

## พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ

### ONLINE HEALTH INFORMATION SEEKING BEHAVIOR OF ELDERERS

พรชิตา อุปัทม์

Pornchita Upatum

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

timupatum@yahoo.com

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหาสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้สูงอายุแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ ได้แก่ (1) การตระหนักถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงและปัญหาทางสุขภาพที่จะเกิดขึ้น (2) การส่งเสริมศักยภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุสำหรับป้องกันการเจ็บป่วยและการเกิดโรค และ (3) การเพิ่มความมั่นใจและประสิทธิผลการดูแลรักษาโรคที่เกิดขึ้น และ 2) แหล่งสารสนเทศ ที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้สำหรับเข้าถึงสารสนเทศ (1) เว็บไซต์ด้านสุขภาพ (2) เครื่องมือสำหรับค้นหา และ (3) สื่อสังคมออนไลน์

อุปสรรคและปัญหาระหว่างดำเนินการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ปัญหาส่วนบุคคล เช่น ไม่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่เห็นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการอินเทอร์เน็ตแพง ความสามารถทางด้านภาษา การรู้คอมพิวเตอร์ 2) ปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น เว็บเบราว์เซอร์ ความซับซ้อนของเว็บไซต์ และ 3) ปัญหาเทคนิควิธีการค้น เช่น การเลือกใช้คำไม่ตรงกับตัวแทนเอกสาร

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ การแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ พฤติกรรมสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุ การเรียนรู้ตลอดชีวิต

#### ABSTRACT

The purpose of this article was to analyze the researches of various countries relating to behaviors in seeking online health information. The research findings reviews

that 1) Factors that contribute to encourage the elders to seek health information (1) awareness of climate change and the health problems that would occur, (2) empowerment quality of life of the elders for prevention of illness and disease, and (3) increasing the confidence and effectiveness of curative treatment. 2) Information resources that elders most commonly used for access to information were (1) health website, (2) search engines, and 3) social media.

Obstacles and problems in the process of seeking health information online feature: 1) personal problems were lacking of experience in using the Internet (language skills, computer literacy and expensive Internet), 2) technological problems were a web browser and the complexity of the website and 3) searching technique was that selecting keywords do not meet with representatives of the information.

**Keywords:** Online health information seeking behavior, Information seeking behavior of elders, Internet, Elders, Lifelong learning

## บทนำ

จำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุส่งผลกระทบต่อสังคมในทุกด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ พบว่าผลผลิตรวมของประเทศลดลง เนื่องจากขาดแคลนแรงงาน ส่งผลให้เกิดการพึ่งพาแรงงานต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจจะสร้างปัญหาทางสังคมในอนาคต นอกจากนั้นสังคมผู้สูงอายุอาจจะสร้างภาระให้กับประชากรวัยแรงงาน กล่าวคือ ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดให้ เช่น สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

ดังนั้นนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา จึงเป็นนโยบายเชิงรุก กล่าวคือ

เน้นการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นให้เป็นกลุ่มคนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังปรากฏในแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมดริด ที่เน้นประเด็นเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 3 ประเด็น คือ ผู้สูงอายุกับการพัฒนา สุขวัยอย่างสุขภาพดี และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนและเหมาะสม (United Nations, 2002) ในขณะที่องค์การอนามัยโลก กำหนดกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active ageing) เพื่อพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นผู้มีศักยภาพ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ สุขภาวะที่ดี การมีหลักประกัน และการมีส่วนร่วม (World Health Organization, 2002)

จากแผนงานและกรอบนโยบายของหน่วยงานทั้งสอง เห็นได้ว่า เน้นประเด็นการมีสุขภาพที่ดี หรือสุขภาพดีของผู้สูงอายุ เพราะปัญหา

สุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นปัญหาที่นานาประเทศตระหนักดีว่า มีความสำคัญและอาจจะส่งผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณในการบริหารประเทศ ตลอดจนปัญหาในการพัฒนาประเทศ (Ahmad, & Hafeez, 2011)

การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดี จึงเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสนใจ โดยกำหนดมาตรการเพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุและวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย สนใจดูแลสุขภาพทั้งส่วนตนเองและบุคคลใกล้ชิด ดังนั้นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นผู้มีความรู้ คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life long learning) (Dantzer, Keogh, Sloan, & Szekely, 2012, p. 5) สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการนานาชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุแมตริด ที่ชี้ให้เห็นว่า “การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ การศึกษา และการฝึกอบรมเป็นพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ต้องจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้สูงอายุ มีโอกาสทางการเรียนรู้หรือเข้าถึงสารสนเทศที่เท่าเทียมกัน ทั้งการส่งเสริมการรู้หนังสือ การศึกษาตลอดชีวิต การฝึกอบรมทักษะ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดบริการสารสนเทศที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการออกแบบสื่อ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งพิมพ์ เสียง หรือคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ” (United Nation, 2002, pp. 26-27)

ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพด้านสุขภาพ โดยการส่งเสริมการรู้สุขภาพ (Health literacy) เพราะการรู้สุขภาพ เป็นกลไกที่จะทำผู้สูงอายุตระหนักถึงการมีสารสนเทศเพื่อ

ใช้สำหรับการวางแผนด้านสุขภาพ ดังนั้นหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานบริการสารสนเทศ หน่วยงานด้านสุขภาพ หน่วยงานด้านดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น ต่างแสวงหาวิธีการเพื่อส่งเสริมการรู้สุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่สารสนเทศด้านสุขภาพผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (Tennant, Stellefson, Dodd, Chaney, Chaney, Paige, & Alber, 2015) ส่งผลให้พฤติกรรมสารสนเทศของผู้คนเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ในอดีตเมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ ผู้คนจะนึกถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ เช่น ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ห้องสมุด เป็นต้น แต่ปัจจุบันแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพแหล่งแรก ที่ผู้คนส่วนใหญ่จะนึกถึง คือ อินเทอร์เน็ต เช่น ในกลุ่มผู้ดูแลสุขภาพ ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางสำหรับการเพิ่มศักยภาพให้กับผู้ป่วย โดยติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย เพื่อให้คำแนะนำในการดูแลตนเอง การติดตามอาการผู้ป่วย เป็นต้น (Medlock, Eslami, Askari, Arts, Rooij, & Abu-Hanna, 2015; Ajuwon, 2006) สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า จำนวนและสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยพบว่า ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนเดินทางท่องเที่ยว ที่อยู่อาศัย ติดตามข่าวสารของทางราชการ การดูแลสุขภาพ การติดตามอาการป่วย ติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลสุขภาพ เช่น แพทย์ เภสัชกร นอกจากนั้น อินเทอร์เน็ตยังเป็นแหล่งสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ (Harrod, 2010; Tennant et al., 2015)

ดังนั้นบทความนี้ จึงนำเสนอพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ

ผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเด็นแหล่งสารสนเทศ ปัจจัยในการแสวงหาสารสนเทศ วิธีการค้นหา อุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสำหรับการจัดบริการสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์

### กรอบในการวิเคราะห์เอกสาร

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจาก

บทความงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุระหว่าง ค.ศ. 2010-2015 จากฐานข้อมูล Google Scholar โดยใช้คำค้น “Information seeking behavior” “Health information” “Older person” “Elderly” “Internet” ได้บทความจำนวน 16 บทความ คัดเลือกเหลือเพียง 6 บทความ ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ชื่อเรื่อง/ผู้แต่ง/ปี	กลุ่มตัวอย่าง/เครื่องมือ/ผลการศึกษา
eHealth literacy and Web 2.0 health information seeking behaviors among baby boomers and older adults (Tennant, Stellefson, Dodd, Chaney, Chaney, Paige, & Alber, 2015)	พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศและการรู้สุขภาพโดยใช้เว็บ 2.0 ของผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 283 คน เครื่องมือ: แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษา: ผู้สูงอายุใช้เว็บ 2.0 เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ เพื่อค้นหาและแบ่งปันสารสนเทศด้านสุขภาพ ผลดีจากการใช้เว็บ 2.0 คือ การรู้สุขภาพของผู้สูงอายุดีขึ้น
Health Information–Seeking behavior of seniors who use the Internet: A survey (Medlock et al., 2015)	พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศเนเธอร์แลนด์ กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 67-78 ปี จำนวน 118 คน เครื่องมือ: แบบสอบถาม ผลการศึกษา: แหล่งสารสนเทศ คือ บุคลากรทางการแพทย์และอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์และการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศ: ผู้สูงอายุใช้แหล่งสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของการแสวงหา คือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล ใช้เพื่อแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของตน หรือสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุกำลังเผชิญ เช่น การวินิจฉัยโรค ผลข้างเคียงของการใช้ยา การดูแลรักษา และโภชนาการ ส่วนแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ใช้เพื่อแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การเฝ้าระวัง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อเรื่อง/ผู้แต่ง/ปี	กลุ่มตัวอย่าง/เครื่องมือ/ผลการศึกษา
	โรค การวางแผนดูแลสุขภาพ อุปสรรค: ผู้สูงอายุประสบปัญหาในขณะที่กำลังค้นหา สารสนเทศ คือ ไม่ทราบวิธีการค้นหาสารสนเทศ
Older adults' online health information seeking behavior (Huang, Hansen, & Xie, 2012)	พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุในรัฐแมริแลนด์ กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 56-78 ปี จำนวน 17 คน เครื่องมือ: แบบบันทึกการสังเกตการณ์ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษา: 1) ประสิทธิภาพการใช้คำ ผู้สูงอายุไม่สามารถระบุคำค้นที่ตรงกับตัวแทนเอกสาร กล่าวคือ ใช้คำสั้นๆ ไม่สามารถใช้ตรรกะบูลีนได้ 2) เว็บเบราว์เซอร์และเครื่องมือสำหรับค้นหา 3) ระดับความรู้และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และ 4) ขาดความสามารถในด้านการประเมินสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์
Health information-seeking behavior on the Internet and health literacy among older Australians (Lam, & Lam, 2012)	ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพบนอินเทอร์เน็ตและการรู้สุขภาพของผู้สูงอายุชาวออสเตรเลีย กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60-74 ปี จำนวน 1,815 คน เครื่องมือ: แบบสอบถาม ผลการศึกษา: ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ ปัญหา: ระดับการศึกษา ความสามารถทางภาษาและการรู้สุขภาพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ
I have to keep going: Why some older adults are using the Internet for health information (Harrod, 2010)	ศึกษาสาเหตุการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในสหรัฐอเมริกา กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 58-72 ปี จำนวน 8 คน เครื่องมือ: แบบบันทึกการสังเกตการณ์ และแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษา: สาเหตุการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เพราะต้องการสารสนเทศเพื่อใช้สำหรับการดูแลสุขภาพ เข้าสู่วัยผู้สูงอายุจึงต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนการดูแลตนเองในปัจจุบัน ปลายชีวิต นอกจากนั้นปัญหาสุขภาพ การเจ็บป่วย ส่งผลให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อเรื่อง/ผู้แต่ง/ปี	กลุ่มตัวอย่าง/เครื่องมือ/ผลการศึกษา
Online health information use by participants in selected senior centres in Korea: Current status of Internet access and health information use by Korean older adults (Chung, Gassert, & Kim, 2012)	ศึกษาการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุในเกาหลีใต้ กลุ่มตัวอย่าง: ผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน เครื่องมือ: แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษา: ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ ปัญหา: ความซับซ้อนของเว็บไซต์ ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้อินเทอร์เน็ต และบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาแพง

จากตารางที่ 1 สรุปผลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ โดยพบว่า พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ (Health Information Seeking Behavior - HISB) คือ วิธีการของผู้สูงอายุในการค้นหาคำตอบ หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนดูแลสุขภาพของตนเองและบุคคลใกล้ชิด เหตุผลในการใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ พบว่า ผู้สูงอายุต้องการความเป็นอิสระในการดำเนินชีวิตและต้องการพึ่งพาตนเอง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศที่มีต่อการวางแผนในการดำเนินชีวิตบั้นปลาย กล่าวคือ ต้องดูแลสุขภาพตนเองและคนใกล้ชิด ตลอดจนการเฝ้าระวังทั้งในเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย (Harrod, 2010;

Cotten, & Gupta, 2004) จากการสังเคราะห์บทความงานวิจัย มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ พบว่า ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาสารสนเทศสำหรับวางแผนดูแลสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย โภชนาการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ การติดตามอาการป่วย การเฝ้าระวังโรค เป็นต้น (Harrod, 2010; Medlock et al., 2015)

2. แรงจูงใจในการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสำหรับการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ เพราะ

2.1 ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ เพราะต้องการสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ เช่น การบริโภคอาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การออกกำลังกาย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นต้น (Medlock et al., 2015)

2.2 สร้างความมั่นใจให้กับตนเอง การเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ ร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวล ผู้สูงอายุจึงแสวงหาสารสนเทศ เพื่อคลายความวิตกกังวล เช่น ติดตามอาการป่วย การเฝ้าระวังโรค เป็นต้น (Harrod, 2010)

2.3 การส่งเสริมศักยภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิต จากนโยบายเชิงรุกของหน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการรู้สุขภาพ การรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ ดังนั้นการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพ จึงเป็นวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวกที่สุด และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพ ที่ผู้สูงอายุสามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง มีอิสระในการค้นหา ไม่รบกวนหรือพึ่งพาคนอื่น (Harrod, 2010)

3. เครื่องมือสำหรับค้นหา พบว่าผู้สูงอายุใช้โปรแกรมค้นหา (Search engine) เช่น Google Yahoo และเว็บไซต์ด้านสุขภาพ เช่น NIHSeniorHealth.gov (Huang et al., 2012) นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่อค้นหาและแบ่งปันสารสนเทศด้านสุขภาพ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ และบล็อกสำหรับการบันทึกสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ (Tennant et al., 2015)

4. เทคนิคการค้นหา พบว่าผู้สูงอายุใช้เทคนิคการค้นหาแบบง่าย (Simple search) โดยพิมพ์คำ วลีสั้น ๆ ลงในช่องเติมคำ (Search box) หรือ ในแอดเดรสบาร์ (Address bar) ไม่สามารถใช้เทคนิคการค้นหา

ขั้นสูงได้ เช่น การใช้ตรรก布林 การจำกัดผลการค้น (Harrod, 2010; Huang et al., 2012)

5. การประเมินคุณภาพสารสนเทศ ผู้สูงอายุไม่สามารถแยกแยะแหล่งสารสนเทศออนไลน์ที่น่าเชื่อถือ โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะใช้เว็บไซต์ที่คุ้นเคยและเว็บไซต์ที่มีการเชื่อมโยงไว้ ซึ่งอาจจะเป็นเว็บไซต์ที่นำเสนอสารสนเทศด้านสุขภาพ แต่มีโฆษณาแอบแฝง นอกจากนี้ผู้สูงอายุเห็นว่าสารสนเทศด้านสุขภาพที่เผยแพร่บนเว็บไซต์นั้นเชื่อถือได้และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ (Huang et al., 2015; Medlock et al., 2015)

6. ปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) ผู้สูงอายุจะคุ้นเคยกับเว็บเบราว์เซอร์ที่เคยใช้ หากมีการเปลี่ยนแปลงจะลังเลและยุติการค้น การออกแบบเว็บไซต์ เว็บไซต์ที่ไม่ได้ออกแบบเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการเข้าถึงสารสนเทศ (Chung et al., 2010)

7. ปัญหาส่วนบุคคล ผู้สูงอายุมีอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ เช่น ราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่แพงเกินไปสำหรับผู้สูงอายุ (Chung et al., 2010) ความสามารถทางภาษา ระดับการรู้สุขภาพ การรู้สารสนเทศ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต (Lam et al., 2012)

## บทสรุป

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ต (1) ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและปัญหาที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับสุขภาพ (2) การส่งเสริมศักยภาพด้านสุขภาพ และ (3) การเพิ่มความมั่นใจในด้าน

การดูแลสุขภาพ 2) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ด้านสุขภาพ เครื่องมือสำหรับค้นหา และสื่อสังคมออนไลน์ 3) ปัญหาในการใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์ เช่น ปัญหาส่วนบุคคล ด้านเทคโนโลยี และเทคนิควิธีการค้น เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการสังเคราะห์บทความงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุในต่างประเทศ พบว่า ผู้สูงอายุตระหนักถึงความสำคัญของการรู้สุขภาพ ดังนั้นจึงทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพและเกิดการแสวงหา โดยแหล่งสารสนเทศที่สะดวกในการเข้าถึง คือ อินเทอร์เน็ต โดยมีประเด็นเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ รายละเอียดดังนี้

1.1 จัดเตรียมแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ที่เอื้อต่อการเข้าถึงหน่วยงานที่มีภารกิจในการบริการสารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ควรจัดเตรียมแหล่งสารสนเทศด้านสุขภาพที่น่าเชื่อถือและเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยจัดหมวดหมู่แหล่งสารสนเทศตามหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพหมู่บ้าน เป็นต้น จัดหมวดหมู่แหล่งสารสนเทศตามเนื้อหา เช่น การดูแลสุขภาพปากและฟัน การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โรคเรื้อรังและการป้องกัน การใช้ยาและผลข้างเคียง การป้องกันการหลั่ง เป็นต้น

1.2 การจัดบริการสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต หน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านดูแลและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ หน่วยงานด้านการจัดการศึกษา หน่วยงานด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ และภาคีเครือข่าย รมรณรงค์ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศด้านสุขภาพ โดยจัดบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศด้านสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ต่าง ๆ และระดับการรู้สุขภาพของผู้สูงอายุ (ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และนฤมล ตรีเพชรศรีโร, 2554, น. 18-19) เช่น **ระดับการรู้สุขภาพขั้นพื้นฐาน** (Functional health literacy) การรู้สุขภาพในระดับนี้ เน้นการอ่านออกเขียนได้ ดังนั้นควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการอ่านออกเขียนได้ เช่น พัฒนาโปรแกรม หรือ แอป (Application software) ที่เน้นการอ่านสารสนเทศด้านสุขภาพ เช่น การอ่านใบยินยอม (Consent form) ฉลากยา การเขียนข้อมูลสุขภาพ การรับประทานยา **ระดับการรู้สุขภาพขั้นการมีปฏิสัมพันธ์** (Communicative/ interactive health literacy) เน้นทักษะการเข้าถึงสารสนเทศและประเมินสารสนเทศด้านสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อเข้าสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ เป็นต้น และ**ระดับการรู้สุขภาพขั้นวิจารณ์ญาณ** (Critical health literacy) จัดบริการสารสนเทศที่ส่งเสริมการประเมินสารสนเทศด้านสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุแต่ละบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้การบริการสารสนเทศด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุต้องเน้นความเท่าเทียมในการเข้าถึงสารสนเทศ

2. การออกแบบเว็บไซต์ การพัฒนาและออกแบบเว็บไซต์เพื่อบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ต้องตระหนักถึงข้อจำกัดของผู้สูงอายุ เช่น การมองเห็น การได้ยิน ความสามารถในการจดจำ

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ดังนั้นการออกแบบเว็บไซต์ ควรยึดตามแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ตามที่หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดไว้ เช่น สถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติและห้องสมุดแพทย์แห่งชาติ (National Institute on Aging, 2002) นำเสนอแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ (Making your website senior friendly) โดยกำหนดแนวทางการออกแบบเว็บไซต์ไว้ 4 ประเด็น คือ 1) ข้อความที่เอื้อต่อการอ่านสำหรับผู้สูงอายุ 2) การนำเสนอสารสนเทศ 3) การใช้สื่ออื่น ๆ และ 4) การอำนวยความสะดวกในการใช้เว็บไซต์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2553) นำเสนอแนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ TWAG2010 (Thai Web Content Accessibility Guidelines 2010) โดยกำหนดไว้ 4 ประเด็น คือ 1) ความสามารถในการรับรู้ 2) ความสามารถในการใช้งาน 3) ความสามารถเข้าใจได้ และ 4) ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2553). **แนวทางการพัฒนาเว็บที่ทุกคนเข้าถึงได้ TWAG2010 (Thai Web Content Accessibility Guidelines 2010)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

ขวัญเมือง แก้วดำเกิง และนฤมล ตรีเพชรศรีอุไร. (2554). **ความฉลาดทางสุขภาพ**. นนทบุรี: กองสุกศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.

Ahmad, K., & Hafeez, M. (2011). **Factors affecting social participation of elderly people: A study in Lahore. The Journal of Animal & Plant Sciences.** 21(2), 283-289.

Ajuwon, G. A. (2006). Use of the Internet for health information by physicians for patient care in a teaching hospital in Ibadan, Nigeria. **Biomedical Digital Libraries.** 3(1), 1.

Chung, J., Gassert, C. A., & Kim, H. S. (2011). Online health information use by participants in selected senior centres in Korea: Current status of internet access and health information use by Korean older adults. **International journal of older people nursing.** 6(4), 261-271.

Cotten, S. R., & Gupta, S. S. (2004). Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. **Social science & medicine.** 59(9), 1795-1806.

Dantzer, F. Keogh, H., Sloan, F., & Szekely, R. (2012). Intergenerational learning and active ageing. Retrieved from [http://www.enilnet.eu/Intergenerational\\_Learning\\_and\\_ActiveAgeing-European\\_Report.pdf](http://www.enilnet.eu/Intergenerational_Learning_and_ActiveAgeing-European_Report.pdf)

Harrod, M. (2011). I Have to Keep Going: Why some older adults are using the Internet for health information. **Ageing International.** 36(2), 283-294.

- Huang, M., Hansen, D., & Xie, B. (2012). Older adults' online health information seeking behavior. In Proceedings of the 2012 iConference (pp. 338-345).
- Lam, M. K., & Lam, L. T. (2012). Health information-seeking behaviour on the Internet and health literacy among older Australians. **Electronic Journal of Health Informatics**. 7(2), 15.
- 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. **Journal of medical Internet research**. 17(1), e10.
- National institutes of health. (2002). **Making your website senior friendly: Tips from the National Institute on Aging and the National Library of Medicine**. Retrieved from <https://www.nia.nih.gov/health/publication/making-your-website-senior-friendly>
- Tennant, B., Stellefson, M., Dodd, V., Chaney, B., Chaney, D., Paige, S., & Alber, J. (2015). eHealth literacy and Web 2.0 health information seeking behaviors among baby boomers and older adults. **Journal of medical Internet research**. 17(3), e70.
- The World Health Organization. (2002). **Active ageing: A policy framework**. Geneva: World Health Organization.
- 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>