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ* มีอาคารสำหรับดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,129 คน

6) *โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ* โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

1.3.8 *โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว*

ตั้งอยู่ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ ที่รับผิดชอบประชาชนในพื้นที่ จำนวน 8,001 คน ขึ้นไปโดยปัญหาสุขภาพหลักของคนในพื้นที่ คือ ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ

1) *วิสัยทัศน์และพันธกิจ* วิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม จัดบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน บูรณาการภาคีเครือข่าย สนับสนุนการพึ่งตนเองของประชาชนอย่างยั่งยืน” พันธกิจ “(1) บริการจัดการทรัพยากรสาธารณสุขและระบบสุขภาพอย่างมีส่วนร่วม ตอบสนองต่อสภาวะการณ์ของพื้นที่ (2) พัฒนามาตรฐานคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิและเชื่อมโยงระบบบริการกับโรงพยาบาลแม่ข่ายอย่างมีคุณภาพ (3) พัฒนาระบบเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติให้มีประสิทธิภาพโดยการเชื่อมโยงเครือข่ายสาธารณสุขภาคท้องถิ่นและชุมชน (4) บูรณาการเชื่อมโยงภาคีเครือข่าย ร่วมพัฒนาด้านสาธารณสุขในพื้นที่ และ(5) สนับสนุนการพึ่งพาตนเองของประชาชนในชุมชนให้มีการดูแลสุขภาพอย่างยั่งยืน”

2) *โครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

3) บุคลากร จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

4) อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ มีอาคารดำเนินงาน 1 อาคาร โดยแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

5) ผู้สูงอายุที่รับบริการ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนในพื้นที่ 6 หมู่บ้าน ซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 1,232 คน

6) โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดำเนินกิจกรรมบริการสาธารณสุขเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู

โดยสรุป ศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหาสุขภาพของคนทุกช่วงวัยในพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ส่วนโครงสร้างการบริหารงานมีความแตกต่างกัน คือ มีทั้งที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่มงาน (จำนวน 1 แห่ง) และจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มงาน (จำนวน 7 แห่ง) บุคลากรจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มเหมือนกัน แต่รายละเอียดแตกต่างกัน คือ จำแนกบุคลากรตามโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานบริหาร และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการควบคุมโรค (จำนวน 1 แห่ง) และจำแนกบุคลากรตามการปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ หน่วยงาน และบุคลากรหมุนเวียน (จำนวน 7 แห่ง) อาคารสำหรับการบริการผู้สูงอายุมีความแตกต่างกัน คือ มีพื้นที่เพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เฉพาะ (จำนวน 1 แห่ง) และใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งของอาคารเป็นพื้นที่เพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ (จำนวน 7 แห่ง) และการดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุขมีความแตกต่างกัน คือ ดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร (จำนวน 1 แห่ง) และดำเนินกิจกรรมตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด (จำนวน 7 แห่ง)

ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3 ด้าน สรุปประเด็นสำคัญ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

ประเด็น	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ พันธกิจของ หน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้ง สะท้อนสภาพปัญหาของ ผู้สูงอายุในพื้นที่	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ พันธกิจของ หน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้ง สะท้อนสภาพปัญหาของ ผู้เรียนและผู้รับบริการใน พื้นที่ซึ่งไม่ได้เน้นเฉพาะ ผู้สูงอายุ	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ พันธกิจของ หน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้ง สะท้อนสภาพปัญหาสุขภาพ ของคนทุกช่วงวัยในพื้นที่
โครงสร้าง การบริหารงาน	- หน่วยงานในระดับพื้นที่ มี ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหาร สูงสุดของหน่วยงาน - โครงสร้างการบริหาร แตกต่างกัน คือมีทั้งจำแนก เป็น 2 กลุ่มงาน (จำนวน 4 แห่ง) และจำแนกเป็น 3 กลุ่ม งาน (จำนวน 4 แห่ง)	- หน่วยงานในระดับพื้นที่ มี ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหาร สูงสุดของหน่วยงาน - โครงสร้างการบริหารงาน แตกต่างกัน คือมีทั้งจำแนก เป็น 3 กลุ่มงาน (จำนวน 5 แห่ง) จำแนกเป็น 4 กลุ่มงาน (จำนวน 2 แห่ง) และจำแนก เป็น 6 กลุ่มงาน (จำนวน 1 แห่ง)	- หน่วยงานในระดับพื้นที่ มี ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหาร สูงสุดของหน่วยงาน - โครงสร้างการบริหารงาน แตกต่างกัน คือมีทั้งจำแนก เป็น 2 กลุ่มงาน (จำนวน 1 แห่ง) และจำแนกเป็น 3 กลุ่ม งาน (จำนวน 7 แห่ง)
บุคลากร	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง จำแนก บุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานในส่วนงาน บริหาร และบุคลากรที่ ทำงานในส่วนกลุ่มงาน พัฒนาการจัดสวัสดิการ ผู้สูงอายุ	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง จำแนก บุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานในส่วนการ อำนวยความสะดวกและกลุ่มงาน ประสานภาคีเครือข่าย/กิจการ พิเศษ และกลุ่มที่ทำงานใน ส่วนจัดการศึกษานอกระบบ/ การศึกษาตามอัธยาศัย	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง จำแนก บุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม เหมือนกัน แต่รายละเอียด แตกต่างกัน คือ จำแนก บุคลากรตามโครงสร้างการ บริหารงาน (จำนวน 1 แห่ง) และจำแนกบุคลากรตามการ ปฏิบัติงาน ณ หน่วยงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานประจำ ณ หน่วยงาน และบุคลากรหมุน เวียน (จำนวน 7 แห่ง)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ประเด็น	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
อาคาร สำหรับ บริการ สารสนเทศ แก่ผู้สูงอายุ	- ศูนย์ 7 แห่ง มีอาคาร สำหรับบริการสารสนเทศ แก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน โดย จำแนกเป็น 3 ประเภท คือ อาคารอำนวยการ ศาลา อเนกประสงค์ และอาคาร พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ - ศูนย์พัฒนาการจัด สวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ขอนแก่น มีอาคาร อำนวยการเพียง 1 อาคาร	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง ใช้พื้นที่ บริเวณห้องสมุดประชาชน เป็นพื้นที่สำหรับการจัด กิจกรรมการเรียนรู้แก่ ผู้สูงอายุรวมทั้งพื้นที่ของ เครือข่ายบริการสารสนเทศ	อาคารสำหรับการบริการ ผู้สูงอายุมีความแตกต่างกัน คือ มีพื้นที่เพื่อการเรียนรู้ สำหรับผู้สูงอายุเฉพาะ (จำนวน 1 แห่ง) และใช้พื้นที่ ส่วนหนึ่งของอาคารเป็นพื้นที่ เพื่อการเรียนรู้สำหรับ ผู้สูงอายุ (จำนวน 7 แห่ง)
ผู้สูงอายุที่รับ บริการ	จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัย ภายในศูนย์ (จำนวน 7 แห่ง) และผู้สูงอายุในชุมชน (จำนวน 8 แห่ง)	ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ ผู้สูงอายุในชุมชน	ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ ผู้สูงอายุในชุมชน
โครงการ/ กิจกรรม บริการ สารสนเทศที่ ดำเนินการ เพื่อให้ความ รู้แก่อายุ	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง จัดกิจกรรม บริการสารสนเทศแก่ ผู้สูงอายุตามพันธกิจของ ศูนย์ 6 ประการ โดยพันธ กิจที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ตลอดชีวิต คือ ศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศ งาน สวัสดิการผู้สูงอายุ ศูนย์การ จัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในชุมชน และศูนย์บริการ ให้คำปรึกษาและส่งต่อ	ศูนย์ทั้ง 8 แห่ง จัดกิจกรรม บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ตามพันธกิจของหน่วยงานต้น สังกัด 2 ประการ คือ การ จัดการศึกษานอกระบบ และ การจัดการศึกษาต่อเนื่อง	การดำเนินโครงการ/กิจกรรม บริการสารสนเทศมีความ แตกต่างกัน คือ ดำเนิน กิจกรรมตามแผนพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของ กรุงเทพมหานคร (จำนวน 1 แห่ง) และดำเนินกิจกรรมตาม พันธกิจของหน่วยงานต้น สังกัด (จำนวน 7 แห่ง)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผลการศึกษาในตอนที่ 2 จำแนกออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.1 สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศจำนวน 12 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน จากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยเป็นหน่วยงานที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น

2.1.1 หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจำนวน 4 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ประเด็นการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ และกิจกรรมบริการสารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

(1) **ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง** เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแห่งแรกในประเทศไทย มีการดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องจนได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นด้านพัฒนาทางสังคม โดยคณะกรรมการเอกลักษณ์ของชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี **โครงการสร้างการบริหารงาน** มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ **บุคลากร** จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานบริหาร เช่น เจ้าพนักงานการเงินและการบัญชี และเจ้าพนักงานทั่วไป และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม และพยาบาลวิชาชีพ ส่วน **โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ** ดำเนินตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการ (รายละเอียดปรากฏในผลการศึกษาระยะที่ 1) โดยมีการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ (โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านบางแค เรียนทุกวันอังคาร และวันพฤหัสบดี เวลา 08.30 น. – 14.00 น.) รวมทั้งการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุใน

รูปแบบของศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชน จำนวน 4 แห่ง คือ ชมรมผู้สูงอายุบางแค ชมรมผู้สูงอายุบ้านทิพย์สุคนธ์ ศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชนวิจิตรสามัคคี และศูนย์บริการผู้สูงอายุในชุมชนวัดไชยทิศ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุครอบคลุม 5 มิติ คือ สังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและนวัตกรรม ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยในศูนย์ (กลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้) และกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน ทั้งนี้ศูนย์มีการจัดเตรียมพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ห้องเรียน มุมความรู้ ห้องฝึกอาชีพ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

(2) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเพียงแห่งเดียวที่ไม่มีบริการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ แต่เป็นการให้บริการในรูปแบบการให้บริการกิจกรรมกลุ่มสนใจในเวลากลางวัน (day center) ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการแบบมาเช้า-เย็นกลับ โดยโครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศดำเนินตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง โดยดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุในรูปแบบชมรมผู้สูงอายุ (ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.00 น.) รวมทั้งการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในชุมชนในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุครอบคลุม 5 มิติเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ส่วนผู้สูงอายุที่รับบริการภายในศูนย์ คือ กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน (กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมรวมใจผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุทั่วไป) ทั้งนี้ศูนย์มีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องเรียน และมุมความรู้

(3) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแห่งที่ 2 ในประเทศไทย ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องเมื่อ พ.ศ. 2557 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นสำหรับผู้สูงอายุ โดยคณะกรรมการการพัฒนาสังคม และกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส และพ.ศ. 2559 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นในด้านการส่งเสริมสนับสนุนงานด้านการพัฒนาสังคม โดยโครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศดำเนินตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง โดยดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ (โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ เชียงใหม่ และโรงเรียนผู้สูงอายุปิยะมัลย์) และสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุปิยะมัลย์ และโรงเรียนชราบาลวุฒิวิทยาลัย โดยเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุครอบคลุม 5 มิติเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ผู้สูงอายุที่รับบริการภายในศูนย์ มี 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยในศูนย์ และกลุ่มผู้สูงอายุภายในชุมชน ทั้งนี้ศูนย์มีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องเรียน มุมความรู้ และห้องฝึกอาชีพ

(4) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ดำเนินการเกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ได้รับรางวัลชนะเลิศ เรื่อง “การเข้ารับบริการผู้สูงอายุในสถาบัน” โดยกรมกิจการผู้สูงอายุ การบริหารงาน ของศูนย์ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหาร และกลุ่มงานพัฒนาสังคมและการบริการวิชาการ และกลุ่มงานสังคม สงเคราะห์และสวัสดิการ ส่วนบุคลากร และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศดำเนินตาม พันธกิจของศูนย์ 6 ประการเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง โดยดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับ ผู้สูงอายุในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ และสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในชุมชน เนื้อหา สารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุครอบคลุม 5 มิติเหมือนกับศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ทั้งนี้ศูนย์มีการ จัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องเรียน มุมความรู้ และห้องฝึกอาชีพ

2) องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย นโยบาย การบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ช่องทางการบริการสารสนเทศ อุปกรณ์ สำหรับการบริการสารสนเทศ เครือข่ายบริการสารสนเทศ งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) นโยบายการบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง กำหนดนโยบายการ บริการสารสนเทศเป็นลายลักษณ์อักษร โดยความร่วมมือของบุคลากรและมีการปรับเปลี่ยน นโยบายการบริการสารสนเทศให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในแต่ละพื้นที่ดังปรากฏใน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงาน ซึ่งการกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศของศูนย์ทั้ง 4 แห่ง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด คือ “ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นพลังขับเคลื่อนสังคม” ดังตัวอย่าง

ผู้บริหาร ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ “นโยบายการ ให้บริการของเราก็เป็นไปตามนโยบายของกรมฯ แล้วก็เป็นไปตาม พันธกิจของศูนย์ ...แต่กิจกรรมต่าง ๆ ก็ค่อยมาพิจารณาตามสภาพ ความต้องการ หรือว่าปัญหา ของผู้สูงอายุในพื้นที่ ...”

(AdminKKS0)

(2) ผู้ให้บริการ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรสังกัดกลุ่มงานบริหาร (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าพนักงานทั่วไป) และบุคลากรสังกัด กลุ่มงานพัฒนาสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคม และพยาบาล วิชาชีพ) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะในส่วนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ เจ้าพนักงานทั่วไป มีหน้าที่รวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับดำเนินงานของศูนย์ รวมทั้งข้อมูลผู้สูงอายุ เครือข่ายผู้สูงอายุ จำนวนผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุ นักสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่สำคัญในการให้ความรู้ด้านสังคมและการดำเนินชีวิตแก่ผู้สูงอายุ และพยาบาลวิชาชีพ มีหน้าที่สำคัญในการให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ และการประยุกต์ใช้ความรู้ รายละเอียดดังนี้

ก. การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโดยการส่งเสริมผู้ให้บริการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และประชุม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ให้บริการ โดยการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และการประชุมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งมีใบประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ และจำเป็นต้องต่ออายุใบประกอบวิชาชีพ ซึ่งกฎระเบียบของการต่ออายุใบประกอบวิชาชีพนั้น นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้คะแนนสะสมจากการเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่รับผิดชอบได้ ลักษณะอบรมและสัมมนาแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ การเงินและพัสดุ และกฎหมายผู้สูงอายุ โดยมีผู้ให้บริการจากศูนย์ทั้ง 4 แห่ง เข้าร่วมฝึกอบรม นอกจากนี้มีศูนย์บางแห่งจัดฝึกอบรมขึ้นภายในศูนย์ เช่น ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง จัดฝึกอบรมเรื่อง การสื่อสารภาษาอังกฤษ

ข) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จัดอบรม เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพแกนนำชมรมผู้สูงอายุใส่ใจสุขภาพ” (ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดอบรม “การออมเงินวัยเก๋าสำหรับผู้ใกล้เกษียณ (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง) ดังตัวอย่าง

ผู้บริหาร ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ “...ทางศูนย์ส่งเสริมบุคลากรให้มีความชำนาญและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน...ดังนั้น แต่ละคนก็ต้องมีแผนพัฒนาตนเอง... ในแต่ละปีต้องวางแผนจะไปอบรมประชุม สัมมนาเรื่องอะไรบ้างที่จะเสริมศักยภาพตนเอง...ต้องดูแลตนเองเพราะนักสังคมสงเคราะห์ต้องต่อใบประกอบวิชาชีพ... ดังนั้นประเด็นพวกนี้ก็ต้องดูแลตนเองด้วย...”

(AdminKKS0)

ผู้ให้บริการ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ “...ส่วนใหญ่จะเป็น ประชุม อบรมมากกว่า ก็เป็นเรื่องการพยาบาลผู้สูงอายุ การ ดูแลผู้สูงอายุ ประมานนี้ บางทีก็มีเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสาย งานก็ได้ไปบ้าง ผู้บริหารก็สนับสนุน แต่ด้วยหน้าที่ที่ รับผิดชอบ ถ้ามีคนมาสลับหมุนเวียนในบางช่วง บางวันก็เข้า ร่วมตลอด...” (Office1CMSO)

ข. การประยุกต์ใช้ความรู้ ผู้ให้บริการประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการ อบรมและสัมมนาเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุใน 2 ลักษณะ คือการถ่ายทอดความรู้ และการให้ คำแนะนำ

ก) การถ่ายทอดความรู้ ผู้ให้บริการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจาก การเข้าอบรม สัมมนาไปสู่ผู้สูงอายุโดยวิธีการเล่าเรื่องให้กับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรม (ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง) ส่วนการถ่ายทอดความรู้โดยวิธีการเขียนผ่านสื่อสังคม (เฟซบุ๊ก) มีเพียง 1 แห่ง คือ ศูนย์ ผู้สูงอายุภาคกลาง ดังตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ “... ไปฟัง อบรม สัมมนา ก็มาถ่ายทอดให้ผู้สูงอายุ... บางทีก็ใช้วิธีการ เล่าเรื่องจากที่เราได้ไปอบรมสัมมนา กรณีนี้จะเป็นใน โรงเรียนผู้สูงอายุเรานะ... นอกจากนั้นก็เขียนในเฟซบุ๊กนี้ แหะเรามีเพจอยู่แล้ว ก็ถ่ายทอดลงในนั้นซะ ใช้ภาษาง่าย ๆ สรุปลให้อ่านง่ายที่สุด...” (Office1BKSO)

ข) การให้คำแนะนำ ผู้ให้บริการของศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ให้คำแนะนำ แก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน แต่ประเด็นคำแนะนำต่างกัน ตัวอย่างเช่น ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ให้ คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประยุกต์โกลด์ (GOLD) การใช้อินเทอร์เน็ต การพัฒนาบุคลิกภาพ การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประยุกต์ โกลด์ การออกกำลังกาย และสิทธิผู้สูงอายุตามกฎหมาย ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการปรับตัวและการออม และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออม การดูแล ตนเอง และกฎหมายสำหรับผู้สูงอายุ ดังตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ “... ก็นำความรู้ จากที่ไปประชุม อบรม มาเล่าให้คุณพ่อ คุณแม่ที่มาร่วม

กิจกรรมที่ศูนย์... เช่น โกลด์ ซึ่งทางกรมได้จัดทำขึ้นมา
มีเนื้อหาต่าง ๆ ที่ดีต่อผู้สูงอายุก็เอามาแนะนำให้ใช้ บอก
ตั้งแต่ติดตั้งเลย เพราะคุณพ่อคุณแม่ส่วนใหญ่ใช้สมาร์ต
โฟนกันหมด...” (Office2BKSO)

นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีการแนะนำแหล่งสารสนเทศอันเป็น
ประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน แหล่ง
สารสนเทศบุคคล และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ ปรากฏในตารางที่ 4.2



ตารางที่ 4.2 การให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุของศูนย์ผู้สูงอายุ

ศูนย์	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน	แหล่งสารสนเทศบุคคล	แหล่งสารสนเทศออนไลน์	คำแนะนำ
ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์บริการสาธารณสุข - ห้องสมุด - ชมรมผู้สูงอายุ - สำนักงานเขต - ศูนย์สร้างสุขทุกวัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ครู กศน. - นักจิตวิทยา 	<ul style="list-style-type: none"> - เฟซบุ๊กสูงวัย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย - โปรแกรมประยุกต์โกลด์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ - การใช้โปรแกรมประยุกต์โกลด์ - การใช้อินเทอร์เน็ต - การพัฒนาบุคลิกภาพ - การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - ชมรมผู้สูงอายุ - ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ - องค์การบริหารส่วนตำบล 	<ul style="list-style-type: none"> - ครู กศน.ตำบล - ผู้นำชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมประยุกต์โกลด์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดูแลสุขภาพและโภชนาการ - การใช้โปรแกรมประยุกต์โกลด์ - การใช้คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต
ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ	<ul style="list-style-type: none"> - โรงเรียนผู้สูงอายุ - ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ - องค์การบริหารส่วนตำบล 	<ul style="list-style-type: none"> - ครู กศน.ตำบล - ปราชญ์ชาวบ้าน 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ของกรมกิจการผู้สูงอายุ - เว็บไซต์ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 	<ul style="list-style-type: none"> - การปรับตัว - การออม

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ศูนย์	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน	แหล่งสารสนเทศบุคคล	แหล่งสารสนเทศออนไลน์	คำแนะนำ
ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคใต้	<ul style="list-style-type: none"> - โรงเรียนผู้สูงอายุ - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - องค์การบริหารส่วนตำบล 	<ul style="list-style-type: none"> - ครู กศน.ตำบล - ผู้นำชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์ของกรมกิจการผู้สูงอายุ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ - กฎหมาย - การออม - การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม



(3) *ทรัพยากรสารสนเทศ* หน่วยงานต้นสังกัดได้จัดหาและจัดเตรียม ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างสื่อ สิ่งพิมพ์ (เช่น “การเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ” และ “สูงวัยอย่างมีค่า ชราอย่างมี สุข”) ตัวอย่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ *หนังสืออิเล็กทรอนิกส์* (เช่น “ความรู้การดูแลตนเองและพัฒนา ศักยภาพผู้สูงอายุ” “คู่มือสิทธิผู้สูงอายุ” และ “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ”) *คลิปวิดีโอ* (เช่น “สิทธิ ผู้สูงอายุ” “การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ผู้สูงอายุ” “การจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม สำหรับผู้สูงอายุ” และ “สิทธิลดหย่อนค่าโดยสารยานพาหนะสำหรับผู้สูงอายุ”) *บทความออนไลน์* (เช่น “คำพิพากษาศาลปกครอง”) และ *โปรแกรมประยุกต์* (เช่น “โกลด์”)

ขณะเดียวกันศูนย์มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ บริการแก่ผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกัน ดังนี้

ก. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์มีการจัดหา จัดเตรียม ทรัพยากรสารสนเทศให้บริการแก่ผู้สูงอายุจำแนกเป็น 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ก) *สื่อสิ่งพิมพ์* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมสื่อ สิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุเหมือนและแตกต่างกัน กล่าวคือ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จัดหาและ จัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ให้บริการแก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน คือ หนังสือพิมพ์ คู่มือ (เช่น “สิทธิและ สวัสดิการของผู้สูงอายุ”) และหนังสือธรรมะ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุของศูนย์แต่ละ แห่งมีความแตกต่าง เช่น

(ก) *ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง* ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว (เช่น “จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค”) และ นิตยสาร (เช่น “หมอชาวบ้าน” และ “ชีวิต”) *วิทยาลัย*

(ข) *ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* ให้บริการ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร (เช่น “หมอชาวบ้าน” และ “กุลสตรี”) และแผ่นพับ (“การดูแลสุขภาพผู้สูง วัย” และ “ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น”)

(ค) *ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ* ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว (เช่น “จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่) นิตยสาร (เช่น “ชีวิต”)

(ง) *ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้* ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น นิตยสาร (“หมอชาวบ้าน” และ “เทคโนโลยีชาวบ้าน”)

ข) สื่อโสตทัศน มีเพียง 2 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือและศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ที่มีการจัดเตรียมสื่อโสตทัศนเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดเตรียมซีดี “โยคะสำหรับผู้สูงอายุ” และ “ยืดเหยียดสำหรับผู้สูงวัย” และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ จัดเตรียมซีดี “ยืดเหยียดสำหรับผู้สูงวัย” และ “กินอย่างไรห่างไกลโรค”

ค) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเพียง 2 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลางและศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ มีการจัดหาและจัดเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ เช่น

(ก) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น “จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค”) และคลิปวิดีโอ (เช่น “ปรับตัวรับสังคมผู้สูงอายุ” “สูงวัยในบ้านบางแค” และ “ดูแลทายายบ้านบางแค”)

(ข) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น “จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)” คู่มืออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น “ข้อมูลชมรมผู้สูงอายุจังหวัดเชียงใหม่”)

ข. วิธีการได้มา ประกอบด้วย การจัดซื้อ และขอรับบริจาคโดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จัดซื้อหนังสือพิมพ์เหมือนกัน ส่วนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น คู่มือ จดหมายข่าว นิตยสาร และหนังสือธรรมะ ได้รับบริจาคจากหน่วยงาน และบุคคล นอกจากนั้นในส่วนของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการในศูนย์ 2 แห่ง (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้) ได้รับบริจาคจากบุคคล ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการในศูนย์ 2 แห่ง (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง และศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ) หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังตัวอย่าง

ผู้ให้บริการ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง (ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูล เผยแพร่ข้อมูล) “ทางกรมจะเป็นผู้ผลิตมากกว่านะ พวกวิดีโอ บทความ แอป (โปรแกรมประยุกต์) ของผมจะไปเชื่อมโยงกับเว็บกรมมากกว่า...” (Office2BKSO)

ตารางที่ 4.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการของศูนย์ผู้สูงอายุ

ประเภท	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ
	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
สื่อสิ่งพิมพ์	✓	✓	✓	✓
สื่อโสตทัศน	-	✓	-	✓
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	✓	-	✓	-

(4) ช่องทางการบริการสารสนเทศ ศูนย์มีช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกันดังนี้

ก. การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการ ณ หน่วยงาน

ข. การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ มีเพียง 2 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง และศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ที่มีบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ส่วนการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้ผ่านสื่อสังคม (เฟซบุ๊ก) มีเพียงศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลางเท่านั้น

ค. การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน มีเพียง 1 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้เท่านั้น ที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุ โดยร่วมจัดรายการวิทยุกระจายเสียง

ง. การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ โดยเป็นการนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ไปสู่ผู้สูงอายุตามชุมชน ทั้งในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และศูนย์บริการผู้สูงอายุ

จ. การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามและให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุทางโทรศัพท์

ฉ. การบริการเสียงตามสาย ศูนย์ 3 แห่ง มีบริการเสียงตามสาย เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุ โดยให้บริการเสียงตามสายของศูนย์ ยกเว้น ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ไม่มีบริการเสียงตามสาย

ตารางที่ 4.4 ช่องทางการบริการสารสนเทศของศูนย์ผู้สูงอายุ

ช่องทางการบริการ	ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคกลาง	ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคเหนือ	ศูนย์ผู้สูงอายุ ภาคใต้
การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์)	✓	-	✓	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (สื่อสังคม)	✓	-	-	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง)	-	-	-	✓
การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓
การบริการเสียงตามสาย	✓	-	✓	✓

(5) อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ ศูนย์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกันดังนี้

ก. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนอุปกรณ์ มีเพียงศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง เท่านั้นที่มีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ส่วนการจัดเตรียมโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เช่น เครื่องเล่นวีดิทัศน์ มีเพียง 2 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ นอกจากนั้นอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเสียง ไมโครโฟน และกระดานไวท์บอร์ด ทุกศูนย์มีการจัดเตรียมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

ข. การพัฒนาเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์ มีเพียง 2 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง (<http://banbangkhae.go.th>) และศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ (<http://thammapakom.dop.go.th>) ที่มีการพัฒนาและเชื่อมโยงเว็บไซต์เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสารและความรู้แก่ผู้สูงอายุ

(6) เครื่องข่ายบริการสารสนเทศ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ โดยจำแนกเครื่องข่ายบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายใต้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (พมจ.) ในฐานะหน่วยงานที่ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลประชาชนในระดับจังหวัด มีการเผยแพร่ข่าวสารและความรู้อันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและความรู้อันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เช่น

ก) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 100 ปีขึ้นไป

ข) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงใหม่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการคลังปัญญาผู้สูงอายุ

ค) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา ประชาสัมพันธ์ข่าวการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ

ข. เครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น

ก) หน่วยงานบริการด้านสุขภาพ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานบริการด้านสุขภาพเพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ร่วมมือกับศูนย์บริการสาธารณสุข 62 เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการดูแลสุขภาพ

(ข) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับมูลนิธิแพथ้อาสาสมัครเจ้าพระศรีนครินทร์ราชบรมราชชนนี (พอ.สว.) เพื่อให้ความรู้ด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

(ค) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ร่วมกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่

(ง) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านกลาง เพื่อให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ

ข) สถาบันการศึกษา ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการ
สารสนเทศกับมหาวิทยาลัยและโรงเรียน เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ร่วมมือกับจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่องการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

(ข) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือกับ
โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน เพื่อให้ความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ
คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ความรู้เรื่องกายภาพบำบัดแก่ผู้สูงอายุ

(ค) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ร่วมกับภาควิชาอาชีวศึกษาและ
การส่งเสริมสุขภาพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการดูแล
สุขภาพ

(ง) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ร่วมกับ กศน.ตำบลจะแหง เพื่อให้
ความรู้ด้านการแปรรูปอาหาร

ค) หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการ
สารสนเทศกับหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ร่วมกับองค์การบริหารส่วน
ตำบลรางบัว ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัย

(ข) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือองค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านฝาง เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

(ค) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ร่วมกับองค์การบริหารส่วน
ตำบลทุ่งรวงทอง เพื่อให้ความรู้ด้านสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุ

(ง) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล
เกาะสะบ้า ให้ความรู้ด้านสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุ

ง) หน่วยงานด้านศาสนา ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการ
สารสนเทศกับหน่วยงานด้านศาสนาเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ร่วมกับวัดไชยทิศเพื่อให้ธรรมะ
กับการดำเนินชีวิตแก่ผู้สูงอายุ ณ โรงเรียนผู้สูงอายุวัดไชยทิศ

(ข) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับวัดป่า
ธรรมะอุทยาน ให้ความรู้ในการปฏิบัติธรรมแก่ผู้สูงอายุ

(ค) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ร่วมกับวัดเมืองมาจัดโครงการปฏิบัติธรรมให้กับผู้สูงอายุ

(ง) ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ร่วมมือกับอหิวาต์เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการนำหลักคำของศาสนาอิสลามมาบูรณาการในการดำเนินชีวิต

จ) หน่วยงานอื่น ๆ ศูนย์บางแห่งมีเครือข่ายกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับโรงแรม เพื่อให้ความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพแก่ผู้สูงอายุ

(7) งบประมาณ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อดำเนินงานการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ประมาณร้อยละ 1 ของงบประมาณทั้งหมดที่ศูนย์ได้รับในแต่ละปี

(8) สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น สถานที่ (ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ มุมความรู้ ห้องฝึกอาชีพ ห้องน้ำ และทางลาด) รายละเอียดดังนี้

ก. ห้องเรียน ศูนย์ 3 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ใช้พื้นที่ในศาลาอเนกประสงค์เป็นสถานที่สำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ยกเว้น ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้พื้นที่ชั้น 1 ของอาคารอำนวยการเป็นพื้นที่จัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ

ข. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีเพียงศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง เท่านั้นที่มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมบริการจำนวน 10 เครื่อง

ค. มุมความรู้ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีมุมความรู้ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดย 3 แห่ง คือ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ผู้สูงอายุภาคเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งในบริเวณศาลาอเนกประสงค์เพื่อจัดมุมความรู้ ส่วนศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งบริเวณห้องเรียนเพื่อจัดเป็นมุมความรู้

ง. ห้องฝึกอาชีพ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีพื้นที่สำหรับการฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ โดยศูนย์ 2 แห่ง คือ ผู้สูงอายุภาคเหนือ และศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งในบริเวณศาลาอเนกประสงค์เพื่อใช้เป็นพื้นที่สำหรับฝึกอาชีพ ส่วนศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้พื้นที่ในบริเวณห้องเรียนเพื่อเป็นสถานที่ฝึกอาชีพ ยกเว้น ศูนย์ผู้สูงอายุ

ภาคกลาง ที่มีห้องฝึกอาชีพ โดยเฉพาะ ซึ่งภายในห้องฝึกอาชีพ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เช่น ผ้า ไหมเย็บ
ผ้า ลูกบิด จักรเย็บผ้า เป็นต้น

จ. ห้องน้ำ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จัดเตรียมห้องน้ำสำหรับบริการผู้สูงอายุ

ฉ. ทางลาด ศูนย์ทั้ง 4 แห่งมีการจัดทำทางลาดให้กับผู้สูงอายุใน
การเดินขึ้นอาคาร

3) กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดกิจกรรมบริการ
สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ โดยมีแนวทางการดำเนินการ คือ (1) เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานต้น
สังกัด (2) ผลการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ และ(3) ผลการประเมินกิจกรรมใน
รอบปีที่ผ่านมา

ขั้นตอนการบริการสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) การ
ลงทะเบียน ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมลงทะเบียนเขียนชื่อ สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้
เป็นหลักฐานการรับบริการและเป็นข้อมูลในการติดต่อกับผู้สูงอายุ โดยข้อมูลการลงทะเบียนจัดเก็บ
ไว้ในแฟ้มเอกสาร (2) การให้บริการสารสนเทศ และ (3) การประเมินผล เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ
สารสนเทศ ผู้สูงอายุประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือ
คือ แบบสอบถาม

ประเภทของกิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง บริการ
สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจหลัก 6 ประการ คือ เป็นศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงาน
สวัสดิการผู้สูงอายุ ศูนย์การฝึกอบรมและพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคม
ผู้สูงอายุแบบสถาบัน ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษา
และส่งต่อ จากพันธกิจหลัก 6 ประการ มีพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับ
ผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพียง 3 ประการ คือ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการ
ผู้สูงอายุ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ โดย
จำแนกประเภทของกิจกรรมบริการสารสนเทศเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอน
หรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

(1) บริการตอบคำถาม ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามผ่านช่อง
ทางการบริการต่าง ๆ เช่น บริการตอบคำถามแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ณ หน่วยงาน การบริการตอบ
คำถามทางโทรศัพท์ ส่วนการบริการตอบคำถามทางสื่อสังคม (เฟซบุ๊ก) มีเพียงศูนย์ผู้สูงอายุ
ภาคกลางเท่านั้น

ลักษณะของคำถามจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) คำถามที่สามารถตอบได้ทันที โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามพื้นฐานทั่วไป เช่น “หน่วยงานจะจัดกิจกรรมอีกเมื่อไร” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง) “จะฝึกอบรมคอมพิวเตอร์อีกเมื่อไร” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) “ผู้สูงอายุในพื้นที่อื่น ๆ อยากมาร่วมกิจกรรมด้วยได้หรือไม่” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ) และ “ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เป็นสมาชิกชมรมฯ จะมาใช้บริการได้ไหม” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้) และ (2) คำถามที่ต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ไม่สามารถจะให้คำตอบได้ในทันที ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น “มีที่ไหนบ้างที่ให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกายได้” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง) “จะเรียนคอมพิวเตอร์ฟรีจากหน่วยงานไหนได้บ้าง” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) “ผู้สูงอายุที่ยากจน จะขอใช้สิทธิในการซ่อมบ้าน ต้องทำอะไรบ้าง ไปยื่นสิทธิที่ไหน ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้าง” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ) และ “มีที่ไหนบ้างที่ให้ความรู้กฎหมายได้” (ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้)

(2) บริการสอนหรือบริการแนะนำ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการสอนหรือบริการแนะนำแก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน แต่ประเด็นหรือหัวข้อการสอนหรือการแนะนำแตกต่างกัน ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นบริการสอนหรือบริการแนะนำตามความต้องการของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ดังตารางที่ 4.2

ก. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ การใช้โปรแกรมประยุกต์ใกล้ การใช้อินเทอร์เน็ต การพัฒนาบุคลิกภาพ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

ข. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บริการสอนแก่ผู้สูงอายุ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมประยุกต์ใกล้ ให้คำแนะนำ เช่น การดูแลสุขภาพและโภชนาการ

ค. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ เช่น การปรับตัว และการออม

ง. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ เช่น กฎหมาย การออม การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ และการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

(3) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่ง

สารสนเทศออนไลน์ ซึ่งแต่ละศูนย์มีการแนะนำแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกันดังตารางที่ 4.2

ก. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง แนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ชมรมผู้สูงอายุ สำนักงานเขต ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และศูนย์สร้างสุขทุกวัย) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ครู กศน. และนักจิตวิทยา) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น เฟซบุ๊กสูงวัย และโปรแกรมประยุกต์โกลด์)

ข. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และองค์การบริหารส่วนตำบล) แหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น (เช่น ครู กศน.ตำบล และผู้นำชุมชน) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น โปรแกรมประยุกต์โกลด์)

ค. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ แนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และองค์การบริหารส่วนตำบล) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ครู กศน.ตำบล และปราชญ์ชาวบ้าน) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เว็บไซต์ของกรมกิจการผู้สูงอายุ และเว็บไซต์ของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข)

ง. ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ แนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ครู กศน.ตำบล และผู้นำชุมชน) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ของกรมกิจการผู้สูงอายุ)

(4) บริการเผยแพร่สารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ โดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีพันธกิจหลักในการทำหน้าที่เป็นศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงมีการจัดเก็บ รวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น จำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ และข่าวสารกิจกรรมผู้สูงอายุ โดยมีบริการเผยแพร่สารสนเทศ ดังนี้

ก. บริการ ณ หน่วยงาน ศูนย์มีการเผยแพร่สารสนเทศ ข่าวสาร และกิจกรรมของศูนย์ใน 2 ลักษณะ คือ (1) บอร์ดประกาศข่าว ณ หน่วยงาน โดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ปิดประกาศข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ณ บอร์ดประกาศข่าว ในบริเวณ ณ ห้องเรียน โรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และศูนย์บริการผู้สูงอายุ และ (2) เสียงตามสาย

ศูนย์ 3 แห่ง มีบริการเสียงตามสายที่ประกาศข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ยกเว้นศูนย์ผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่มีบริการเสียงตามสาย

ข. บริการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการเผยแพร่สารสนเทศ ข่าวสารและกิจกรรมของศูนย์ผ่านจดหมายข่าว และแผ่นพับ เช่น จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น จดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ (เชียงใหม่) และจดหมายข่าวศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา และแผ่นพับแนะนำศูนย์และการขอรับบริการ

ค. บริการในรูปแบบสื่อมวลชน ศูนย์ผู้สูงอายุภาคใต้ มีการเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อมวลชน โดยร่วมจัดรายการวิทยุกระจายเสียง

ง. บริการในรูปแบบสื่อออนไลน์ ศูนย์ผู้สูงอายุภาคกลาง และศูนย์ผู้สูงอายุภาคเหนือ มีการเผยแพร่สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของศูนย์

ตารางที่ 4.5 กิจกรรมบริการสารสนเทศของศูนย์ผู้สูงอายุ

กิจกรรมบริการสารสนเทศ	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ	ศูนย์ผู้สูงอายุ
	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
บริการตอบคำถาม	✓	✓	✓	✓
บริการสอนหรือบริการแนะนำ	✓	✓	✓	✓
บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓
บริการเผยแพร่สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓

โดยสรุป สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านพัฒนาทางสังคมของศูนย์ผู้สูงอายุทั้ง 4 แห่ง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบพื้นฐาน 8 ประการและกิจกรรมบริการสารสนเทศ พบว่า นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ผู้ให้บริการ ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพโดยการเข้ารับการอบรม การประชุมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับสายงาน ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ถ่ายทอดความรู้สู่ผู้สูงอายุโดยการเล่าเรื่องและให้คำแนะนำ ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานต้นสังกัดทำหน้าที่ผลิต

และบริการสารสนเทศ ส่วนศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหา และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อ บริการแก่ผู้สูงอายุโดยศูนย์ทั้ง 4 แห่งให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ มีเพียง 2 แห่งที่ให้บริการสื่อทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ *ช่องทางการบริการสารสนเทศ* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการให้บริการสารสนเทศ หน่วยงาน และการให้บริการสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน *อุปกรณ์สำหรับการบริการ สารสนเทศ* มีเพียง 1 แห่งเท่านั้นที่มีการจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต) เพื่อให้บริการ มีเพียง 2 แห่งที่มีการพัฒนาและเชื่อมโยงเว็บไซต์ ส่วนทัศนูปกรณ์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเตรียมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ *เครือข่ายบริการ สารสนเทศ* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการ สารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก *งบประมาณ* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้น สังกัด และสิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทาง กายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ส่วนกิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด ผลการสำรวจความ ต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ และผลการประเมินกิจกรรมในรอบปีที่ผ่านมา โดยจำแนกกิจกรรม บริการสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

2.1.2 หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต จำนวน 4 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค คือ กศน. ภาคกลาง กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กศน. ภาคเหนือ และกศน. ภาคใต้ ประเด็นการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ และกิจกรรมบริการสารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

(1) *กศน.ภาคกลาง* เป็นหน่วยงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยให้กับคนทุกช่วงวัย โดยในช่วงวัยผู้สูงอายุมีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เมื่อ พ.ศ. 2555 ได้รับรางวัลด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุดีเด่น ระดับประเทศ กศน.อำเภอขนาดกลาง *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุด ของหน่วยงาน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงาน จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และกลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการ พิเศษ *บุคลากร* จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มอำนวยการ/กลุ่มงานประสาน ภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ เช่น ครูอาสาสมัคร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่

นักวิชาการศึกษา และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น ครู กศน.ตำบล ครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และบรรณารักษ์ *โครงการ/กิจกรรม บริการสารสนเทศ* ดำเนินตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการ คือ (1) การจัดการศึกษานอกระบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการสอนผู้สูงอายุที่ไม่รู้หนังสือให้สามารถอ่าน-เขียนหนังสือได้ ตัวอย่างกิจกรรมที่ กศน. ภาคกลาง เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและบ้านหนังสือชุมชน และ(2) การจัดการศึกษาต่อเนื่อง เป็นหลักสูตรระยะสั้น โดยจัดกิจกรรมตามความสนใจของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) กิจกรรมดูแลสุขภาพ และกิจกรรมการเรียนรู้เท่าทันดิจิทัล (การตลาดออนไลน์) *ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ* คือ ผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ชุมชนสุเหร่าจระเข้บ ชมรมรักสุขภาพ โรงพยาบาลสิรินธร และชมรมผู้สูงอายุวัดทุ่งเศรษฐี

(2) *กศน.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* เป็นหน่วยงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับคนทุกช่วงวัย โดยในช่วงวัยผู้สูงอายุมีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัลด้านส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุดีเด่น ระดับประเทศ กศน. อำเภอขนาดกลาง โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุดำเนินตามพันธกิจ 2 ประการเหมือนกับ กศน. ภาคกลาง ตัวอย่างกิจกรรมที่ กศน.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือดำเนินการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้หนังสือ/ป้องกันการใช้หนังสือ กิจกรรมส่งเสริมการอ่านสำหรับผู้สูงอายุ ห้องสมุดติดล้อ และบ้านหนังสือชุมชน กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ยางยืดสุขภาพ) *ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ* เป็นผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ชุมชนตำบลโนนคอม และชุมชนตำบลภูผาม่าน

(3) *กศน.ภาคเหนือ* เป็นหน่วยงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับคนทุกช่วงวัย โดยในช่วงวัยผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน คือ กลุ่มอำนาจการ กลุ่มการศึกษา นอกระบบ กลุ่มการศึกษาตามอัธยาศัย และกลุ่มแผนงานโครงการ ส่วนบุคลากร และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุดำเนินตามพันธกิจเหมือนกับ กศน. ภาคกลาง ตัวอย่างกิจกรรมที่ กศน. ภาคเหนือดำเนินการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ห้องสมุดติดล้อ และบ้านหนังสือชุมชน กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของผู้สูงอายุ *ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ* เป็นผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ชุมชนตำบลคอนแก้ว และชุมชนตำบลแมริมใต้

(4) กศน.ภาคใต้ เป็นหน่วยงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับคนทุกช่วงวัย โดยในช่วงวัยผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสงขลา มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการจัดหา จัดเตรียมกิจกรรมบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้สูงอายุ โดยได้รับรางวัลด้านการส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัล “ห้องสมุดดีเด่น” โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และรางวัล “ศาสตราจารย์ คุณหญิงแม้นมาส ชวลิต” โดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยประจำปี 2556 พ.ศ. 2558 ได้รับรางวัลชมเชย “โครงการสถานศึกษาต้นแบบชุมชนอ่านสร้างสุข” โดยกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน บุคลากรเหมือนกับ กศน.ภาคกลาง และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุดำเนินตามพันธกิจ ตัวอย่างกิจกรรมที่ กศน. ภาคใต้ดำเนินการ เช่น กิจกรรมนั่งที่ไหน – อ่านที่นั่น สงขลาเมืองนักอ่าน กิจกรรมห้องสมุดสำหรับชาวตลาด บ้านหนังสือชุมชน และกิจกรรมสาธิตนำรู้สู่ชุมชน กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงวัยสร้างจิตใจและร่างกายให้แข็งแรง กิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงวัย กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ กิจกรรมการดูแลสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ และกิจกรรมออกกำลังกาย ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ เป็นผู้สูงอายุในชุมชน เช่น ตำบลบ่ออย่าง และตำบลเกาะแต้ว

2) องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ

(1) นโยบายการบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง กำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด คือ “คนไทยได้รับโอกาสการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตที่เหมาะสมกับช่วงวัย สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและมีทักษะที่จำเป็นในโลกศตวรรษที่ 21” ดังตัวอย่าง

ผู้บริหาร กศน. ภาคกลาง “... นโยบายการบริการของ กศน. ไม่ได้เน้นเฉพาะผู้สูงอายุ แต่เราให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย.... ก็เน้นตามนโยบายของทางสำนักงาน กศน. โครงการ/กิจกรรมที่จัดให้ก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชน อย่างแท้จริง ดังนั้นครูที่ทำกิจกรรมก็ต้องสำรวจก่อน...” (AdminBKEDU)

(2) ผู้ให้บริการ กศน. ทั้ง 4 แห่ง จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มอำนาจการ/กลุ่มงานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ (เช่น ครูอาสาสมัคร และเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) และบุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (เช่น ครู กศน.ตำบล ครูประจำศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และบรรณารักษ์) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะในส่วนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ ครู กศน.ตำบล มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ และบรรณารักษ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ และการประยุกต์ใช้ความรู้ รายละเอียดดังนี้

ก. การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโดยการส่งเสริมผู้ให้บริการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และประชุม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ให้บริการโดยการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และการประชุมอย่างต่อเนื่อง โดยลักษณะอบรมและสัมมนาแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

ก) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น สำนักงาน กศน. จัดอบรม “ไทยนิยมยั่งยืน” “การหารูปแบบการพัฒนาวิดีโอคลิปเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” “การพัฒนานวัตกรรมห้องสมุดประชาชนภายใต้นโยบายไทยนิยมยั่งยืน ยุค Thailand 4.0” และ “การจัดการศึกษาแก่บุคคลที่ไม่มีหลักฐานทะเบียนราษฎรหรือไม่มีสัญชาติไทย” ผู้ให้บริการจาก กศน. ทั้ง 4 แห่งเข้าร่วมอบรม

ข) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักเขตประเวศ จัดอบรมเรื่อง “สิทธิของผู้สูงอายุ” (กศน. ภาคกลาง) องค์การบริหารส่วนตำบล โนนคอม จัดอบรมเรื่อง “กฎหมายผู้สูงอายุ” (กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัด จัดอบรม “การเสริมสร้างความรู้ประชาธิปไตย การเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติ” (กศน. ภาคเหนือ) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดอบรม “การอบรมการเข้าใจดิจิทัลและการค้าขายออนไลน์” (กศน. ภาคใต้) ตัวอย่างเช่น

ผู้บริหาร กศน.ภาคกลาง “... ให้บุคลากรทุกคน ทำแผนพัฒนาส่วนตัว... ส่วนใหญ่มีทั้งอบรม สัมมนา ให้แต่ละคนพิจารณา ก่อนไป... ว่าเอามาใช้ประโยชน์ กับงานในส่วนไหนได้บ้าง... ของครูที่ทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุก็จะเยอะหน่อย ก็ให้แบ่งให้กับ

ครูอื่น ๆ กระจายงานออกไป...พยายามให้จัดตามแขวง ครูแต่ละแขวง ก็ต้องดูแลช่วยกัน...” (AdminBKEDU)

ข. การประยุกต์ใช้ความรู้ ผู้ให้บริการมีการประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการอบรมและสัมมนาเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุใน 2 ลักษณะ คือการถ่ายทอดความรู้ และการให้คำแนะนำ

ก) การถ่ายทอดความรู้ ผู้ให้บริการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการเข้าอบรมสัมมนาไปสู่ผู้สูงอายุโดยวิธีการเล่าเรื่องให้กับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรม (กศน. ทั้ง 4 แห่ง) ตัวอย่างเช่น

ผู้ให้บริการ กศน.ภาคเหนือ รับผิดชอบการสอนและห้องสมุดในระดับตำบล “... ส่วนใหญ่มีประชุม อบรม สัมมนา ในวันจันทร์ – ศุกร์ ก็พอมีเวลาเข้าร่วม ... สิ่งที่ได้จากการประชุม อบรม สัมมนา ก็เอาเล่าให้ผู้สูงอายุฟังใช้วิธีการเล่าเรื่อง เพราะผู้สูงอายุที่มาร่วมกิจกรรมก็มีหลายแบบ ถ้าเราเขียน หรือ โปสต์ บางคนเขาก็อ่านไม่ออก ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต...” (Office1CMEDU)

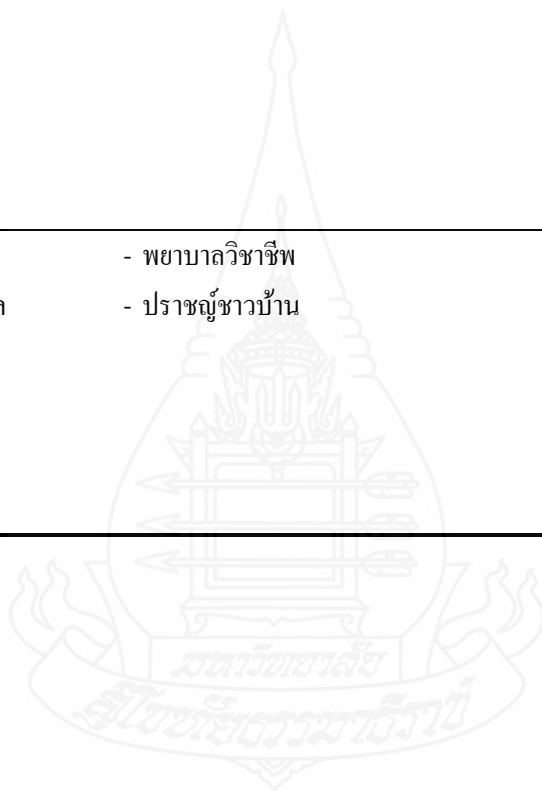
ข) การให้คำแนะนำ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น กศน. ภาคกลาง ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุในด้านสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุ กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและสิทธิผู้สูงอายุตามกฎหมาย กศน. ภาคเหนือ แนะนำเกี่ยวกับการเลือกตั้งให้กับผู้สูงอายุ กศน. ภาคใต้ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุในการขายสินค้าออนไลน์

นอกจากนั้นผู้ให้บริการมีการแนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน และแหล่งสารสนเทศบุคคล ปรากฏในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุของ กศน.อำเภอ/เขต

กศน.	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน	แหล่งสารสนเทศบุคคล	แหล่งสารสนเทศออนไลน์	คำแนะนำ
กศน. ภาคกลาง	- สำนักงานเขต - ศูนย์บริการสาธารณสุข	- ประชาชนชาวบ้าน	-	- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้สื่อสังคม) - ฝึกอาชีพ (การทำน้ำเต้าหู้)
กศน. ภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	- โรงเรียนผู้สูงอายุ - ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	- ผู้นำชุมชน - ประชาชนชาวบ้าน	-	- สุขภาพ (การทำยางยืดสุขภาพ) - การเรียนรู้ (การอ่าน และการเขียนหนังสือ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้คอมพิวเตอร์ การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล และการขายของออนไลน์) - ฝึกอาชีพ (การปลูกผักปลอดสารพิษ และการทำสบู่สมุนไพร)
กศน. ภาคเหนือ	- องค์การบริหารส่วนตำบล - โรงเรียนผู้สูงอายุ - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน	- พยาบาลวิชาชีพ - แพทย์แผนไทย - ผู้นำชุมชน	-	- การเรียนรู้ (การอ่าน และการเขียนหนังสือ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและการ

กศน.	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน	แหล่งสารสนเทศบุคคล	แหล่งสารสนเทศออนไลน์	คำแนะนำ
				<p>สื่อสาร (การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล การใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ต)</p> <p>- ฝึกอาชีพ (การทำลูกประคบสมุนไพร)</p>
กศน. ภาคใต้	<ul style="list-style-type: none"> - ห้องสมุดประชาชน - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - องค์การบริหารส่วนตำบล 	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลวิชาชีพ - ปราชญ์ชาวบ้าน 	-	<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้ (การเขียนหนังสือ) - เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ต) - ฝึกอาชีพ (การปรุงอาหารพื้นบ้าน)



(3) *ทรัพยากรสารสนเทศ* หน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมการพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานสำหรับคนทุกช่วงวัย โดยในส่วนของ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

ก. *ประเภททรัพยากรสารสนเทศ* กศน. มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุจำแนกเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน

ก) *สื่อสิ่งพิมพ์* กศน. ทั้ง 4 แห่ง จัดหาสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน คือ หนังสือพิมพ์ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร และแผ่นพับ กศน. แต่ละแห่งมีการจัดหาเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุแตกต่างกัน เช่น

(ก) *กศน. ภาคกลาง* จัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ มีจำนวนประมาณ 10 ชื่อเรื่อง (เช่น “121 วิธีต้านโรคร้าย อาหารบำบัดโรค” “คู่มือผู้สูงอายุสุขภาพสูงวัย” และ “การออกกำลังกายสุขภาพผู้สูงอายุ”)

(ข) *กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* จัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ (เช่น “การออกกำลังกายสุขภาพผู้สูงอายุ” และ “คู่มือผู้สูงอายุ”) นิตยสาร (เช่น “คู่สร้างคู่สม” “ขวัญเรือน” “หมอชาวบ้าน” และ “ชีวจิต”) แผ่นพับ (เช่น “การออกกำลังกาย” “คู่มือผู้ป่วยเบาหวาน” และ “30 บาท รักษาทุกโรค”)

(ค) *กศน. ภาคเหนือ* จัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุสำหรับโดยเฉพาะ ประมาณ 7 ชื่อเรื่อง (เช่น “การออกกำลังกายสุขภาพผู้สูงอายุ” “Anti - Aging ด้านความแก่ด้วยวิถีธรรมชาติ” และ “คู่มือผู้สูงอายุ สุขภาพสูงวัย ดูแลได้ด้วยตัวเอง” และ “อาหารผู้สูงอายุ”) นิตยสาร (เช่น “เทคโนโลยีชาวบ้าน” “ขวัญเรือน” และ “หมอชาวบ้าน”)

(ง) *กศน. ภาคใต้* จัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ประมาณ 70 ชื่อเรื่อง (เช่น “100 วิธี สุขภาพดีวัยทอง” “100 ปี ชีวิตที่ไม่แก่” และ “14 เคล็ดลับ ทำให้อายุยืน”) นิตยสาร (เช่น “คู่สร้างคู่สม” “ขวัญเรือน” “หมอชาวบ้าน” และ “ชีวจิต”)

ข) *สื่อโสตทัศน* กศน. ทั้ง 4 แห่ง จัดหาซีดีเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น “ธรรมะ” “โยคะ” และ “ยืดเหยียด”

ข. *วิธีการได้มา* ประกอบด้วย การจัดซื้อ และการขอรับบริจาค โดย กศน. ทั้ง 4 แห่ง จัดซื้อหนังสือพิมพ์ และหนังสือเหมือนกัน ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น แผ่นพับ นิตยสาร และซีดีได้รับบริจาคจากหน่วยงานอื่น ๆ และบุคคล

ตารางที่ 4.7 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุของ กศน.อำเภอ/เขต

ประเภทของทรัพยากร สารสนเทศ	กศน. ภาคกลาง	กศน. ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	กศน. ภาคเหนือ	กศน. ภาคใต้
สื่อสิ่งพิมพ์	✓	✓	✓	✓
สื่อโสตทัศน์	✓	✓	✓	✓
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-

(4) ช่องทางการบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง กำหนดช่องทางการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เหมือนกัน ดังนี้

ก. การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน กศน. ทั้ง 4 แห่ง ให้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการ ณ หน่วยงาน (ห้องสมุดประชาชน)

ข. การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นการนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ไปสู่ผู้สูงอายุตามชุมชนในรูปแบบของห้องสมุดเคลื่อนที่ บ้านหนังสือชุมชน หนังสือติดล้อ และห้องสมุดชาวตลาด

ค. การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามและให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุทางโทรศัพท์

ตารางที่ 4.8 ช่องทางการบริการสารสนเทศของ กศน.อำเภอ/เขต

ช่องทางการบริการ	กศน. ภาค	กศน.ภาค	กศน.	กศน.
	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (สื่อสังคม)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓
การบริการเสียงตามสาย	-	-	-	-

(5) *อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ* กศน. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

ก. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนูปกรณ์ กศน. 3 แห่ง คือ กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กศน. ภาคเหนือ และกศน. ภาคใต้ มีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตรวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์สำหรับให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย

ข. การพัฒนาเว็บไซต์ และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์ กศน. ทั้ง 4 แห่งมีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารแก่คนทุกช่วงวัย

(6) *เครือข่ายบริการสารสนเทศ* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ โดยจำแนกเครือข่ายบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. *เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน* เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายในกระทรวงศึกษาธิการเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น กศน.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร่วมกับโรงเรียนในพื้นที่จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุเรื่อง “การออกกำลังภายในวัยสูงอายุ”

ข. เครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

ก) หน่วยงานบริการด้านสุขภาพ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานบริการด้านสุขภาพเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) กศน. ภาคกลาง ร่วมกับโรงพยาบาลสิรินธรดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ

(ข) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ (เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคอม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภูผาม่าน) ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย โภชนาการ และการใช้ยา โดยหมุนเวียนไปตามชุมชนต่าง ๆ

(ค) กศน. ภาคเหนือ ร่วมกับโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุเรื่องการใช้สมุนไพร

(ง) กศน.ภาคใต้ ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว เพื่อให้ความรู้แก่ด้านสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น การดูแลตนเองเมื่อป่วยเป็นเบาหวาน การออกกำลังกาย

ข) หน่วยงานด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม กศน. 3 แห่ง คือ กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กศน. ภาคเหนือ และกศน. ภาคใต้ ร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ผู้สูงอายุ เช่น

(ก) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือกับศูนย์ดิจิทัลชุมชนตำบลโนนคอม จัดอบรมเรื่อง “การรู้เท่าทันดิจิทัล” แก่ผู้สูงอายุในชุมชน

(ข) กศน. ภาคเหนือ ร่วมกับศูนย์ดิจิทัลชุมชนตำบลคอนแก้วจัดอบรมเรื่อง “การพัฒนาเว็บไซต์” ให้กับผู้สูงอายุ

(ค) กศน. ภาคใต้ ร่วมกับศูนย์ดิจิทัลชุมชนจังหวัดสงขลา จัดอบรมเรื่อง “การสร้างตลาดออนไลน์” ให้กับผู้สูงอายุ

ค) หน่วยงานปกครองท้องถิ่น กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานปกครองท้องถิ่น เช่น

(ก) กศน. ภาคกลาง ร่วมกับสำนักงานเขตประเวศ จัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง “สิทธิของผู้สูงอายุ”

(ข) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคอม จัดอบรม เรื่อง “สิทธิของผู้สูงอายุ”

(ค) กศน. ภาคเหนือ ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว จัดอบรม เรื่อง “กฎหมายสำหรับผู้สูงอายุ”

(ง) กศน. ภาคใต้ ร่วมมือกับเทศบาลตำบลเกาะเต่า จัดอบรม เรื่อง “สิทธิของผู้สูงอายุตามกฎหมาย”

ง) บุคคล กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับบุคคล เช่น

(ก) กศน. ภาคกลาง ร่วมกับปราชญ์ชาวบ้านให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง “การออกกำลังกายด้วยยางยืด”

(ข) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับปราชญ์ชาวบ้านให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง “การดูแลสุขภาพ” และ “โภชนาการ”

(ค) กศน. ภาคเหนือ ร่วมมือกับปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง “การทำลูกประคบสมุนไพร” และ “สมุนไพรใช้รักษาโรค”

(ง) กศน. ภาคใต้ ร่วมมือกับปราชญ์ชาวบ้านเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการถนอมอาหารพื้นบ้าน

(7) งบประมาณ กศน. ทั้ง 4 แห่ง ได้รับจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ งบประมาณร้อยละ 0.2 ของงบประมาณทั้งหมดที่ กศน. แต่ละแห่งได้รับในแต่ละปี

(8) สิ่งอำนวยความสะดวก กศน. มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพสำหรับคนทุกช่วงวัย คือ สถานที่ ประกอบด้วย ห้องสมุด และห้องเรียน

ก. ห้องสมุด กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีห้องสมุดให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย นอกจากนั้น กศน. มีบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นการจัดเตรียมและนำสิ่งพิมพ์สำหรับให้บริการ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และแผ่นพับให้บริการแก่คนในชุมชน ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น ห้องสมุดติดล้อ ห้องสมุดเคลื่อนที่ และบ้านหนังสือชุมชน (เป็นแหล่งการอ่านหนังสือของประชาชนในระดับหมู่บ้าน โดยมีเจ้าของบ้าน หรืออาสาสมัคร ทำหน้าที่ดูแลให้บริการ)

ข. ห้องเรียน กศน. ทั้ง 4 แห่ง ใช้พื้นที่ห้องสมุดประชาชนสำหรับการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ และการใช้พื้นที่ของเครือข่ายบริการสารสนเทศเป็นห้องเรียนของผู้สูงอายุ เช่น

ก) กศน. ภาคกลาง ใช้พื้นที่บริเวณวัดทุ่งเศรษฐี (ศาลา) และพื้นที่โรงพยาบาลสิรินธร (ใต้ตึก) เป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

ข) กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้พื้นที่บริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคอม (ห้องประชุม) และศูนย์จิตพิสัยชุมชนตำบลโนนคอม เป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

ค) กศน. ภาคเหนือ ใช้พื้นที่บริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว (ห้องเรียน) เป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

ง) กศน. ภาคใต้ ใช้พื้นที่บริเวณเทศบาลตำบลเกาะเต่า (ศาลาประชาคม) เป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ

3) กิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเหมือนกัน โดยมีแนวทางการดำเนินการ ได้แก่ (1) เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด (2) ผลการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุ และ (3) ผลการประเมินกิจกรรมในรอบปีที่ผ่านมา

ขั้นตอนการบริการสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) การลงทะเบียน โดยให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมลงทะเบียนเขียนชื่อ สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานการรับบริการและเป็นข้อมูลในการติดต่อกับผู้สูงอายุ โดยข้อมูลการลงทะเบียนจัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร (2) การให้บริการสารสนเทศ และ (3) การประเมินผล เมื่อเสร็จสิ้นการบริการสารสนเทศ ผู้สูงอายุประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศ โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม

ประเภทของกิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง ให้บริการสารสนเทศ สำหรับผู้สูงอายุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ 2 ประการ คือ (1) การจัดการศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ ตั้งแต่สอนผู้ไม่รู้หนังสือ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (2) การจัดการศึกษาต่อเนื่อง หลักสูตรระยะสั้น ในลักษณะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะผู้สูงอายุ กิจกรรมตามความสนใจ โดยจำแนกประเภทของกิจกรรมบริการ

สารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะ แหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

(1) *บริการตอบคำถาม* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางการบริการต่าง ๆ เช่น บริการ ณ หน่วยงาน และการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ โดยลักษณะของคำถามจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ คำถามที่สามารถตอบได้ทันที โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามพื้นฐานทั่วไป เช่น “จะอ่านหนังสือออกได้อย่างไร” “อยากทำขนมไทย ต้องทำอะไร” เป็นต้น และคำถามที่ต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศ เป็นข้อคำถามที่ไม่สามารถจะให้คำตอบได้ในทันที โดยผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น หน่วยงาน และบุคคล เป็นต้น ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “อยากปลูกผักปลอดสารพิษ ต้องทำอะไรบ้าง มีวิธีการอย่างไร” (กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

(2) *บริการสอนหรือบริการแนะนำ* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการสอนหรือบริการแนะนำแก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน แต่เนื้อหาแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ดังตารางที่ 4.6

ก. *กศน. ภาคกลาง* มีการให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุในประเด็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้สื่อสังคม) และฝึกอาชีพ (การทำน้ำเต้าหู้)

ข. *กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* มีบริการสอนและแนะนำแก่ผู้สูงอายุในประเด็นเกี่ยวกับสุขภาพ (การทำกายยัดสุขภาพ) การเรียนรู้ (การอ่าน และการเขียนหนังสือ) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้คอมพิวเตอร์ การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล และการขายของออนไลน์) และฝึกอาชีพ (การปลูกผักปลอดสารพิษ และการทำสมุนไพร)

ค. *กศน. ภาคเหนือ* มีบริการสอนและแนะนำแก่ผู้สูงอายุในประเด็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ (การอ่าน และการเขียนหนังสือ) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การรู้เท่าทันดิจิทัล การใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ต) และฝึกอาชีพ (การทำลูกประคบสมุนไพร)

ง. *กศน. ภาคใต้* มีบริการสอนและแนะนำแก่ผู้สูงอายุในประเด็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ (การเขียนหนังสือ) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (การใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ต) และฝึกอาชีพ (การปรุงอาหารพื้นบ้าน)

(3) *บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการสำหรับผู้สูงอายุทั้งที่เป็นแหล่งสารสนเทศหน่วยงานและแหล่งสารสนเทศบุคคล ดังตารางที่ 4.6

ก. กศน. ภาคกลาง มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน (เช่น สำนักงานเขต และศูนย์บริการสาธารณสุข) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ปราชญ์ชาวบ้าน)

ข. กศน. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน (เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น ผู้นำชุมชน และปราชญ์ชาวบ้าน)

ค. กศน. ภาคเหนือ มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน (เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเรียนผู้สูงอายุ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น พยาบาลวิชาชีพ แพทย์แผนไทย และผู้นำชุมชน)

ง. กศน. ภาคใต้ มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน (เช่น ห้องสมุดประชาชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล) แหล่งสารสนเทศบุคคล (เช่น พยาบาลวิชาชีพ และปราชญ์ชาวบ้าน)

(4) บริการเผยแพร่สารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีบริการเผยแพร่สารสนเทศอันประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นบริการเผยแพร่สารสนเทศ ณ หน่วยงาน (บอร์ดประกาศหน้าห้องสมุด) และบริการเผยแพร่สารสนเทศเคลื่อนที่

ตารางที่ 4.9 กิจกรรมบริการสารสนเทศของ กศน. อำเภอ/เขต

กิจกรรมบริการสารสนเทศ	กศน.	กศน.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กศน.	กศน.
	ภาคกลาง		ภาคเหนือ	ภาคใต้
บริการตอบคำถาม	✓	✓	✓	✓
บริการสอนหรือบริการแนะนำ	✓	✓	✓	✓
บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓
บริการเผยแพร่สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓

โดยสรุป สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ของ กศน. ทั้ง 4 แห่ง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบพื้นฐาน 8 ประการ และกิจกรรมบริการสารสนเทศ พบว่า นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษรสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหา

ของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ผู้ให้บริการ กศน. ทั้ง 4 แห่ง ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพโดยการเข้ารับการอบรม การประชุม และสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับสายงานทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยผู้ให้บริการมีการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้สูงอายุโดยการเล่าเรื่องและให้คำแนะนำ ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานต้นสังกัด ส่งเสริมการพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่คนทุกช่วงวัย ส่วนกศน. ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อบริการแก่คนทุกช่วงวัยโดย กศน. ทั้ง 4 แห่ง ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน แต่ไม่มี กศน. แห่งใดที่ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีการให้บริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน และการให้บริการสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน *อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ* กศน. 3 แห่ง มีการจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เครื่องคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต) เพื่อให้บริการแก่คนทุกช่วงวัยรวมทั้งโสตทัศนอุปกรณ์ *เครือข่ายบริการสารสนเทศ* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก *งบประมาณ* กศน. ทั้ง 4 แห่ง ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด และ *สิ่งอำนวยความสะดวก* กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ คือ สถานที่ (ห้องสมุด และห้องเรียน) ส่วนกิจกรรมบริการสารสนเทศ กศน. ทั้ง 4 แห่ง มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด และความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ รวมทั้งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา โดยจำแนกกิจกรรมบริการสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

2.1.3 หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 4 แห่ง จาก 4 ภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์บริการภาคกลาง รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รพ.สต. ภาคเหนือ และรพ.สต. ภาคใต้ ประเด็นการศึกษาประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ และกิจกรรมบริการสารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

(1) ศูนย์บริการภาคกลาง เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพหลักของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ โดยให้บริการครอบคลุม 4 มิติ คือ การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ และการฟื้นฟูสุขภาพ *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

และการพยาบาล และกลุ่มงานบริการทางการแพทย์ บุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 31 คน จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล (เช่น เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และพยาบาล) และกลุ่มงานบริการทางการแพทย์ มีหน้าที่ให้บริการทางด้านการแพทย์ การส่งเสริมสุขภาพของประชาชน (เช่น แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข นักจิตวิทยา และทันตแพทย์) *โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุขตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ* ดังปรากฏในแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาที่ 1 (พ.ศ. 2557-2560) มุ่งเน้นพัฒนาผู้สูงอายุใน 3 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสุขภาพ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเองได้ ดำเนินกิจกรรมบริการสาธารณสุขใน 2 รูป คือ การให้บริการหน่วยงาน (โรงเรียนผู้สูงอายุ และกิจกรรมก่อนพบหมอ) และกิจกรรมบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ (บริการเยี่ยมบ้าน) *ผู้สูงอายุที่รับบริการ* จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ (โรงเรียนผู้สูงอายุ) และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ (กิจกรรมก่อนพบหมอ และบริการเยี่ยมบ้าน)

(2) *รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในระดับตำบล *โครงสร้างการบริหารงาน* มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน โดยแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารสาธารณสุข กลุ่มงานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค และกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว บุคลากร จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ หน่วยงาน (เช่น นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และเจ้าพนักงานสาธารณสุข) และบุคลากรหมุนเวียน เป็นบุคลากรที่โรงพยาบาลแม่ข่ายจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้บริการแก่คนในชุมชน *โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุข* ดำเนินตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค โดยรูปแบบกิจกรรมที่ดำเนินการสำหรับผู้สูงอายุ คือ การเยี่ยมตามบ้าน ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ ผู้สูงอายุในชุมชน

(3) *รพ.สต. ภาคเหนือ* เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในระดับตำบลตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด โดย *รพ.สต.ภาคเหนือผ่านเกณฑ์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดีดดาว* (รพ.สต. 5 ดาว) *โครงสร้างการบริหารงาน* และบุคลากรเหมือนกับ *รพ.สต.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*

โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุขดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการ เหมือนกับรพ.สต.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

(4) รพ.สต. ภาคใต้ เป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในระดับตำบลตามตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด โดยโครงสร้างการบริหารงาน และบุคลากรเหมือนกับรพ.สต.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โครงการ/กิจกรรมบริการสาธารณสุขดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 5 ประการเหมือนกับรพ.สต.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบชมรมผู้สูงอายุ (เช่น กิจกรรมสร้างสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ กิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพผู้สูงอายุ) และการเยี่ยมตามบ้าน

2) องค์ประกอบพื้นฐานของการบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย นโยบายการบริการสาธารณสุข ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสาธารณสุข ช่องทางการบริการสาธารณสุข อุปกรณ์สำหรับการบริการสาธารณสุข เครือข่ายบริการสาธารณสุข งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) นโยบายการบริการสาธารณสุข ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง กำหนดนโยบายการบริการสาธารณสุขแก่คนทุกช่วงวัย โดยสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัดดังนี้ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร วิสัยทัศน์ คือ “มหานครสุขภาพดี ทุกชีวีแข็งแรง ทุกแห่งปลอดภัย” ส่วนรพ.สต.ทั้ง 3 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์สอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัด คือ “เป็นองค์กรหลักด้านสุขภาพ ที่รวมพลังสังคม เพื่อประชาชนสุขภาพดี”

(2) ผู้ให้บริการ ศูนย์บริการภาคกลาง จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่มงาน คือ บุคลากรกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและการพยาบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล ธุรการ การเงิน และบุคลากร (เช่น นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ธุรการ และนักประชาสัมพันธ์) และบุคลากรกลุ่มงานบริการทางการแพทย์ มีหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน (เช่น แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข ทันตแพทย์ และนักสังคมสงเคราะห์) ส่วนรพ.สต.ทั้ง 3 แห่ง จำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำ ณ หน่วยงาน (เช่น นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ และเจ้าพนักงานสาธารณสุข) และบุคลากรหมุนเวียน เป็นบุคลากรที่โรงพยาบาลแม่ข่ายจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้บริการแก่คนในชุมชน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะ ในส่วนของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ นักวิชาการสาธารณสุข มี

หน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการสื่อสารและให้ความรู้ด้านสุขภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้สูงอายุ ประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ประกอบด้วย การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ และการประยุกต์ใช้ความรู้ รายละเอียดดังนี้

ก. การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ เป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการโดยการส่งเสริมผู้ให้บริการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และการประชุม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการโดยระบุไว้ในแผนงานของศูนย์อย่างชัดเจน โดยแบ่งการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และการประชุมออกเป็น 2 ลักษณะ

ก) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น

(ก) สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จัดอบรม “การดูแลสุขภาพผู้ป่วยและผู้สูงอายุ” (ศูนย์บริการภาคกลาง)

(ข) กระทรวงสาธารณสุข จัดฝึกอบรมเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพ อสม. 4.0” และ “การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ” (รพ.สต. 3 แห่ง)

ข) การเข้าร่วมอบรมและสัมมนาที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก โดยผู้ให้บริการของศูนย์ทั้ง 4 แห่งได้เข้าร่วมอบรมและสัมมนากับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสายงานที่รับผิดชอบ เช่น

(ก) สำนักงานเขตประเวศ จัดอบรม เรื่อง “กองทุนหลักประกันสุขภาพ” (ศูนย์บริการภาคกลาง)

(ข) องค์การบริหารส่วนตำบล โนนคอม จัดอบรม “กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับตำบล” (รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

(ค) องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว จัดอบรม เรื่อง “กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับตำบล” (รพ.สต. ภาคเหนือ)

(ง) เทศบาลตำบลเกาะแก้ว จัดอบรม เรื่อง “กองทุนหลักประกันสุขภาพระดับตำบล” (รพ.สต. ภาคใต้)

ข. การประยุกต์ใช้ความรู้ ผู้ให้บริการของศูนย์จำนวน 2 แห่ง มีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการอบรมและสัมมนาของผู้ให้บริการ โดยถ่ายทอดความรู้สู่ผู้สูงอายุด้วยวิธีการเล่าเรื่อง เช่น

ก) ศูนย์บริการภาคกลาง ให้คำแนะนำเรื่องการจัดโครงการ/กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

ข) รพ.สต. ภาคใต้ ให้คำแนะนำสิทธิประโยชน์จากกองทุนผู้สูงอายุและการให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรม

(3) *ทรัพยากรสารสนเทศ* หน่วยงานต้นสังกัด (สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร) กำหนดนโยบายด้านการผลิตสื่อสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุ “รายการพหุเมืองกรุงเทพมหานคร”) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ และคลิพวิดีโอ) ซึ่งปรากฏในแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561 - 2564) ส่วนกระทรวงสาธารณสุข มีการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุกระจายเสียง) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนศูนย์แต่ละแห่งมีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

ก. *ประเภททรัพยากรสารสนเทศ* ศูนย์แต่ละแห่งมีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกัน

ก) *สิ่งพิมพ์* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

(ก) *ศูนย์บริการภาคกลาง* มีการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย หนังสือ (เช่น “การดูแลสุขภาพสำหรับประชาชน 1-3” “โรคหอบหืด” “การป้องกันสมองเสื่อม” “โรคเบาหวาน” และ “ความดันโลหิตสูง”) วารสาร (เช่น “สุขภาพ”) จุลสาร (“ผู้สูงอายุ”) และหนังสือพิมพ์

(ข) *รพ.สต. ทั้ง 3 แห่ง* มีการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งพิมพ์ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย แผ่นพับ (เช่น “ธงโภชนาการผู้สูงอายุ” “มารู้จักโรคเบาหวานกันเถอะ” “ความดันโลหิตสูง” และ “ภัยเงียบใกล้ตัว”) โปสเตอร์ (เช่น “โภชนบัญญัติสำหรับผู้สูงอายุ” และ “ผู้สูงอายุแข็งแรง”) และหนังสือพิมพ์

ข) *สื่อโสตทัศน์* มีเพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์บริการภาคกลางที่มีการจัดหาและจัดเตรียมสื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุกระจายเสียง) เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

ค) *สื่ออิเล็กทรอนิกส์* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ไม่ได้จัดเตรียมสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ แต่หน่วยงานต้นสังกัด มีบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (คลิพวิดีโอ) โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด

ข. *วิธีการได้มา* ประกอบด้วย การจัดซื้อ และการขอรับบริจาคศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จัดซื้อหนังสือพิมพ์เหมือนกัน ส่วนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ได้รับบริจาคจากหน่วยงานต้นสังกัดและจากหน่วยงานอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขและรพ.สต.

ประเภทของทรัพยากร สารสนเทศ	ศูนย์บริการภาค กลาง	รพ.สต.ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	รพ.สต. ภาคเหนือ	รพ.สต.ภาคใต้
สื่อสิ่งพิมพ์	✓	✓	✓	✓
สื่อโสตทัศน	✓	-	-	-
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	-	-	-	-

(4) ช่องทางการบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่งกำหนดช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน และการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่

ก. การบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน โดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ให้บริการ ณ หน่วยงาน เช่น การให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุระหว่างรอพบแพทย์ ส่วนการเรียนรู้ในรูปแบบ โรงเรียนผู้สูงอายุ มีเพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์บริการภาคกลาง มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ ณ ชมรมผู้สูงอายุศูนย์บริการสาธารณสุข 57

ข. บริการสารสนเทศเคลื่อนที่ เป็นการนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ไปสู่ผู้สูงอายุตามชุมชนต่าง ๆ โดยศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่เหมือนกัน คือ การเยี่ยมบ้าน

ค. การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามและการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุทางโทรศัพท์

ง. การบริการเสียงตามสาย เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุโดยให้บริการเสียงตามสาย โดยมีเพียงรพ.สต.ภาคใต้มีบริการเสียงตามสาย (หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน)

จ. การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ไม่มีการบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ แต่หน่วยงานต้นสังกัด เป็นผู้ดำเนินการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต้นสังกัด

ตารางที่ 4.11 ช่องทางการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการสาธารณสุขและรพ.สต.

ช่องทางการบริการ	ศูนย์บริการ	รพ.สต.ภาค	รพ.สต.	รพ.สต.
	ภาคกลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
การบริการสารสนเทศ หน่วยงาน	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (สื่อสังคม)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง)	-	-	-	-
การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่	✓	✓	✓	✓
การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์	✓	✓	✓	✓
การบริการเสียงตามสาย	-	-	-	✓

(5) อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่งมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุดังนี้

ก. โสตทัศนูปกรณ์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉาย (projector) เครื่องเสียง ไมโครโฟน และกระดานไวท์บอร์ด ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์ทั้ง 4 แห่งดำเนินการจัดหาและจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรเท่านั้น

ข. การพัฒนาเว็บไซต์และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ไม่ปรากฏเรื่องการพัฒนาเว็บไซต์ในแผนงาน แต่หน่วยงานต้นสังกัด คือ กรุงเทพมหานคร โดยสำนักประชาสัมพันธ์มีการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ (www.prbangkok.com) และกระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักโภชนาการ กรมอนามัย มีการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ (<http://nutrition.anamai.moph.go.th>)

(6) เครือข่ายบริการสารสนเทศ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ โดยจำแนกเครือข่ายบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นภายใต้กรุงเทพมหานคร และกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น

ก) สำนักงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ และสำนักพัฒนาสังคม สังกัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกันเพื่อผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร จุลสาร แผ่นพับ และโปสเตอร์) สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุกระจายเสียง) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (คลิปวิดีโอ)

ข) กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยมีหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมอนามัย เช่น สำนักโภชนาการ กองกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ และกองทันตสาธารณสุข ร่วมกันผลิตและเผยแพร่สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (หนังสือ จุลสาร แผ่นพับ และโปสเตอร์) สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุกระจายเสียง) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (คลิปวิดีโอ)

ข. เครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก เป็นความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ไม่ได้สังกัดกรุงเทพมหานครและกระทรวงสาธารณสุข ตัวอย่างเช่น

ก) สถาบันการศึกษา ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับสถาบันการศึกษาเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในประเด็นต่าง ๆ เช่น

(ก) ศูนย์บริการภาคกลาง ร่วมมือกับ กศน. เขตประเวศ เพื่อให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแก่ผู้สูงอายุ

(ข) รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมกับ กศน. ตำบลโนนคอม เพื่อให้ความรู้ด้านโภชนาการแก่ผู้สูงอายุ (เช่น การทำน้ำเต้าหู้สุขภาพ)

(ค) รพ.สต. ภาคเหนือ ร่วมกับ กศน. ตำบลดอนแก้ว เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุด้านโภชนาการ (เช่น การปรุงอาหารท้องถิ่น) การใช้สมุนไพรเพื่อดูแลสุขภาพ

(ง) รพ.สต. ภาคใต้ ร่วมกับ โรงเรียนในพื้นที่ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการใช้สมาร์ตโฟน (smartphone)

ข) หน่วยงานปกครองท้องถิ่น ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในประเด็นต่าง ๆ เช่น

(ก) ศูนย์บริการภาคกลาง ร่วมมือกับสำนักงานเขตเพื่อให้ความรู้เรื่องสิทธิและสวัสดิการรักษายาบาลของผู้สูงอายุ

(ข) รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคอม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการของผู้สูงอายุ

(ค) รพ.สต. ภาคเหนือ ร่วมมือกับเทศบาลตำบลแม่ริม เพื่อให้ความรู้สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุ

(ง) รพ.สต. ภาคใต้ ร่วมกับเทศบาลตำบลเกาะเต่า เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุด้านสิทธิการรักษาพยาบาล

ค) หน่วยงานอื่น ๆ ศูนย์บางแห่ง คือ ศูนย์บริการภาคกลาง ร่วมมือกับสหพันธ์ชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

ง) บุคคล ศูนย์บางแห่ง คือ รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร่วมมือกับปราชญ์ชาวบ้านเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในด้านการใช้สมุนไพรเพื่อดูแลสุขภาพ

(7) งบประมาณ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด และจากหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อใช้สำหรับการดำเนินการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ เช่น รพ.สต. ภาคใต้ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สำหรับดำเนินการบริการสารสนเทศด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ (โครงการสร้างสุขภาพผู้สูงอายุ)

(8) สิ่งอำนวยความสะดวก ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ คือ สถานที่ คือ ห้องเรียน ศูนย์ทั้ง 4 แห่งมีการจัดเตรียมห้องเรียนสำหรับผู้สูงอายุ โดย รพ.สต. ทั้ง 3 แห่ง ใช้พื้นที่บริเวณชั้น 1 ของอาคารเป็นพื้นที่จัดกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ส่วนศูนย์บริการภาคกลาง มีห้องเรียนสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

3) กิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุโดยมีแนวทางการดำเนินการ คือ (1) เป็นไปตามพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด และ (2) ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่

ขั้นตอนการบริการสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) การลงทะเบียน โดยให้ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมลงทะเบียนเขียนชื่อ สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้เป็นหลักฐานการรับบริการและเป็นข้อมูลในการติดต่อกับผู้สูงอายุ โดยข้อมูลการลงทะเบียนจัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร (2) การให้บริการสารสนเทศ และ (3) การประเมินผล เมื่อเสร็จสิ้นการบริการสารสนเทศ ผู้สูงอายุประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศโดยใช้วิธีการสอบถาม

ประเภทของกิจกรรมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่เหมือนกันและแตกต่างกันดังนี้

(1) บริการตอบคำถาม ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางการบริการต่าง ๆ เช่น การบริการ ณ หน่วยงาน และบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ ลักษณะของคำถามจำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) คำถามที่สามารถตอบได้ในทันที โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามพื้นฐานทั่วไป เช่น “ทำอะไร ความดันจะลดลง” “ออกกำลังกายอย่างไรไม่ให้ปวดกล้ามเนื้อขา” เป็นต้น และ (2) คำถามที่ต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ไม่สามารถจะให้คำตอบได้ในทันที โดยผู้ให้บริการต้องตรวจสอบหรือค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น แหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล เป็นต้น เช่น “ระดับน้ำตาลเท่าไรจึงจะถือว่าไม่เป็นเบาหวาน” “รู้สึกเศร้าและไม่อยากพบปะผู้คน ฉันป่วยเป็นโรคซึมเศร้าหรือเปล่า” เป็นต้น

(2) บริการสอนหรือบริการแนะนำ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการสอนและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เช่น

ก. ศูนย์บริการภาคกลาง มีการสอนและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ เช่น การออกกำลังกาย (การเล่นโยคะ และตาราง 9 ช่อง) ภาษา (ภาษาอังกฤษ) เทคโนโลยี (อินเทอร์เน็ต และเฟซบุ๊ก)

ข. รพ.สต. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการออกกำลังกาย และการดูแลสุขภาพ

ค. รพ.สต. ภาคเหนือ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการป้องกันและดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง

ง. รพ.สต. ภาคใต้ ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับหลักโภชนาการสำหรับผู้สูงอายุ

(3) บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ มีศูนย์ 2 แห่ง มีบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผู้ให้บริการได้แนะนำแหล่งสารสนเทศหน่วยงาน และแหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น

ก. ศูนย์บริการภาคกลาง แนะนำศูนย์สร้างสุขทุกวัย เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถไปออกกำลังกาย และเรียนรู้เรื่องต่าง ๆ ได้

ข. รพ.สต. ภาคใต้ แนะนำแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถขอรับบริการได้

(4) บริการเผยแพร่สารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีบริการเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีการเผยแพร่สารสนเทศ ณ หน่วยงาน ประกอบด้วย บอร์ดประกาศข่าวสาร (ข่าวกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และตารางกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ) กิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุระหว่างรอพบแพทย์ และการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (บริการเยี่ยมบ้าน)

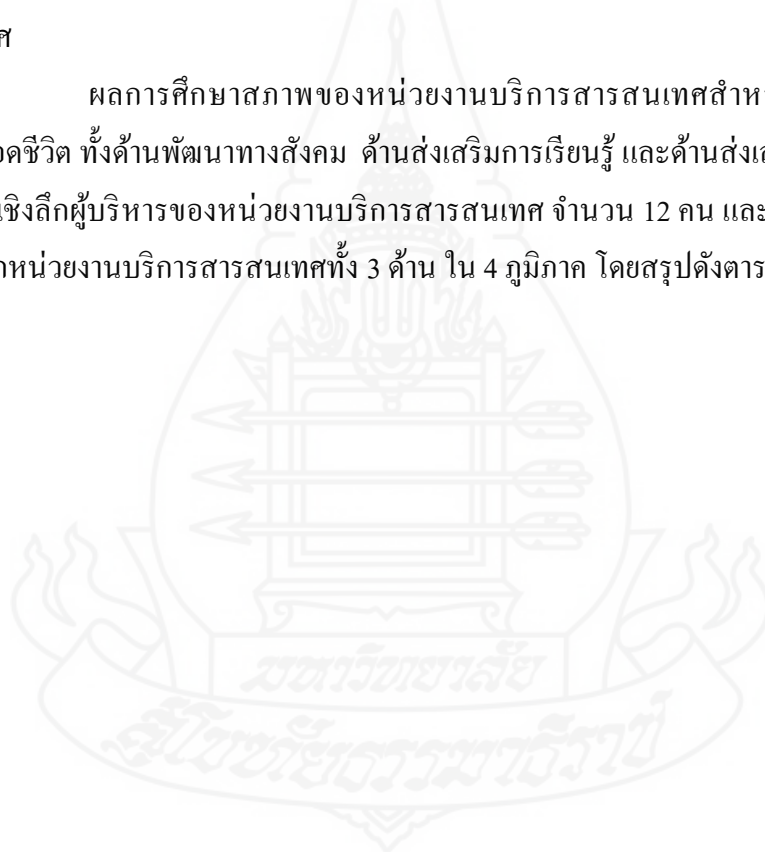
ตารางที่ 4.12 กิจกรรมบริการสารสนเทศของศูนย์บริการสาธารณสุขและรพ.สต.

กิจกรรมบริการสารสนเทศ	ศูนย์บริการ ภาคกลาง	รพ.สต.	รพ.สต.	รพ.สต.
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้
บริการตอบคำถาม ณ หน่วยงาน	✓	✓	✓	✓
บริการสอนหรือบริการแนะนำ	✓	✓	✓	✓
บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓
บริการเผยแพร่สารสนเทศ	✓	✓	✓	✓

โดยสรุป สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านส่งเสริมสุขภาพของศูนย์ทั้ง 4 แห่ง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบพื้นฐาน 8 ประการ และกิจกรรมบริการบริการสารสนเทศ พบว่า นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัดและสภาพปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ ผู้ให้บริการ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้รับการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพโดยการเข้ารับการอบรม การประชุม และสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับสายงานทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยผู้ให้บริการมีการถ่ายทอดความรู้สู่ผู้สูงอายุโดยการเล่าเรื่องและให้คำแนะนำ ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานต้นสังกัดทำหน้าที่ผลิตและบริการสารสนเทศ ส่วนศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศรูปสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุ ส่วนสื่อโสตทัศน์ มีให้บริการเฉพาะศูนย์บริการภาคกลาง ช่องทางการบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการให้บริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน และการให้บริการสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน อุปกรณ์

สำหรับการบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง จัดหาและจัดเตรียม โสตทัศนูปกรณ์สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ เครื่องมือบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีเครื่องมือบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครื่องมือบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก *งบประมาณ* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง ได้รับงบประมาณทั้งจากหน่วยงานต้นสังกัดและเครื่องมือบริการสารสนเทศ และ *สิ่งอำนวยความสะดวก* ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ คือ สถานที่ ส่วนกิจกรรมบริการสารสนเทศ ศูนย์ทั้ง 4 แห่ง มีแนวทางการดำเนินการที่เป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด และความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ รวมทั้งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา โดยจำแนกกิจกรรมบริการสารสนเทศออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 12 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน จากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค โดยสรุปดังตารางที่ 4.13



ตารางที่ 4.13 สรุปสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

รายการ	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
องค์ประกอบพื้นฐาน			
นโยบายการบริการสารสนเทศ	นโยบายการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์ 3 ประการ คือ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ รวมทั้งปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่	นโยบายการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 2 ประการ คือ การจัดการศึกษานอกระบบในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดการศึกษาต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่	นโยบายการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานต้นสังกัด 3 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่
ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ โดยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสายงาน - การประยุกต์ใช้ความรู้โดยถ่ายทอดและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ โดยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสายงาน - การประยุกต์ใช้ความรู้โดยถ่ายทอดและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ โดยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสายงาน - การประยุกต์ใช้ความรู้โดยถ่ายทอดและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายการ	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
องค์ประกอบพื้นฐาน			
ทรัพยากรสารสนเทศ	<p>- หน่วยงานต้นสังกัดจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</p> <p>- หน่วยงานบริการสารสนเทศในระดับพื้นที่มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ (ทุกแห่ง) สื่อโสตทัศน (บางแห่ง) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (บางแห่ง)</p>	<p>- หน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมการพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานสำหรับคนทุกช่วงวัย</p> <p>- หน่วยงานบริการสารสนเทศในระดับพื้นที่มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ (ทุกแห่ง) และสื่อโสตทัศน (ทุกแห่ง)</p>	<p>- หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ผลิตและบริการในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</p> <p>- หน่วยงานบริการสารสนเทศในระดับพื้นที่ มีการจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ (ทุกแห่ง) และสื่อโสตทัศน (บางแห่ง)</p>
ช่องทางการบริการสารสนเทศ	<p>กำหนดช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ</p> <p>จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ การรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (บางแห่ง) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (บางแห่ง) การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง)</p>	<p>กำหนดช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ</p> <p>จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ การรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง) และการบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ทุกแห่ง)</p>	<p>กำหนดช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ</p> <p>จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ การรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน ได้แก่ การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง) การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ทุกแห่ง) และและการบริการเสียงตามสาย (บางแห่ง)</p>

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

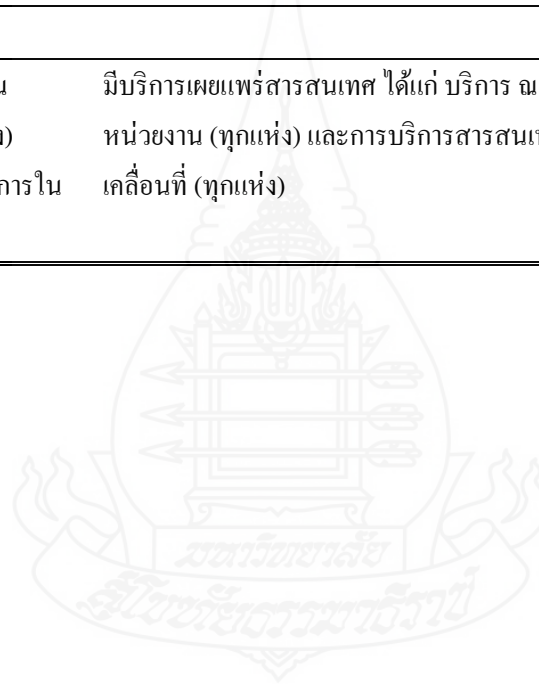
รายการ	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
องค์ประกอบพื้นฐาน			
ช่องทางการบริการสารสนเทศ	การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ทุกแห่ง) และการบริการเสียงตามสาย (บางแห่ง)		
อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - โสตทัศนอุปกรณ์ มีการจัดเตรียมสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (ทุกแห่ง) - เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (บางแห่ง) - มีการพัฒนาเว็บไซต์และหรือเชื่อมโยงเว็บไซต์ (บางแห่ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - โสตทัศนอุปกรณ์ มีการจัดเตรียมสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (ทุกแห่ง) - เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (บางแห่ง) - มีการพัฒนาเว็บไซต์และหรือเชื่อมโยงเว็บไซต์ แก่คนทุกช่วงวัย (บางแห่ง) 	<ul style="list-style-type: none"> - โสตทัศนอุปกรณ์ มีการจัดเตรียมสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (ทุกแห่ง)
เครือข่ายบริการสารสนเทศ	มีเครือข่ายบริการสารสนเทศ จำแนกเป็นเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก	มีเครือข่ายบริการสารสนเทศ จำแนกเป็นเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก	มีเครือข่ายบริการสารสนเทศ จำแนกเป็นเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายการ	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
องค์ประกอบพื้นฐาน			
งบประมาณ	ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด	ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานต้นสังกัด	ได้รับงบประมาณทั้งจากหน่วยงานต้นสังกัดและเครือข่ายบริการสารสนเทศ
สิ่งอำนวยความสะดวก	มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องเรียน (ทุกแห่ง) ห้องฝึกอาชีพ (ทุกแห่ง) และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (บางแห่ง)	มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องเรียน (ทุกแห่ง)	มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ห้องเรียน (ทุกแห่ง)
กิจกรรมบริการสารสนเทศ			
บริการตอบคำถาม	บริการตอบคำถาม ณ หน่วยงาน ทางโทรศัพท์ อีเมล และสื่อสังคม	บริการตอบคำถาม ณ หน่วยงานและบริการสารสนเทศเคลื่อนที่	บริการตอบคำถาม ณ หน่วยงาน และทางโทรศัพท์
บริการสอนหรือบริการแนะนำ	เนื้อหาครอบคลุม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และเศรษฐกิจ	เนื้อหาครอบคลุม การเรียนรู้ (การอ่าน และการเขียน) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสุขภาพ	เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ
บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่งสารสนเทศออนไลน์	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน และแหล่งสารสนเทศบุคคล	แหล่งสารสนเทศหน่วยงาน และแหล่งสารสนเทศบุคคล

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

รายการ	หน่วยงานบริการสารสนเทศ		
	ด้านพัฒนาทางสังคม	ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	ด้านส่งเสริมสุขภาพ
กิจกรรมบริการสารสนเทศ			
บริการเผยแพร่สารสนเทศ	มีบริการเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ บริการ หน่วยงาน บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ (ทุกแห่ง) บริการในรูปแบบวลชน (บางแห่ง) และบริการในรูปแบบสื่อออนไลน์ (บางแห่ง)	มีบริการเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ บริการ หน่วยงาน (ทุกแห่ง) และการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง)	มีบริการเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ บริการ หน่วยงาน (ทุกแห่ง) และการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง)



2.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 48 คน จาก 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดสงขลา เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้ (1) ผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุไว้ 3 ช่วง คือ ช่วงอายุ 60-64 ปี ช่วงอายุ 65-69 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไป และ (2) ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการสารสนเทศ หรือใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงานบริการสารสนเทศอย่างน้อย 3 ครั้ง ต่อปี การนำเสนอจำแนกออกเป็น 2 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล และ (2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

1) เพศและอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน และเพศชาย จำนวน 21 คน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 60 - 64 ปี มากที่สุด จำนวน 18 คน รองลงมา คือกลุ่มผู้สูงอายุ 65 - 69 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คนเท่ากัน ปรากฏในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุและเพศ

ช่วงอายุ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
60 - 64 ปี	6	12	18
65 - 69 ปี	7	8	15
70 ปีขึ้นไป	8	7	15
รวม	21	27	48

2) การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 27 คน รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 15 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 3 คน ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น ปวส. และระดับปริญญาเอก เท่ากัน จำนวน 1 คน ปรากฏในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามช่วงอายุและระดับการศึกษา

ช่วงอายุ	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา	ม.ตอนต้น	ม.ปลาย	ปวส.	ป.ตรี	ป.เอก	
60 - 64 ปี	10	-	-	-	7	1	18
65 - 69 ปี	8	-	1	1	5	-	15
70 ปีขึ้นไป	9	1	2	-	3	-	15
รวม	27	1	3	1	15	1	48

3) เขตที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากที่สุด จำนวน 28 คน และนอกเขตเทศบาล จำนวน 20 คน ตามลำดับ ปรากฏในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยและระดับการศึกษา

เขตที่อยู่อาศัย	ระดับการศึกษา						รวม
	ประถมศึกษา	ม.ตอนต้น	ม.ปลาย	ปวส.	ป.ตรี	ป.เอก	
เขตเทศบาล	11	1	2	1	12	1	28
นอกเขตเทศบาล	16	-	1	-	3	-	20
รวม	27	1	3	1	15	1	48

4) อาชีพเดิม พบว่า ส่วนใหญ่เคยประกอบอาชีพรับราชการ (ครู อาจารย์ ตำรวจ และทหาร) มากที่สุด จำนวน 16 คน รองลงมา เคยประกอบอาชีพเกษตรกร (ทำไร่ ทำนา และประมง) จำนวน 12 คน เคยประกอบอาชีพค้าขาย (ขายของชำ และขายของในตลาดสด/ตลาดนัด) จำนวน 11 คน ตามลำดับ และน้อยสุด คือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ทำหน้าที่เป็นแม่บ้าน) จำนวน 4 คน ปรากฏในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอาชีพเดิม

อาชีพเดิม	จำนวน
ค้าขาย (ขายของชำ และขายของในตลาดสด/ตลาดนัด)	11
เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา และประมง)	12
รับราชการ (ครู อาจารย์ ตำรวจ และทหาร)	16
ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ทำหน้าที่เป็นแม่บ้าน)	4
อาชีพอื่นๆ (ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และทหารอาสาสมัคร)	5
รวม	48

5) รายได้และแหล่งที่มาของรายได้ ผู้สูงอายุมีรายได้ ณ วันที่ให้ข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รวมทั้งหมดจำนวน 32 คน จำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ พบว่า ได้รับเงินจากเบี้ยยังชีพ จำนวน 32 คน ได้รับเงินจากบุตร จำนวน 20 คนและได้รับเงินจากการทำงานจำนวน 12 คน ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รวมทั้งหมดจำนวน 16 คน จำแนกตามแหล่งที่มาของรายได้ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ พบว่า ได้รับจากเงินบำนาญ จำนวน 16 คน และได้รับเงินจากบุตร จำนวน 7 คน ปรากฏในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้และแหล่งที่มาของรายได้

รายได้	แหล่งที่มาของรายได้				รวม
	เบี้ยยังชีพ	บำนาญ	บุตร	ทำงาน	
น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน	32	-	20	12	32
มากกว่า 10,000 บาท/เดือน	-	16	7	-	16
รวม	32	16	27	12	48

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6) สุขภาพ ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ จำนวน 33 คน และไม่มีปัญหาสุขภาพ จำนวน 15 คน เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า ช่วงอายุ 60 - 64 ปี มีปัญหาสุขภาพมากที่สุด จำนวน 14 คน รองลงมา คือ ช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน ปรากฏในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลจำแนกช่วงอายุและปัญหาสุขภาพ

ช่วงอายุ	ปัญหาสุขภาพ		รวม
	มีปัญหาสุขภาพ	ไม่มีปัญหาสุขภาพ	
60 - 64 ปี	14	8	22
65 - 69 ปี	8	5	13
70 ปีขึ้นไป	11	2	13
รวม	33	15	48

2.2.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ความต้องการสารสนเทศ 2) การแสวงหาสารสนเทศ และ 3) การใช้สารสนเทศ

1) *ความต้องการสารสนเทศ* ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต นำเสนอครอบคลุมประเด็น (1) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการ (2) ลักษณะของสารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการ และ (3) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 4.20 รายละเอียดดังนี้

(1) *เนื้อหาสารสนเทศ* ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านสุขภาพมากที่สุด (จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาส่งเสริมการเรียนรู้ (จำนวน 38 คน) และน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาพัฒนาทางสังคม (จำนวน 35 คน)

(2) *ลักษณะของสารสนเทศ* ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ (ประกอบด้วย ภาพ และเสียง โดยการอธิบาย การแนะนำ และการสาธิตของผู้ให้บริการ และมีการฝึกปฏิบัติจริง) มากที่สุด (จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุ โทรทัศน์) (จำนวน 40 คน) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (คลิป์วิดีโอ) (จำนวน 16 คน)

ผู้สูงอายุชายวัย 61 ปี ชาวจังหวัดเชียงใหม่ อดีตข้าราชการทหาร (ปฏิบัติงานในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร) สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเกษียณอายุราชการจึงย้ายกลับไปภูมิลำเนาพร้อมภรรยา ส่วนลูกอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยปัจจุบันมีบ้านพักส่วนตัวอยู่ในพื้นที่ตำบลดอนแก้ว (ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลดอน

แก้ว ประมาณ 1 กิโลเมตร) มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ไม่มีโรคประจำตัว

“... กิจกรรมที่ชื่นชอบก็จะเป็นการออกกำลังกาย ร่างกายต้องแข็งแรงดีที่สุด... ด้วยอาชีพเดิม สมัยก่อนทำงานก็ไม่ค่อยเจ็บปวด... ก็ชอบมานะ ออกกำลังกายกับคนวัยเดียวกัน ได้คุยกันก็ดี ที่นี่ (หน่วยงาน) เขาจะอธิบายให้เราฟังก่อนว่าการออกกำลังกายในวัยเรา (ผู้สูงอายุ) มีข้อจำกัดอะไรบ้าง ทำให้ดู (สาธิต) ก่อนที่จะให้เราทำเอง (ปฏิบัติ) ชอบมาร่วมกิจกรรม เพราะใกล้บ้านด้วย มีเพื่อนด้วย” (OldCMF61EDU)

ผู้สูงอายุหญิงวัย 62 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น อดีตข้าราชการครู (ปฏิบัติงานในอำเภอภูผาม่าน) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นคนในพื้นที่ พักอาศัยอยู่กับครอบครัว ในเขตอำเภอภูผาม่านซึ่งมีหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ห้องสมุดประชาชนอำเภอภูผาม่าน ศูนย์ดิจิทัลชุมชนตำบลโนนคอม และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภูผาม่าน “... ถ้าไม่มาที่ศูนย์ฯ ก็ดูในคอมพิวเตอร์ที่บ้านให้ลูกทำไว้ให้ (ดาวน์โหลด) ... ดูเว็บไซต์บ้าง ก็จะดูพวกออกกำลังกายบ้าง ธรรมะบ้าง... ส่วนออกกำลังกายก็จะดูพวกโยคะ เพราะอายุมากจะระวังไม่ออกกำลังกาย ก็ดูไปทำไป...” (OldKKF62HEALTH)

ก. ลักษณะของสารสนเทศด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านสุขภาพทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงกิจกรรมบริการสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุชายวัย 70 ปี ชาวจังหวัดเชียงใหม่ อดีตข้าราชการครู (ปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอเมือง ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว) มีปัญหาสุขภาพ (โรคเบาหวานและโรคความดัน) “... ถ้าเอาชอบจริง ๆ คือ ชอบที่เขาสอน สาธิตให้เราดู เวลาเราทำก็มีคนมาบอก ... นอกจากนั้นก็อ่านแผ่นพับพวกดูแลสุขภาพ เวลาไปหาหมอ ก็หยิบกลับมาอ่าน นิตยสารบ้าง (ชีวจิต) ... มีดูใน

คอมพิวเตอร์บ้าง แต่อาศัยลูกทำให้เนะ พวกออกกำลังกาย... ลูก
สาวเขาทำให้ ทำเองไม่ค่อยเป็น... ” (OldKKF62HEALTH)

ก) ตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ (เช่น “ธงโภชนาการผู้สูงอายุ”
“มารู้จักโรคเบาหวานกันเถอะ” “ความดันโลหิตสูง” และ“การป้องกันสมองเสื่อม” “การออกกำลังกาย” “คู่มือผู้ป่วยเบาหวาน” และ“30 บาท รักษาทุกโรค”) วารสาร (เช่น “สุขภาพ” “หมอชาวบ้าน”
“และชีวิต”) และจุลสาร (“ผู้สูงอายุ”)

ข) ตัวอย่างสื่อโสตทัศน เช่น ซีดี (เช่น “โยคะ” และ“ยืด
เหยียด”)

ค) ตัวอย่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คลิปวิดีโอ (“สูงวัย...กินอย่างไร
ให้สมดุล” “ออกกำลังกายแบบตาราง 9 ช่อง” “ทำบริหารสมอง ป้องกันภาวะสมองเสื่อมในผู้สูงอายุ
: พบหมอรามา” และ“ห้องเรียนสูงวัย: ไล่คิดโยคะบรรเทาได้”)

ง) ตัวอย่างกิจกรรมบริการสารสนเทศ (เช่น “การเล่นโยคะ”
“ตาราง 9 ช่อง” “การสอนภาษาอังกฤษ” “การออกกำลังกาย” “การป้องกันและดูแลผู้ป่วย
โรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง” “การทำกายยืดสุขภาพ” และ “หลักโภชนาการสำหรับผู้
สูงอายุ”)

ข. ลักษณะของสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้สูงอายุ
ต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงกิจกรรม
บริการสารสนเทศ เช่น

ก) ตัวอย่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คลิปวิดีโอ (“เรียนภาษาจีน
พื้นฐาน” และ “การใช้งาน line เบื้องต้น”)

ข) ตัวอย่างกิจกรรมบริการสารสนเทศ เช่น ด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร (เช่น “การใช้คอมพิวเตอร์” “การใช้อินเทอร์เน็ต” “การรู้เท่าทันสื่อ
ดิจิทัล” และ“การขายของออนไลน์”) ภาษาและการสื่อสาร (เช่น “การอ่านและการเขียน”
“ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน” “ภาษาจีน” และ“ภาษาญี่ปุ่น”)

ค. ลักษณะของสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม ผู้สูงอายุต้องการ
สารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านพัฒนาทางสังคมในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
รวมถึงกิจกรรมบริการสารสนเทศ เช่น

ก) ตัวอย่างสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น คู่มือ (เช่น “สิทธิและสวัสดิการของ
ผู้สูงอายุ”)

ข) ตัวอย่างสื่อโสตทัศน เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ (“สูงวัยไปด้วยกัน”)

ค) ตัวอย่างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คลิปวิดีโอ (เช่น “ปรับตัวรับสังคมผู้สูงอายุ” “รู้เท่ารู้ทัน: สิทธิผู้สูงอายุ 13 ข้อ เพียงพอหรือไม่” และ“ทำใจยังงในวัยสูงอายุ”)

ง) ตัวอย่างกิจกรรมบริการสารสนเทศ เช่น (“การพัฒนาบุคลิกภาพ” “การจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย” “การปรับตัว” “การออม” และ“การฝึกอาชีพ”)

(3) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ พบว่า ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ตัวผู้สูงอายุ และสภาพแวดล้อม

ก. ตัวผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุแต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศต่างกัน เนื่องจากอยู่ในสถานการณ์หรือเผชิญปัญหาที่ต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 33 คน) ประสบปัญหาสุขภาพมากที่สุด (ปรากฏในตารางที่ 4.19) รองลงมา คือ ปัญหาด้านการเงิน (ค่าครองชีพ) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 32 คน) ที่รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งผู้สูงอายุบางส่วนที่ยังต้องทำงาน (จำนวน 12 คน) และพึ่งพาเงินเบี้ยยังชีพและจากบุตรสำหรับการดำรงชีวิต (ปรากฏในตารางที่ 4.18)

ข. สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการสารสนเทศเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ นโยบายของรัฐบาลมุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานบริการสารสนเทศภาครัฐจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุหญิงวัย 66 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น อดีตข้าราชการครู สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันอาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีปัญหาสุขภาพ “การมาร่วมกิจกรรมทำให้เรารู้จักที่จะดูแลสุขภาพของตนเองได้ดีด้วย แล้วอีกอย่างที่มองว่าดีที่ออกมาร่วมกิจกรรม คือ ได้ความรู้ที่จะไปดูแลตนเองและคนใกล้ชิด เพราะทุกวันนี้ทำอะไรก็ได้ให้ดูแลตนเองไม่ให้ป่วย เงินที่เราใช้ในแต่ละเดือนต้องระมัดระวังมากขึ้น...” (OldKKF61SO)

ผู้สูงอายุหญิงวัย 60 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น อดีตข้าราชการครู สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว ไม่มีปัญหาสุขภาพ “...อีกอย่างมองว่าตอนนี้รัฐบาลเขาให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุนะ มีการงานให้ทำ เมื่อรัฐบาลเขาให้

ความสำคัญ เราก็ต้องออกมาร่วมมือกิจกรรม ดังนั้นเมื่อทราบข่าว
จะกระตุ้นให้ทุกคนเลยว่า เขาทำเพื่อเรานะ เราก็ต้องดูแลตนเอง
ไม่ใช่มารอรับเบี้ยยังชีพจากรัฐบาล ต้องพัฒนาตนเอง...”
(OldKKF60EDU)

ตารางที่ 4.20 ความต้องการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

ความต้องการสารสนเทศ	จำนวน
เนื้อหาสารสนเทศ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ	
ด้านสุขภาพ	48
- สื่อสิ่งพิมพ์	
-- แผ่นพับ (จำนวน 14 คน)	
-- วารสาร (จำนวน 2 คน)	
-- จุลสาร (จำนวน 2 คน)	
- สื่อโสตทัศน์ (จำนวน 13 คน)	
-- ซีดี (จำนวน 6 คน)	
-- รายการวิทยุโทรทัศน์ (จำนวน 7 คน)	
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 12 คน)	
- กิจกรรมบริการสารสนเทศ (จำนวน 22 คน)	
ด้านส่งเสริมการเรียนรู้	38
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 8 คน)	
- กิจกรรมบริการสารสนเทศ	
-- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (จำนวน 21 คน)	
-- ภาษาและการสื่อสาร (จำนวน 17 คน)	
พัฒนาทางสังคม	35
- สื่อสิ่งพิมพ์	
-- คู่มือ (จำนวน 16 คน)	
-- หนังสือธรรมะ (จำนวน 7 คน)	
- สื่อโสตทัศน์	
-- รายการวิทยุโทรทัศน์ (จำนวน 13 คน)	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความต้องการสารสนเทศ	จำนวน
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	
-- คลิปวิดีโอ (จำนวน 8 คน)	
ลักษณะของสารสนเทศ	
- การฝึกปฏิบัติ	48
- สื่อโสตทัศน	40
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	16
- สื่อสิ่งพิมพ์	5

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

2) การแสวงหาสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศ ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ปรากฏในตารางที่ 4.21 รายละเอียด ดังนี้

(1) วิธีการแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ให้บริการมากที่สุด (จำนวน 42 คน) รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด (จำนวน 7 คน) และผู้สูงอายุบางส่วนสามารถแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง (จำนวน 6 คน)

ก. ผู้ให้บริการ เป็นผู้ให้ความรู้และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ครู กศน.ตำบล นักพัฒนาชุมชน และนักสังคมสงเคราะห์

ข. บุคคลใกล้ชิด เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น สามี-ภรรยา ลูก หลาน เพื่อน และเพื่อนบ้าน ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุหญิงวัย 61 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น อาชีพเดิมเกษตรกร (ทำนา) สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว (สามี และหลาน) มีปัญหาสุขภาพ (โรคความดัน และโรคเบาหวาน) "...เข้าร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย การดูแล

สุขภาพ ปลูกผักปลอดสารพิษ ครัวมาสอน มาบอกวิธีทำ วิธีดูแลตัวเอง แม่อ่านหนังสือไม่ค่อยออก บางทีก็หลานอ่านให้ฟัง รู้เรื่องบ้างไม่รู้เรื่องบ้าง แต่ครูเขามาบ้าน ก็ถามเขาเข้าใจง่ายดี ...”
(OldKKF61EDU)

ค. แสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง เป็นการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ห้องสมุดประชาชน สื่อมวลชน และอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุชาย วัย 71 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเดิม พนักงานโรงแรม ทักษะภาษาอังกฤษดี ปัจจุบันอาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีโรคประจำตัว (แต่พบแพทย์ตามนัด) บ้านพักอาศัยใกล้กับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง ศูนย์บริการสาธารณสุข กชน.เขต... “...ถ้าวันไหนไม่มาร่วมกิจกรรมที่นี้ ก็จะไปห้องสมุดแถวบ้าน...ส่วนใหญ่จะอ่านหนังสือพิมพ์เป็นหลัก... หลังจากนั้นก็เป็นพวกอื่น ๆ ในแต่ละวันก็เปลี่ยนไปเรื่อย แล้วแต่ว่าจะเจออะไรบ้าง หมอชาวบ้านชีวิต... อ่านไปเรื่อย ๆ ก็มีพวกเกี่ยวกับสุขภาพ อาหารการกิน ...”
(OldKKM71SO)

ผู้สูงอายุชายวัย 65 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อดีตรัฐมนตรีกระทรวง ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว มีโรคประจำตัว (โรคเบาหวาน และความดัน) ที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอ...ใกล้หน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ห้องสมุดประชาชนอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และกชน.ตำบล... “...ถ้าวันไหนไม่มาร่วมกิจกรรม อยู่บ้านก็ดูโทรทัศน์บ้าง... มีทั้งดูรายการข่าว ดูพวกเกี่ยวกับพวกเรานี้แหละ (สูงวัย) ทางไทยทีบีเอส ก็จะมีให้ดูบ้างบางวันก็ใช้อินเทอร์เน็ตบ้าง...ก็ดูใน Youtube แต่ส่วนใหญ่ผมจะออกไปห้องสมุดประชาชนไปอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร เขามีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เราใช้อินเทอร์เน็ต ไปเกือบทุกวัน...”
(OldKKM65Edu)

(2) ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากสื่อมวลชนมากที่สุด (จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศ (จำนวน 38 คน) และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ (จำนวน 16 คน)

ก. สื่อมวลชน ผู้สูงอายุทั้งหมดแสวงหาสารสนเทศจากสื่อมวลชนประกอบด้วย การรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์มากที่สุด (จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ การรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง (จำนวน 21 คน)

พฤติกรรมการรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับชมรายการข่าวมากที่สุด (จำนวน 48 คน) รองลงมา คือ รายการอื่น ๆ (เช่น รายการสารคดี และรายการสุขภาพ) (จำนวน 22 คน) ดังตัวอย่าง

ผู้สูงอายุหญิง วัย 61 ปี ชาวจังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อดีตข้าราชการครู อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีโรคประจำตัว เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ... “... ดูข่าวโทรทัศน์ทั้งเช้าและเย็น รายการอื่น ๆ บ้าง.... ก็พวกสุขภาพบ้าง สลับกันไป... แต่ข่าวตอนเช้ากับตอนเย็นดูทุกวัน ประมาณ 30 -60 นาที...จะมีบางวันไม่ได้ออกไปไหนก็จะดูพวกรายการสุขภาพ แต่ก็มีน้อย...” (OldSKF61Health)

พฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับฟังสารสนเทศจากรายการข่าวมากที่สุด (จำนวน 16 คน) รองลงมา คือ รายการอื่น ๆ (เช่น รายการสารคดี และรายการสุขภาพ (จำนวน 5 คน) ดังตัวอย่าง

ผู้สูงอายุชายวัย 65 ปี ชาวจังหวัดสงขลา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพขายของชำในตลาดสด มีปัญหาสุขภาพอาศัยอยู่กับครอบครัว “.... วิทยุก็ได้ฟังบ้าง... เพราะต้องมาขายของในตลาดสดตั้งแต่เช้า-เย็น ก็ฟังไปเรื่อย ๆ... แต่ไม่ได้ฟังพวกเพลง พวกนี้ไม่ได้ฟัง ... บางทีก็มีเรื่องเกี่ยวกับผู้สูงอายุบ้าง ที่มาพูดเรื่องออกกำลังกายบ้าง... แต่ทีวี ไม่ค่อยได้ดู จะได้ดูบ้างตอนเช้า ๆ เลย ก่อนออกมาจากบ้าน ดู บ้าง...” (OldSKM65EDU)

ผู้สูงอายุหญิงวัย 63 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นแม่บ้าน ปัจจุบันอาศัยอยู่กับบุตร มีปัญหา

สุขภาพ “... ได้ฟังรายการวิทยุบ้าง... ฟังในวันอาทิตย์ รู้สึกว่า จะมีแค่วันอาทิตย์วันเดียว.. (รายการสด การออกอากาศทุกวัน อาทิตย์ที่ 4 ของเดือน) ชอบฟังรายการนี้ เคยโทรไปถามคุณ หมอเกี่ยวกับสุขภาพตัวเอง คือ เป็นเบาหวาน ก็เลยได้ถามคุณ หมอในรายการ...ซึ่งก็ได้ถามสิ่งที่ยากรู้... รายการอื่น ก็เคยฟัง ก็โทรไปเหมือนกับ...” (OldBKF63SO)

ข. *หน่วยงานบริการสาธารณสุข* ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 38 คน) แสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยเข้ารับบริการจากหน่วยงานบริการสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (จำนวน 20 คน) ศูนย์บริการสาธารณสุข (จำนวน 16 คน) ห้องสมุดประชาชนหรือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (จำนวน 5 คน) ชมรมผู้สูงอายุ (จำนวน 5 คน) และ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (จำนวน 3 คน)

ค. *แหล่งสารสนเทศออนไลน์* ผู้สูงอายุบางส่วน (จำนวน 16 คน) แสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) และ โปรแกรมประยุกต์ (application) ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ เป็นผู้สูงอายุที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตัวอย่างพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ เช่น

ก) *เว็บไซต์* ผู้สูงอายุ จำนวน 14 คน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้านในการเข้าถึงเว็บไซต์ โดยวัตถุประสงค์ คือ เพื่ออ่านสารสนเทศและรับชมคลิปวิดีโอซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพ

ตัวอย่างเว็บไซต์ที่ผู้สูงอายุใช้ คือ เว็บไซต์สำนักโภชนาการ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข สารสนเทศที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น “ไม่ลืมน้ำ ไม่ลืม ไม่ชิมเสิร์ฟ กินข้าวอร่อย” และ “อายุวัฒนะ: คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ”) นิตยสาร (เช่น “SciMag @Rama”) บทความ (เช่น “สร้างจิตใจที่แจ่มใสให้ผู้สูงอายุด้วยกิจกรรมทางสังคม” “โรคนอนไม่หลับในผู้สูงอายุ” และ “สร้างเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุด้วยการออกกำลังกาย”) โปสเตอร์ (เช่น “5อ. อาหาร อติเรก อารมณ์ ออกกำลังกาย อนามัย” “การกินกล้วยน้ำว้าไทย” และ “ห่างไกลอัลไซเมอร์”) คลิปวิดีโอ (เช่น “การนอนหลับในผู้สูงอายุ” และ “ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงวัยเป็นโรคกระดูกพรุน”)

ข) *สื่อสังคม* ผู้สูงอายุ จำนวน 12 คน ใช้เฟซบุ๊ก (facebook) และไลน์ (line) ผ่านสมาร์ตโฟน (smart phone) เพื่อติดตามสารสนเทศและกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ตัวอย่างเฟซบุ๊กที่ผู้สูงอายุใช้ ได้แก่ “เพจสูงวัย” ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) “เพจสมาคมบ้านปิ่นรัก” เป็นต้น ส่วนไลน์ ผู้สูงอายุใช้เพื่อรับ-ส่งข่าวสารและกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ค) โปรแกรมประยุกต์ ผู้สูงอายุบางส่วน จำนวน 14 คน ใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวกับสุขภาพและข่าวสารเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ตัวอย่างโปรแกรมประยุกต์ที่ผู้สูงอายุใช้ เช่น “สมุดสร้างสุข by Thaihealth” ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) “สิทธิ 30 บาท” ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ “โกลด์ (GOLD)” ของกรมกิจการผู้สูงอายุ

(3) อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศในด้านการอ่านมากที่สุด (จำนวน 38 คน) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (จำนวน 28คน) และด้านการฟัง (จำนวน 21 คน)

ก. ด้านการอ่าน อุปสรรคด้านการอ่านของผู้สูงอายุจำแนกสาเหตุหลัก 2 ประเด็น คือ การออกแบบสื่อสารสนเทศ และปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ ดังนี้

ก) การออกแบบสื่อสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 38 คน) ระบุอุปสรรคสำคัญที่ไม่อ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เพราะไม่เข้าใจเอกสารที่อ่าน การใช้คำศัพท์ทางวิชาการ ขนาดตัวอักษรที่มีขนาดเล็ก และภาพประกอบไม่สวย ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุชาย วัย 64 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก อดีตข้าราชการ (อาจารย์สอนทางด้านวรรณคดี) ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว ไม่มีปัญหาสุขภาพ “...สาเหตุหนึ่งที่ผมไม่อ่านพวกแผ่นพับ วารสารต่าง ๆ ที่ให้มา คือ ตัวหนังสือเล็กมาก ตอนนี้ผมจะอ่านเท่าที่จำเป็นจริงๆ อยากเสนอแนะ คือ ออกแบบให้น่าอ่านได้ใหม่ เช่นตัวอักษรตัวเล็กมาก ผู้สูงอายุสายตาไม่ได้ดีมากอ่านไม่ออก อีกปัญหาหนึ่งที่ผมเห็นบ่อย ๆ เลย คือ อ่านแล้วตีความไม่ออก โดยเฉพาะศัพท์แพทย์ ผมมองว่าทำเอกสารเป็นภาษาท้องถิ่นน่าจะดี หรือภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจทันที...” (OldKKM64SO)

ผู้สูงอายุหญิงวัย 70 ปี ชาวจังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อดีตข้าราชการครู ปัจจุบันอาศัยอยู่กับ

ครอบครัว มีปัญหาสุขภาพ “... อ่านเท่าที่จำเป็น เช่น พวกคู่มือ แผ่นพับ ที่เวลาเราไปพบหมอที่จำเป็นก็ต้องอ่าน... พวกหนังสือ วารสารก็อ่านน้อยลง สายตาไม่ค่อยดีด้วย... ตัวหนังสือก็เล็กด้วย ...สมัยก่อนจะอ่านหนังสือพิมพ์นะเดี๋ยวนี้ไม่อ่าน เหมือนกลืนหมึกด้วย ตัวเล็กด้วย...”

(OldCMF71EDU)

ข) ปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุบางส่วน (จำนวน 14 คน) ระบุอุปสรรคสำคัญที่ไม่อ่านสื่อสิ่งพิมพ์ คือ ไม่สามารถที่จะอ่านได้ด้วยตนเอง ดังตัวอย่าง

ผู้สูงอายุหญิงวัย 61 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว (สามีและหลาน) “... ไม่ได้อ่าน อ่านไม่ออก นอกจากหลานจะสอน ...หรือบางทีครูเขามาหาที่บ้าน เขาก็อ่านให้เราฟัง ไปหาหมอ ๆ จะบอกหมด เพราะบอกหมดว่าอ่านหนังสือไม่ออก...” (OldKKF61EDU)

ข. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้สูงอายุบางส่วน (จำนวน 28 คน) ไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศ เพราะไม่ทราบว่า มีสารสนเทศและไม่รู้วิธีการขอรับบริการจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุหญิงวัย 60 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นแม่บ้าน อาศัยอยู่กับครอบครัว มีปัญหาสุขภาพ “... ไม่ทราบว่า มีให้บริการ ก็ไม่เคยไป... จนเมื่อต้นปีเพื่อนมาชวนแรก ๆ ก็ไม่เชื่อว่าจะมี หรือให้ฟรี พอเขามาชวนบ่อย ๆ จึงลองไปกับเพื่อน... เพิ่งรู้ว่าเขามีบริการเมื่อมากับเพื่อนกับ... ก็ดี... เขาให้บริการดี คิดว่าจะเสียเงิน...” (OldBKF60SO)

ผู้สูงอายุชายวัย 73 ปี ชาวจังหวัดสงขลา สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพคือ เกษตรกร “... ไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการสอนพวกนี้ ผมไม่เคยไป เพิ่งจะมาทราบเมื่อตอน อสม. มาหาที่บ้าน เขาก็ให้ความรู้ดิ้นะ มาวัดความดัน ถ้ามเกี่ยวกับตัวเราสอนเราด้วย... เขาบอกให้ไปที่สถานีอนามัยนะ มีกิจกรรมไปฟัง...” (OldSKM73SO)

ค. ด้านการพึ่ง สาเหตุที่ผู้สูงอายุบางส่วน (จำนวน 21 คน) ไม่พึ่ง
รายการวิทยุกระจายเสียง เพราะมีโฆษณา太多 และบางรายการเป็นการขายสินค้า ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุหญิง วัย 66 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษา
ระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร (ทำนา) พักอาศัยอยู่กับ
ครอบครัว (ลูก) บ้านพักอาศัยห่างจากตำบลประมาณ 11
กิโลเมตร และปลูกบ้านในพื้นที่ทุ่งนา ห่างไกลจากหมู่บ้าน “...
วิทยุก็ฟังนะ ฟังคุณหมอเล่าเรื่องสุขภาพ เห็นคุณหมอขายยา ก็
เลยให้หลานตั้งชื่อให้เอามากิน คิดว่าดีขึ้นนะ แต่พอไปหาหมอ
ที่สถานีนามัย หมอบอกว่าให้เลิกกินนะ น้ำตาลก็ขึ้น ความดัน
ก็ขึ้น หลัง ๆ มากี่ฟังน้อยลง... กลัว เพราะเชื่อ เห็นว่าหมอพูดก็
เชื่อ...” (OldKKF66EDU)

ตารางที่ 4.21 การแสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

การแสวงหาสารสนเทศ	จำนวน
วิธีการแสวงหาสารสนเทศ	
- ผู้ให้บริการ	42
- บุคคลใกล้ชิด (สามี-ภรรยา ลูก หลาน เพื่อน และเพื่อนบ้าน)	7
- แสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6
ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ	
- สื่อมวลชน	48
- รายการวิทยุโทรทัศน์ (จำนวน 48 คน)	
- - รายการข่าว (จำนวน 48 คน)	
- - รายการอื่น ๆ (เช่น รายการสารคดี และรายการสุขภาพ) (จำนวน 22 คน)	
- รายการวิทยุกระจายเสียง (จำนวน 21 คน)	
- - รายการข่าว (จำนวน 16 คน)	
- - รายการอื่น ๆ (เช่น รายการสารคดี และรายการสุขภาพ) (จำนวน 5 คน)	

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การแสวงหาสารสนเทศ	จำนวน
- หน่วยงานบริการสารสนเทศ	38
-- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (จำนวน 20 คน)	
-- ศูนย์บริการสาธารณสุข (จำนวน 16 คน)	
-- ห้องสมุดประชาชนหรือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ (จำนวน 5 คน)	
-- ชมรมผู้สูงอายุ (จำนวน 5 คน)	
-- ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (จำนวน 3 คน)	
- แหล่งสารสนเทศออนไลน์	16
-- เว็บไซต์ (จำนวน 14 คน)	
-- สื่อสังคม (จำนวน 12 คน)	
-- โปรแกรมประยุกต์ (จำนวน 14 คน)	
อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ	48
- ด้านการอ่าน	
-- การออกแบบสื่อสารสนเทศ (จำนวน 38 คน)	
-- ปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ (จำนวน 14 คน)	
- ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ (จำนวน 28 คน)	
- ด้านการฟัง (จำนวน 21 คน)	

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

3) การใช้สารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุพบว่าผู้สูงอายุทั้งหมดใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น ปัญหาสุขภาพ การเรียนรู้ และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ปรากฏในตารางที่ 4.22

(1) เพื่อรับมือกับปัญหาสุขภาพของตนเองหรือคู่สมรสหรือบุคคลใกล้ชิด ผู้สูงอายุทั้งหมดใช้สารสนเทศที่ได้รับ เพื่อดูแลสุขภาพตนเองหรือคู่สมรสหรือบุคคลใกล้ชิด ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุชายวัย 68 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จปวส. อาชีพเดิมรับราชการ อาศัยอยู่กับครอบครัว (ภรรยา และหลาน) มีปัญหาสุขภาพ "... การมาฟังนะดี ทำให้เข้าใจว่าเราควรจะทำอย่างไรดูแลตนเองอย่างไรในสภาพร่างกายแบบนี้ บางอย่างเราก็คิดว่า

เข้าใจ อ่านเองได้ แต่เหมือนมีคนมาคอยกระตุ้นเร้าอีกที ทำให้เรา
 เข้าใจมากขึ้นและพยายามดูแลตัวเองมากขึ้น... ผมเองมีปัญหา
 สุขภาพด้วย... ได้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดีมาก ก็ช่วยกันดูแลกันและกัน
 แม่บ้านก็หนักหน่อย เบาหวาน ความดัน หัวใจ... ก็ต้องดูแลกัน
 ต่อไป... (OldKK68SO)

ผู้สูงอายุหญิงวัย 62 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา
 ตรี อาชีพเดิมรับราชการ (ทำงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ)
 สถานภาพโสด พักอาศัยคนเดียว ไม่มีปัญหาสุขภาพ "... ตอนนี
 เพื่อนไม่สบาย เขาป่วยเป็นมะเร็ง เราก็มาหาหนังสืออ่าน เพื่อจะเอา
 ไปบอกเพื่อน วารสารก็อ่านบ้าง แต่น้อยมาก เพราะค่อนข้างหา
 ยาก ต้องเปิดหาเองจากตัวเล่ม ...มองว่าเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเขาได้
 คือ ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ..." (OldBKF62HEALTH)

(2) เพื่อการเรียนรู้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 41 คน) ใช้สารสนเทศ
 ที่ได้รับเพื่อปรับตัวและเรียนรู้ให้เท่าทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น การเรียนรู้
 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (เช่น สมาร์ทโฟน เฟซบุ๊ก ไลน์ คอมพิวเตอร์
 และอินเทอร์เน็ต) และการเรียนรู้ด้านภาษาต่างประเทศ (เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม
 และภาษาพม่า) โดยเฉพาะภาษาของประเทศอาเซียน ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุชาย วัย 71 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา
 ตรี อาชีพเดิมพนักงานโรงแรม ทักษะภาษาอังกฤษดี ปัจจุบันอาศัย
 อยู่กับบุตร ไม่มีโรคประจำตัว (แต่พบแพทย์ตามนัด) บ้านพักอาศัย
 ใกล้กับห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง ศูนย์บริการสาธารณสุข
 กชน.เขต... "...อยากเรียนคอมพิวเตอร์นะ ผมใช้วิธีเดินไปหา
 เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ไปปรึกษา... เจ้าหน้าที่เขามาให้คำแนะนำใน
 การใช้คอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต...ถ้าใช้เป็นมันก็เหมือนว่าเรา
 สามารถทำอะไรได้เยอะ สมัยก่อนไม่มี ผมไม่ได้เรียนมา เลยมาฝึก
 ใช้กับน้องเขา...คือตัวผมพอได้ภาษาอังกฤษบ้าง พอได้เรียนพวก
 คอมก็ทำให้เราเรียนรู้ได้เยอะขึ้น... ก็ไม่ได้เอาไปทำอะไรนะ แต่
 เราสามารถพูดคุยกับลูกได้..." (OldBKM71SO)

ผู้สูงอายุหญิง วัย 66 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อดีตรัฐมนตรี (สอนดนตรี) อาศัยอยู่กับครอบครัว (สามี และหลาน) มีปัญหาสุขภาพ“...ชอบมากเลยนะ คือตอนที่เรียนคอมพิวเตอร์ เพราะอยากใช้คอมพิวเตอร์เป็น จะได้คุ้นเคยกันได้ ทางศูนย์มีอบรมให้ ได้เรียนคอมพิวเตอร์ สนุกดี มาฝึกใช้เอง...” (OldKKF66SO)

ผู้สูงอายุชาย วัย 71 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพปัจจุบัน ช่วยลูกดูแลร้านอาหาร อาศัยอยู่กับครอบครัว “...มาเรียนภาษาพม่า เพราะที่ร้านส่วนใหญ่ก็จะมีคนงานพม่าเยอะ เราก็อยากคุยกับเขาด้วย ที่นี่ เขามีคนมาสอนเรา เราอยู่ใกล้ ก็ชวนแม่บ้านมาเรียนด้วยกัน เพราะกลางวันเราว่างไม่ได้ทำอะไร ผมว่าดีขึ้นนะ ผมทักทายได้บ้าง...จะรู้เวลาเขาคุยกันเอง...” (OldKKM71HEALTH)

(3) เพื่อการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จำนวน 40 คน) ใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อสร้างประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ประกอบด้วย การประกอบอาชีพ (เช่น การปรุงอาหาร การแปรรูปผลิตภัณฑ์ และการใช้สมุนไพรเพื่อดูแลสุขภาพ) และการสร้างประโยชน์ต่อสังคม (เช่น การเป็นจิตอาสา) ตัวอย่างเช่น

ผู้สูงอายุหญิงวัย 65 ปี ชาวกรุงเทพฯ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ปัจจุบันทำงาน (ทำขนมขาย) “...แม่มาร่วมกิจกรรมที่ครูเขาสอนทำขนม แล้วก็ไปใช้ในการทำมาหากิน เรียกว่าเขาให้อาชีพเรา พอครูมีกิจกรรมก็จะไปร่วมหมด...ดีมาก” (OldKKF65EDU)

ผู้สูงอายุชาย วัย 64 ปี ชาวจังหวัดขอนแก่น สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกอดีตรัฐมนตรี (อาจารย์สอนทางด้านวรรณคดี) ปัจจุบันอาศัยอยู่กับครอบครัว ไม่มีปัญหาสุขภาพ “...มาร่วมกิจกรรมก็ดี อยู่บ้านก็ไม่ได้ทำอะไร เหนงด้วย พอมาทำกิจกรรมดีตรงที่ว่าเราสามารถช่วยเหลือคนอื่นได้ เงินเราไม่ได้มีเยอะ แต่เราบอก เราสอน คนอื่นต่อได้ ... ความรู้เดี๋ยวนี้เปลี่ยนเร็ว เราต้องก้าวให้ทัน...เรียนเองก็ไม่ไหว ...” (OldKKM64SO)

ตารางที่ 4.22 การใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การใช้สารสนเทศ	จำนวน
เพื่อรับมือกับปัญหาสุขภาพของตนเองหรือคู่สมรสหรือบุคคลใกล้ชิด	48
เพื่อการเรียนรู้	41
เพื่อการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	40

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

โดยสรุป การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุทั้งสิ้น 48 คน ที่เคยใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 60 - 64 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากที่สุด *อาชีพเดิม* ส่วนใหญ่เคยประกอบอาชีพรับราชการ (ครู อาจารย์ ตำรวจ และทหาร) *รายได้และแหล่งที่มาของรายได้* (ปัจจุบัน) ผู้สูงอายุมีรายได้ ณ วันที่ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ โดยในส่วนของพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ *ความต้องการสารสนเทศ* ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาด้านสุขภาพมากที่สุด ลักษณะของสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ ประกอบด้วย ภาพ และเสียง โดยการอธิบาย การแนะนำ และการสาธิตของผู้ให้บริการและมีการฝึกปฏิบัติจริง มากที่สุด โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศเกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ตัวผู้สูงอายุ และสภาพแวดล้อม *การแสวงหาสารสนเทศ* ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวิธีการแสวงหาสารสนเทศโดยได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด (สามี-ภรรยา ลูก หลาน เพื่อน และเพื่อนบ้าน) และผู้สูงอายุบางส่วนสามารถแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ สื่อมวลชน หน่วยงานบริการสารสนเทศ และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ *อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ* ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศต่างกัน โดยจำแนกออกเป็น ด้านการอ่าน ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการฟัง *และการใช้สารสนเทศ* ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล

ตอนที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต นำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนตามขั้นตอนการวิจัยดังที่เสนอไว้ในบทที่ 3 คือ (1) การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) การวิพากษ์พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (3) การปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ (4) การทดลองพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต รายละเอียดดังนี้

3.1 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนก 2 ส่วน คือ ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.1.1 ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยนำผลการศึกษาวรรณกรรมและการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการและผู้สูงอายุ และการศึกษาดูงานหน่วยงานบริการสนเทศเพื่อมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนี้

1) **การศึกษาวรรณกรรม** ผู้วิจัยนำผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ของโนลส์ (Knowles, 1980) แนวคิดวิทยาการผู้สูงอายุ ด้านการศึกษาของแมคคลัสกี (McClusky, 1975) ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ (Wilson, 1999) ตัวแบบเซ็นส์เมกกิ้งของเดอร์วินและคณะ (Dervin, 1983, 1999) ตัวแบบกระบวนการค้นหาสารสนเทศของคัลธา (Kuhlthau, 2013) แผนงานและมาตรการของหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตทั้งในและต่างประเทศ ผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม คือ การจำแนกเนื้อหาการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) **ด้านพัฒนาทางสังคม** เช่น การปรับตัวทางสังคมและจิตใจ และสิทธิของผู้สูงอายุ (2) **ด้านส่งเสริมการเรียนรู้** เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การส่งเสริมการอ่าน และ (3) **ด้านส่งเสริมสุขภาพ** เช่น การดูแลสุขภาพ และโภชนาการ และจำแนกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ

การบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตออกเป็น 3 ด้านตามกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยในขั้นต่อไป

2) การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้วิจัยนำผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 แห่ง (รายละเอียดปรากฏในผลการศึกษาดตอนที่ 1)

3) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการและผู้สูงอายุ

(1) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 12 คน และผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 24 คน จากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ สภาพการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการบริการสารสนเทศ (รายละเอียดปรากฏในผลการศึกษาดตอนที่ 2)

(2) การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จาก 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ๆ ละ 16 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน ตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุ คือ พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ (รายละเอียดปรากฏในผลการศึกษาดตอนที่ 2)

4) การศึกษาดูงาน ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาดูงานการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (รายละเอียดปรากฏในบทที่ 3 ขั้นตอนที่ 5)

3.1.2 ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การพัฒนาร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาบูรณาการเป็นร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการบริการสารสนเทศ ดังภาพที่ 4.5

1) *องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน* ครอบคลุมปัจจัยภายในของหน่วยงาน บริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย นโยบายการบริการ สารสนเทศ เครื่องช่วยบริการสารสนเทศ อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) *นโยบายการบริการสารสนเทศ* เป็นการกำหนดทิศทาง การดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการ สารสนเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือความต้องการ สภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่

(2) *เครื่องช่วยบริการสารสนเทศ* เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเครื่องช่วยบริการสารสนเทศ จะครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศ โดยจำแนกเครื่องช่วยบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องช่วยบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครื่องช่วยบริการสารสนเทศกับ หน่วยงานภายนอก

(3) *อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ* เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ ในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องช่วยอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนูปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการสารสนเทศ หน่วยงานด้วยตนเอง และการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ หรือการเชื่อมโยง เว็บไซต์หน่วยงานอื่น

(4) *งบประมาณ* ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการ สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุซึ่งได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด

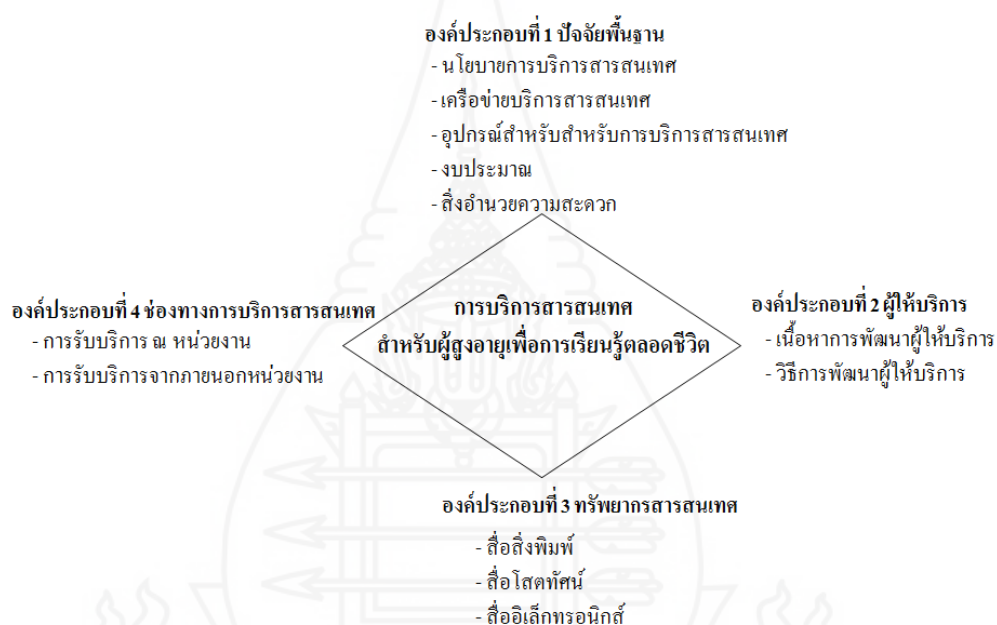
(5) *สิ่งอำนวยความสะดวก* เป็นสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ สภาพแวดล้อมทางจิตพิสัย

2) *องค์ประกอบที่ 2 ผู้ให้บริการ* ครอบคลุมกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ และเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย นักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนา สังคม ครู กศน. บรรณารักษ์ พยาบาลวิชาชีพ และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งกลุ่มผู้ ให้บริการ เป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ ดังนั้น

หน่วยงานบริการสารสนเทศ ควรมีแนวทางการพัฒนาผู้ให้บริการ ประกอบด้วย กำหนดเนื้อหาการพัฒนาผู้ให้บริการ และวิธีการพัฒนาผู้ให้บริการ

3) องค์ประกอบที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4) องค์ประกอบที่ 4 ช่องทางการบริการสารสนเทศ เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน



ภาพที่ 4.5 ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.2 การวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยนำเสนอร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อคณะผู้เชี่ยวชาญ ในการประชุมกลุ่ม (focus group) เพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจัดการประชุมขึ้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2562 เวลา 10.00 - 12.00 น. ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทางสังคม (จำนวน 2 คน) ผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมการเรียนรู้ (จำนวน 2 คน) ผู้เชี่ยวชาญด้านส่งเสริมสุขภาพ (จำนวน 2 คน) และผู้เชี่ยวชาญ

ด้านสารสนเทศศาสตร์ (จำนวน 1 คน) โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ดวงแก้ว เป็นผู้ดำเนินรายการการประชุมกลุ่ม ซึ่งคณะผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีประเด็นการปรับแก้ไข ดังนี้

3.2.1 องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุง องค์ประกอบที่ 1 โดยสรุป 5 ประเด็น คือ (1) ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 1 จากเดิม “ปัจจัยพื้นฐาน” เปลี่ยนเป็น “ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ” (2) นโยบายควรให้เห็นเรื่องการจัดการและวางแผน 4 M ได้แก่ งบประมาณ (money) คน (man) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) (3) ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบย่อย 1.3 จากเดิม “อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ในองค์ประกอบย่อย 1.4 จากเดิม “สิ่งอำนวยความสะดวก” เปลี่ยนเป็น “สภาพแวดล้อม” (4) เพิ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศภายนอกหน่วยงานที่ไม่เป็นทางการ และ (5) เพิ่มองค์ประกอบย่อย “การประชาสัมพันธ์” ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้ (1) ปรับเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบที่ 1 จากเดิม “ปัจจัยพื้นฐาน” เปลี่ยนเป็น “ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ” เพราะคำว่าปัจจัยพื้นฐาน ในมุมมองการบริหารจะเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากร 4 ประการ ดังนั้นควรปรับเปลี่ยนคำให้เฉพาะด้านมากขึ้น และปรับเปลี่ยนการใช้คำในองค์ประกอบย่อย 1.3 จากเดิม “อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” เพื่อให้ครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หน่วยงานบริการสารสนเทศใช้สำหรับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและปรับเปลี่ยนการใช้คำในองค์ประกอบย่อย 1.4 จากเดิม “สิ่งอำนวยความสะดวก” เปลี่ยนเป็น “สภาพแวดล้อม” เพื่อครอบคลุมสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล (2) เพิ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคลหรือบุคคล ซึ่งอาจจะไม่ได้สังกัดหน่วยงาน และ (3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพราะจากงานวิจัยหลายเรื่องที่ผ่านมาผู้สูงอายุประสบปัญหาคือ ไม่ได้รับข่าวสารการดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

3.2.2 องค์ประกอบที่ 2 ผู้ให้บริการ ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุง องค์ประกอบที่ 2 โดยสรุป 2 ประเด็น คือ (1) ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 2 จากเดิม “ผู้ให้บริการ” เปลี่ยนเป็น “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” และ (2) เนื้อหาการพัฒนา วิธีการพัฒนา เน้นการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (service mide) ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญดังนี้ (1) ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 2 จากเดิม “ผู้ให้บริการ” เปลี่ยนเป็น

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพราะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุในฐานะผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ

3.2.3 องค์ประกอบที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบที่ 3 โดยปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 3 จากเดิม “ทรัพยากรสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 3 จากเดิม “ทรัพยากรสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ” เพื่อสื่อความหมายให้กับคนในสายงานอื่น ๆ เข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

3.2.4 องค์ประกอบที่ 4 ช่องทางการบริการสารสนเทศ ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงองค์ประกอบที่ 4 โดยสรุป 2 ประเด็น คือ (1) ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 4 จากเดิม “ช่องทางการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “ลักษณะการบริการสารสนเทศ” และ (2) ปรับวิธีการบริการให้แก่ผู้สูงอายุใหม่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ คือ ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบที่ 4 จากเดิม “ช่องทางการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “ลักษณะการบริการสารสนเทศ” และจัดกลุ่มลักษณะการบริการสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุ เพราะลักษณะการบริการสารสนเทศ จะสื่อความหมายถึงวิธีการของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่จะนำสารสนเทศไปสู่ผู้สูงอายุได้เหมาะสมกว่า

ตารางที่ 4.23 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผลการดำเนินการปรับปรุงในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
1 ปัจจัยพื้นฐาน	ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบ (จำนวน 6 คน)	เปลี่ยนเป็น ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ
1.1 น โย บ ข ย	น โยบายควรให้เห็นเรื่องการจัดการและการบริการ วางแผน 4 M ได้แก่ งบประมาณ (money) คน (man) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) (จำนวน 5 คน)	ไม่ได้ปรับแก้ไขเนื่องจากเห็นว่านโยบายการบริการสารสนเทศในรูปแบบนี้เน้นเรื่องความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและหรือความสอดคล้องกับสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่มากกว่าเรื่องการจัดการและการวางแผน 4M

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

องค์ประกอบที่	ข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
1.2 เครือข่ายบริการสารสนเทศ	เพิ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศภายนอกหน่วยงานที่ไม่เป็นทางการโดยเฉพาะผู้ที่เป็นปราชญ์ชาวบ้าน (จำนวน 5 คน)	ปรับแก้ไข ดังนี้ - เพิ่มตัวอย่างเครือข่ายบริการสารสนเทศภายนอกที่เป็นบุคคล
1.3 อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ	ปรับเปลี่ยนการใช้คำจากเดิม อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยให้รวมโสตทัศนอุปกรณ์ (จำนวน 4 คน)	เปลี่ยนเป็น เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
1.4 งบประมาณ	ไม่มีการแก้ไข	ไม่มีการแก้ไข
*1.5 การประชาสัมพันธ์	เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ (จำนวน 1 คน)	เพิ่ม องค์ ประกอบ ข้อ 1.5 การประชาสัมพันธ์
1.6 สิ่งอำนวยความสะดวก	ปรับเปลี่ยนการใช้คำจากเดิม สิ่งอำนวยความสะดวก เปลี่ยนเป็นสภาพแวดล้อม (จำนวน 4 คน)	เปลี่ยนเป็น สภาพแวดล้อม โดยจำแนกเป็น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางจิตพิสัย
2 ผู้ให้บริการ	- ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อ องค์ประกอบ จากเดิม ผู้ให้บริการ เปลี่ยนเป็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ต้องระบุว่า นักสังคมสงเคราะห์ ครู กศน. พยาบาลวิชาชีพ ฯลฯ (จำนวน 6 คน) - เนื้อหาการพัฒนา วิธีการพัฒนา เน้นการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (จำนวน 4 คน)	ปรับแก้ไข ดังนี้ - เปลี่ยนเป็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ - เพิ่มตัวอย่างเนื้อหาการพัฒนาที่ควรส่งเสริมและพัฒนาแก่ผู้ให้บริการ เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะด้านสังคม
3 ทรัพยากรสารสนเทศ	ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบ จากเดิม ทรัพยากรสารสนเทศ เปลี่ยนเป็นเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ (จำนวน 5 คน)	ปรับแก้ไข ดังนี้ - เปลี่ยนเป็น เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ - จำแนกเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ ออกเป็น 3 ด้าน ตามความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ
4 ช่องทางการบริการสารสนเทศ	- ปรับเปลี่ยนการใช้คำชื่อองค์ประกอบ จากเดิม ช่องทางการบริการสารสนเทศ เปลี่ยนเป็น ลักษณะการบริการสารสนเทศ - ปรับวิธีการบริการให้แก่ผู้สูงอายุใหม่ เช่น ผ่านหน่วยงาน ผ่านบุคคล (จำนวน 5 คน)	ปรับแก้ไข ดังนี้ - เปลี่ยนเป็น ลักษณะการบริการสารสนเทศ - จัดกลุ่มลักษณะการบริการสารสนเทศ ให้แก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การมารับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน

* เพิ่มเติมองค์ประกอบย่อยตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.3 การปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอร่างรูปแบบการบริการต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ และการยื่นขอรูปแบบการบริการจากผู้เชี่ยวชาญ รายละเอียดดังนี้

3.3.1 การปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอร่างรูปแบบการบริการต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ ผู้วิจัยดำเนินการปรับแก้ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีความถูกต้อง เหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยนำเสนอร่างรูปแบบการบริการต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ เมื่อวันที่ 2 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 เวลา 14.00 น. ณ ห้องประชุมกิติเมธี อาคารวิชาการ 3 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ให้คำแนะนำเพื่อให้ร่างรูปแบบการบริการมีความถูกต้อง เหมาะสมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ร่างรูปแบบการบริการที่ผ่านความเห็นชอบของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ มีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ และลักษณะการบริการสารสนเทศ ดังภาพที่ 4.6 รายละเอียดดังนี้

1) องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ครอบคลุมปัจจัยภายในของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย นโยบายการบริการสารสนเทศ เครื่องมือบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อม

(1) องค์ประกอบย่อย 1.1 นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือความต้องการ สภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อผลักดันการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ โดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประชาสัมพันธ์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับรู้

(2) องค์ประกอบย่อย 1.2 เครื่องมือบริการสารสนเทศ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเครื่องมือบริการสารสนเทศจะครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศ โดยจำแนกเครื่องมือบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. เครื่องช่วยบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน เป็นความร่วมมือในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุภายใต้หน่วยงานต้นสังกัดเดียวกัน

ข. เครื่องช่วยบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก เป็นความร่วมมือในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุกับหน่วยงานภายนอกทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(3) องค์กรประกอบย่อย 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องช่วยอินเทอร์เน็ต และ โสตทัศนูปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ

ก. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง เป็นการเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมขยายหน้าจอคอมพิวเตอร์ (screen magnifier) และ โปรแกรมอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ (screen reader) เทคโนโลยีอำนวยความสะดวก (เครื่องช่วยอ่าน (reading aid) และอุปกรณ์ช่วยฟัง (assistive listening device) ตลอดจน โสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉาย (projector) เครื่องเสียง ไมโครโฟน และกระดานไวท์บอร์ด

ข. การพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือ การเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่น เป็นการพัฒนาเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่นที่มีสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง

(4) องค์กรประกอบย่อย 1.4 งบประมาณ ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุซึ่งได้รับจากหน่วยงานต้นสังกัด งบประมาณเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานอาจขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ๆ และเครื่องช่วยบริการสารสนเทศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

(5) องค์กรประกอบย่อย 1.5 การประชาสัมพันธ์ เป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด กลุ่มเครื่องช่วยบริการสารสนเทศ และผู้สนใจทั่วไป

ก. กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด เป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสาธารณสุขให้กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิดได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และกิจกรรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ

ข. กลุ่มเครือข่ายบริการสาธารณสุขและผู้สนใจทั่วไป เป็นการสื่อสารข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสาธารณสุขให้กลุ่มเครือข่ายบริการสาธารณสุขและผู้สนใจทั่วไปได้รับรู้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบริการสาธารณสุขในด้านของงบประมาณสนับสนุนจากกลุ่มเครือข่ายบริการสาธารณสุขและผู้สนใจทั่วไป

(6) องค์ประกอบย่อย 1.6 สภาพแวดล้อม เป็นสภาพของหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล

ก. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ครอบคลุมที่ตั้งของหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่เอื้อต่อการเดินทางเข้ารับบริการสาธารณสุข พื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องเรียน / ห้องฝึกอบรม / ห้องฝึกอาชีพ พื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย ห้องสมุดหรือมุมความรู้ / ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และพื้นที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำที่มีการออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ และทางลาด

ข. สภาพแวดล้อมทางดิจิทัล (digital environment) เป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานบริการสาธารณสุขเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั้งรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีการจัดเตรียมความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) และโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับการให้บริการ

2) องค์ประกอบที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ

(1) ผู้ให้บริการ เป็นกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ และเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริการสาธารณสุข ดังนั้นหน่วยงานบริการสาธารณสุข ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการให้

เกิดทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบในสายงาน ตัวอย่างเนื้อหาที่ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการ คือ *ทักษะการรู้สารสนเทศ* ครอบคลุมการเข้าถึงสารสนเทศ และการประเมินสารสนเทศ *ทักษะด้านสังคม* ครอบคลุมการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้ง*ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*

(2) *บุคคลใกล้ชิด* เป็นกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน ซึ่งบุคคลใกล้ชิด เป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรส่งเสริมและพัฒนาบุคคลใกล้ชิดให้เกิดทักษะ และความรู้ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและแนะนำผู้สูงอายุได้ เช่น *ทักษะการรู้สารสนเทศ* และ*ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*

(3) *ผู้สูงอายุ* ในฐานะผู้รับบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อการบริการสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะ และความรู้ด้าน*ทักษะการรู้สารสนเทศ*และ*ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร* เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง

3) *องค์ประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ* ครอบคลุมข้อมูลข่าวสารความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศได้จัดหา จัดเตรียมและรวบรวมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการควรสอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งจำแนกเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ

(1) *ด้านพัฒนาทางสังคม* ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตและปรับตัวในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ

(2) *ด้านส่งเสริมการเรียนรู้* ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเกิดทักษะสามารถที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

(3) *ด้านส่งเสริมสุขภาพ* ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้มีสุขภาพที่ดี

4) องค์ประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน

(1) การบริการ ณ หน่วยงาน เป็นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุซึ่งเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน

(2) การบริการจากภายนอกหน่วยงาน เป็นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ และการบริการเสียงตามสาย

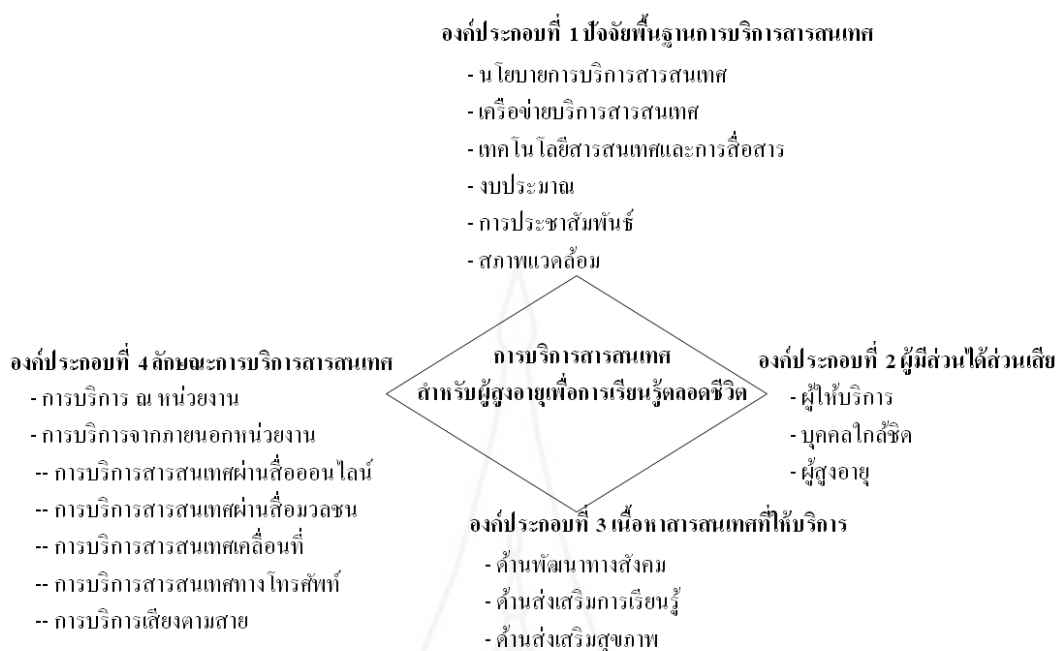
ก. การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ผู้สูงอายุผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) และโปรแกรมประยุกต์

ข. การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ผู้สูงอายุผ่านสื่อมวลชน ประกอบด้วย รายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยุกระจายเสียง และสื่อสิ่งพิมพ์

ค. การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ เป็นการนำข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ไปสู่ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน ประกอบด้วย การบริการนำส่งสารสนเทศ การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการเยี่ยมชมบ้าน

ง. การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสารและความรู้แก่ผู้สูงอายุทางโทรศัพท์

จ. การบริการเสียงตามสาย เป็นการให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุโดยการเผยแพร่ผ่านหอกระจายข่าว



ภาพที่ 4.6 รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.3.2 การยืนยันรูปแบบการบริการจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งเอกสารที่ผ่านความเห็นชอบของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อยืนยันรูปแบบการบริการ โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ในระหว่างวันที่ 20-23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 เอกสารที่จัดส่งประกอบด้วย (1) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผลการดำเนินการปรับปรุงในแต่ละองค์ประกอบ และ(2) รูปแบบการบริการ ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและผ่านความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับทุกองค์ประกอบ

3.4 การทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้วิจัยทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน คือ การสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ จำแนกผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ การศึกษาเอกสารข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ และผลการวิเคราะห์

ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการ
สารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

**3.4.1 การศึกษาเอกสารข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
หน่วยงานบริการสารสนเทศ** ผู้วิจัยได้ศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการ
สารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย รายงานการประเมินตนเองของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการ
สังคมผู้สูงอายุ รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก
ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และเกณฑ์การประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยใช้วิธีวิเคราะห์
เนื้อหา เพื่อให้ได้ผลสรุปเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ผู้วิจัย
คัดเลือกเกณฑ์การประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว)
ปี 2562 เนื่องจากมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการ
เรียนรู้ตลอดชีวิต

1) **เกณฑ์การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว
(รพ.สต.ติดดาว) เมื่อ พ.ศ. 2560** สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ สังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาและจัดทำคู่มือเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพ
หน่วยบริการสุขภาพในระดับตำบลให้สามารถบริการสอดคล้องกับขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบลและจำนวนบุคลากร ภายใต้ภารกิจสำคัญ 5 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การ
รักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
จำแนกออกเป็น 5 หมวด ประกอบด้วย *หมวด 1* การนำองค์กรและการจัดการดี *หมวด 2* การให้
ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย *หมวด 3* การมุ่งเน้นทรัพยากร
บุคคล *หมวด 4* การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย โดยในหมวดที่ 4
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพที่มีขนาดต่างกัน ใช้เกณฑ์การประเมินที่ต่างกัน คือ โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นขนาด M และ ขนาด L จะใช้เกณฑ์การประเมินที่ซับซ้อนกว่าโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาด S และ *หมวด 5* ผลลัพธ์ โดยการกำหนดค่าน้ำหนักแต่ละหมวดในแต่ละปี
ต่างกัน ในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติด
ดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562 ซึ่งมีการกำหนดค่าน้ำหนักในแต่ละหมวด คือ หมวด 1 (ร้อยละ 25)
หมวด 2 (ร้อยละ 15) หมวด 3 (ร้อยละ 10) หมวด 4 (ร้อยละ 30) และ หมวด 5 ผลลัพธ์ (ร้อยละ 20)
ดังภาพที่ 4.7 ซึ่งในที่นี้จะเรียกว่า “เกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ”

หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี 1.1 ภาวะผู้นำ การนำ ธรรมภิบาล 1.2 แผนกลยุทธ์ด้านสุขภาพ 1.3 ระบบบริหารจัดการที่สำคัญ 1.4 การสนับสนุนทีมที่เสี่ยงเพื่อพัฒนาตามเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว	25%
หมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	15%
หมวด 3 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	10%
หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย 4.1 จัดบริการตามสภาพปัญหาชุมชน (OTOP) 4.2 การบริการในสถานบริการ 4.3 การจัดบริการทันตสาธารณสุข/ ทันตกรรม 4.4 การจัดบริการแพทย์แผนไทย/ กายภาพบำบัด 4.5 การจัดบริการในชุมชน 4.6 การจัดบริการเภสัชกรรม RDU และ งานคุ้มครองผู้บริโภค (คปส.) 4.7 ระบบสนับสนุนบริการ IT, IC, LAB	30%
หมวด 5 ผลลัพธ์ 5.1 บทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง (self care) 5.2 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด (KPI) 5.3 นวัตกรรม งานวิจัย การจัดการองค์ความรู้	20%

ภาพที่ 4.7 เกณฑ์พิจารณาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562

2) การคัดเลือกหน่วยงานบริการสาธารณสุขและการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสาธารณสุขและผู้ให้บริการ จำแนกออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การคัดเลือกหน่วยงานบริการสาธารณสุข และการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานบริการสาธารณสุขและผู้ให้บริการ

การคัดเลือกหน่วยงานบริการสาธารณสุข เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่ได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ และหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (พิเศษ) สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีบุคลากรทั้งสิ้น 16 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ

(จำนวน 1 คน) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (จำนวน 3 คน) พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ (จำนวน 2 คน) นักวิชาการสาธารณสุข (จำนวน 4 คน) และตำแหน่งงานอื่น ๆ (จำนวน 6 คน) รวมทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (จำนวน 148 คน) ให้บริการประชากรในพื้นที่มากกว่า 30,000 คน สัดส่วนประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นประชากรผู้สูงอายุ (วัยต้น) รองลงมา คือ วัยทำงาน และเด็ก ตามลำดับ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน วิสัยทัศน์และพันธกิจ คือ “*เป็นผู้นำสร้างสุขภาพองค์กรรวม และฟื้นฟูสุขภาพโรคเรื้อรังที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุข ระดับเขตภายใน ปี 2564*” พันธกิจ คือ (1) ให้บริการสร้างสุขภาพและบริการสุขภาพองค์กรรวม (2) พัฒนาความเชี่ยวชาญการฟื้นฟูสุขภาพโรคเรื้อรังและการแพทย์ฉุกเฉิน และ (3) พัฒนาระบบกลไกการบริหารจัดการระบบสุขภาพชุมชนเมือง การทำงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน มีลักษณะการทำงานเชิงรุก มีการลงพื้นที่เพื่อค้นหาปัญหาสุขภาพของคนในพื้นที่ นำปัญหาสุขภาพมาวิเคราะห์ จัดทำฐานข้อมูลปัญหาสุขภาพ จัดทำแผนงานด้านสุขภาพ และดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ตอบสนองกับปัญหาสุขภาพของคนในพื้นที่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย จากการทำงานเชิงรุกดังกล่าว ส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสะท้อนได้จากรางวัลต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง เช่น พ.ศ. 2556 ได้รับรางวัลชนะเลิศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้นแบบ (ระดับอำเภอ) พ.ศ. 2558 ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดีเด่น (ระดับประเทศ) รางวัล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชนะเลิศ (ระดับภาคกลาง) และรางวัล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชนะเลิศ (ระดับเขต) พ.ศ. 2560 ได้รับการรับรองผลการประเมินคุณภาพ รพ.สต. 5 ดาว ระดับอำเภอ ระดับเขต และระดับประเทศ และ พ.ศ. 2562 รางวัล อสม.ออนไลน์ ดีเด่น (ระดับจังหวัด) และได้รับรองผลการประเมินคุณภาพ รพ.สต. 5 ดาว อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน

3.4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสาธารณสุข และผู้ให้บริการ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสาธารณสุข และผู้ให้บริการ รวมทั้งสิ้น 4 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ และผู้ให้บริการ (พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ นักวิชาการสาธารณสุข และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) ประเด็นการสัมภาษณ์เน้นการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเท่านั้น

3.4.3 ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการ

สารสนเทศ จำแนกตามรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังปรากฏในตารางที่ 4.24 รายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1) **องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ** ครอบคลุมนโยบายการบริการสารสนเทศ เครือข่ายบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ ดังนี้

(1) **องค์ประกอบย่อย 1.1 นโยบายการบริการสารสนเทศ** ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือความต้องการ สภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อผลักดันการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ โดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประชาสัมพันธ์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับรู้

“นโยบาย การวางแผน” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ **หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการ** “ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการพัฒนา แต่การมีภาวะผู้นำมีส่วนสำคัญเช่นกัน... ผู้นำหรือทีมนำ มีนโยบายที่ชัดเจนและมีช่องทางการสื่อสารให้ทีมงานเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามได้ ทำให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำของภาคีเครือข่าย มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนในการพัฒนาระบบสุขภาพในพื้นที่ตนเอง มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ มีการติดตามผลการทำงาน มีค่านิยมในการทำงาน...”

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า **ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ** เพราะ “นโยบาย การวางแผน” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เน้นให้เห็นบทบาทของผู้นำในการบริหารหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผน ดังข้อความ “...ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการพัฒนา... มีนโยบายที่ชัดเจนและมีช่องทางการสื่อสารให้ทีมงานเข้าใจ...มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์...” ส่วน **นโยบายการบริการสารสนเทศ** ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ “เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ...” อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีการกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นหากพิจารณาจากบทสัมภาษณ์ พบว่า **มีเข้ากันได้บางส่วน** เพราะการกำหนดทิศทางการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศโดยนำผลจากการสำรวจปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่และนำปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุมาดำเนินการบริการ

สารสนเทศดังปรากฏในแผนงานสุขภาพ ดังคำกล่าว “...นำปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุมาเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดทำแผนงานสุขภาพ... โดยในปีงบประมาณนี้ มีโครงการ 2 โครงการ” แต่กิจกรรมบริการสารสนเทศที่หน่วยงานบริการสารสนเทศดำเนินการอาจจะไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้สูงอายุทั้งหมด

(2) องค์ประกอบย่อย 1.2 เครื่องข่ายบริการสารสนเทศ ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเครือข่ายบริการสารสนเทศจะครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศ โดยจำแนกเครือข่ายบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก

“ภาคีเครือข่าย” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อค้นหาปัญหาสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และร่วมมือเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพที่ค้นพบ รวมทั้งการประสานงานในเครือข่ายและภาคีเครือข่าย มีกลไกสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสร้างความร่วมมือภาคีเครือข่าย

ผลการวิเคราะห์ หากพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่าไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ เพราะภาคีเครือข่ายที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อค้นหาปัญหาสุขภาพของคนทุกช่วงวัยและร่วมมือเพื่อค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพที่ค้นพบ ส่วนเครือข่ายบริการสารสนเทศที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ “เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มคน และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ...ครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศ” อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ) และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก (หน่วยงานปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชน) เพื่อผลิตและให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นหากพิจารณาจากบทสัมภาษณ์จึงพบว่า มีความเข้ากันได้บางส่วน ประเด็นความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศเพื่อผลิตและบริการสารสนเทศ ดังคำกล่าว “ร่วมมือกับสาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เทศบาล และบริษัท...เพื่อผลิตสื่อ (สื่อสิ่งพิมพ์ และรายการวิทยุกระจายเสียง) ให้บริการแก่ผู้สูงอายุ” ส่วนประเด็นที่ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ คือ ความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานและเป็นความร่วมมือในระดับท้องถิ่น ในรูปแบบการบริการ

เครือข่ายบริการสารสนเทศครอบคลุมหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

(3) องค์ประกอบย่อย 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนูปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง (เป็นการจัดเตรียม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย การจัดเตรียม เครื่องคอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดเตรียมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมขยายหน้าจอคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์) เทคโนโลยีอำนวยความสะดวก (เครื่องช่วยอ่าน) และอุปกรณ์ช่วยฟัง) ตลอดจนโสตทัศนูปกรณ์ ประกอบด้วย เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉาย เครื่องเสียง ไมโครโฟน และกระดานไวท์บอร์ด) และการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่น (เป็นการพัฒนาเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่นที่มีสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง)

“เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย เป็น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรครอบคลุม 2 ประเด็น คือ ระบบคุณภาพข้อมูล (ครอบคลุม 3 ประเด็นย่อย คือ การจัดการระบบบันทึกข้อมูลบริการของ รพ.สต.มีประสิทธิภาพและปรับปรุงเป็นปัจจุบัน การตรวจสอบข้อมูลบริการของรพ.สต. และการจัดส่งข้อมูลให้อำเภอ/จังหวัดอย่างต่อเนื่อง) และระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ครอบคลุม 3 ประเด็นย่อย คือ มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ทุกคนใน รพ.สต.และพร้อมใช้งาน มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลเฉพาะ และมีการสำรองฐานข้อมูลตามโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลบริการของ รพ.สต.) จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ กรณีศึกษา พบว่า ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ ดังคำกล่าว “มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ให้จัดส่งข้อมูลตามเวลาที่กำหนด การตรวจสอบข้อมูล”

ผลการวิเคราะห์ จากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า *ไม่เข้ากันกับ* รูปแบบการบริการ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ปรากฏ ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ครอบคลุม 2 ประเด็น คือ ระบบคุณภาพข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนูปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง และการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่น

(4) *องค์ประกอบย่อย 1.4 งบประมาณ* ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

การจัดการการเงินและบัญชี ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมวด 1 *การนำองค์กรและการจัดการดี* เป็นการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน และของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัยคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์ประเมินคุณภาพ พบว่า *ไม่เข้ากันกับ* รูปแบบการบริการ เพราะการจัดการการเงินและบัญชีในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดินและของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัยคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ส่วน *งบประมาณ* ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นผลการวิเคราะห์พิจารณาจากบทสัมภาษณ์ พบว่า *เข้ากันได้บางส่วนกับ* รูปแบบการบริการ ดังคำกล่าว “ในส่วนของการจัดโครงการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ จะได้มีงบประมาณจาก 2 แห่ง คือ ถ้าเป็นโครงการดูแลรักษา (โรคเรื้อรัง) จะได้เงินจากโรงพยาบาลแม่ข่าย ส่วนโครงการส่งเสริมสุขภาพ จะได้เงินจากกองทุนสุขภาพ...”

(5) *องค์ประกอบย่อย 1.5 การประชาสัมพันธ์* ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการเป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย *กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด* (เป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศให้กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิดได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอด

ชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ) และกลุ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศและผู้สนใจทั่วไป (เป็นการสื่อสาร ข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศให้กลุ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศ และผู้สนใจทั่วไปได้รับรู้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบริการสารสนเทศในด้านของ งบประมาณสนับสนุนจากกลุ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศและผู้สนใจทั่วไป)

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า *ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ* เพราะเกณฑ์การประเมินคุณภาพไม่ได้ระบุประเด็น”การประชาสัมพันธ์” ไว้

(6) องค์ประกอบย่อย 1.6 สภาพแวดล้อม ที่ปรากฏในรูปแบบบริการ เป็นสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (ครอบคลุมที่ตั้งของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการเดินทางเข้ารับบริการสารสนเทศ พื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องเรียน / ห้องฝึกอบรม / ห้องฝึกอาชีพ พื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย ห้องสมุดหรือมุมความรู้ / ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และพื้นที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ห้องรับประทานอาหาร ห้องน้ำที่มีการออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ และทางลาด) และสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล (เป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั้งการรับบริการ ณ หน่วยงาน และการรับบริการจากภายนอกหน่วยงาน โดยหน่วยงานมีการจัดเตรียมความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการผ่านสื่อออนไลน์ ประกอบด้วย เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) และโปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมทางด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับการให้บริการ)

“การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี เป็นการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุม 5 ประเด็นย่อย คือ การจัดการสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร (การกำหนดจุดจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ) การจัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน การพัฒนาส้วมให้ได้มาตรฐานส้วมสาธารณะไทย (มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ) มาตรการประหยัดพลังงาน และการจัดให้มีน้ำอุปโภค บริโภค เพียงพอในการให้บริการตามสภาพพื้นที่

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์ประเมินคุณภาพ พบว่า *ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ* ประเด็นที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นการ จัดสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร (การกำหนดจุดจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ) และการพัฒนาส้วมให้ได้มาตรฐานส้วมสาธารณะไทย (มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ) แต่สภาพแวดล้อมที่ปรากฏในรูปแบบการ

บริการ เน้นสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางจิตพิสัย อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และมุมความรู้สำหรับคนทุกช่วงวัย ดังนั้นผลการวิเคราะห์พิจารณาบทสัมภาษณ์ พบว่า มีความเข้ากันได้บางส่วน ดังคำกล่าว “มีอาคารห้องประชุมที่ใช้สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้...ในวันพฤหัสบดีต้นเดือนจะมีกิจกรรมให้ความรู้กับคนแต่ละช่วงผู้สูงอายุ ส่วนในพื้นที่ชั้น 1 มีมุมความรู้ที่จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ”

2) องค์ประกอบที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุมกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ (เป็นกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ และเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ผู้ให้บริการเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศ ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการให้เกิดทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบในสายงาน ตัวอย่างเนื้อหาที่ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการ คือ ทักษะการรู้สารสนเทศ ครอบคลุมการเข้าถึงสารสนเทศ และการประเมินสารสนเทศ ทักษะด้านสังคม ครอบคลุมการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคคลใกล้ชิด (เป็นกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน ซึ่งบุคคลใกล้ชิด เป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศ ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคคลใกล้ชิดให้เกิดทักษะ และความรู้ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและแนะนำผู้สูงอายุได้ เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) และผู้สูงอายุ (ในฐานะผู้รับบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อการบริการสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะ และความรู้ด้านทักษะการรู้สารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง)

ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ มี 3 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเรียนรู้และการพัฒนา และบทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เน้นการประสานงานของมีส่วนได้ส่วนเสียและภาคี โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะองค์กร (ประกอบด้วย ส่วนราชการ/องค์กรต่าง ๆ องค์กรปกครองท้องถิ่น อาสาสมัครในชุมชน โรงเรียน วัด สถานประกอบการ และสถานพยาบาลเอกชน) และลักษณะสายบังคับบัญชาและสายประสานงาน (ประกอบด้วย โรงพยาบาลแม่ข่าย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดอำเภอ)

“การเรียนรู้และการพัฒนา” ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 3 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ครอบคลุม การวิจัย และพัฒนา การประเมินและปรับปรุงวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ดี และการจัดระดับเทียบเคียง (benchmarking) รูปแบบการพัฒนาบุคลากร อาจทำได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาจเป็นการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน การเรียนในห้องเรียน การเรียนจากคอมพิวเตอร์ การเรียนทางไกล หรือรูปแบบของการศึกษาและฝึกอบรมอื่น ๆ การฝึกอบรมอาจจะเกิดจากการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหรือนอกองค์กร

“บทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง” ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 5 ผลลัพธ์ ครอบคลุมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ และการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ หรือแนะนำให้คนในครอบครัวปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ โดยใช้หลักการ 3อ 2ส (อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ ผลกระทบของการสูบบุหรี่ และผลกระทบของการดื่มสุรา)

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า ไม่เข้ากันกับรูปแบบการบริการ เพราะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เน้นการประสานงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคี โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะองค์กร และลักษณะสายบังคับบัญชาและสายประสานงาน การเรียนรู้และการพัฒนา ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เน้นการวิจัย และพัฒนา การประเมินและปรับปรุงวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ดี และบทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ หรือแนะนำให้คนในครอบครัวปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุมกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการบุคคลใกล้ชิด (สมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน) และผู้สูงอายุ (ในฐานะผู้รับบริการ

สารสนเทศ) ซึ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ โดยในส่วน *ผู้ให้บริการ* เน้นการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเกิดทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบในสายงาน เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะด้านสังคม รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วน *บุคคลใกล้ชิด* เน้นการส่งเสริมและพัฒนาบุคคลใกล้ชิดเกิดทักษะและความรู้ เพื่อให้สามารถช่วยเหลือและแนะนำผู้สูงอายุได้ เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ *ผู้สูงอายุ* ในฐานะผู้รับบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะและความรู้ด้านทักษะการรู้สารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศครุศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นผลการวิเคราะห์จากบทสัมภาษณ์ พบว่า *เข้ากันได้บางส่วน* ดังคำกล่าว “ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพ และอสม. ที่จะออกไปให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยเข้าร่วมกิจกรรม อสม.ออนไลน์” ส่วนประเด็นที่ *ไม่เข้ากันกับ* รูปแบบการบริการ คือ การส่งเสริมและพัฒนาทักษะแก่บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ กล่าวคือ *บุคคลใกล้ชิด* จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ และทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคคลใกล้ชิด และ *กลุ่มผู้สูงอายุ* จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะ และความรู้ด้านทักษะการรู้สารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3) องค์ประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุม “ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย *ด้านพัฒนาทางสังคม* (ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตและปรับตัวในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ) *ด้านส่งเสริมการเรียนรู้* (ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเกิดทักษะที่สามารถที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง) และ *ด้านส่งเสริมสุขภาพ* (ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุให้มีสุขภาพที่ดี)

“นวัตกรรม งานวิจัย การจัดการความรู้” ที่ปรากฏในเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 5 ผลลัพธ์ เป็นการนำข้อมูลปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่มาวิเคราะห์สร้าง

นวัตกรรม งานวิจัยที่สอดคล้องกับปัญหาสำคัญของพื้นที่ มีผลลัพธ์ และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ชุมชน ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ดูแลตนเองและเผยแพร่เป็นตัวอย่างได้

ผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า *ไม่เข้า* กับรูปแบบการบริการ เพราะนวัตกรรม งานวิจัย การจัดการความรู้ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่มาวิเคราะห์ ซึ่งปัญหาสุขภาพประชาชนในพื้นที่อาจจะไม่ใช่กลุ่มวัยผู้สูงอายุ เพราะในแต่ละพื้นที่กำหนดกลุ่มช่วงวัยผู้รับบริการครอบคลุม 5 กลุ่มช่วงวัย คือ กลุ่มเด็กปฐมวัย (0-5 ปี) กลุ่มเด็กวัยเรียน (5-14 ปี) กลุ่มวัยรุ่น (15-20 ปี) กลุ่มวัยทำงาน (21-59 ปี) และกลุ่มวัยผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) นอกจากนี้เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุม ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ อย่างไรก็ตามจากบทสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า หน่วยงานบริการสารสนเทศมีงานวิจัยจำนวน 2 เรื่อง ซึ่งเกิดจากการนำข้อมูลปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่มาดำเนินการศึกษา และจากผลการวิจัยมีการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ และบทความ) เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดังนั้นผลการวิเคราะห์ พิจารณาจากบทสัมภาษณ์ พบว่า *มีความเข้ากันได้บางส่วน* ดังคำกล่าว “งานวิจัย 2 เรื่องเป็นปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่รับผิดชอบ ...นำผลการวิจัย มาผลิตแผ่นพับ และเผยแพร่บทความในจดหมายข่าว...” แต่ประเด็นที่ *ไม่เข้ากัน* กับรูปแบบการบริการ คือ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ ครอบคลุม ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านสุขภาพ

4) *องค์ประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ* เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย *การบริการ ณ หน่วยงาน* (เป็นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุซึ่งเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน) และ *การบริการจากภายนอกหน่วยงาน* (เป็นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการ ณ หน่วยงาน ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) และ โปรแกรมประยุกต์) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (รายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยุกระจายเสียง และสื่อสิ่งพิมพ์) การบริการ

สารสนเทศเคลื่อนที่ (บริการนำส่งสารสนเทศ การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ และบริการเยี่ยมชมที่บ้าน) การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ และการบริการเสียงตามสาย)

ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัยมีประเด็นเกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการ 3 ประเด็น คือ การจัดบริการในสถานบริการ การจัดบริการในชุมชน และช่องทางการสื่อสารการจัดบริการระบบให้คำปรึกษา โดยการจัดบริการในสถานบริการ เป็นการให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการ การจัดบริการในชุมชน เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการในชุมชน (บริการเยี่ยมบ้าน) และช่องทางการสื่อสารการจัดบริการระบบให้คำปรึกษา เป็นการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ ไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพ พบว่า มีความเข้ากันได้บางส่วนกับรูปแบบการบริการ เพราะการจัดบริการในชุมชน เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการในชุมชน โดยมีเพียงบริการเยี่ยมบ้าน ส่วนการบริการจากภายนอกหน่วยงาน ที่ปรากฏในรูปแบบการบริการ เป็นการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกเดินทางมารับบริการ หน่วยงาน ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ และการบริการเสียงตามสาย ส่วนช่องทางการสื่อสารการจัดบริการระบบให้คำปรึกษา ในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ เป็นการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ ไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา พบว่า มีการจัดบริการในสถานบริการ การจัดบริการในชุมชน และช่องทางการสื่อสารการจัดบริการระบบให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และไลน์ ดังคำกล่าว “...มีการจัดสถานที่เอื้อต่อการมาใช้บริการ มีบริการเยี่ยมตามบ้าน นอกจากนั้นทางรพ.สต.มีบริการทางโทรศัพท์ ทางไลน์” จะเห็นได้ว่าลักษณะการบริการสารสนเทศที่ปรากฏในรูปแบบการบริการมีความหลากหลายมากกว่า

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการทดลองโดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการ
สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

รูปแบบการบริการ องค์ประกอบที่	เกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมวด	ผลการวิเคราะห์	
		เกณฑ์การ ประเมินคุณภาพ	บท สัมภาษณ์
1. ปัจจัยพื้นฐานการบริการ สารสนเทศ	หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี		
1.1 นโยบายการบริการ สารสนเทศ	- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ “ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการพัฒนา...ผู้นำหรือทีมนำ มีนโยบายที่ชัดเจนและมีช่องทางการสื่อสาร ให้ทีมงานเข้าใจ ... มีการวางแผนการ ทำงานที่ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ มีการติดตาม ผลการทำงานมีค่านิยมในการ ทำงาน...”	ไม่เข้ากัน	
การกำหนดทิศทาง การดำเนินการ บริการสารสนเทศสำหรับผู้ สูงอายุ ...สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน บริการสารสนเทศ และหรือความ ต้องการ สภาพปัญหาของ ผู้สูงอายุในพื้นที่...เขียนเป็นลาย ลักษณ์อักษร และมี การ ประชาสัมพันธ์	- บทสัมภาษณ์ “...นำปัญหาสุขภาพของ ผู้สูงอายุมาเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดทำ แผนงานสุขภาพ...โดยในปีงบประมาณนี้ มีโครงการ 2 โครงการ”		เข้ากันได้ บางส่วน
1.2 เครือข่ายบริการสารสนเทศ	หมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้ง ภายในประเทศและต่างประเทศ ...ครอบคลุมทั้งการผลิตและการ บริการสารสนเทศ จำแนก เครือข่ายบริการสารสนเทศ ออกเป็น 2 ประเภท คือ เครือข่าย บริการสารสนเทศภายใน หน่วยงาน และเครือข่ายบริการ สารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก	- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ ภาวเครือข่าย เป็นความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อค้นหา ปัญหาสุขภาพของคนทุกช่วงวัย และร่วมมือ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาสุขภาพที่ ค้นพบ...การประสานงานในเครือข่ายและ ภาคีเครือข่าย - บทสัมภาษณ์ “ร่วมมือกับสาธารณสุข จังหวัด สาธารณสุขอำเภอ เทศบาล และ บริษัท ...เพื่อผลิตสื่อ ...ให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ”	ไม่เข้ากัน	เข้ากันได้ บางส่วน

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	ผลการวิเคราะห์	
		เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	บทสัมภาษณ์
องค์ประกอบที่	หมวด		
1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย		
ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต และโสตทัศนอุปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง และการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่น	- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรครอบคลุม 2 ประเด็น คือ ระบบคุณภาพข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - บทสัมภาษณ์ “การกำหนดเวลาในการจัดส่งข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลก่อนจัดส่ง”	ไม่เข้ากัน	ไม่เข้ากัน
1.4 งบประมาณ	หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี		
ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการ	- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ การจัดการเงินและการบัญชี เป็นการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน และของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปโดยถูกต้อง มีวินัยคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ - บทสัมภาษณ์ “ใน ส่วน ของ การ จัดโครงการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ จะได้มีงบประมาณจาก 2 แห่ง คือ ถ้าเป็นโครงการดูแลรักษา (โรคเรื้อรัง) จะได้เงินจากโรงพยาบาลแม่ข่าย ส่วน โครงการส่งเสริมสุขภาพ จะได้เงินจากกองทุนสุขภาพ...”	ไม่เข้ากัน	เข้ากันได้

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	ผลการวิเคราะห์	
		เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	บทสัมภาษณ์
องค์ประกอบที่	หมวด		
ผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ...การส่งเสริมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ	<p>ลักษณะสายบังคับบัญชาและสายประสานงาน</p> <p>หมวด 3 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</p> <p>- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ “การเรียนรู้และการพัฒนา” ครอบคลุมการวิจัย และพัฒนาการประเมินและปรับปรุงวิธีการทำงาน การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ดี</p> <p>หมวด 5 ผลลัพธ์</p> <p>- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ “บทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง” ครอบคลุมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ และการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี</p> <p>- บทสัมภาษณ์ “ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพและอสม. ที่จะออกไปให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยเข้าร่วมกิจกรรม อสม.ออนไลน์”</p>	ไม่เข้ากัน	
		ไม่เข้ากัน	เข้ากันได้บางส่วน
3. เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ	หมวด 5 ผลลัพธ์		
ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจำแนกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ	<p>- เกณฑ์การประเมินคุณภาพ นวัตกรรมงานวิจัย การจัดการองค์ความรู้ เป็นการนำข้อมูลปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่มาวิเคราะห์สร้างนวัตกรรม มีผลลัพธ์ และเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ชุมชน ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ดูแลตนเองและเผยแพร่เป็นตัวอย่างได้</p> <p>- บทสัมภาษณ์ “งานวิจัย 2 เรื่อง ปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ นำผลการวิจัย มาผลิตแผ่นพับ และเผยแพร่ในจดหมายข่าว...”</p>	ไม่เข้ากัน	เข้ากันได้บางส่วน

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	ผลการวิเคราะห์	
		เกณฑ์การประเมินคุณภาพ	บทสัมภาษณ์
องค์ประกอบที่	หมวด		
4. ลักษณะการบริการสารสนเทศ	หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุม		
วิธีการให้บริการสารสนเทศ	ประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย		
แก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางบริการใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน (การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ และการบริการเสียงตามสาย)	หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุม ประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย - เกณฑ์การประเมินคุณภาพ การจัดบริการ ในสถานบริการ (ให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการ) การจัดบริการ ในชุมชน (บริการเยี่ยมบ้าน) และช่องทางสื่อสาร การจัดบริการระบบให้คำปรึกษา (โทรศัพท์ โอนไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์) - บทสัมภาษณ์ "...มีการจัดสถานที่เชื่อมต่อ การมาใช้บริการ มีบริการเยี่ยมตามบ้าน นอกจากนั้น ทางรพ.สต.มีบริการทางโทรศัพท์ ทางไลน์"	เข้ากันได้ บางส่วน	เข้ากันได้ บางส่วน

โดยสรุป การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต อาศัยแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการศึกษาดูงานการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสารสนเทศของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมาบูรณาการร่วมกันเพื่อพัฒนาเป็นร่างรูปแบบการบริการ หลังจากนั้นได้นำเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อวิพากษ์ร่าง รูปแบบการบริการ และปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยผ่านความเห็นชอบของคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ หลังจากนั้นทดลองรูปแบบการบริการ โดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยวิเคราะห์ทั้งจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพและบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารและ

ผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา สรุปออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความเข้ากันได้
 อย่างมาก ความเข้ากันได้บางส่วน และความไม่เข้ากัน ดังนี้ *ความเข้ากันได้อย่างมาก* คือ รูปแบบ
 การบริการ องค์กรประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ เข้ากันกับหมวด 4 การจัดระบบบริการ
 ครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของ
 หน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางบริการใน 2 ลักษณะคือ การบริการ ณ หน่วยงาน และ
 การบริการจากภายนอกหน่วยงาน *ความเข้ากันได้บางส่วน* ได้แก่ รูปแบบการบริการ องค์กรประกอบ
 ย่อย 1.1 นโยบายการบริการสารสนเทศเข้ากันได้บางส่วนกับหมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการ
 ดี (การนำปัญหาสุขภาพมากำหนดแนวทางการบริการแก่ผู้สูงอายุ) องค์กรประกอบย่อย 1.2 เครื่องมือ
 บริการสารสนเทศ เข้ากัน ได้บางส่วนกับหมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน
 และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (ความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศทั้งภายในหน่วยงานและ
 เครือข่ายบริการสารสนเทศภายนอกหน่วยงานเพื่อผลิตและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ)
 องค์กรประกอบย่อย 1.4 งบประมาณ เข้ากัน ได้หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี (มีแหล่ง
 เงินทุนสำหรับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ) องค์กรประกอบย่อย 1.6 สภาพแวดล้อม เข้ากัน
 ได้บางส่วนกับหมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี (การจัดพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และจัดมุม
 สำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง) องค์กรประกอบที่ 2 ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย เข้ากัน ได้บางส่วนกับหมวด 3
 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (การส่งเสริมผู้ให้บริการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 และการสื่อสาร) และองค์กรประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ เข้ากัน ได้บางส่วนกับหมวด 5
 ผลลัพธ์ (การนำปัญหาของผู้สูงอายุมาดำเนินการวิจัย และนำผลการวิจัยมาผลิตและให้บริการ
 สารสนเทศ) และ *ความไม่เข้ากัน* คือ รูปแบบการบริการ องค์กรประกอบย่อย 1.3 เทคโนโลยี
 สารสนเทศและการสื่อสาร เพราะหมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุก
 กลุ่มวัย เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่
 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรประกอบย่อย 1.3 เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ
 และการสื่อสารมาใช้เพื่อการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ และองค์กรประกอบย่อย 1.5 การ
 ประชาสัมพันธ์ เพราะในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ไม่ได้ระบุการประชาสัมพันธ์ไว้

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะรวม 8 ขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาวรรณกรรมและสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมหลายแนวคิดเกี่ยวข้อง ได้แก่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้สูงอายุ พฤติกรรมสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศ ตลอดจนนโยบาย แผนงาน และมาตรการที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยวิเคราะห์เอกสารทั้งหมดโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และทำการสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้ผลสรุปเกี่ยวกับหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต หลังจากนั้นได้ดำเนินการวิเคราะห์พันธกิจของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุตามกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง จำแนกออก 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ ผลที่ได้ คือ ผลสรุปหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 และ **ขั้นตอนที่ 2** การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด รวมทั้งสิ้น

24 แห่ง โดยพิจารณาเลือกหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ระหว่าง พ.ศ. 2550 - 2560 และดำเนินการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและจัดตั้งในพื้นที่จังหวัดเดียวกับหน่วยงานบริการสาธารณสุขที่ได้รับรางวัลดีเด่นหรือมีความโดดเด่นด้านการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในขั้นตอนนี้ คือ แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ผลที่ได้ คือ ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 3** การศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสาธารณสุขจำนวน 12 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน จากหน่วยงานบริการสาธารณสุข 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ผลที่ได้ คือ ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ **ขั้นตอนที่ 4** การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุที่ใช้บริการสาธารณสุขเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสาธารณสุขทั้ง 3 ด้าน ๆ ละ 4 คน ใน 4 ภูมิภาค รวมทั้งสิ้น 48 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ (1) ผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุไว้ 3 ช่วง คือ ช่วงอายุ 60 - 64 ปี ช่วงอายุ 65 - 69 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไป และ (2) ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมบริการสาธารณสุข หรือใช้บริการสาธารณสุขจากหน่วยงานบริการสาธารณสุขอย่างน้อย 3 ครั้ง ต่อปี ผลที่ได้ คือ ผลการศึกษากิจกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ครอบคลุมประเด็น ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 5** การพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในระยะที่ 1 ระยะที่ 2 และการศึกษาดูงานการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากหน่วยงานบริการสาธารณสุขของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งบูรณาการจากการวิเคราะห์และการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับผลการศึกษา มาพัฒนารูปแบบ **ขั้นตอนที่ 6** การวิพากษ์ร่างรูปแบบการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้

ด้านส่งเสริมสุขภาพ และด้านสารสนเทศศาสตร์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและนำผลการวิพากษ์ มาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น **ขั้นตอนที่ 7** การปรับปรุงร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคุณภิญโญพันธ์ ผลที่ได้ คือ รูปแบบรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ**ขั้นตอนที่ 8** การทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2 ผลการวิจัย

1.2.1 ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1) หน่วยงานการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามกรอบบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม คือ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ สังกัดกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2) หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ/เขต สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ และ (3) หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย ศูนย์บริการสาธารณสุข สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

2) ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ใน 4 ภูมิภาค ๆ ละ 2 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง ประกอบด้วย ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดนครพนม) ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง) และภาคใต้ (จังหวัดสงขลา และจังหวัดภูเก็ต) สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

(1) หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม ทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งสะท้อนสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม

ที่ทำงานในกลุ่มงานบริหาร และบุคลากรที่ทำงานในกลุ่มงานพัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ ดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่อายุตามพันธกิจของศูนย์ 6 ประการ คือ ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ศูนย์การฝึกอบรมและพัฒนา ศูนย์การเรียนรู้ ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ศูนย์การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน และศูนย์บริการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ผู้สูงอายุที่รับบริการ จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยภายในศูนย์ (จำนวน 7 แห่ง) และผู้สูงอายุในชุมชน (จำนวน 8 แห่ง)

(2) *หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้* ทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งสะท้อนสภาพปัญหาผู้เรียนหรือผู้รับบริการในพื้นที่ มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน จำแนกบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานในกลุ่มงานบริหาร/งานประสานภาคีเครือข่ายและกิจการพิเศษ และกลุ่มที่ทำงานในกลุ่มงานจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจ 2 ประการ คือ การจัดการศึกษานอกระบบ ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ และการจัดการศึกษาต่อเนื่อง /หลักสูตรระยะสั้น ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ ผู้สูงอายุในชุมชน

(3) *หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ* ทั้ง 8 แห่ง กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจสอดคล้องกับหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งสะท้อนสภาพปัญหาสุขภาพของคนทุกช่วงวัยในพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน จำแนกบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานในกลุ่มงานบริหาร และกลุ่มที่ทำงานในกลุ่มงานส่งเสริม ป้องกัน และควบคุมโรค และกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว ดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุตามพันธกิจของหน่วยงาน 5 ประการ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้สูงอายุที่รับบริการ คือ ผู้สูงอายุในชุมชน

1.2.2 ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1) *ผลการศึกษาสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต* โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศ จำนวน 12 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 24 คน จากหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน โดยพิจารณาใน

2 ประเด็น คือ องค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และกิจกรรมบริการสารสนเทศ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

(1) องค์ประกอบพื้นฐานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ 8 ประการ คือ นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ ช่องทางการบริการสารสนเทศ อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ เครือข่ายบริการสารสนเทศ งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ก. นโยบายการบริการสารสนเทศ หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน กำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด และความต้องการหรือสภาพปัญหาในพื้นที่ กล่าวคือ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม กำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะส่วนหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้และด้านส่งเสริมสุขภาพ กำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศสำหรับคนทุกช่วงวัย

ข. ผู้ให้บริการ หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ โดยการเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมที่ดำเนินการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน เนื้อหาการประชุม สัมมนา และฝึกอบรมส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับสายงานที่รับผิดชอบ โดยผู้ให้บริการมีการประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมสำหรับผู้สูงอายุโดยวิธีการเล่าเรื่อง

ค. ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีการจัดหาจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งแตกต่างกัน ดังนี้

ก) หน่วยงานต้นสังกัด มีการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานต้นสังกัดด้านพัฒนาทางสังคม ผลิตและเผยแพร่สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทางสังคมของผู้สูงอายุ เช่น สวัสดิการ กฎหมาย และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้นสังกัดด้านส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการพัฒนาสื่อเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานสำหรับคนทุกช่วงวัยในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ และหน่วยงานต้นสังกัดด้านส่งเสริมสุขภาพ ผลิตและเผยแพร่สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข) หน่วยงานบริการสารสนเทศในระดับพื้นที่ มีการจัดหาจัดเตรียมและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อบริการแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม จัดหา จัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ (บางแห่ง) และสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ (บางแห่ง) เพื่อบริการแก่ผู้สูงอายุ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ จัดหา จัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน (บางแห่ง) เพื่อให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย และ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ จัดหา จัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย โดยเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการแตกต่างกัน

ง. *ช่องทางการบริการสารสนเทศ* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน จำแนกช่องทางการบริการสารสนเทศเป็น 2 ส่วนเหมือนกัน คือ การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดในส่วนของบริการจากภายนอก หน่วยงานแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม มีช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุจากภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง) การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ทุกแห่ง) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ (บางแห่ง) การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน (บางแห่ง) และการบริการเสียงตามสาย (บางแห่ง) ส่วนหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้และหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ มีช่องทางการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุจากภายนอกหน่วยงานเหมือนกัน ประกอบด้วย การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ (ทุกแห่ง) และการบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ (ทุกแห่ง) ยกเว้นการบริการเสียงตามสาย พบในหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ (บางแห่ง)

จ. *อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ* จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการพัฒนาเว็บไซต์และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์

ก) *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีการจัดเตรียมโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุเหมือนกัน ในส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม (บางแห่ง) และหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ (บางแห่ง) มีการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ส่วนหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ

ข) *การพัฒนาเว็บไซต์และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์* พบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม (บางแห่ง) มีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ หน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมการเรียนรู้ มีการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่คนทุกช่วงวัย

(บางแห่ง) ส่วนหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ ยังไม่ปรากฏการพัฒนาเว็บไซต์ และหรือการเชื่อมโยงเว็บไซต์ในแผนงาน

ฉ. *เครือข่ายบริการสารสนเทศ* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีเครือข่ายบริการสารสนเทศเหมือนกัน โดยจำแนกเป็นเครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก แต่ต่างกันในระยะเยื้องของเครือข่ายบริการสารสนเทศ

ช. *งบประมาณ* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ได้รับงบประมาณสำหรับการบริการสารสนเทศจากหน่วยงานต้นสังกัดเหมือนกัน ยกเว้นหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ ที่ได้รับงบประมาณทั้งจากหน่วยงานต้นสังกัดและเครือข่ายบริการสารสนเทศ

ซ. *สิ่งอำนวยความสะดวก* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเหมือนกัน คือ ห้องเรียน ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดเตรียมไว้สำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน คือ มุมความรู้ พบว่าหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม และหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพมีการจัดเตรียมมุมความรู้เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ นอกจากนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านพัฒนาทางสังคม (บางแห่ง) มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้สูงอายุ คือ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องฝึกอาชีพ

(2) *กิจกรรมบริการสารสนเทศ* หน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน มีแนวทางการดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ ที่เป็นไปแผนงานของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งความต้องการหรือปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยจำแนกกิจกรรมบริการสารสนเทศ ออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ โดยเนื้อหาหรือประเด็นการให้บริการสารสนเทศ แตกต่างกันตามสภาพปัญหาของผู้สูงอายุ

2) *ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต* โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุจำนวน 48 คนจาก 4 ภูมิภาค ๆ ละ 1 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดขอนแก่น จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดสงขลา ผลการศึกษานำเสนอ ออกเป็น 2 ประเด็น คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล และพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 27 คน) อยู่ในช่วงอายุ 60 - 64 ปี มากที่สุด (จำนวน 18 คน) รองลงมา คือ กลุ่มผู้สูงอายุ 65 - 69 ปี และอายุ 70 ปีขึ้นไปเท่ากัน (จำนวน 15 คน) เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด (จำนวน 27 คน) รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (จำนวน 15 คน) มัธยมศึกษาตอนปลาย (จำนวน 3 คน) ตามลำดับ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากที่สุด (จำนวน 28 คน) เคยประกอบอาชีพรับราชการ (ครู อาจารย์ ตำรวจ และทหาร) มากที่สุด (จำนวน 16 คน) รายได้ ณ วันที่ให้ข้อมูล จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (จำนวน 32 คน) และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (จำนวน 16 คน) และส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ (จำนวน 33 คน)

(2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ดังนี้

ก. ความต้องการสารสนเทศ ประกอบด้วย เนื้อหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพ มากที่สุด รองลงมา คือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการเรียนรู้ และน้อยที่สุด คือ สารสนเทศที่เนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาทางสังคม ลักษณะของสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่ได้จากการฝึกปฏิบัติ ประกอบด้วย ภาพ และเสียง โดยการอธิบาย การแนะนำ และการสาธิตของผู้ให้บริการและมีการฝึกปฏิบัติจริง มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อโสตทัศน์ (รายการวิทยุโทรทัศน์) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (คลิปวิดีโอ) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ (1) ตัวผู้สูงอายุ แต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศต่างกัน เนื่องจากอยู่ในสถานการณ์หรือเผชิญปัญหาที่ต่างกัน และ (2) สภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ข. การแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วย วิธีการแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด (สามี-ภรรยา ลูก หลาน เพื่อน และเพื่อนบ้าน) และผู้สูงอายุบางส่วนสามารถแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศ ส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากสื่อมวลชนมากที่สุด โดยการรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานบริการสารสนเทศ และน้อยสุด คือ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ ผู้สูงอายุบางส่วนแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และไลน์) และโปรแกรมประยุกต์ และอุปกรณ์ในการแสวงหาสารสนเทศ

ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศต่างกัน จำแนกเป็น ด้านการอ่าน ประกอบด้วย การออกแบบสื่อสารสนเทศ และปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ ด้านการฟัง ผู้สูงอายุไม่ฟังรายการวิทยุกระจายเสียง เพราะมีโฆษณา太多 และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้สูงอายุบางส่วนไม่ทราบว่า มีสารสนเทศและไม่รู้วิธีการขอรับบริการจากหน่วยงานบริการสารสนเทศ

ค. การใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพื่อรับมือปัญหาสุขภาพ โดยผู้สูงอายุใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อดูแลสุขภาพตนเองหรือคู่สมรสหรือบุคคลใกล้ชิด เพื่อการเรียนรู้ โดยผู้สูงอายุใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อปรับตัวและเรียนรู้ให้เท่าทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพื่อการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผู้สูงอายุบางส่วนใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อสร้างประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

1.2.3 ผลการพัฒนา รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การวิพากษ์รูปแบบการบริการ การปรับปรุงรูปแบบการบริการ และการทดลองรูปแบบการบริการ สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

1) การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาบูรณาการเป็นรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และช่องทางการบริการสารสนเทศดังภาพที่ 4.5

2) การวิพากษ์รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยนำเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญในการประชุมกลุ่ม (focus group) ผลการวิพากษ์คือ รูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ และลักษณะการบริการสารสนเทศ โดยสรุปประเด็นการปรับแก้ไข ดังนี้

(1) องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะการปรับเปลี่ยน สรุป 3 ประเด็น คือ (1) เปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ จากเดิม “ปัจจัยพื้นฐาน” เปลี่ยนเป็น “ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ” เพื่อให้เฉพาะด้านมากยิ่งขึ้น องค์ประกอบย่อย 1.3 เปลี่ยน จากเดิม “อุปกรณ์สำหรับการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” เพื่อให้ครอบคลุมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร องค์ประกอบย่อย 1.4 เปลี่ยน จากเดิม “สิ่งอำนวยความสะดวก” เปลี่ยนเป็น “สภาพแวดล้อม” เพื่อครอบคลุมสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล (2) เพิ่มเครือข่ายบริการ

สารสนเทศที่เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศภายนอกที่ไม่เป็นทางการเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มบุคคล และบุคคล และ (3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพราะจากงานวิจัยหลายเรื่องที่ผ่านมาผู้สูงอายุประสบปัญหาคือ ไม่ได้รับข่าวสารการดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ

(2) องค์ประกอบที่ 2 ผู้ให้บริการ ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะการปรับเปลี่ยนรูป 2 ประเด็น คือ (1) เปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ จากเดิม “ผู้ให้บริการ” เปลี่ยนเป็น “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อให้ครอบคลุมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ และ (2) เนื้อหาการพัฒนา เน้นทักษะที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

(3) องค์ประกอบที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ การปรับเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ จากเดิม “ทรัพยากรสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ”

(4) องค์ประกอบที่ 4 ช่องทางการบริการสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะการปรับเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบ จากเดิม “ช่องทางการบริการสารสนเทศ” เปลี่ยนเป็น “ลักษณะการบริการสารสนเทศ” และจัดกลุ่มลักษณะการบริการสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุ

3) การปรับปรุงรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่อคณะอาจารย์ที่ปรึกษาคณะคุณนิพนธ์เพื่อพิจารณาขอความเห็นชอบ หลังจากนั้นจัดส่งรูปแบบการบริการที่ผ่านความเห็นชอบให้กับคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยัน โดยรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ และลักษณะการบริการสารสนเทศ ดังภาพที่ 4.6

(1) องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานการบริการสารสนเทศ ครอบคลุมปัจจัยภายในของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ประกอบด้วย นโยบายการบริการสารสนเทศ เครือข่ายบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อม

ก. องค์ประกอบย่อย 1.1 นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศ และหรือความต้องการหรือสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่

ข. องค์ประกอบย่อย 1.2 เครือข่ายบริการสารสนเทศ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเครือข่ายบริการสารสนเทศจะครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศ โดยจำแนกเครือข่ายบริการ

สารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก

ค. *องค์ประกอบย่อย 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร* เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโสตทัศนอุปกรณ์ โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนตามลักษณะการบริการ คือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงานด้วยตนเอง และการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศและการเชื่อมโยงเว็บไซต์หน่วยงานอื่น

ง. *องค์ประกอบย่อย 1.4 งบประมาณ* ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

จ. *องค์ประกอบย่อย 1.5 การประชาสัมพันธ์* เป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด กลุ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศและผู้สนใจทั่วไป

ฉ. *องค์ประกอบย่อย 1.6 สภาพแวดล้อม* เป็นสภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล

(2) *องค์ประกอบที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ครอบคลุมกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการ บุคคลใกล้ชิด และผู้สูงอายุ

(3) *องค์ประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ* ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศได้จัดหา จัดเตรียมและรวบรวมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการควรสอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตใน 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาทางสังคม ด้านส่งเสริมการเรียนรู้ และด้านส่งเสริมสุขภาพ

(4) *องค์ประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ* เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการใน 2 ลักษณะ ประกอบด้วย การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน

4) *การทดลองรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต* โดยการวิเคราะห์ความเข้ากันได้ระหว่างรูปแบบการบริการกับเกณฑ์การประเมิน

คุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน คือ การสำรวจเอกสารเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศทั้ง 3 ด้านและคัดเลือกเกณฑ์การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว ปี 2562 เนื่องจากมีประเด็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของหน่วยงานบริการสารสนเทศและผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน ผลการวิเคราะห์ความเข้ากันได้โดยพิจารณาทั้งจากเกณฑ์การประเมินคุณภาพและบทสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ให้บริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศกรณีศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความเข้ากันได้อย่างมาก ความเข้ากันได้บางส่วน และความไม่เข้ากัน

(1) *ความเข้ากันได้อย่างมาก* พบว่า รูปแบบการบริการ องค์กรประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ เข้ากันกับหมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการใน 2 ลักษณะคือ การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน

(2) *ความเข้ากันได้บางส่วน* พบว่า รูปแบบการบริการ องค์กรประกอบย่อย 1.1 นโยบายการบริการสารสนเทศ เข้ากันได้บางส่วนกับหมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี เพราะจากบทสัมภาษณ์ การนำปัญหาสุขภาพมากำหนดแนวทางการบริการแก่ผู้สูงอายุ องค์กรประกอบย่อย 1.2 เครือข่ายบริการสารสนเทศ เข้ากันได้บางส่วนกับหมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพราะจากบทสัมภาษณ์ความร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศทั้งภายในหน่วยงานและเครือข่ายบริการสารสนเทศภายนอกหน่วยงาน เพื่อผลิตและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ องค์กรประกอบย่อย 1.4 งบประมาณ เข้ากันได้กับมมส 3 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เพราะจากบทสัมภาษณ์การส่งเสริมผู้ให้บริการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และองค์กรประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ เข้ากันได้บางส่วนกับหมวด 5 ผลลัพธ์ เพราะจากบทสัมภาษณ์การนำปัญหาของผู้สูงอายุมาดำเนินการวิจัย และนำผลการวิจัยมาผลิตและให้บริการสารสนเทศ

(3) *ความไม่เข้ากัน* พบว่า รูปแบบการบริการ องค์กรประกอบย่อย 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่เข้ากันกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพหมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย ซึ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และองค์กรประกอบย่อย 1.5 การประชาสัมพันธ์ ไม่เข้ากันกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพในหมวดใดเลยเพราะในเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ไม่ได้ระบุการประชาสัมพันธ์ไว้

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 สภาพของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ข้อค้นพบจากการวิจัย มีประเด็นการอภิปราย 4 ประเด็น คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ลักษณะการบริการสารสนเทศ เครือข่ายบริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดหา และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ McClusky (1975, pp. 324-355) ที่นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ รวมทั้งสอดคล้องกับ Sasja และคณะ (Sasja et al., 2004, p. 28) ที่นำเสนอเกี่ยวกับการจัดเตรียมเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และการศึกษาของอาชญา รัตนอุบล และคณะ (2548) ที่กล่าวถึงแหล่งเรียนรู้ที่จะสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดหาจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อตอบสนองการเรียนรู้ของผู้สูงอายุตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการ* มีรายละเอียดดังนี้

1) *สื่อสิ่งพิมพ์* เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประเด็นสำคัญ คือ การจัดหาและจัดเตรียมสื่อสิ่งพิมพ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ กล่าวคือ เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดตัวอักษรใหญ่ สอดคล้องกับการศึกษาของ Rosengren (2013) ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอิทธิพลต่อการอ่านของผู้สูงอายุ กล่าวคือ จุลสารที่นำเสนอข้อความสั้น ๆ พร้อมภาพประกอบสี ผู้สูงอายุอ่านเข้าใจและใช้ประโยชน์ในการดูแลสุขภาพได้ดี สอดคล้องกับกรณีตัวอย่างห้องสมุดประชาชน Hikawa เมืองอิซุโมะ ประเทศญี่ปุ่น ที่ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดตัวอักษรใหญ่แก่ผู้สูงอายุ (Donkai & Mizoue, 2014, pp. 272-278) และสอดคล้องกับสถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติ (National Institute on Aging, 2008) ที่นำเสนอแนวทางการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะประเด็นการใช้ภาษาที่ชัดเจน ภาพประกอบเหมาะสม และการออกแบบที่เรียบง่าย มีช่องว่างระหว่างบรรทัด และพื้นที่ว่างระหว่างประเด็น

2) *สื่อโสตทัศน* เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ และรายการวิทยุกระจายเสียงอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุโดยจำแนกตามระดับของหน่วยงานออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานในระดับพื้นที่

(1) *หน่วยงานต้นสังกัด* กำหนดแนวทางการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ข้อค้นพบจากการวิจัยประเด็น *ช่องทางทางการแสวงหาสารสนเทศ* ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2011) ที่พบว่า รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมส่วนใหญ่ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่อมวลชน การศึกษาของ Zou และคณะ (Zou et al., 2014) และการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2014) ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด คือ สื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง และรายการวิทยุโทรทัศน์) ดังนั้นการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุย่อมเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ ดังกรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในสาธารณรัฐประชาชนจีน หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน คือสถานีวิทยุโทรทัศน์ Shanghai Air U3A ร่วมมือกันเพื่อผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์และรายการวิทยุกระจายเสียงสำหรับผู้สูงอายุ (China Association of Universities for the Third Age, 2010)

(2) *หน่วยงานในระดับพื้นที่* ดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ โดยเฉพาะบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศที่ให้บริการสื่อโสตทัศนแก่ผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น *สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส* (Thai PBS) ซึ่งผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุโทรทัศน์สำหรับผู้สูงอายุ “ลุยไม่รู้โรย super active” มีเนื้อหารณรงค์ให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงวัยและเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส, 2562) และสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ร่วมมือกับกรมกิจการผู้สูงอายุผลิตและเผยแพร่รายการวิทยุกระจายเสียงสำหรับผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562)

3) *สื่ออิเล็กทรอนิกส์* เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บในลักษณะของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คลิปวิดีโอ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ จุลสารอิเล็กทรอนิกส์ และในรูปแบบอื่น ๆ โดยจำแนกตามระดับของหน่วยงานออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานในระดับพื้นที่

(1) *หน่วยงานต้นสังกัด* กำหนดแนวทางการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ ข้อค้นพบ

จากการวิจัย กลุ่มผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะด้านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่สามารถแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2011) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุส่งผลต่อรูปแบบการเรียนรู้ โดยผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงจะเรียนรู้จากสื่อออนไลน์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaudhuri และคณะ (Chaudhuri, et al., 2013) พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีแนวโน้มใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรวางแผนการผลิต จัดทำ จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ โดยร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังกรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกา หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น บริษัทไอบีเอ็ม และมูลนิธิต่าง ๆ ร่วมมือเพื่อผลิตและให้บริการบทเรียนออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุผ่านเว็บไซต์ <https://seniornet.org> (SeniorNet, 2020) นอกจากนี้ประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ควรตระหนัก คือ การออกแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ตามที่เวปไซด์เว็บบคอนซอร์เทียม (World Wide Web Consortium -- W3C, 2020) ได้กำหนดแนวทางไว้ ทั้งนี้เพื่อลดข้อจำกัดต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ รวมทั้งการรวบรวม และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุสอดคล้องกับ Beisgen และคณะ (Beisgen et al., 2003, p. 229) นำเสนอการจัดเตรียมเนื้อหาการเรียนรู้ที่มีในท้องถิ่น โดยให้บริการในรูปแบบฐานข้อมูล

(2) หน่วยงานในระดับพื้นที่ วางแผนในการจัดหาและจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ครอบคลุมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีแป้นพิมพ์ขนาดใหญ่) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (เช่น โปรแกรมขยายหน้าจอคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมอ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์) รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการใช้งาน สอดคล้องกับ Beisgen และคณะ (Beisgen et al., 2003, pp. 147-150) และ Demir (2016) ที่นำเสนอประเด็นของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะประเด็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีแป้นพิมพ์ขนาดใหญ่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการใช้งาน รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบที่ 1.3 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*

2.1.2 ลักษณะการบริการสารสนเทศ เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานบริการสารสนเทศ ซึ่งหน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุตามสภาพของผู้สูงอายุ ข้อค้นพบจากการ

วิจัย ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีช่องทางการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ด้วยตนเองเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2011) และการศึกษาของ Chaudhuri และคณะ (Chaudhuri et al., 2013) ที่กล่าวว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูง รูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมส่วนใหญ่ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่อออนไลน์ ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการศึกษาระดับต่ำ มีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของวิพรรณ ประจวบเหมาะ และคณะ (2556) ที่พบว่า ข้อจำกัดด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการรู้หนังสือต่ำ ส่งผลต่อการรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ นอกจากนี้หากพิจารณาจากรายได้ปัจจุบันของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และแหล่งรายได้ส่วนหนึ่ง คือ เบี้ยยังชีพ จากข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลต่อช่องทางการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ กล่าวคือ หากเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีค่าใช้จ่าย ผู้สูงอายุอาจจะไม่ใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Fei Yue Community Services (2012) ที่กล่าวถึงอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ คือ ความกังวลด้านค่าใช้จ่าย ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศควรมีลักษณะการบริการสารสนเทศที่หลากหลายตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบที่ 4 ลักษณะการบริการสารสนเทศ* ซึ่งจำแนกลักษณะการบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน

1) *การบริการ ณ หน่วยงาน* หน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ ณ หน่วยงาน จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล

(1) *สภาพแวดล้อมทางกายภาพ* เป็นการจัดเตรียมสถานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องรับประทานอาหาร และห้องน้ำที่มีการออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ Eaton และคณะ (Eaton et al., 2005, pp. 464-470) ที่กล่าวถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาของอาชัยญา รัตนอุบล และคณะ (2548) ที่กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งสอดคล้องกับกรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น โดยห้องสมุดประชาชน Hikawa เมืองอิซุโมะ ที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ เช่น แสงสว่างที่เหมาะสม เก้าอี้ และทางขึ้น-ลงอาคาร (Donkai & Mizoue, 2014, pp. 272-278)

(2) *สภาพแวดล้อมทางดิจิทัล* ครอบคลุม โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ Eaton และคณะ (Eaton et al., 2005) Medel-Ationuevo และคณะ (Medel-Ationuevo et al., 2001, pp. 21-29) ที่กล่าวถึงการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลที่เอื้อต่อเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้ง Beisgen และคณะ (Beisgen et al., 2003, pp. 147-150) ที่กล่าวถึงการจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีเป็นพิมพ์ขนาดใหญ่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการใช้งาน รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงสารสนเทศ

2) *การบริการจากภายนอกหน่วยงาน* หน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้บริการจากภายนอกหน่วยงานของผู้สูงอายุ เช่น

(1) *การบริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์* เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก รวมทั้ง โปรแกรมประยุกต์ หน่วยงานบริการสารสนเทศควรจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อสภาพแวดล้อมทางดิจิทัล เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมสำหรับการเข้าถึงสอดคล้องกับ Beisgen และคณะ (Beisgen et al., 2003, pp. 140-145) Firdhous และคณะ (Firdhous et al., 2012) Sasja และคณะ (Sasja et al., 2004, pp. 36-39) กล่าวถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ โดยมีการการออกแบบเว็บไซต์ที่เอื้อต่อการใช้งานซึ่งในกลุ่มผู้สูงอายุการออกแบบเว็บไซต์ควรตระหนักถึงข้อจำกัดของผู้สูงอายุ (World Wide Web Consortium, 2020)

(2) *การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน* หน่วยงานบริการสารสนเทศอาจร่วมมือกับเครือข่ายบริการสารสนเทศเพื่อผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ และรายการวิทยุกระจายเสียง เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศจากสื่อมวลชนมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2014) การศึกษาของ Basnyata และคณะ (Basnyata et al., 2014) และการศึกษาของ Zou และคณะ (Zou et al., 2014) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้สูงอายุใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน (รายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยุกระจายเสียง และสื่อสิ่งพิมพ์) รวมทั้งสอดคล้องกับกรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับสถานีวิทยุโทรทัศน์ Shanghai Air U3A ผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ (China Association of Universities for the Third Age, 2010)

(3) การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ หน่วยงานบริการสารสนเทศควรเพิ่มบริการนำส่งสารสนเทศให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกมารับบริการ ณ หน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์ และบริการนำส่งสารสนเทศทางอีเมล สอดคล้องกับแนวคิดของ Cassell และ Hiremath (2009, pp. 5-14) และแนวคิดของ Bopp และคณะ (Bopp et al., 2011, pp. 14-18) ที่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งกล่าวถึงการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ของหน่วยงานบริการสารสนเทศที่ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ไม่สะดวกมารับบริการ ณ หน่วยงาน เช่น นำส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์ รวมทั้งแนวคิด Dhawan (2006, pp. 63-65) ที่กล่าวถึงการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้เรียน โดยการนำส่งสารสนเทศทางอีเมล รวมทั้งสอดคล้องกับดัชนีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในสหราชอาณาจักร โดยหน่วยงานการกุศล “Age UK” มีการบริการสารสนเทศเคลื่อนที่แก่ผู้สูงอายุในลักษณะของการนำส่งสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในชุมชน (Age UK, 2013)

(4) การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ หน่วยงานบริการสารสนเทศควรมีคู่สายโทรศัพท์เฉพาะสำหรับให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ดัชนีตัวอย่างหน่วยงานการกุศล “Age UK” มีคู่สายโทรศัพท์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ คือ “Age UK Advice Line” (Age UK, 2013)

2.1.3 เครือข่ายบริการสารสนเทศ เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเครือข่ายบริการสารสนเทศจะครอบคลุมทั้งการผลิตและการบริการสารสนเทศตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต องค์ประกอบย่อย 1.2 เครือข่ายบริการสารสนเทศ โดยจำแนกเครือข่ายบริการสารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ เครือข่ายบริการสารสนเทศภายในหน่วยงาน และเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภายนอก มีรายละเอียดดังนี้

1) **หน่วยงานต้นสังกัด** กำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาเครือข่ายบริการสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อผลิตและเผยแพร่สารสนเทศหลากหลายอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ สอดคล้องกับกรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีเครือข่ายบริการสารสนเทศกับหน่วยงานภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้การผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาหลากหลายและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง (Manheimer, 2016, pp. 485-486)

2) *หน่วยงานในระดับพื้นที่* วางแผนพัฒนาเครือข่ายบริการสารสนเทศทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน กลุ่มบุคคล และบุคคล รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ในระดับท้องถิ่น เพื่อผลิตและบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในระดับท้องถิ่น กรณีตัวอย่างการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น ดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุ ณ *ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน Kominkan* ซึ่งเป็นความร่วมมือของรัฐบาลท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนในพื้นที่ เช่น ห้องสมุดประชาชน สถาบันการศึกษา กลุ่มบุคคล และบุคคลเพื่อผลิตสารสนเทศและบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ (Hori, 2016, pp. 215-219)

2.1.4 ผู้ให้บริการ เป็นกลุ่มคนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรู้ และเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพของการบริการสารสนเทศ เพราะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุจะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Knowles (1980, pp. 40-44) ที่กล่าวถึงการเรียนรู้ของผู้สูงอายุจะพัฒนาจากการพึ่งพาผู้อื่นไปเป็นการนำตนเอง นอกจากนั้นจากข้อค้นพบการวิจัย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศโดยได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chaudhuri และคณะ (Chaudhuri et al., 2013) การศึกษาของ Edewor และคณะ (Edewor et al., 2016) และการศึกษาของชลธิชา ดินขุนทด (2557) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศ ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการเกิดทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากหน้าที่และความรับผิดชอบในสายงาน สอดคล้องกับ Hirsh (2015, pp. 5-7) และ Dongardive (2013, pp. 204-206) ที่กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นของผู้ให้บริการ เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบที่ 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ตัวอย่างเนื้อหาที่ควรส่งเสริมและพัฒนาผู้ให้บริการ คือ ทักษะการรู้สารสนเทศ ครอบคลุมการเข้าถึงสารสนเทศ และการประเมินสารสนเทศ ทักษะด้านสังคม ครอบคลุมการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.2 พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ข้อค้นพบจากการวิจัย มีประเด็นอภิปรายดังนี้

2.2.1 ความต้องการสารสนเทศ ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้สูงอายุต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพมากที่สุด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อปัญหาซึ่งแต่ละคนกำลังเผชิญ สอดคล้องกับตัวแบบ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson, 1999) ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้เป็นการแสวงหาสารสนเทศอย่างมีวัตถุประสงค์ โดยเป็นผลมาจากความต้องการใดต้องการหนึ่ง รวมทั้งสอดคล้องกับตัวแบบเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วินและคณะ (Dervin, 2011) ซึ่งเป็นตัวแบบที่อธิบายความต้องการสารสนเทศของบุคคลที่มีความซับซ้อน เพราะแต่ละบุคคลอยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างกัน การเผชิญความเป็นจริงของชีวิตประจำวันย่อมประสบปัญหาต่าง ๆ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับตัวแบบของแนวคิดวิทยาการผู้สูงอายุด้านการศึกษาของ McClusky (1975, pp. 324-355) ที่กล่าวถึงความต้องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพปัญหา รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุในประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศไนจีเรีย (Edewor et al., 2016) ประเทศสิงคโปร์ (Chang et al., 2014) ประเทศอินเดีย (Bhadrashetty et al., 2014) และสาธารณรัฐประชาชนจีน (Zou et al., 2014) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ สารสนเทศที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุด คือ สารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศ คือ ปัญหาของผู้สูงอายุ

2.2.2 การแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุมิ่วิธีการแสวงหาสารสนเทศ โดยได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ให้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Chaudhuri และคณะ (Chaudhuri et al., 2013) การศึกษาของ Edewor และคณะ (Edewor et al., 2016) และการศึกษาของชลธิชา ดินขุนทด (2557) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการ เช่น แพทย์ พยาบาล รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด (สามี-ภรรยา ลูก หลาน เพื่อน และเพื่อนบ้าน) สอดคล้องกับการศึกษาของชลธิชา ดินขุนทด (2557) การศึกษาของอาชญญา รัตนอุบล และคณะ (2554) การศึกษาของ Edewor และคณะ (Edewor et al., 2016) การศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2014) การศึกษาของ Bhadrashetty (Bhadrashetty et al., 2014) การศึกษาของ Chaudhuri และคณะ (Chaudhuri et al., 2013) และการศึกษาของ Pálsdóttir (Pálsdóttir, 2012) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุใช้เป็นอันดับที่สองรองลงมาจากผู้ให้บริการ คือ บุคคลใกล้ชิด

อุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ประสบปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านการอ่าน ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านการฟัง

- *ด้านการอ่าน* จำแนกเป็น 2 ประเด็น คือ การออกแบบสื่อสารสนเทศ และปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ โดยในส่วนของ*การออกแบบสื่อสารสนเทศ* ข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่า อุปสรรคสำคัญที่ไม่อ่านสื่อสิ่งพิมพ์ คือ ปัญหาการใช้คำศัพท์ ขนาดตัวอักษรที่เล็ก และภาพประกอบไม่เหมาะสม ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หน่วยงานบริการสารสนเทศควรตระหนักในประเด็นของการออกแบบสื่อสารสนเทศที่เอื้อต่อเรียนรู้ กล่าวคือ ขนาดตัวอักษร ภาพประกอบ รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางของสถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติ (National Institute on Aging, 2008) ที่กำหนดแนวทางการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rosengren (2013) ที่พบว่า จุดสารที่นำเสนอเนื้อหาข้อความสั้น ๆ และมีภาพประกอบ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ประโยชน์จากจุดสารในการดูแลสุขภาพของตนเองได้ และ*ปัญหาจากตัวผู้สูงอายุ* ข้อค้นพบจากการวิจัย พบว่า อุปสรรคอีกประการหนึ่งที่ไม่อ่านสื่อสิ่งพิมพ์ คือ ไม่สามารถที่จะอ่านได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา จากข้อจำกัดด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ ข่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของวิพรรณ ประจวบเหมาะ และคณะ (2556) ที่พบว่า ข้อจำกัดด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ เป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการรู้หนังสือต่ำ ส่งผลต่อการรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องผลิตสารสนเทศในรูปแบบอื่น ๆ ที่สามารถลดข้อจำกัดและเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในแต่ละกลุ่มตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบที่ 3 เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ*

- *ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ* ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้สูงอายุบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศของหน่วยงานบริการสารสนเทศ เพราะไม่ทราบว่า มีสารสนเทศและไม่รู้วิธีการขอรับบริการจากหน่วยงานบริการสารสนเทศสอดคล้องกับการศึกษาของเดชา สังขวรรณ และคณะ (2558) พบว่า ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐเพราะขาดการประชาสัมพันธ์ และการศึกษาของชลธิชา ดินขุนทด (2557) พบว่า อุปสรรคสำคัญของผู้สูงอายุ คือ ไม่รู้แหล่งสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด กลุ่มเครือข่ายบริการสารสนเทศ และผู้สนใจทั่วไป โดยในกลุ่มผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิด เน้นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร

ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้สูงอายุและบุคคลใกล้ชิดได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และกิจกรรมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hinchliffe (2011, p. 249) แนวคิด Cutlip และคณะ (Cutlip et al., 1994, p. 4) และวิรัช ลภีรัตนกุล (2546: น. 193 – 195) ที่กล่าวถึงการดำเนินงานประชาสัมพันธ์สามารถแบ่งการประชาสัมพันธ์ออกเป็น 2 ประเภทตามกลุ่มผู้ใช้ ตามที่ปรากฏในรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต *องค์ประกอบย่อย 1.5 การประชาสัมพันธ์*

- *ด้านการฟัง* ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้สูงอายุบางกลุ่ม ไม่ฟังรายการวิทยุกระจายเสียง เนื่องจากบางรายการเป็นการขายสินค้ารวมทั้งไม่มีรายการที่น่าสนใจ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในประเทศไทยบางกลุ่ม โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทยังต้องการสารสนเทศในรูปแบบสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง) สอดคล้องกับการศึกษาของ Chang และคณะ (Chang et al., 2014) การศึกษาของ Zou และคณะ (Zou et al., 2014) และ Edewor และคณะ (Edewor et al., 2016) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้สูงอายุใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน (รายการวิทยุกระจายเสียง) ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านการศึกษาซึ่งส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาส่งผลให้เกิดอุปสรรคในด้านการอ่าน หน่วยงานบริการสารสนเทศจำเป็นต้องผลิตสื่อสารสนเทศในรูปแบบสื่อโทรทัศน์ (รายการวิทยุกระจายเสียง) เพื่อเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เพราะพิจารณาระดับการศึกษาของผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ดังนั้นการบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชนจะเป็นวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทได้ ทั้งนี้เพราะ โดยธรรมชาติของการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะยึดตามหลักการแสวงหาสารสนเทศที่สะดวก และเข้าถึงได้ง่ายสอดคล้องกับแนวคิดของ Zipf (1949) ที่กล่าวว่า เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศผู้ใช้นั้นมักจะแสวงหาสารสนเทศแหล่งสารสนเทศที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย

2.2.3 การใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล โดยเฉพาะเพื่อรับมือปัญหาสุขภาพมากที่สุด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้นจึงต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อปัญหา สอดคล้องกับตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของวิลสัน (Wilson, 1999) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมสารสนเทศไว้ว่า เมื่อได้สารสนเทศแล้วจะนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับแนวคิดของประภาวดี สืบสนธิ์ (2530, น. 56-57) ที่กล่าวว่า การใช้สารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลมีความต้องการ

และแสวงหาสารสนเทศมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Edewor และคณะ (Edewor et al., 2016) และการศึกษาของชลธิชา ดินขุนทด (2557) ซึ่งผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกันกล่าวคือ ผู้สูงอายุใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้รับเพื่อดูแลสุขภาพ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ สามารถนำรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พัฒนาขึ้นไปใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืนในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ

3.1.2 หน่วยงานภาคเอกชนที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุและให้บริการแก่ผู้สูงอายุ สามารถนำรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่พัฒนาขึ้นมาไปปรับใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หน่วยงานทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ควรศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุครอบคลุมผู้สูงอายุทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่น โดยจำแนกตัวแปรที่คาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รูปแบบการอยู่อาศัย เขตที่อยู่อาศัย และรายได้) และปัจจัยอื่น ๆ รวมทั้งการเปรียบเทียบตามตัวแปรในการวิจัยเพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุที่ยั่งยืน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). *แผนกลยุทธ์ กรมกิจการผู้สูงอายุ พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). *คู่มือ โรงเรียนผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ (ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กรมประชาสัมพันธ์, กองสวัสดิการสงเคราะห์. (2542). *ปฏิญญาผู้สูงอายุ ไทย พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อ 2 กันยายน พ.ศ. 2547 เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการคุ้มครอง การส่งเสริม การสนับสนุนผู้สูงอายุในการศึกษา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2560). *คู่มือการบูรณาการความร่วมมือ 4 กระทรวง การพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตในวัยผู้สูงอายุ*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กระทรวงสาธารณสุข, สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ. (2561). *คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562*. นนทบุรี: ผู้แต่ง.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *โครงสร้างกระทรวงสาธารณสุข*. สืบค้นจาก http://203.157.19.16/power_moph/moph_edit.html
- กรุงเทพมหานคร, สำนักอนามัย. (2560). *โครงสร้างสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/health>
- กฤษณา อยู่พวง. (2557). *ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน, สุวณี สุรเสียงสังข์, พัชราวัลย์ วงศ์บุญสิน, และสมเกียรติ เอี่ยมกาญจนาลัย. (2550). *การพัฒนาประชากรวัยเรียนและวัยแรงงานเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2553). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.
- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2558). *การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของประเทศไทยตามแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ พ.ศ. 2545-2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ชมรม OPPY Club. (2561). *OPPY Club คลับแห่งความสุขของผู้สูงวัย*. สืบค้นจาก <http://www.happyoppy.com/>
- ชลธิชา ดินขุนทด. (2559). การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศสุขภาพของผู้สูงอายุจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 34(2), 75-89.
- เดชา สังขวรรณ, ภาวนา พัฒนศรี, ณัฏฐพัชร สโรบล, เอกจิตรา คำมีศรีสุข, ธนิกานต์ ศักดาพร, นทีรัช จันทรปลุก, และฐิตินันท์ ดันยวธรณะ. (2558). *การเข้าถึงและความพึงพอใจต่อบริการตามสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และกรมกิจการผู้สูงอายุ.
- เทศบาลนครเชียงราย. (2562). *มหาวิทยาลัยวัยที่สามนครเชียงราย*. สืบค้นจาก http://pimchiangraicity.go.th/content.php?content_id=47
- ธีระวุฒิ อรุณเวช. (2551). *แนวทางการพัฒนางานผู้สูงอายุตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). *สถานงงานวิจัยบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์: การวิเคราะห์เชิงปริมาณ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญแข ประจวบปัจฉิม. (2550). *การจัดการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาภาวะพลัดพรกในผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2556). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2556*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2558). *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2562). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- รศรินทร์ เกรย์, อุมารณณ์ ภัทรวานิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์, และเรวดี สุวรรณพเก้า. (2556). *มนทัศน์ใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ: มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคม และสุขภาพ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ระวี สัจจโสภณ. (2555). *อนาคตภาพรูปแบบเมืองแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาภาวะพลีพลังของผู้สูงอายุไทย* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว. (2560). *โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว*. [แผ่นพับ]. สงขลา.
- วิพรรณ ประจวบเหมาะ, นภาพร ชโยวรรณ, มวลินี วงษ์สิทธิ์, ศิริวรรณ ศิริบุญ, วรเวศม์ สุวรรณระดา, วิราภรณ์ โพธิศิริ, บุศริน บางแก้ว, และชเนตติ มลิินทางกูร. (2556). *รายงานการศึกษาโครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2550-2554)*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ฤทธิรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2558). การเตรียมตัวก่อนวัยเกษียณ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาพัฒนาการผู้สูงวัยและผู้สูงอายุ* (หน่วยที่ 10, น. 2). นนทบุรี: สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- ศูนย์บริการสาธารณสุข 57. (2560). *แนะนำศูนย์บริการสาธารณสุข 57 บุญเรืองล้ำเลิศ* [แผ่นพับ]. กรุงเทพฯ.
- ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค. (2560). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2560*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ศูนย์สร้างสุขทุกวัย บางขุนเทียน. (2560). *ศูนย์สร้างสุขทุกวัย บางขุนเทียน* [แผ่นพับ]. กรุงเทพฯ.
- สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส. (2562). *รายการลุยไม่รู้โรย*. สืบค้นจาก <https://program.thaipbs.or.th/Lui>
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2545). ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ* (หน่วยที่ 2, น. 31-62). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและการเผยแพร่สารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4) (หน่วยที่ 2 น. 49-54). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2561). ผู้ใช้สารสนเทศ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น* (หน่วยที่ 9, น. 7-17). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมาคมบ้านปันรัก. (2561). *สมาคมบ้านปันรัก*. สืบค้นจาก <http://www.baanpunrak.org>

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ, กลุ่มสถิติประชากร, กองสถิติสังคม. (2562). *สรุปผลที่สำคัญการทำงานของผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติกับการศึกษาตลอดชีวิต. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน, 3(3), 5-11.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2546). *ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. (2557). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2553). *ประกาศเรื่อง: การจัดทำประกาศหรือข้อกำหนดของหน่วยงานในการปฏิบัติ ตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง การกำหนดหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุ ในด้านต่าง ๆ ตาม พรบ. ผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุนทร สุนันทชัย. (2532). *หลักและปรัชญาของการศึกษาตลอดชีวิต ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบ (หน่วยที่ 2 น. 3-10)*. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา. (2558). *การเรียนรู้ตลอดชีวิตของวัยผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพัฒนาการของผู้สูงวัยและผู้สูงอายุ (หน่วย 6, น. 6-25)*. นนทบุรี: สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2555). *การเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประเทศไทย*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.
- อัญญา รัตนอุบล, วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, ปาน กิมปี, และระวี สัจจโสภณ. (2554). *การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.

- อาชัญญา รัตนอุบล, สารีพันธ์ สุภวรรณ, วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, มนัสวาสน์ โกวิทยา, วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, ปาน กิมปี, ... ระเบียบ สัจจโสภณ. (2553). *การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการจัดการศึกษา/การเรียนรู้เพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- อาชัญญา รัตนอุบล, สารีพันธ์ สุภวรรณ, มนัสวาสน์ โกวิทยา, และวีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา. (2548). *การจัดการเรียนรู้ของแหล่งการเรียนรู้แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต: ห้องสมุดประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2542). *เงื่อนไขการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และแนวทางการสอนผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ* (หน่วยที่ 13, น. 107-150). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2554). พฤติกรรมสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดโครงสร้างสารสนเทศและการค้นคืน*. (หน่วยที่ 13, น. 1-45). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2555). ผู้ใช้การบริการสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาผู้ใช้และการบริการสารสนเทศ*. (หน่วยที่ 6, น. 6-40). นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- อุทัยทิพย์ เทียวิวรรณกุล. (2558). สถานการณ์ของวัยผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา พัฒนาการผู้สูงวัยและผู้สูงอายุ* (หน่วยที่ 2, น. 2-10). นนทบุรี: สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Age UK. (2013). *Information and advice for older people evidence review*. Retrieved from http://www.ageuk.org.uk/Documents/ENGB/Forprofessionals/Research/IA_for_Older_People_Evidence_Review_update.pdf
- Ahlvers, A. (2006). Older adults and readers' advisory. *Reference & User Services Quarterly*, 45(4), 305-312.
- American Association of Retired Person. (2016). *Retirement*. Retrieved from <http://www.aarp.org/retirement/>

- American library Association, Reference and Adult Services Division, Standards and Guidelines Committee. (1990). Information services for information consumers: guidelines for providers. *RQ*, 30(2), 262-265.
- American Library Association. (2013). *ALA Glossary of Library and Information Science* (4th ed.). Chicago: Author.
- Bates, M. J. (2010). *Information behavior*. Retrieved from <https://pages.gseis.ucla.edu/faculty/bates/articles/information-behavior.html>
- Beisgen, B. A., & Kraitchman, M. C. (2003). *Senior centers opportunities for successful aging*. New York, NY: Springer.
- Bernard, H. R., & Ryan, G. W. (2010). *Analyzing qualitative data: systematic approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Bhadrashetty, A., & Maheswarappa, B. S. (2014). Health information needs, sources availability and their use by elderly people in South India: A case study of Kalagi, A Gram Panchayat in Chittapur Taluk of Gulbarga District, India. *Research Journal of Library Sciences*, 2(6), 7-11.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2011). *Reference and information services: An introduction* (4th ed.). Santa Barbara, CA: Libraries unlimited.
- Borgman, C. L. (2000). *From Gutenberg to the global information infrastructure: access to information in the networked world*. London: The MIT Press.
- Boulton-Lewis, M. G., & Tam, M. (2012). Issues in learning and education for the ageing. In *active ageing, active learning: Issues and Challenges* (pp. 21-33). New York, NY: Springer.
- Brophy, P., Craven, J., & Fisher, S., (1998). *The development of UK academic library services in the context of lifelong learning*. Retrieved from <http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/tavistock/ukals/ukals.pdf>
- Bryson, J. (2011). *Managing information services: A sustainable approach* (3rd ed.). Farnham: Ashgate.
- Case, D. O. (2012). *Looking for Information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior* (3rd ed.). London: Emerald.
- Cassell, A. K., & Hiremath, U. (2009). *Reference and information services in the 21st century : an introduction*. London: Facet.

- Cassell, A. K., & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: an introduction* (3rd ed.). Chicago, IL: Neal-Schuman.
- Chang, D. F., & Lin, S. P. (2011). Motivation to learn among older adults in Taiwan. *Educational Gerontology, 37*(7), 574-592.
- Chang, L., Basnyata, I., & Teo, D. (2014). Seeking and processing information for health decisions among elderly Chinese Singaporean women. *Journal of Women & Aging, 26*(3), 257–279.
- Chaudhuri, S., Le, T., Whit, C., Thompson, H., & Demiris, G. (2013). Examining health information-seeking behaviors of older adults. *Comput Inform Nurs, 31*(11), 547– 553.
- China Association of Universities for the Third Age (Ed.). (2010). *Zhongguo chengshi laonianjiaoyu yanjiu* [Research on the elderly education in urban China]. Beijing: Higher Education Press.
- Choo, W. C., Detlor, B., & Turnbull, D. (2000). *Web work: Information seeking and knowledge work on the world wide web*. Dordrecht: Kluwer Academic.
- Commonwealth of Australia. (2011). *Realising the economic potential of senior Australians: turning grey into gold*. Australia: Advisory Panel on the Economic Potential of Senior Australians.
- Cutlip, M. S, Center, H. A., & Broom, M. G. (1994). *Effective public relations* (7th ed.) Englewood Cliffs, NT: Prentice Hall.
- Dantzer, F. K., Keogh, H., Sloan, F., & Szekely, R. (2012). *Intergenerational learning and active ageing*. Retrieved from http://www.enilnet.eu/Intergenerational_Learning_and_Active_Ageing-European_Report.pdf
- Delors, J. (2013). The treasure within: Learning to know, learning to do, learning to live together and learning to be. What is the value of that treasure 15 years after its publication? *International Review of Education, 59*(3), 319–330.
- Demir, G. (2016). *Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities*. Retrieved from <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/61.pdf>
- Dhawan, S. M. (2006). *Basics of information dissemination*. Retrieved from http://www.unesco.org/education/aladin/paldin/pdf/course02/unit_05.pdf
- Dongardive, P. (2013). Information repackaging in library services. *International Journal of Science and Research, 2*(11), 204-206.

- Donkai, S., & Mizoue, C. (2014). Public library in an aging society : developing active library participation in Japan. In J. T. Du, Q. Zhu, & A. Koronios (Eds.), *Library and information science research in Asia-Oceania : theory and practice* (pp. 874-891). Hershey, PA: IGI Global.
- Dreher, B. B., (2001). *Communication skills for working with elders* (2nd ed.). NewYork, NY: Springer.
- Dubrin, A. J., & Ireland, R. D. (1993). *Management and organization* (2nd ed.). Cincinnati, OH: South Western Publishing.
- Dunlap, J. C. (2005). Changes in students' use of lifelong learning skills during a problem-based learning project. *Performance Improvement Quarterly*, 18(1), 5–33.
- Dunlap, J. C., & Lowenthal, P. R. (2011). Learning, unlearning, and relearning: using web 2 . 0 technologies to support the development of lifelong learning skills. In G. D. Magoulas (Ed.), *E-infrastructures and technologies for lifelong learning: next generation environments* (pp. 292-315). Hershey, PA: IGI Global.
- Eaton, J., & Salari, S. (2005). Environments for lifelong learning in senior centers. *Educational Gerontology*, 31(6), 461–480.
- Edewor, N., Ijiekhuamhen, P. O., & Emeka-ukwu, P. U. (2016). *Elderly people and their information needs*. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3629&context=libphilpr>
- Eriksson-Backa, K. (2010). Elderly people, health information, and libraries: a small-scale study on seniors in a language minority. *Libri: International Journal of Libraries and Information Services*, 60(2), 181-194.
- European Commission. (2001). *Making a European area of lifelong learning a reality*. Brussels: COM 428 final.
- Fei Yue Community Services. (2012). *Lifelong learning among older adults in Singapore*. Singapore: Author.
- Findsen, B., & Formosa, M. (2016). *International perspectives on older adult education: research, policies and practice*. Cham: Springer.
- Firdhous, M., & Karunaratne, P. (2012). An ICT enhanced life quality for the elderly in developing countries: Analysis study applied to Sri Lanka. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, 5(1), 47-59.

- Fisher, K. E., & Julien, H. (2009). Information behavior. *Annual review of information science & Technology*, 43(1), 317-358.
- Fisher, K. E., Erdelez, S., & McKechnie, L. (2005). *Theories of information behavior*. Medford, NJ: Information Today.
- Girard, J., & Allison, M. (2008). Information anxiety: fact, fable or fallacy. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 6(2), 111-124.
- Hahn, J., & Kibbee, J. (2011). Organizing and delivering reference and information services. In R. E. Bopp & L. C. Smith (Eds.), *Reference and information services: an introduction* (4th ed., pp. 221-249). Santa Barbara, CA: Libraries unlimited.
- Harris, F. J. (2011). Reference services for specific populations In R. E. Bopp. & L. C. Smith (Eds), *Reference and information services: an introduction* (4th ed., pp. 370-373). Santa Barbara, CA: Libraries unlimited.
- Hinchliffe, L. J. (2011). Instruction. In R. E. Bopp & L. C. Smith (Eds.), *Reference and information services: an introduction* (4th ed., pp. 221-249). Santa Barbara, CA: Libraries unlimited.
- Hirsh, S. (2015). *Information services today: an introduction*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Hori, S. (2016). Japan. In B. Findsen & M. Formosa (Eds.), *International perspectives on older adult education: research, policies and practice* (pp. 211-219). Cham: Springer.
- Institute for Learning in Retirement. (2018). *Institute for learning in retirement*. Retrieved from <https://ilr352.org/>
- Jarvis, P. (1992). Learning, developing and ageing in late modernity. *Journal of Educational Gerontology*, 7(1), 7-15.
- John, B., Agnes, B., Giuseppe, B., Fabiana, C., Attracta, C., Marina, D., ...Jim, S. (2010). Getting older people involved in learning. Retrieved from <http://www.bia-net.org/eubia>
- John, F. (2009). Lifelong learning and community. In P. Jarvis (Ed.), *The routledge international handbook of lifelong learning* (pp. 175-177). New York: Routledge.
- Kagia, R. (2003). *The international bank for reconstruction and development*. Washington: The World Bank.
- Kantabutra, S., & Avery, G.C. (2010). The Power of vision: Statements that resonate. *Journal of Business Strategy*, 31(1), 37-45.

- Kee, Y., & Kim, Y. (2016). Republic of Korea. In B. Findsen & M. Formosa (Eds.), *International perspectives on older adult education: research, policies and practice* (pp. 357-366). Cham: Springer.
- Knezevich, S. J. (1969). *Administration of public education*. New York, NY: Harper and Row.
- Knowles, M. S. (1980). *The modern practice of adult education: from pedagogy to andragogy*. Englewood Cliffs, NJ: Cambridge Adult Education.
- Koganuramath, M. M., & Angadi, M. (2000). *Interpersonal skills for effective library management*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/4972/1/Interpersonal-skills.PDF>
- Kuhlthau, C. C. (2013). *Information search process*. Retrieved from https://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_search_process.htm
- Lau, J. (2006). *Guidelines on information literacy for lifelong learning*. Retrieved from <http://www.ifla.org/guidelines-on-information-literacy-for-lifelong-learning>
- Maio, G. D. (2020). Case study: lifelong learning in Korea In OECD. In *Strengthening the governance of skills systems: lessons from six OECD countries* (pp. 82-100). Paris: OECD.
- Manheimer, R. (2016). United States. In B. Findsen & M. Formosa (Eds.), *International perspectives on older adult education: research, policies and practice* (pp. 481-494). Cham: Springer.
- Mann, T. (1993). *Library research models: A guide to classification, cataloging computer*. New York, NY: Oxford University Press.
- McClusky, H. Y. (1975). Education for ageing: The scope of the field and perspectives for the Future In S. M. Grabowski & W. D. Mason (Eds.), *Learning for ageing* (pp. 324-355). Washington, DC: Adult Education Association of the United States of America.
- Medel-Ationuevo, C., Ohsako, T., & MauCh, W. (2001). *Revisiting lifelong learning for the 21st century*. Germany: United Nations Educational, Scientific, and Cultural Organization.
- Milstead, J. A. (2004). *Health policy and politics: a nurse's guide* (2nd ed.). Boston: Jones and Bartlett.
- National Institute on Aging. (2008). *Making your printed health materials senior friendly tips from the national institute on aging*. Retrieved from <http://memoryworks.org/PUBS/NIA>
- Ogden, C. A. (2010). A brief overview of lifelong learning in Japan. *The language Teacher*, 34(6), 5-13.
- Pálsdóttir, Á. (2012). *Relatives as supporters of elderly peoples' information behavior*. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/17-4/paper546.html>

- Prytherch, R. (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book : a directory of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management* (10th ed.). New York: Routledge.
- Reference and User Services Association. (2008). *Definitions of reference*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference> Retrieved from <https://www.un.org/development/desa/pd/sites/>
- Roberto, A. K., Wacker, R., & Wacker, R. (2014). Delivering aging services: stability and change in policies and programs. *Journal of the American Society on Aging*, 38(2), 14–21.
- Rosengren, K. (2013). Elderly men's experience of information material about melanoma-a qualitative study. *Healthcare*, 1(1), 5-19.
- Rowley, J. (2006). *Information marketing* (2nd ed). Aldershot, UK: Ashgate Publishing.
- Sasja, D., Dowling, C., Fisser, P., Grabowska, A., Hezemans, M., Kendall, M., . . . Syslo, M. (2004). Lifelong learning in the digital age. In T. J. van Weert & M. Kendall (Eds), *lifelong learning in the digital age: sustainable for all in a changing world* (pp. 1-49). Boston: Springer.
- Savolainen, R. (2007). Information behavior and information practice: Reviewing the umbrella concepts of information-seeking studies. *Library Quarterly*, 77(2), 109-132.
- SeniorNet. (2020). *SeniorNet - The Organization*. Retrieved from <http://www.seniornet.org/>
- Skolverket, K. (2000). *Lifelong learning and life wide learning*. Retrieved from <http://www.skolverket.se/pdf/00-538.pdf>.
- Tae-Young, K., & Yoon-Kyoung, K. (2015). Elderly Korean learners' participation in English learning through lifelong education: Focusing on motivation and demotivation. *Educational Gerontology*, 41(2), 120-135.
- Taylor, R. S. (1968). Question negotiation and information seeking in libraries. *Journal of College and Research Libraries*, 29(3), 178-94.
- The Partnership for 21st Century Skills. (2009). *P21 Framework definitions*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED519462.pdf>
- Thompson, J. (2002). *The amazing University of the Third Age in China today*. Retrieved from <http://worldu3a.org/resources/u3a-china.htm>

- United Nations, Department of Economic and Social Affairs Population Dynamics, Population Division. (2020). *World population ageing 2019 (ST/ESA/SER.A/444)*.
- United Nations. (1991). *United Nations Principles on Older Persons*. Retrieved from <http://www.un.org/documents/ga/res/46/a46r091.htm>
- United Nations. (2002). *International plan of action on ageing*. Second World Assembly on Ageing Madrid, 8–12 April. Retrieved from <http://www.un.org/esa/socdev/ageing/ageipaa4.htm>
- Watson, L. (2003). *Lifelong learning in Australia*. Canberra: Department of Education Science and Training.
- Webb, S. P., (1996). *Creating an information service*. London: Aslib.
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research, *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270. Retrieved from <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>
- Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.
- World Health Organization. (2002). *Active aging: A policy framework*. Retrieved from https://www.who.int/ageing/publications/active_ageing.
- World Wide Web Consortium. (2020). *Developing websites for older people: how web content accessibility guidelines (WCAG) 2.0 Applies*. Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/older-users/developing/#distractions>
- Xie, B., Watkins, I., Golbeck, J., & Huang, M. (2012). Understanding and changing older adults perceptions and learning of social media. *Educational Gerontology*, 38(4), 282-296.
- Young, K., & Rosenberg, E. (2006). Lifelong learning in the United States and Japan. *The LLI Review*, 1(1), 72-80.
- Zhao, X., & Chui, E. (2016). Mainland China. In B. Finsden & M. Formosa (Eds.), *International perspectives on older adult education: research, policies and practice* (pp. 99-109). Cham: Springer.
- Zipf, G. K. (1949). *Human behavior and the principle of least effort: An introduction to human ecology*. New York, NY: Hafner.
- 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.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ 0522.15(1)/จ.2

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี

12 มกราคม 2561

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย	แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหาร	จำนวน 1 ชุด
	แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ	จำนวน 1 ชุด
	แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ	จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวพรชิตา อุปลัมภ์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำดุษฎีนิพนธ์
เรื่อง "การพัฒนาแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (The Development
of Information Services Model of Older Persons For Lifelong Learning)" โดยมี รองศาสตราจารย์
ดร.ปัทมาพร เอ็นบำรุง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. รศรินทร์ เกรย์ ผู้อำนวยการ
ศูนย์วิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคุณวุฒิร่วม

การจัดทำดุษฎีนิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้น
มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาฯ จึงขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็น
เพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศิลปศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (ระยะที่ 1)





ที่ ศธ 0522.15(1)/๖๖๙

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓๐ พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้อำนวยการ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
สิ่งที่ส่งมาด้วย ประเด็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยนางสาวพรชิตา อุปถัมภ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์) สาขาวิชาสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาารูปแบบการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. ปัทมาพร เย็นบำรุง อาจารย์ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ เกรย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาศึกษานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการบริการสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของหน่วยงาน จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการสาธารณสุขในหน่วยงานของท่าน ดังนั้น สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวพรชิตา อุปถัมภ์ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยดังกล่าวดังตามรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 02-5048515-7

โทรสาร. 02-5033564

ภาคผนวก ค
หนังสือรับรองโครงการวิจัย



หมายเลขโครงการ RU-REC 021/61



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

282 ถนนรามคำแหง หัวหมาก กรุงเทพมหานคร โทร. 02-310-8000 ต่อ 8018

หนังสือรับรองเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดำเนินการให้การรับรองเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เลขที่โครงการวิจัย : xd-021/61

ผู้วิจัยหลัก : อาจารย์พรชิตา อุปถัมภ์

สังกัดหน่วยงาน : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกสารที่ได้รับการรับรอง :

1. แบบเสนอโครงการวิจัย ฉบับวันที่ 1.2/030861
2. เอกสารชี้แจงข้อมูลผู้ร่วมโครงการวิจัย ฉบับวันที่ 1.2/030861
3. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับวันที่ 1.2/030861
4. ชุดแบบสอบถาม ฉบับวันที่ 1.0/020761

ลงนาม..... *Pim m.r.v.* ลงนาม..... *[Signature]*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พริดา ภาสวณิช)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชวล ทองประยูร)

เลขาธิการคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รหัสการรับรอง : RU-REC/xd-021/61 วันที่รับรอง : 06/08/61 วันสิ้นสุดการรับรอง : 05/08/62

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย (ระยะที่ 2)





ที่ ศธ 0522.15(1)/49

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๕๑ พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุสงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 1. โครงการวิจัยวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศ
สำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต | จำนวน 1 ชุด |
| 2. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร | จำนวน 1 ชุด |
| 3. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ | จำนวน 1 ชุด |
| 4. ใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย | จำนวน 2 ชุด |

เนื่องด้วย นางสาวพรชิตา อุปถัมภ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สารสนเทศศาสตร์) สาขาวิชา
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศ
สำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต" โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เอ็นบำรุง เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีรินทร์ เกรัมย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในกรณี นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการ
สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้น สาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการ
อนุญาตให้ นางสาวพรชิตา อุปถัมภ์ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าวตามรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

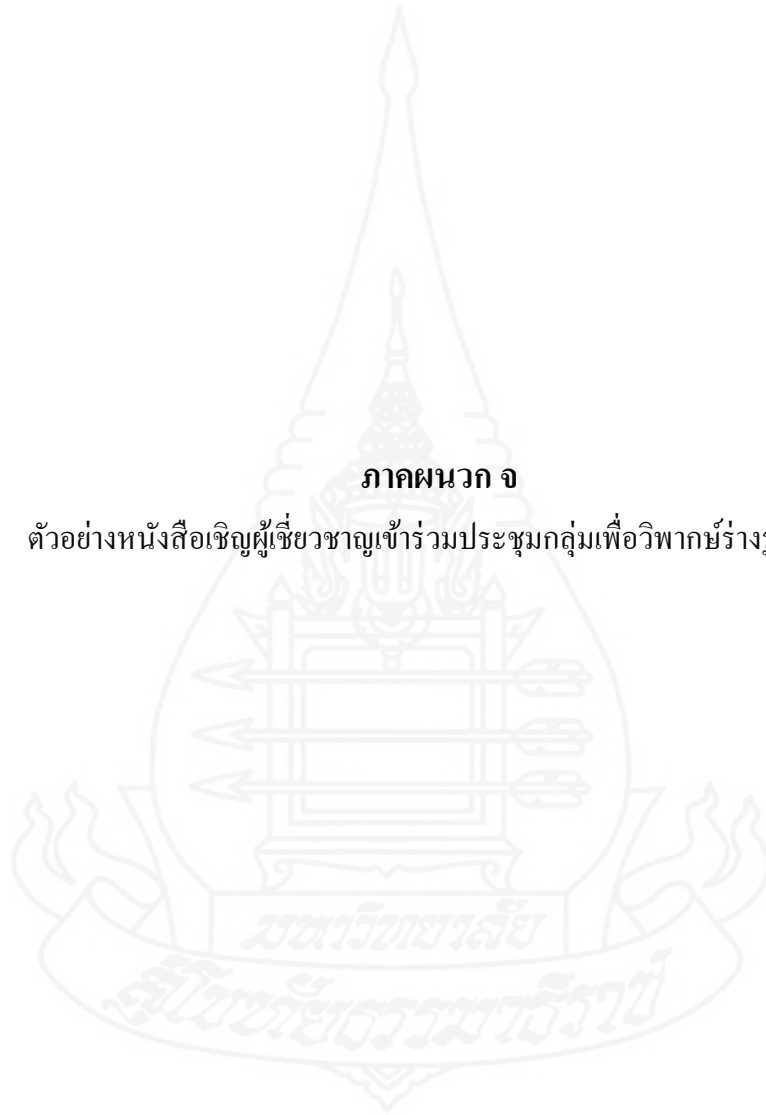
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ 02-5048515-7
โทรสาร 02-5033564มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบ





สำเนา บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทร. 8515 - 17

ที่.....อว.0602.15(1)/ว 190.....วันที่ 2 กันยายน 2562

เรื่อง.....เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ.....

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี

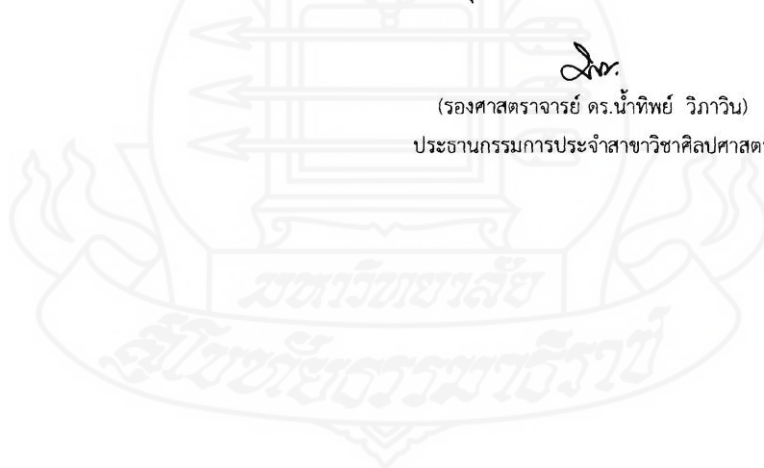
เนื่องด้วย นางสาวพรชิตา อุปลัมภ์ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังดำเนินการทำ
ดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ปีทมาพร เย็นบำรุง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาฯ ดุษฎีนิพนธ์หลัก และ
รองศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ เกรัมย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
ดุษฎีนิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องดำเนินการประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์รูปแบบการบริการ
สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ได้พัฒนาขึ้น ดังนั้น ทางสาขาวิชาศิลปศาสตร์จึงขอเรียนเชิญ
ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์รูปแบบดังกล่าว ในวันอังคารที่ 17 กันยายน 2562
เวลา 10.00 - 11.30 น. ณ ส่วนต่อเติมชั้น 6 อาคารบริหาร ห้อง 1608 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
โดยมีรายละเอียดดังเอกสารแนบ สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

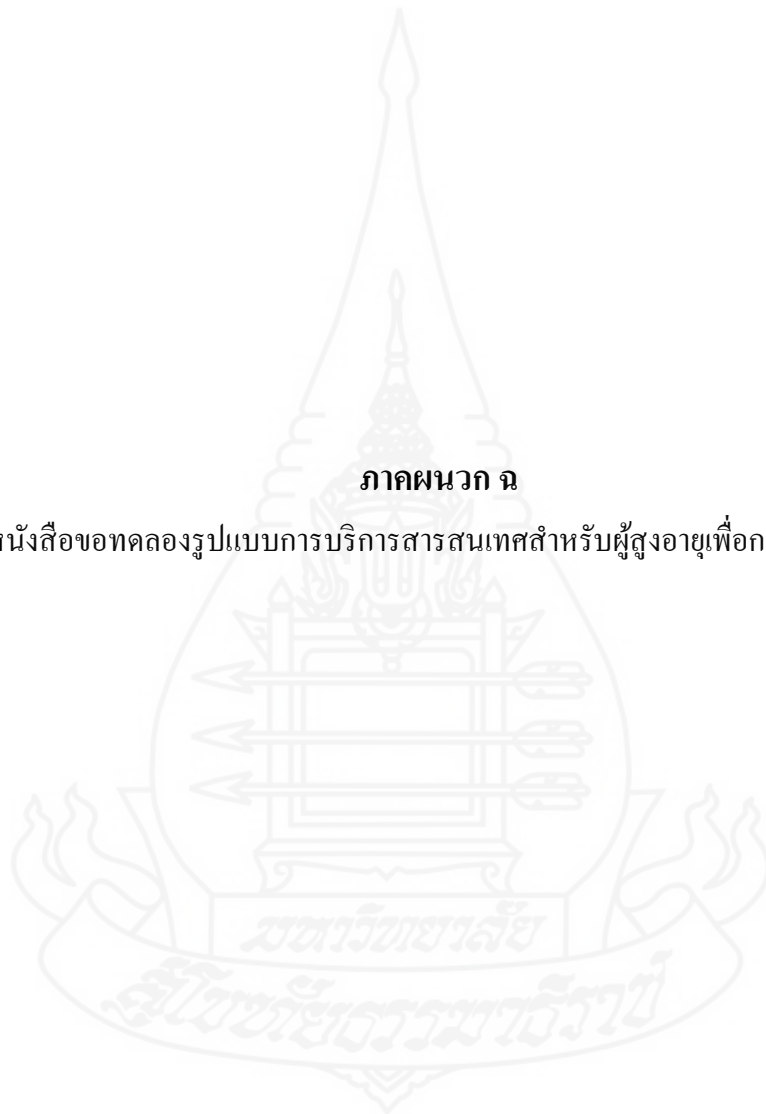
(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ภาคผนวก ฉ

ตัวอย่างหนังสือขอตกลงรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๕(๑)/๖๓๕



สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

เนื่องด้วยนางสาวพรชิตา อุปลัมภ์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การพัฒนาารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต” โดยมี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาพร เ็นบำรุง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.รศรินทร์
เกียรย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ
โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานและพยาบาลวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางทราย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ดังนั้น สาขาวิชาศิลปศาสตร์
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอนุญาตให้ นางสาวพรชิตา อุปลัมภ์ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วสันต์ รัตนโกคา)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

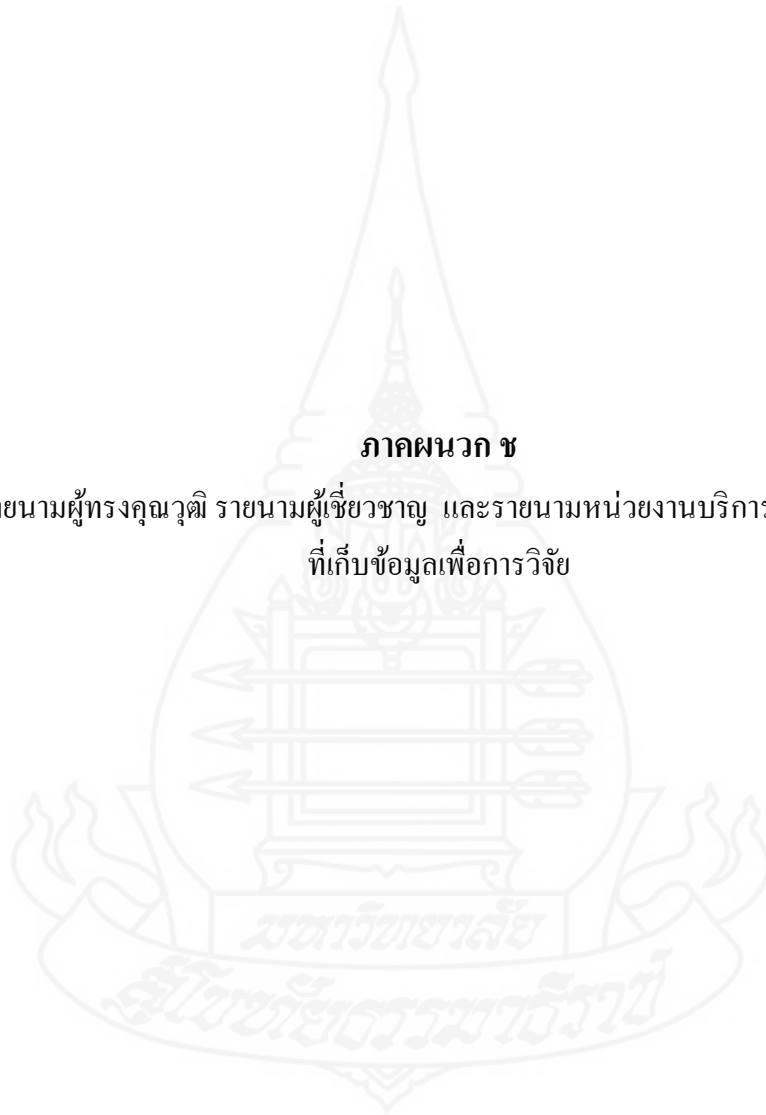
บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. ๐ ๒๕๐๔ ๘๕๑๕-๗

โทรสาร.๐ ๒๕๐๓ ๓๕๖๔

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ รายนามผู้เชี่ยวชาญ และรายนามหน่วยงานบริการสารสนเทศ
ที่เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

1. ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี
อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาการศึกษาจากระบบ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี แสงประทีปทอง
อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีหาเศษ
อาจารย์ประจำภาควิชาการประเมินและการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ ชื่นวัฒนา
ผู้ทรงวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์
5. รองศาสตราจารย์ พว พันธ์เมฆมา
ผู้ทรงวุฒิด้านสารสนเทศศาสตร์

รายนามผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิพากษ์ร่างรูปแบบ

1. ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี
อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาการศึกษาจากระบบ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
3. รองศาสตราจารย์ ดร.พูนสุข เวชวิฐาน
อาจารย์ประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์
ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์พิเศษ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. **คุณอนัญญา อัทฐ**

ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ
กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

6. **คุณวาสนา โกสิทธิ์วัฒนา**

ครูเชี่ยวชาญ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกลุ่มเป้าหมาย
พิเศษ (ศกพ.)

สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)

กระทรวงศึกษาธิการ

7. **คุณอุบลวรรณ นิยมจันทร์**

หัวหน้างานพัฒนานโยบายด้านสร้างเสริมสุขภาพ ควบคุม และป้องกันโรค

กลุ่มพัฒนานโยบายด้านสุขภาพ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

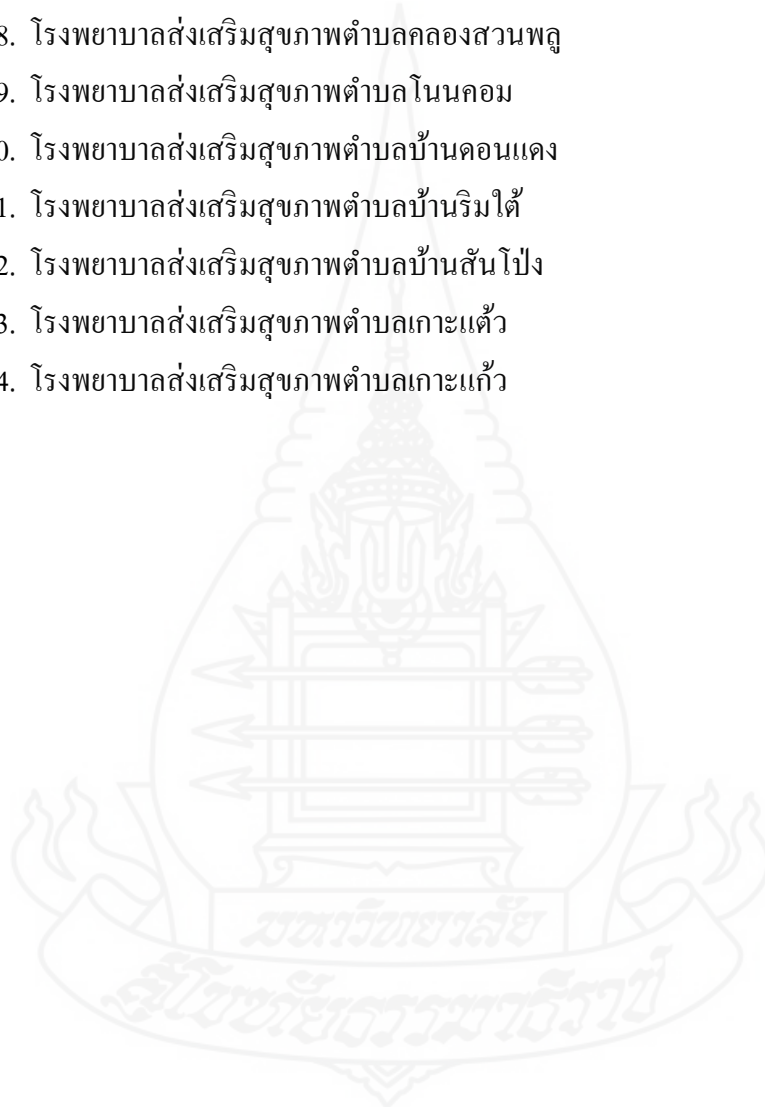
8. **รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ดวงแก้ว** ดำเนินรายการประชุม

อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

รายนามหน่วยงานบริการสารสนเทศที่เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

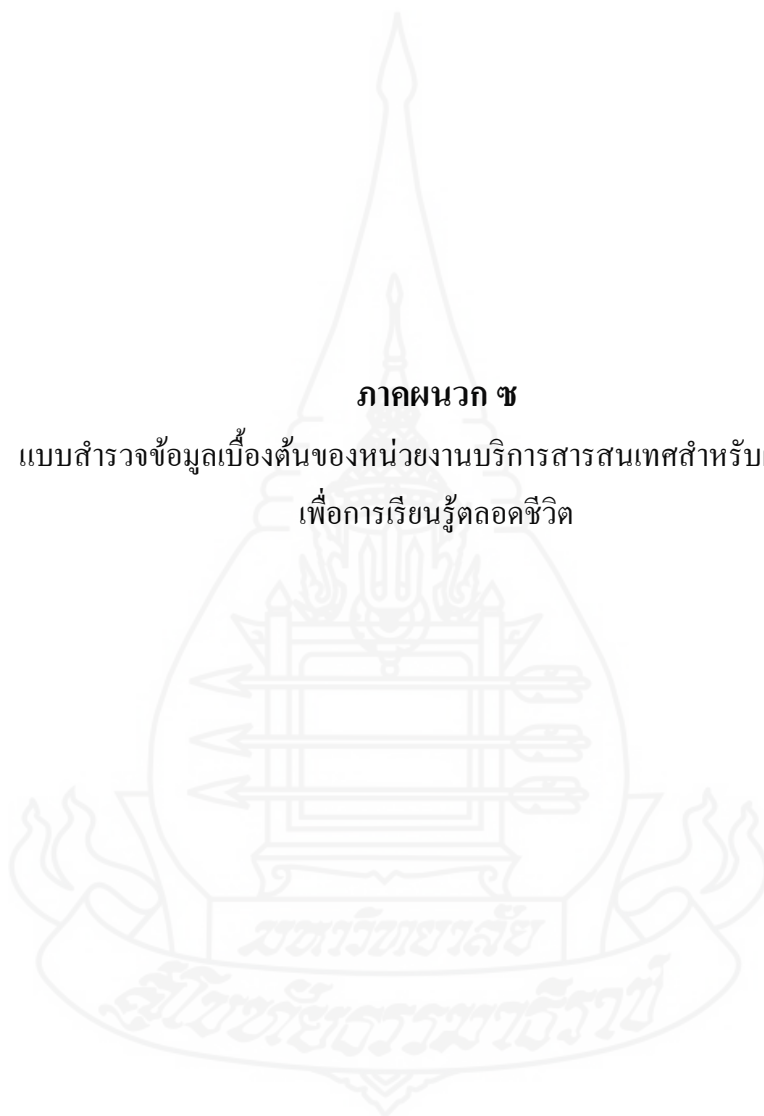
1. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
2. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์
3. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น
4. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม
5. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)
6. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง
7. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา
8. ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็ต
9. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขตประเวศ
10. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอนครหลวง
11. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอภูพาน
12. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอท่าอุเทน

13. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอแมริม
14. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเสริมงาม
15. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองสงขลา
16. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอเมืองภูเก็ต
17. ศูนย์บริการสาธารณสุข 57
18. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองสวนพลู
19. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนคอม
20. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคอนแดง
21. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านริมใต้
22. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสันโป่ง
23. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะเต่า
24. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกาะแก้ว



ภาคผนวก ข

แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ
เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต



**แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศ
สำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต**

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต”
คำชี้แจงของผู้วิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานคุณวุฒิพนธ์ หลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

วัตถุประสงค์ของการสำรวจครั้งนี้

เพื่อสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ทัศนคติ พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน บุคลากร อาคารสำหรับบริการผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่รับบริการ และโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ

.....

ชื่อหน่วยงาน:

.....
.....

สังกัด:

.....
.....

ที่อยู่:

.....
.....

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ:..... โทรสาร:

เว็บไซต์: อีเมล:

ชื่อผู้ประสานงาน:

ชื่อผู้บริหาร:

วิสัยทัศน์:

.....
.....

พันธกิจ:

.....
.....

โครงสร้างการบริหารงาน:

.....
.....

บุคลากร:

.....
.....

อาคารสำหรับผู้สูงอายุ:

.....
.....

ผู้สูงอายุที่รับบริการ:

.....
.....
.....

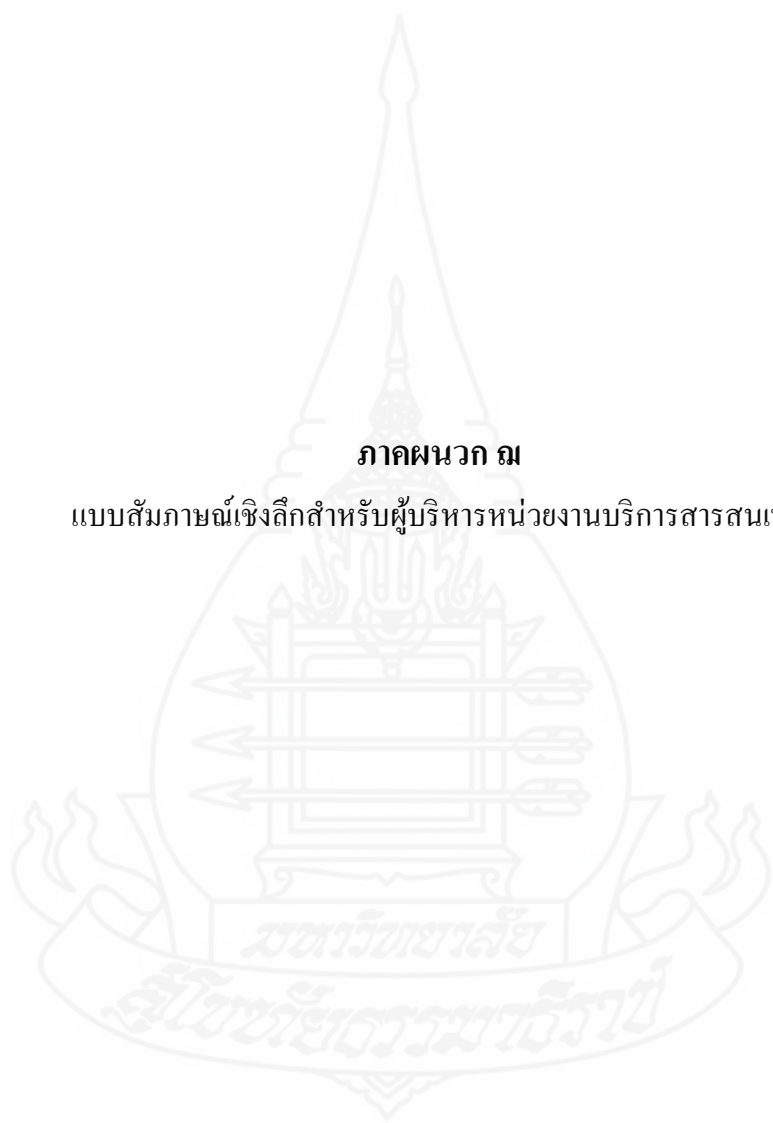
โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ:

.....
.....
.....

หมายเหตุ

รางวัลที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมผู้สูงอายุ

.....
.....



ภาคผนวก ฅ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์:

ชื่อหน่วยงาน:

วัน-เวลา-สถานที่สัมภาษณ์:

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. หน่วยงานกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างไร
2. หน่วยงานกำหนดโครงการ/ กิจกรรมการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างไร
3. หน่วยงานจัดสรรงบประมาณสำหรับการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างไร
4. หน่วยงานจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริการแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
5. หน่วยงานจัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
6. หน่วยงานมีเครือข่ายบริการสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
7. หน่วยงานจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
8. หน่วยงานมีการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ให้บริการ อย่างไร





ภาคผนวก ญ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล:

ชื่อหน่วยงาน:

ตำแหน่งงาน:

วัน-เวลา-สถานที่สัมภาษณ์:

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. เกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ
 - 1.1 หน่วยงานกำหนดโครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศ อย่างไร
 - 1.2 โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่หน่วยงานได้ดำเนินการให้ กับผู้สูงอายุมีประเภทใดบ้าง
 - 1.3 ขั้นตอนหรือกระบวนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ีว่อย่างไร
2. ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.1 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ หรือไม่ อย่างไร
 - 2.2 ท่านมีแนวทางในการจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา จัดเตรียมเพื่อ ให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างไร
3. ช่องทางการบริการสารสนเทศ
 - 3.1 ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ท่านได้ใช้ประโยชน์ จากช่องทางการบริการที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้ หรือไม่
 - 3.2 ยกตัวอย่างช่องทางการบริการที่ท่านใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ
 - 3.3 ท่านให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่ศูนย์อย่างไรบ้าง
4. เครือข่ายบริการสารสนเทศ
 - 4.1 ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ท่านได้ใช้ประโยชน์ จากเครือข่ายบริการสารสนเทศที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้ หรือไม่
 - 4.2 ยกตัวอย่างเครือข่ายบริการสารสนเทศที่ท่านใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ ผู้สูงอายุ

5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

5.1 สถานที่จัดกิจกรรมบริการสารสนเทศให้กับผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ของศูนย์หรือไม่
อย่างไร

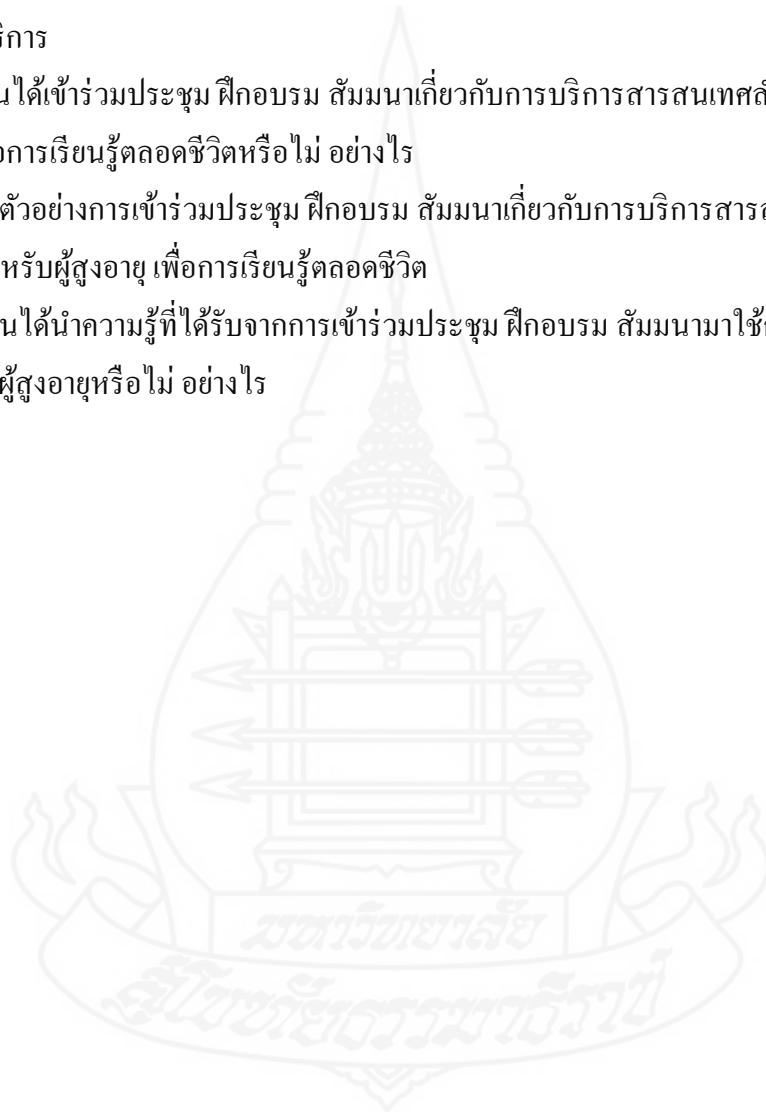
5.2 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหา จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ หรือไม่
อย่างไร

6. ผู้ให้บริการ

6.1 ท่านได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนาเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ
เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตหรือไม่ อย่างไร

6.2 ยกตัวอย่างการเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนาเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ
สำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

6.3 ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนามาให้บริการ
แก่ผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร



ภาคผนวก ฎ
แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ



แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้สูงอายุ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชื่อ-สกุล:

อายุ:

ระดับการศึกษา:

ที่อยู่:

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

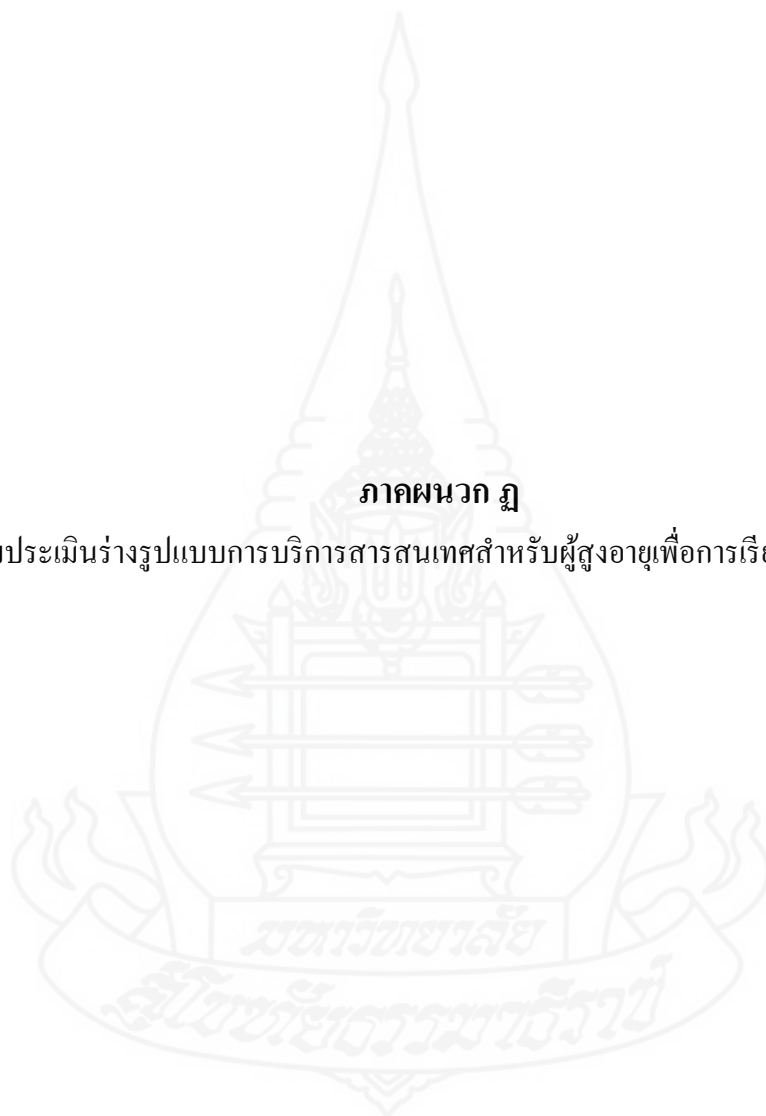
1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 - 1.1 คุณพ่อ/คุณแม่เคยประกอบอาชีพอะไรมาก่อน
 - 1.2 ปัจจุบันนี้ยังประกอบอาชีพ... อยู่ไหม
 - 1.3 แล้วได้เงินจากไหนสำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน
 - 1.4 ปัจจุบันอาศัยอยู่กับใคร
 - 1.5 มีโรคประจำตัวหรือมีปัญหาสุขภาพบ้างหรือไม่
2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ
 - 2.1 คุณพ่อ/คุณแม่มาร่วมกิจกรรมที่ศูนย์... บ่อยหรือไม่ อย่างไร
 - 2.2 เพราะอะไรจึงมาร่วมกิจกรรมที่ศูนย์
 - 2.3 กิจกรรมส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง
 - 2.4 ทำไมจึงเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับเรื่อง
 - 2.5 ข้อมูลที่ได้จากเข้าร่วมกิจกรรม... ส่วนใหญ่เป็นแบบไหน
 - 2.6 คุณพ่อ/คุณแม่มีส่วนร่วมหรือเสนอแนะในการจัดกิจกรรมของหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร
 - 2.7 นอกจากมาร่วมกิจกรรมแล้วได้รับข่าวสาร ความรู้จากอย่างไรบ้าง พอจะยกตัวอย่างได้ไหม
 - 2.8 คุณพ่อ/คุณแม่อ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสาร นิตยสาร หรือไม่
 - 2.9 คุณพ่อ/คุณแม่ อ่านเกี่ยวกับประเด็นอะไรบ้าง (ถ้าอ่าน)
 - 2.10 ส่วนใหญ่คุณพ่อ/คุณแม่อ่าน.... ที่ไหนบ้าง
 - 2.11 พอจะบอกสาเหตุที่ไม่อ่านได้บ้างหรือไม่ (ถ้าไม่อ่าน)
 - 2.12 คุณพ่อ/คุณแม่ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ หรือไม่

- 2.13 พอลจะบอกรายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ที่ฟังประจำ หรือ ดูประจำ ได้หรือไม่
- 2.14 ระยะเวลาการฟังรายการวิทยุ รายการโทรทัศน์เฉลี่ยต่อครั้ง ประมาณกี่นาที
- 2.15 คุณพ่อ/คุณแม่ใช้สมาร์ทโฟน หรือไม่
- 2.16 ส่วนใหญ่ใช้อะไรบ้างในสมาร์ทโฟน (ถ้าใช้)
- 2.17 ที่บ้านได้ใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่ อย่างไร
- 2.18 ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่ออะไรบ้าง (ถ้าใช้)
- 2.19 เปิด-ปิดเอง หรือว่ามีคนอื่นช่วย (ถ้าใช้)
- 2.20 คุณพ่อ/คุณแม่ดู หรือ ค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ Youtube หรือสื่อสังคมบ้างไหม อย่างไร
- 2.21 เนื้อหาส่วนใหญ่ที่ดู หรือค้นหาเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
- 2.22 ยกตัวอย่าง เว็บไซต์ Youtube หรือสื่อสังคม ที่ใช้บ่อย



ภาคผนวก ฎ

แบบประเมินร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต



แบบประเมิน

ร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

คำชี้แจง

แบบประเมินร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน

องค์ประกอบที่ 2 ผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ

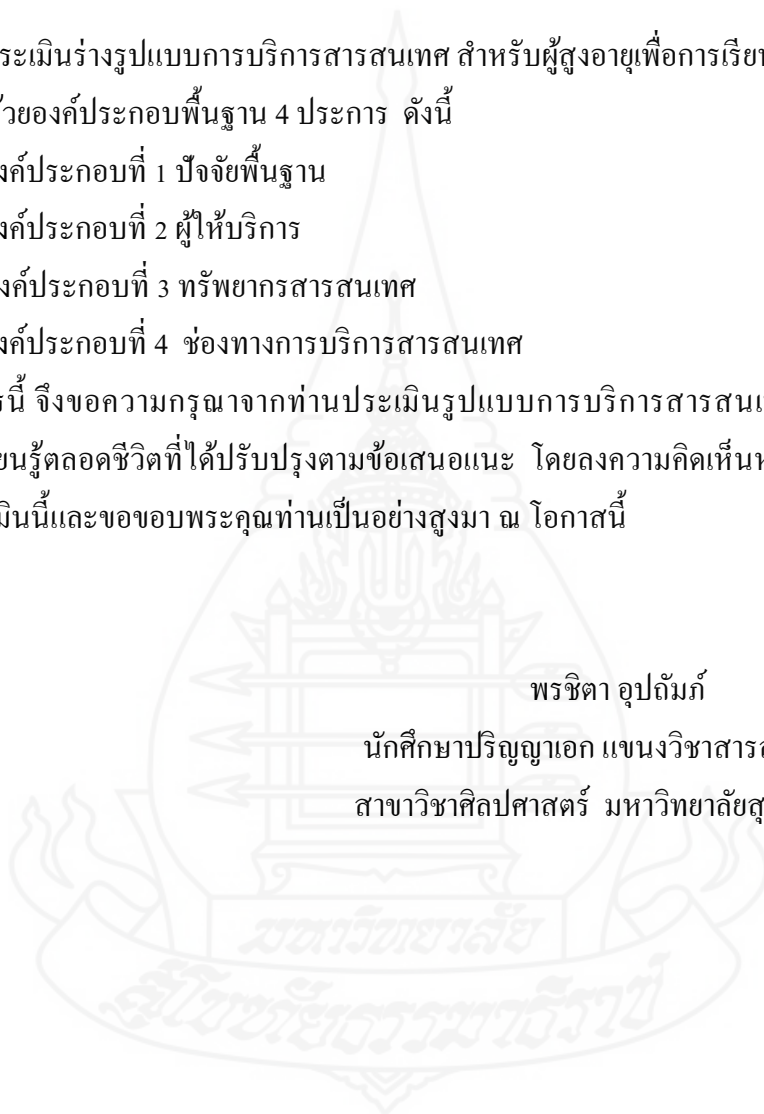
องค์ประกอบที่ 4 ช่องทางการบริการสารสนเทศ

ในการนี้ จึงขอความกรุณาจากท่านประเมินรูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ โดยลงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในแบบประเมินนี้และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พรชิตา อุปลัมภ์

นักศึกษาปริญญาเอก แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์

สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



องค์ประกอบ	รายละเอียด	การประเมิน
<p>1</p> <p>1.1</p>	<p>ปัจจัยพื้นฐาน</p> <p>หน่วยงานบริการสารสนเทศที่ดำเนินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุจำเป็นต้องกำหนดปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการดำเนินงาน โดยมีประเด็นสำคัญที่ควรดำเนินการ ดังนี้</p> <p>นโยบายการบริการสารสนเทศ</p> <p>การกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการกำหนดทิศทาง การดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ เพื่อให้การบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศควรเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับผู้บริหารของหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานบริการสารสนเทศเพื่อผลักดันการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ซึ่งนโยบายการบริการสารสนเทศอาจปรากฏในวิสัยทัศน์หรือพันธกิจหรือแผนการดำเนินงานของหน่วยงานบริการสารสนเทศ โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบนโยบายการบริการสารสนเทศผ่านช่องทางการบริการต่าง ๆ</p>	<p><input type="checkbox"/> เหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม</p> <p>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><input type="checkbox"/> เหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม</p> <p>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>1.2</p>	<p>เครือข่ายบริการสารสนเทศ</p> <p>การบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำเป็นต้องพัฒนาเครือข่ายบริการสารสนเทศ หรือความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมการผลิตและการให้บริการสารสนเทศ</p>	<p><input type="checkbox"/> เหมาะสม</p> <p><input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม</p> <p>ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

องค์ประกอบ	รายละเอียด	การประเมิน
	<p>- การบริการสารสนเทศออนไลน์ หน่วยงานบริการสารสนเทศมีการเผยแพร่สารสนเทศผ่านช่องทางการบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคม (เฟซบุ๊ก และไลน์) บทเรียนออนไลน์ และโปรแกรมประยุกต์ (application)</p> <p>- การบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หน่วยงานบริการสารสนเทศมีบริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ โดยควรจะมีคู่สายโทรศัพท์ที่ให้บริการฟรีและบริการเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ</p> <p>- การบริการเสียงตามสาย การบริการเผยแพร่สารสนเทศทางเสียงตามสาย โดยความร่วมมือจากเครือข่ายบริการสารสนเทศในพื้นที่ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเรียน และหมู่บ้าน</p> <p>- การเผยแพร่สารสนเทศผ่านสื่อมวลชน การบริการเผยแพร่สารสนเทศและบริการของหน่วยงานบริการสารสนเทศผ่านรายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยร่วมมือจากเครือข่ายบริการสารสนเทศเช่น มหาวิทยาลัย สถานีและบริษัทวิทยุกระจายเสียง และหน่วยงานอื่น ๆ</p>	<p><input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ</p> <p><input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ</p> <p><input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ</p> <p><input type="checkbox"/> เหมาะสม <input type="checkbox"/> ยังไม่เหมาะสม ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ</p>

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....



ภาคผนวก ฐ

**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.)
(ในระยะทดลองรูปแบบ)**

**แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหารหน่วยงานบริการสารสนเทศ
(รพ.สต.)**

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์:

ชื่อหน่วยงาน:

วัน-เวลา-สถานที่สัมภาษณ์:

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. หน่วยงานกำหนดนโยบายสำหรับการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
2. หน่วยงานมีเครือข่ายบริการสารสนเทศสำหรับการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
3. หน่วยงานจัดหา จัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
4. หน่วยงานมีจัดสรร/วางแผนด้านงบประมาณสำหรับการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ อย่างไร
5. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้สูงอายุ บุคคลใกล้ชิด และประชาชนทั่วไป อย่างไรบ้าง
6. หน่วยงานมีการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มารับบริการ ณ หน่วยงาน และผู้สูงอายุที่รับบริการจากภายนอกหน่วยงาน อย่างไร
7. หน่วยงานมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไร



ภาคผนวก ๓

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้บริการ (รพ.สต.) (ในระยะทดลองรูปแบบ)

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ให้บริการ (รพ.สต.)

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล:

ชื่อหน่วยงาน:

ตำแหน่งงาน:

วัน-เวลา-สถานที่สัมภาษณ์:

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. หน่วยงานกำหนดโครงการ / กิจกรรมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไร
2. โครงการ/กิจกรรมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่จัดให้กับผู้สูงอายุมีประเภทใดบ้าง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหา จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
4. ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ท่านได้ใช้ประโยชน์จากช่องทางการบริการที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้หรือไม่
5. ยกตัวอย่างช่องทางการบริการที่ท่านใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ
6. ท่านให้บริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงาน อย่างไรบ้าง
7. ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ท่านได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายบริการสารสนเทศที่หน่วยงานได้จัดเตรียมไว้หรือไม่
8. ยกตัวอย่างเครือข่ายบริการสารสนเทศที่ท่านใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ
9. ท่านได้เข้าร่วมประชุม สัมมนา และอบรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
10. ท่านได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมประชุม สัมมนา และอบรมถ่ายทอดไปสู่ผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก ด

เกณฑ์การประเมินคุณภาพหน่วยงานบริการสารสนเทศ (รพ.สต.)



เกณฑ์การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว (รพ.สต.ติดดาว) ปี 2562

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี</p> <p>1.1 ภาวะผู้นำ การนำ ธรรมนูญภิบาล</p> <p>1.1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร</p> <p>มีการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการประสานงาน สาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) และมีการสนับสนุนการดำเนินงานของ คณะกรรมการพัฒนารพ.สต.หรือคณะกรรมการแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่ เกณฑ์ การประเมิน 5 ระดับ คือ (1) มีแนวทางที่จะทำงานร่วมกันและดำเนินงานตาม หน้าที่ในส่วนที่รับผิดชอบ (2) มีการกำหนดและการถ่ายทอดทิศทางทำงาน ร่วมกันเป็นทีม (3) มีการดำเนินการร่วมกันเป็นทีมอย่างมีจริยธรรมและมีการ สนับสนุนต่อชุมชน (4) มีการกำกับติดตามดูแลอย่างเป็นระบบ และ (5) มีการ ทบทวนผลการดำเนินงานและการวางแผนแก้ไขอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1.2 แผนกลยุทธ์ด้านสุขภาพ</p> <p>1.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการ</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ (1) มีการกำหนด เป้าประสงค์แผนปฏิบัติการ (2) มีตัวชี้วัด (3) มีเป้าหมาย (4) มีระยะเวลาที่จะ บรรลุเป้าประสงค์ และ (5) มีกลวิธีเพื่อให้บรรลุผลที่มีความชัดเจนและเป็น รูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ</p> <p>1.2.2 การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ (1) มีการจัดทำแผนปฏิบัติ การที่ตอบสนองสอดคล้องกับการจัดสรรทรัพยากร (คน เงิน ของ) (2) มีการ จัดสรรทรัพยากร (คน เงิน ของ) ให้เพียงพอต่อการดำเนินงานได้สำเร็จ (3) ถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากรทุกคนให้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการนำไป ปฏิบัติให้บรรลุ (4) กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติ การ และ (5) บุคลากรรับทราบและสามารถปฏิบัติได้</p> <p>1.3 ระบบบริหารจัดการที่สำคัญ</p> <p>1.3.1 การจัดการการเงินและบัญชี</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ (1) มีคำสั่งคณะกรรมการเก็บ</p>	25%	≥ 80%

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>รักษาเงินของหน่วยงาน (2) มีแผนการใช้เงินงบประมาณและเงินบำรุง (3) มีหลักฐานทางการเงินที่ตรวจสอบได้และเป็นปัจจุบัน (4) มีการจัดทำรายงานบัญชีเกณฑ์คงค้าง และ (5) ได้รับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายในปีละ 1 ครั้งและนำผลข้อเสนอแนะไปแก้ไข</p> <p>1.3.2 การจัดการทรัพยากร</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ (1) มีแผนการจัดสรรงบประมาณ/ครุภัณฑ์/วัสดุ/เครื่องมือบริการ (2) มีแผนพัฒนานุเคราะห์จากแม่ข่าย (3) มีแผนสนับสนุน/หมุนเวียนบุคลากร (4) มีแผนสอบเทียบและแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ และ (5) มีกำหนดผู้รับผิดชอบและดำเนินการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน</p> <p>1.3.3 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</p> <p>ประเด็นการพิจารณา คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.การจัดการสภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร ดำเนินการตามมาตรฐาน 5 ส 2. มีการจัดการสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน ดำเนินการตามมาตรฐาน 5 ส 3. มีการพัฒนาส่วนให้ได้มาตรฐานสามสาขารณะไทย (HAS) ได้แก่ ความสะอาด (Health : H) ความเพียงพอ (Accessibility: A) ความปลอดภัย (Safety: S) 4. มีมาตรการประหยัดพลังงานที่เป็นรูปธรรมเกิดการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดร่วมกันทั้งองค์กร 5. การจัดการน้ำอุปโภค บริโภค เพียงพอในการให้บริการตามสภาพพื้นที่ <p>1.4 การสนับสนุนทีมพี่เลี้ยงเพื่อพัฒนาตามเกณฑ์รพ.สต.ติดดาว</p>		
<p>หมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (customer focus community participation)</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย (ตามปัญหาสำคัญของพื้นที่) / 	15%	≥ 80%

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>มีแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหา / ชุมชนและภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมคิด / วางแผนงานกิจกรรมด้านสุขภาพ และมีช่องทางการประสานงานภายใน เครือข่ายและภายนอกเครือข่าย</p> <p>2. จัดทำแผนงาน โครงการ / ชุมชนและภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในกิจกรรม ด้านสุขภาพ และมีการจัดระบบบริการสุขภาพร่วมกัน</p> <p>3. ดำเนินการด้านสุขภาพอย่างเป็นระบบ / ร่วมรับรู้โดยมีกระบวนการ ค้นหา ทบทวนปัญหา โดยภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม ค้นข้อมูลให้แก่ประชาชน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / ร่วมทำกิจกรรมดำเนินงานแก้ไขปัญหา สำคัญของพื้นที่ และร่วมประเมินผล</p> <p>4. ผลลัพธ์ปัญหาสำคัญของพื้นที่ดีขึ้น / ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมทบทวน ร่วมรับฟังและตรวจสอบมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลลัพธ์ที่ได้และปรับปรุง ร่วมกันและมีผลการประเมินความพึงพอใจหรือการสัมภาษณ์ พูดคุยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของภาคีเครือข่ายกับการทำงานร่วมกับ รพ.สต.</p> <p>5. มีการนำข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอเรียน พัฒนา การจัดระบบบริการและ ความพึงพอใจที่ดีขึ้น / ชุมชนและภาคีเครือข่ายเข้มแข็งร่วมเป็นเจ้าของในการ จัดการปัญหาสุขภาพที่ต่อเนื่อง และบูรณาการกับงานบริการอื่น และสามารถ เป็นแบบอย่างในการแก้ไขปัญหาสำคัญของพื้นที่</p>		
<p>หมวด 3 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (appreciation resources sharing and human development)</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ คือ</p> <p>1. มีผลการวิเคราะห์ดัชนีความสุขของคนทำงาน (happinometer) / มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและผลการวิเคราะห์องค์กร เริ่มมี แนวทางหรือวิธีการดำเนินการดูแลพัฒนานวางแผนการใช้ทรัพยากรและพัฒนา บุคลากรทั้งภายในองค์กรและภาคีเครือข่ายร่วมกัน</p> <p>2. มีข้อ 1 และมีการขยายการดำเนินการตามแนวทางหรือ วิธีการดูแลพัฒนาเพิ่มขึ้น ซึ่งดำเนินการร่วมกันในการใช้ทรัพยากรและพัฒนา บุคลากรในบางประเด็น ได้แก่ ปัญหาสำคัญของพื้นที่ หรือวางระบบของการ จัดระบบบริการ</p>	10%	≥ 80%

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>3. มีข้อ 1, 2 และมีการดำเนินการตามแนวทางหรือวิธีการ ดูแล พัฒนา มีการใช้ทรัพยากรและพัฒนาบุคลากรร่วมกันอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตามบริบทและความจำเป็นของพื้นที่เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหา สำคัญของพื้นที่และการจัดระบบบริการ</p> <p>4. มีข้อ 1, 2, 3 และมีการเรียนรู้ ทบทวนกระบวนการดูแล พัฒนาให้สอดคล้องกับภารกิจที่จำเป็นอย่างเป็นระบบ สร้างความพึงพอใจและ ความผูกพันของบุคลากรให้สอดคล้องกับบริบทร่วมกัน มีการปรับปรุงการใช้ ทรัพยากรพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น</p> <p>5. มีข้อ 1, 2, 3, 4 และสร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรมีความสุข เกิดความพึงพอใจมีความผูกพันกับองค์กรภูมิใจ และรับรู้คุณค่าในการพัฒนา คุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และมีการใช้ ทรัพยากรจากชุมชนส่งผลให้เกิดการแก้ไขปัญหาสำคัญของพื้นที่และการ จัดระบบบริการอย่างยั่งยืน</p>		
<p>หมวด 4 การจัดระบบบริการครอบคลุมประเภทและประชากรทุกกลุ่มวัย</p> <p>4.1 จัดบริการตามสภาพปัญหาชุมชน</p> <p>4.2 การบริการในสถานบริการ</p> <p>4.3 การจัดบริการทันตสาธารณสุข/ ทันตกรรม</p> <p>4.4 การจัดบริการแพทย์แผนไทย/ กายภาพบำบัด</p> <p>4.5 การจัดบริการในชุมชน</p> <p>เกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ของประเด็น 4.1-4.5 คือ (1) มีช่องทางการ เข้าถึงบริการเชิงรุกเชิงรับ ประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร การจัดการบริการ ระบบให้คำปรึกษา (โทรศัพท์/ ไลน์ และสื่อประชาสัมพันธ์) โครงสร้างหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตารางการปฏิบัติงานและตารางการให้บริการระบบจัดคิว (2) ระบบบริการ ประกอบด้วย มี clinical practice guidelines (CPG) รายบริการที่ สนับสนุนจากแม่ข่าย (ไม่เกิน 5 ปี) และบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถ ใช้ CPG ในการให้บริการได้ (3) เครื่องมือบริการ ประกอบด้วย มีเครื่องมือที่</p>	30%	≥ 80%

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>พร้อมใช้สอดคล้องกับการบริการ (การบำรุง รักษา สอบเทียบ) บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้เครื่องมือในการให้บริการได้ (4) มีระบบ ส่งต่อ-รับกลับ และ (5) การบันทึกข้อมูล ประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลที่ให้บริการในเวชระเบียน (เอกสาร หรือ electronic file) การบันทึก family folder ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน (เอกสารหรือ electronic file)</p> <p>4.6 การจัดการบริการเภสัชกรรม (Rational Drug Use—RDU) และ งานคุ้มครองผู้บริโภค (คปส.)</p> <p>4.6.1 การจัดการบริการเภสัชกรรมประเด็นการพิจารณา คือ (1) การบริหารจัดการระบบยา (2) การคัดเลือก การส่งมอบยาที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ (3) คลังยาและเวชภัณฑ์ และ (4) การใช้ยาอย่างปลอดภัยและมีความสมเหตุผล</p> <p>4.6.2 งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คปส.) ประเด็นการพิจารณา คือ (1) การบริหารจัดการงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอโดยการมีส่วนร่วมของเภสัชกร รพ.แม่ข่ายร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (2) มีการดำเนินการตรวจสอบเฝ้าระวังอาหารสด อาหารแปรรูป ในร้านค้า ร้านชำ ตลาดนัด รถขายอาหารสด (3) ร้านค้า/ร้านชำ และ บ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ไม่พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย (4) เจ้าหน้าที่ในร้านค้า ร้านชำมีองค์ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (5) มีการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค เช่น อสม. ครู/นักเรียน อย.น้อย ผู้ประกอบการร้านค้า แผงลอยจำหน่ายอาหาร ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เครือข่ายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับอำเภอ และ(6) เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาชุมชน</p> <p>4.7 ระบบสนับสนุนบริการจากแม่ข่าย</p> <p>4.7.1 ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพ ประกอบด้วย</p> <p><u>ส่วนที่ 1</u> ระบบคุณภาพข้อมูล (การจัดการระบบบันทึกข้อมูลการตรวจสอบและการจัดส่งข้อมูล และคุณภาพของข้อมูล)</p> <p><u>ส่วนที่ 2</u> ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์การพิจารณา คือ (1) มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนใน รพ.สต.และพร้อมใช้งาน ทั้งคอมพิวเตอร์ Notebook และ PC (ไม่รวมเครื่องส่วนตัว)</p>		

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>(ประเมินจากสัดส่วนเจ้าหน้าที่ต่อเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไม่นับรวมเครื่องแม่ข่าย (2) มีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (server) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูลเฉพาะ (3) มีการสำรองฐานข้อมูลตามโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลบริการของ รพ.สต. (4) มีระบบการดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และแผนรองรับเมื่อเครื่องมือมีปัญหา (5) มีการพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการระบบข้อมูลและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (6) มีระบบการรักษาความลับและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลในบริการข้อมูลและสารสนเทศ</p> <p>ส่วนที่ 3 กลุ่มเป้าหมาย ปัญหาสุขภาพ ตามกลุ่มวัย และประเด็นปัญหาสำคัญของพื้นที่ ประกอบด้วย มีข้อมูลสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ที่ตามประชากร 5 กลุ่มวัย ข้อมูลปัญหาตามประเด็นปัญหาสำคัญของพื้นที่ มีฐานข้อมูลผู้รับบริการและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (ครอบคลุมบริการหมวด 4)</p> <p>4.7.2 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ โดยประเด็นการประเมิน คือ (1) การออกแบบระบบและการจัดการทรัพยากร (2) การดำเนินงาน (3) การจัดการมูลฝอยทุกชนิดอย่างถูกสุขลักษณะ และ (4) การจัดการมูลฝอยติดเชื้อ</p> <p>4.7.3 ระบบคุณภาพและมาตรฐานทางห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ประกอบด้วย (1)บุคลากร (2) สถานที่ทำการทดสอบ/พื้นที่ปฏิบัติงาน (3) วัสดุ น้ำยาและเครื่องมือทดสอบ (4) ขั้นตอนก่อนการทดสอบ (5) ขั้นตอนการทดสอบ (6) การประกันคุณภาพการทดสอบ และ (7) การรายงานผลการทดสอบ</p>		
<p>หมวด 5 ผลลัพธ์</p> <p>5.1 บทบาทของบุคคลและครอบครัวในการดูแลตนเอง (self care) ปัญหาสำคัญของพื้นที่ / การปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพหรือแนะนำให้คนในครอบครัวปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ โดยใช้หลักการ 3อ 2ส (อาหาร ออกกำลังกาย อารมณ์ และไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มสุรา)</p>	20%	≥ 80%

หมวด	น้ำหนัก	หมายเหตุ
<p>5.2 ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด (KPI)</p> <p>ตัวชี้วัดพื้นที่กำหนดเกี่ยวกับปัญหาสำคัญของพื้นที่ (ตามบริบทของพื้นที่กำหนด) และตัวชี้วัดกระทรวง</p> <p>5.3 นวัตกรรม งานวิจัย การจัดการองค์ความรู้</p> <p>5.3.1. การปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาจากการจัดการองค์ความรู้ เช่น continuous quality improvement (CQI) /routine to research (R2R) นวัตกรรม งานวิจัย</p> <p>5.3.2. มีผลลัพธ์จากการดำเนินงานของ CQI R2R นวัตกรรม งานวิจัย และเผยแพร่แนวทางปฏิบัติจากการจัดการความรู้สู่ชุมชนเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>5.3.3. การใช้ประโยชน์จาก CQI R2R นวัตกรรม งานวิจัยจนนำไปสู่การดูแลตนเองได้</p>		

ที่มา: กระทรวงสาธารณสุข สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ (2561)



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพรจิตา อุปลัมภ์
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2537 ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2545 วท.ม. (การจัดการสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์

