

บริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมศักยภาพ ของผู้สูงอายุ

INFORMATION SERVICES FOR EMPOWERING THE ELDERLY

พรชิตา อุปัตุมภ์*

Pornchita Upatum*

* อาจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

* Lecturer, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University

* Email: timupatum@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ จากการสังเคราะห์งานวิจัย พบว่า วิธีที่จะส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ คือ 1) การรู้สารสนเทศ ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญสารสนเทศ โดยแสวงหาสารสนเทศ เพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อนามัย ที่อยู่อาศัย กฎหมาย และผลประโยชน์ด้านสวัสดิการ 2) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ห้องสมุด เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ ควรพัฒนาและเผยแพร่สารสนเทศที่ใช้หาง่าย เพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ การส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ การรู้สารสนเทศ

Abstract

This article presents the background knowledge of the global ageing society and the international principles. A synthesis of research shows that the methods for active ageing are 1) information literacy; the elderly recognize the importance of information for their daily life, for example, health, housing, laws and welfare benefits, 2) learning activities; the elderly participate in learning activities such as training, using the library. Therefore, agencies has a mission to develop and disseminate user-friendly information to assist the elderly for lifelong learning.

Keywords: Elderly, Empowerment for the Elderly, Information Literacy

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขส่งผลให้โครงสร้างของประชากรเปลี่ยนแปลงไป จากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติเมื่อพ.ศ. 2556 พบว่า จำนวนและสัดส่วนการเกิดของประชากรน้อยลง ขณะเดียวกันจำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมีอัตราเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ตามเกณฑ์ที่องค์การสหประชาชาติได้กำหนดไว้ว่า “ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สัดส่วนเกินร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่า ประเทศนั้นได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ” จากเกณฑ์กำหนดดังกล่าว พบว่าปัจจุบันมีประเทศที่ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้วโดยสมบูรณ์หลายประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น มีจำนวนผู้สูงอายุร้อยละ 32 ของประชากรทั้งหมด ประเทศอิตาลี มีจำนวนผู้สูงอายุร้อยละ 26.9 ของประชากรทั้งหมด ประเทศเยอรมัน มีจำนวนผู้สูงอายุร้อยละ 26.8 ของประชากรทั้งหมด (United Nations, 2013, pp. 94-95) ส่วนประเทศไทย มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ประมาณร้อยละ 14.3 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) จากตัวเลขดังกล่าวส่งผลให้ประเทศไทยกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ ทั้งนี้ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลกระทบในระดับกว้างต่อทุกคนในประเทศ เนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้ทำงาน ไม่สามารถสร้างรายได้หรือผลผลิตใดๆ แก่สังคมได้ นอกจากนั้นยังอาจเป็นภาระที่ครอบครัวต้องเลี้ยงดู รวมทั้งสังคมต้องเกื้อกูลผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ผลผลิตรวมของประเทศลดลงเนื่องจากปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ทำให้ต้องพึ่งพาแรงงานต่างชาติมากขึ้น และอาจส่งผลกระทบต่อสังคมในด้านอื่นๆ ตามมา นอกจากนี้ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีอายุยืนยาวมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูและรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้นและยาวนานมากขึ้น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2558, น. 8)

ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ หน่วยงานระดับนานาชาติที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คือ องค์การสหประชาชาติ ได้ดำเนินการจัดประชุมเกี่ยวกับผู้สูงอายุและรับรองหลักการของสหประชาชาติสำหรับผู้สูงอายุ (United Nations Principles for Older Persons) ขึ้นใน พ.ศ. 2534 โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นอิสระ 2) การมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม 3) การได้รับการดูแลและคุ้มครอง 4) การบรรลุความมุ่งหวัง และ 5) ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ต่อมาพ.ศ. 2545 ได้จัดประชุมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับภาวะประชากรสูงอายุ จากการประชุมดังกล่าว มีการลงมติยอมรับแผนปฏิบัติการนานาชาติแมดริดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (The Madrid International Plan of Action on Ageing 2002-MIPAA) เน้นประเด็นสำคัญในการพัฒนา 3 ประการ คือ 1) ผู้สูงอายุกับการพัฒนา 2) สูงวัยอย่างสุขภาพดี และ 3) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการดำรงชีวิต (United Nations, 2002) นอกจากนี้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้เสนอกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active ageing: a policy framework) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้สูงอายุให้มีสุขภาพแข็งแรงและมีส่วนร่วมทำประโยชน์แก่สังคม ซึ่งเป็นยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีคุณค่า โดยเสนอองค์ประกอบหลักของการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพไว้ 3 ประการ คือ สุขภาพที่ดี การมีหลักประกัน และการมีส่วนร่วม ต่อมาในพ.ศ. 2555 ได้มีการทบทวนและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุของประเทศสมาชิก โดยเน้นให้ประเทศสมาชิกตระหนักถึงจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

นโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุขององค์การระดับนานาชาติดังกล่าว มุ่งเน้นพัฒนาและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีศักยภาพ มีคุณค่าต่อสังคม และเป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ (United Nations Population Fund, 2012) ประเด็นสำคัญที่ประเทศภาคีสมาชิกให้ความสนใจ คือ การพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์ที่จะพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพได้ คือ การจัดการศึกษาให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commonwealth of Australia, 2011, p. 29; Dantzer, Keogh, Sloan, & Szekely, 2012, p. 5; Mauger, 2008, p.1) ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการนานาชาติ

เกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริต โดยชี้ให้เห็นว่า การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ การศึกษา และการฝึกอบรมเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมฐานความรู้ ทั้งนี้ต้องจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้สูงอายุมีโอกาสทางการเรียนรู้หรือเข้าถึงสารสนเทศที่เท่าเทียมกัน ทั้งการส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาตลอดชีวิต การฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดการบริการสารสนเทศที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการออกแบบสื่อ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ เสียง หรือคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ เช่น การมองที่ไม่ชัดเจน การได้ยินที่เสื่อมไป เป็นต้น (United Nation, 2002, pp. 26-27) ดังนั้นบทความนี้จึงมุ่งนำเสนอวิธีส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ โดยการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวข้องได้แก่ 1) พฤติกรรมสารสนเทศ และ 2) กิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุ

พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสารสนเทศในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ (Information needs) เป็นต้นเหตุให้เกิดพฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่จะเชื่อมโยงไปยังแหล่งสารสนเทศ โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่และได้มาซึ่งสารสนเทศที่จะตอบสนองต่อความต้องการ (Wilson, 2000, pp. 50-51) ซึ่งความต้องการสารสนเทศของมนุษย์นั้นเกิดมาจากแรงกระตุ้นของความต้องการพื้นฐาน 3 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านจิตใจ และความต้องการทางด้านปัญญา (Wilson, 2006, p. 662) เช่นเดียวกับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน คือ ดังนี้

1.1. ต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่

1.1.1 สารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในด้านการเสื่อมลงตามอายุที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการสารสนเทศเพื่อดูแลสุขภาพร่างกายของตน (Eriksson-Backa, 2010, p. 181; Harrod, 2010, p. 283; Zou & Zhou, 2014, p.114)

1.1.2 สารสนเทศเกี่ยวกับโรค หรืออาการป่วย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน เป็นต้น ดังนั้นการแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุจึงแตกต่างกันไปตามโรคหรืออาการป่วยที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญ โดยมักแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับโรคเฉพาะทาง (Bhadrashtetty & Maheswarappa, 2014: p. 7; Getz & Gabriella, 2010, p. 136; Harrod, 2010; Zou & Zhou, 2014)

1.1.3 สารสนเทศเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ (Zou & Zhou, 2014) รวมทั้งการออกแบบสภาพแวดล้อมในชุมชน ที่อยู่อาศัยที่หน่วยงานภาครัฐจัดให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ

1.2 ต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่

1.2.1 สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและสวัสดิการของรัฐ (Pulsdenttir, 2012, p. 138) ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้สูงอายุและบริการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานท้องถิ่นจัดให้ เช่น เงินบำนาญ (Zou & Zhou, 2014) บริการทำความสะอาดบ้าน บริการคมนาคมขนส่ง เป็นต้น

1.2.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางสังคม เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับชมรม ผู้สูงอายุ ข่าวสารของเพื่อนบ้าน กิจกรรมทางสังคม (Getz & Weissman, 2010; Zou & Zhou, 2014)

1.2.3 สารสนเทศเกี่ยวกับการเงิน การประกันภัย ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับความคุ้มครองจากการซื้อประกันภัย (Pulsdattir, 2012) ผลประโยชน์จากหน่วยงานภาครัฐ ภาษีทรัพย์สิน ตลอดจนการวางแผนในการใช้เงิน (Getz & Weissman, 2010)

1.3 ต้องการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมทักษะด้านปัญญาและการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงวัย ผู้สูงอายุจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศเพื่อช่วยให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงแสวงหาสารสนเทศ เพื่อทำความเข้าใจและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ ตลอดจนสภาพแวดล้อม รวมทั้งแสวงหาสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพ โดยเน้นการพึ่งพาตนเองมากที่สุด (Harrod, 2010)

จากความต้องการสารสนเทศที่กล่าวข้างต้น ทำให้ตระหนักได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุมีการแสวงหาสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน คือร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ซึ่งสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการล้วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันและแก้ปัญหาที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญในขณะนั้น ดังนั้นความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุจึงไม่คงที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาหรือสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ

2. แหล่งสารสนเทศที่ผู้สูงอายุนิยมใช้ ผู้สูงอายุใช้แหล่งสารสนเทศที่ใกล้ตัว สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย เช่น แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ เภสัชกร พยาบาล (Bhadrashetty & Maheswarappa, 2014; Chaudhuri, Le, White, Thompson, & Demiris, 2013; Eriksson-Backa, 2010; Kim, & Choi, 2014) เพื่อน และญาติ (Chaudhuri et al., 2013) ตลอดจนการรับสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ (Zou & Zhou, 2014) และแหล่งสารสนเทศออนไลน์ (Harrod, 2010)

3. อุปสรรคและปัญหาในการแสวงหาสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ คุณลักษณะของผู้สูงอายุ พบว่า ระดับการศึกษา การรู้และความสามารถทางภาษา ความจำ คักยภาพทางกายภาพ พฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น ความเชื่อในแพทย์ทางเลือก ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการแสวงหาสารสนเทศ (Kbayesi, Meyer, & Mache, 2013, p.123) และปัจจัยทางด้านหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ไม่มีป้ายประกาศบอกบริการ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้ (Bhadrashetty, & Maheswarappa, 2014) ความซับซ้อนของสารสนเทศ (Longo et al., 2010, p. 334) ตลอดจนความยุ่งยากในการใช้เทคโนโลยี และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (Kim & Choi, 2014)

กิจกรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในรูปแบบต่างๆ ดังนั้น จึงขอยกตัวอย่างกิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการเพื่อส่งเสริมศักยภาพ โดยทบทวนงานวิจัยที่ปรากฏในฐานข้อมูล Science Direct และ Google Scholar ระหว่างปี ค.ศ. 2010 – 2015 ดังนี้

1. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ดังนั้นจึงต้องการกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมศักยภาพในการดูแลตนเองทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น การออกกำลังกาย โภชนาการ (Chang & Lin, 2011; Fei Yue Community Services, 2012; Friebe & Schmidt-Hertha, 2013; Wister, Malloy-Weir, Rootman, & Desjardins, 2010; Lin, Chen, & Cheng, 2014)

2. การฝึกอบรม (Training) ผู้สูงอายุต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต ตลอดจนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศ (Gardner, Netherland, & Kamber, 2012; Wong, Chen, Lee, Fung, & Law, 2014)

3. การมีส่วนร่วม (Participation) ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ตลอดจนการเป็นอาสาสมัคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคม (Gardner, Netherland, & Kamber, 2012; Lin, Chen, & Cheng, 2014)

จากความต้องการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุดังกล่าวข้างต้น พบว่า กิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการเพื่อส่งเสริมศักยภาพมี 3 กิจกรรม คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วม ดังนั้นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดูแลและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ต้องจัดกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ

บริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ

การบริการสารสนเทศ (Information service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลสารสนเทศ และความรู้แก่ผู้สูงอายุในสถานการณ์ต่างๆ (Age UK, 2013, p.4) ซึ่งการบริการสารสนเทศนั้นมีหลากหลายรูปแบบ เช่น บริการช่วยค้นหาสารสนเทศ บริการแนะแหล่งสารสนเทศ บริการแนะนำการอ่าน (Age UK, 2013, p.4; Cassell & Hiremath, 2013, p. 5) อย่างไรก็ตามรูปแบบการบริการสารสนเทศนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานจะอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ (Rowley 2006, p. 20) จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ และความต้องการกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้สูงอายุ สามารถนำมาพัฒนาแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้อหาเพื่อจัดเตรียมบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุดังนี้

1. หน่วยงานที่มีภารกิจในการจัดบริการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ควรจัดเตรียมสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งต้องมีรายละเอียดแยกตามประเภทและความชำนาญของแหล่งให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
2. หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ปัจจุบันจัดเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ควรจัดเตรียมสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ เช่น

- 2.1 สารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการทางสังคมที่ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้ในท้องถิ่น เช่น การเข้ารับการรักษา หรือการเข้ารับการตรวจสุขภาพ ได้โดยไม่เสียค่าบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

- 2.2 สารสนเทศเกี่ยวกับการฝึกอบรม เช่น การอบรมการประกอบอาชีพจากหน่วยการพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่น

- 2.3 สารสนเทศเกี่ยวกับกฎหมายที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน หรือกฎหมายที่มีการปรับปรุงแก้ไขและส่งผลกระทบต่อดำเนินชีวิต เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการออม กฎหมายเกี่ยวกับผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ จากเงินประกันสังคม

- 2.4 สารสนเทศเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ตั้งอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เช่น การให้บริการของห้องสมุดประชาชน การให้บริการของสนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย ที่ให้บริการแก่ผู้สูงอายุโดยไม่คิดค่าบริการ

- 2.5 สารสนเทศเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เช่น สารสนเทศของชมรมผู้สูงอายุ ข่าวสารของสมาชิกในชมรม

3. หน่วยงานที่ให้บริการด้านการศึกษา เช่น สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ที่มีภารกิจในด้านการจัดการศึกษาให้กับคนทุกช่วงวัย ควรจะเผยแพร่หลักสูตรการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุในท้องถิ่นได้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึง นอกจากนั้นแหล่งเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดประชาชน ส่วนสาธารณะ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ ควรมีมุมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ โดยจัดสารสนเทศให้บริการตามความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุในท้องถิ่น

4. หน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่น ควรจัดเตรียมสารสนเทศจำแนกเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ โดยให้มีรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับผู้สูงอายุ คือ

4.1 ใช้สื่อที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ที่ออกแบบเรียบง่าย ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ ข้อความไม่ซับซ้อน หากใช้การประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ควรใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย พูดในจังหวะที่ไม่เร็วมากเกินไป หากเป็นการผลิตสื่อบนเครื่องมือสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ ควรเลือกใช้สีที่เหมาะสม ภาพ ตัวอักษรต้องไม่เคลื่อนไหว เป็นต้น

4.2 ใช้รูปภาพที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าใจง่ายแทนการสื่อสารด้วยตัวอักษร เนื่องจากผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องสายตา หรือการอ่าน การนำเสนอสารสนเทศด้วยตัวอักษรขนาดปกติ ผู้สูงอายุไม่สามารถอ่านได้ ทำให้ไม่สามารถรับสารสนเทศได้ทั้งหมด

จากที่กล่าวมา หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ ส่วนสาธารณะ ตลอดจนหน่วยงานในท้องถิ่น ควรจัดเตรียมสารสนเทศสำหรับการบริการผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งบริการสารสนเทศทางการแพทย์และสาธารณสุข แหล่งบริการสารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการทางสังคม แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการเกี่ยวกับกฎหมายและแหล่งบริการสารสนเทศที่ให้บริการเกี่ยวกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต

อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสารสนเทศของหน่วยงานต่างๆ ควรจะมีช่องทางในการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์ การให้บริการสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ เพชบุ๊ก ฯลฯ โดยการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น ควรเน้นบริการเชิงรุก คือการเข้าถึงผู้ใช้ (Outreach) เช่น บริการห้องสมุดเคลื่อนที่ (Bookmobile service) บริการเยี่ยมตามบ้าน (Home visits) หรือ บริการนำส่งถึงบ้าน (Home delivery services) เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนไม่สามารถหรือไม่สะดวกในการเดินทางมายังแหล่งสารสนเทศ ดังนั้นการบริการสารสนเทศจึงต้องให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุมากที่สุด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การทบทวนงานวิจัยในต่างประเทศระหว่างปี ค.ศ. 2010-2015 เกี่ยวกับพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุและกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ พบว่า ในด้านพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 3 ด้าน คือ 1) ความต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและการเจ็บป่วย ตลอดจนสารสนเทศเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม 2) ความต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจ ความมั่นคง เช่น สวัสดิการของรัฐและกฎหมาย การมีส่วนร่วมทางสังคม และ 3) ความต้องการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านปัญญา เช่น การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ส่วนในด้านกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุจึงต้องการกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ เช่น 1) การเรียนรู้ตลอดชีวิต กิจกรรมการเรียนรู้ส่วนใหญ่ เน้นการพัฒนาศักยภาพทางสุขภาพกาย สุขภาพจิต 2) การฝึกอบรมผู้สูงอายุต้องการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อแสวงหาสารสนเทศสำหรับดูแลตนเอง และ 3) การมีส่วนร่วม ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมกิจกรรมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ

จากพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ ความต้องการกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการดูแลและพัฒนาผู้สูงอายุ ควรจัดบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นบริการสารสนเทศที่เข้าถึงผู้สูงอายุในลักษณะบริการเชิงรุก (Age UK, 2013, p.18-20) เช่น

1. บริการเยี่ยมตามบ้าน (Home visits) เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนไม่สะดวกในการเดินทาง ดังนั้นการจัดบริการเยี่ยมตามบ้าน จึงเป็นการบริการที่หน่วยงานควรจัดให้บริการ ทั้งนี้เพื่อติดตามและให้สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ

2. บริการนำส่งถึงบ้าน (Home delivery services) ผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกในการเดินทางมายังแหล่งสารสนเทศ หน่วยงานควรให้บริการนำส่งสารสนเทศถึงบ้าน โดยมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

3. บริการทางโทรศัพท์ (Telephone services) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถามและชี้แนะแหล่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ

4. การให้บริการสารสนเทศผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communications technology services) เช่น บริการสารสนเทศผ่านวิทยุชุมชน บริการสารสนเทศผ่านโทรศัพท์มือถือ ตลอดจนการบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ในเว็บไซต์หน่วยงานนั้นจึงควรมีการรวบรวมและเชื่อมโยงแหล่งบริการสารสนเทศในด้านต่างๆ เช่น แหล่งบริการสารสนเทศที่อยู่อาศัย แหล่งบริการสารสนเทศด้านกฎหมาย แหล่งบริการสารสนเทศด้านการเงิน ฯลฯ นอกจากนั้น หน่วยงานควรจัดทำแฟชบุ๊คเพื่อสร้างกลุ่มสมาชิกและติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ

5. อาสาสมัคร (Volunteers) หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ควรมีอาสาสมัคร เพื่อให้บริการสารสนเทศ ตลอดจนการให้บริการเยี่ยมตามบ้าน ซึ่งอาสาสมัครนั้นหน่วยงานอาจจะพิจารณาจากผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในชุมชน หรือผู้นำในชุมชน เพราะจากพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ พบว่า จะรับสารสนเทศจากคนใกล้ชิด เช่น ญาติ เพื่อน โดยเฉพาะเพื่อนที่เป็นผู้สูงอายุด้วยกัน

6. การจัดนิทรรศการ (Exhibition) เพื่อนำเสนอบริการสารสนเทศของหน่วยงาน ตลอดจนบริการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นจัดให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งการจัดนิทรรศการอาจจะจัดทั้งในหน่วยงาน การจัดนิทรรศการตามชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุได้เยี่ยมชม นอกจากนั้นหน่วยงานควรจัดนิทรรศการออนไลน์ เพราะปัจจุบันสถิติการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน่วยงานจึงควรจัดบริการดังกล่าวรองรับ

7. การฝึกอบรม (Training) หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอาจจะร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่น หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้สูงอายุ ผู้นำในท้องถิ่น ผู้ดูแลผู้สูงอายุ ตามประเด็นความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ เช่น การฝึกอบรมด้านสุขภาพ กฎหมาย การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การรู้สารสนเทศ

8. การจัดพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ หน่วยงานควรมีพื้นที่สำหรับผู้สูงอายุ เช่น การจัดมุมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้พื้นที่ดังกล่าวสำหรับการจัดทำกิจกรรมร่วมกันและควรมีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น เก้าอี้ โต๊ะ แสงสว่างที่เหมาะสม สภาพอากาศที่เหมาะสม

9. บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ หน่วยงานควรมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไว้สำหรับให้บริการผู้สูงอายุ

จากที่กล่าวมา เห็นได้ว่า การจัดบริการสารสนเทศของหน่วยงาน สามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบททางสังคม วัฒนธรรม สังคัล นโยบายของหน่วยงาน ตลอดจนความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ คือ การบริการสารสนเทศที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ โดยสารสนเทศที่ให้บริการนั้นต้องมีเนื้อหาที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ มีรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ที่อาจมีช่วงวัย สภาพทางร่างกายและสติปัญญาต่างกัน ตลอดจนเลือกช่องทางในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าผู้สูงอายุได้รับสารสนเทศที่ต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเองและดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณภาพ

บรรณานุกรม

- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2558). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2557*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557. สืบค้น 23 มกราคม 2559, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/older57.pdf>
- Age UK. (2013). *Information and advice for older people evidence review*. Retrieved December 14, 2015, from http://www.ageuk.org.uk/Documents/ENGB/Forprofessionals/Research/IA_for_Older_People_Evidence_Review_update.pdf
- Ahmad, K. & Hafeez, M. (2011). Factors affecting social participation of elderly people: A study in Lahore. *J. Anim. Plant Sci*, 21(2), 283-289.
- 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.
- Cassell, A. K. & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: An introduction*. Chicago: Neal-Schuman.
- Chang, Dian-Fu & Lin, Sung-Po. (2011). Motivation to learn among older adults in Taiwan. *Educational Gerontology*, 37(7), 574-592.
- Chaudhuri, S., LE, T., White, C., Thompson, H., and Demiris, G. (2013). Examining Health Information-Seeking behaviors of older adults. *Computers, Informatics, Nursing: CIN*, 31(11), 547-553.
- 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.
- Dantzer, F. Keogh, H., Sloan, F., and Szekely, R. (2012). *Intergenerational learning and active ageing*. Retrieved October 2, 2015, from http://www.enilnet.eu/Intergenerational_Learning_and_Active_Ageing-European_Report.pdf
- 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.
- Fei Yue Community Services. (2012). *Lifelong learning among older adults in Singapore*. Singapore: Fei Yue Community Services.
- Friebe, J. & Schmidt-Hertha, B. (2013). Activities and barriers to education for elderly people. *Journal of Contemporary Educational Studies / Sodobna Pedagogika*, 64(1), 10-26.
- Gardner, P., Netherland, J., and Kamber, T. (2012). Getting turned on: Using ICT training to promote active ageing in New York City. *The Journal of Community Informatics*, 8(1), 1-16.
- Getz, I. & Weissman, G. (2010). An information needs profile of Israeli older adults, regarding the law and services. *Journal of Librarianship and Information Science*, 42(2), 136-146.
- Harrod, M. (2010). I have to keep going: Why some older adults are using the Internet for health information. *Ageing Int*, 36(2), 283-294.
- Kbayesi, K.M., Meyer, WJ.H., and Machet, M. (2013). Health care information needs and behaviour of home-based elderly people in Kenya: a case study of Nakuru district, Kenya. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 23(2), 123-132.

- Kim, S. & Choi, H. (2014). Still hungry for information: Information seeking behavior of senior citizens in South Korea. In *iConference 2014 Proceedings* (pp. 889–894). Retrieved October 2, 2015, from <http://doi:10.9776/14300>
- Lin, Wan-I, Chen, Mei-Lan, and Cheng, Ju-Chun. (2014). The promotion of active aging in Taiwan. *Ageing Int*, 39(2), 81–96.
- Longo, R. D., Schubert, L.S., Wright, A. B., LeMaster, J., Williams, D.C., and Clore, N.J. (2010). Health information seeking, receipt, and use in diabetes self-management. *Annals of family medicine*, 8(4), 334 - 339.
- Mauger, S. (2009). Comment. *London age*. Retrieved October 2, 2015, from <http://www.ageuk.org.uk/brandpartnerglobal/londonvpp/documents/>
- Medlock, S., Eslami, S., Askari, M., Arts, D.L., Sent, D., de Rooij, S.E., Abu-Hanna, A. (2015). Health information-seeking behavior of seniors who use the internet: A Survey. *J Med Internet Res*, 17(1), e10.
- Pálsdóttir, Á. (2012). Relatives as supporters of elderly peoples' information behaviour. Retrieved June 2, 2015, from <http://InformationR.net/ir/17-4/paper546.html>
- Rowley, J. (2006). *Information marketing*. (2nd ed). Aldershot, UK: Ashgate Publishing.
- The World Health Organization. (2002). *Active ageing: A policy framework*. Geneva: World Health Organization.
- United Nations. (1991). United Nations Principles on Older Persons. Retrieved June 20, 2015, from <http://www.un.org/documents/ga/res/46/a46r091.htm>
- _____. (2002). International plan of action on ageing. *Second World Assembly on Ageing Madrid*. 8–12 April. Retrieved June 2, 2015, from <http://www.un.org/esa/socdev/ageing/ageipaa4.htm>
- _____. (2013). *World Population Ageing: 1950-2050*. New York: United Nation.
- United Nations Population Fund. (2012). *Ageing in the twenty-first century: A celebration and a challenge*. New York: United Nations Population Fund.
- Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.
- _____. (2006). 60 Years of the best in information research: On user studies and information needs. *The Journal of Document*, 62(6), 658-670.
- Wister, A.V., Malloy-Weir, L.J., Rootman, I., and Desjardins, R. (2010). Lifelong educational practices and resources in enabling health literacy among older adults. *J Aging Health*, 22(6), 827-854.
- Wong, Yu-cheung, Chen, H., Lee, V. W. P., Fung, J. Y. C., and Law, Chi-kwong. (2014). Empowerment of Senior Citizens via the learning of information and communication technology. *Ageing Int*, 39(2), 144–162.
- Zou, C.F. & Zhou, P. (2014) Analyzing Information Needs of Elderly People: A Survey in Chinese Rural Community. *Open Journal of Social Sciences*, 2(9), 109-115.