

รูปแบบการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

Information Communication Model for the Elderly in Khon Kaen Municipality

ภาณุวัชร นีรานนท์¹

Panuwat Niranon

ภรณ์ ศิริโชติ²

Poranee Sirichote

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น และการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ที่สังกัดเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 2 คน และผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่พักอาศัยและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารสนเทศของเทศบาลนครขอนแก่น คือ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักสวัสดิการสังคม เนื้อหาสารสนเทศที่สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ ได้แก่ สารสนเทศที่เกี่ยวกับสุขภาพพลานามัย เป็นต้น

¹ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Information Management Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

² สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

เนื้อหาสารสนเทศที่สำนักสวัสดิการสังคมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ ได้แก่ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และกิจกรรมของเทศบาลนครขอนแก่นเป็นต้น ส่วนช่องทางการสื่อสาร พบว่า ทั้งสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและสำนักสวัสดิการสังคมใช้ช่องทางการสื่อสารทั้ง 3 ช่องทาง ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

ผลการวิจัยการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นด้านผู้ส่งสาร หรือแหล่งสาร พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศจากสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักสวัสดิการสังคม และโรงพยาบาลหรือศูนย์แพทย์ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) เนื้อหาสารสนเทศโดยทั่วไป พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศ ประเด็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การกินอาหารให้ถูกสุขลักษณะ และกิจกรรมของเทศบาลนครขอนแก่น 2) เนื้อหาสารสนเทศตาม พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศเรื่อง การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากสื่อบุคคลในระดับมาก รับสารสนเทศจากสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจในระดับน้อย

คำสำคัญ: การสื่อสารสารสนเทศ ผู้สูงอายุ เทศบาลนครขอนแก่น

Abstract

The purpose of this study was to examine the model for delivering information to the elderly in Khon Kaen municipal area. The study sample included 2 municipal officers responsible for disseminating information to the aging and 376 over sixty-year-old elders whose names and residences appeared in the Civil Registry of Khon Kaen Municipality. Structured interviews were used as the research tool for collecting data which were later analyzed by SPSS Statistics V19 for percentage, means, and standard deviation.

The analysis of the data revealed that the major information sources or senders included Division of Social Welfare and Division of Public Health and Environment. The first senders provided the elderly with aging allowances and the

projects and activities launched by the municipality, and the second disseminated to the elderly the health information. Both agencies used 3 information channels for the delivery of information: mass media, personal media, and the ad-hoc media.

The findings also indicated that the elderly within Khon Kaen municipality obtained the information from the Division of Public Health and Environment, the Division of Social Welfare, and hospitals or medical centers. There were 2 types of information delivered to the elderly: 1) general information, including the elderly living allowances, healthy food eating, and the activities organized by Khon Kaen municipality; 2) the information based on the 2003 Elderly Act, Article 11, such as the elders' living allowances. In addition, the elderly received the information from personal media at the high level, and from the mass media and special arranged media at the minimal level.

Keywords: Information Communication, Elder, Khon Kaen Municipal

บทนำ

องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะมีการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุจากร้อยละ 8 ในปี พ.ศ.2543 เป็นร้อยละ 16 ในปี พ.ศ.2563 (United Nation, 1999) สำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจประชากรในปี พ.ศ.2557 พบว่า ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 64.9 ล้านคน (Ministry of Public Health, 2014) เป็นประชากรวัยสูงอายุ 10,014,699 คน (ร้อยละ 14.9) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุด (ร้อยละ 31.9) รองลงมาคือ ภาคกลาง (ร้อยละ 25.6) ภาคเหนือ (ร้อยละ 21.1) ภาคใต้ (ร้อยละ 12.0) และกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 9.4) (National Statistical Office, 2014) การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรในสังคมไทยที่มีประชากรวัยสูงอายุเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม ประเด็นที่เด่นชัดคือ จำนวนประชากรวัยแรงงานที่ลดลงจะมีผลต่อผลผลิตมวลรวมของประเทศ ในขณะที่การจัดสรรทรัพยากรเพื่อผู้สูงอายุของประเทศเพิ่มขึ้น ส่วนผลกระทบด้านสังคมคือ การพึ่งพิงสมาชิกในครอบครัวที่สูงขึ้น ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของ

ประเทศอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (National Research Council of Thailand, 2012) ดังนั้น การทดแทนปริมาณของประชากรวัยแรงงานที่ลดลงด้วยประชากรวัยสูงอายุที่มีคุณภาพสูงขึ้นจึงต้องอาศัยการวางแผนการและการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม (Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute, 2013)

รัฐบาลไทยได้ออกพระราชบัญญัติผู้สูงอายุขึ้นในปี พ.ศ.2546 เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และมีสัญชาติไทย และได้มีการมอบหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกฎหมายเพื่อจัดบริการให้กับผู้สูงอายุแล้ว (Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute, 2007) แต่เมื่อพิจารณาในมุมมองของผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับความคุ้มครองโดยตรงแล้ว ผู้สูงอายุควรที่จะมีการรับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างหลักประกันด้านสวัสดิภาพ และการได้รับการป้องกันดูแลทางเศรษฐกิจและสังคมไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ (Fakkong, 2007; Office for the Promotion and Protection of Older Person, 2008) ผลการศึกษา การสื่อสารและการปรับตัวของผู้สูงอายุในเมือง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุส่วนมากขาดความรู้ในเรื่องสิทธิต่าง ๆ ที่พึงได้รับ ขาดการเข้าถึงแหล่งข่าวสารที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิต ทำให้คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุไม่ดีเท่าที่ควร (Pantaranuwong & Surasonti, 2010)

เทศบาลนครขอนแก่นตั้งอยู่ในเขตตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีอาณาเขตครอบคลุมตำบลในเมืองทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ศักยภาพ (SWOT Analysis) การพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า พื้นที่เทศบาลนครขอนแก่นได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว (Aging society) และเทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดนโยบายเพื่อรับมือกับสังคมผู้สูงอายุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น พ.ศ.2558-2561 มีเนื้อหา ได้แก่ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิตด้วยการบูรณาการและเชื่อมโยงการศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ 2) ส่งเสริมสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข 3) สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้มีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตในสังคม 4) ผลักดันให้เกิดศูนย์สร้างสุขผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นด้านสุขภาพของผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณสุขได้รวดเร็วและทั่วถึง (Academic and Planning Division,

Khon Kaen Municipality, 2014)

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการรับข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุ พบว่า มีการศึกษาไม่มากนัก เช่น Raimo Niemela (2006) ศึกษา พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุชาวฟินแลนด์จำนวน 319 คน พบว่า การใช้สื่อของผู้สูงอายุมีความเชื่อมโยงกับกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนงานวิจัยด้านผู้สูงอายุในประเทศไทย ส่วนใหญ่จะศึกษาด้านการแพทย์และสาธารณสุข และด้านสวัสดิการสังคม เช่น งานวิจัยของ Pornnithiphan (2010) ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด และผู้สูงอายุมีการรับสารสนเทศด้านสุขภาพมากที่สุด โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่เคยรับรู้ว่ามี การจัดบริการการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุและผู้สูงอายุต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดบริการสอนหนังสือและเผยแพร่ข่าวสารตามสิทธิของผู้สูงอายุ ในขณะที่ Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute (2007) ศึกษา การใช้บริการตามสิทธิของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่รับทราบว่ามีบริการตามสิทธิของผู้สูงอายุ ร้อยละ 61.8 ในขณะที่ผู้ที่รู้ว่ามีบริการมีเพียงร้อยละ 38.2 และจากการทบทวนวรรณกรรมด้านผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาด้านการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และด้านสวัสดิการ และงานวิจัยของ Pimpiko (2009) ศึกษา การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่ทำกิจกรรมร่วมกันที่ชมรม/สมาคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุ

จากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างของประชากรไทยที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การให้ความสำคัญกับสังคมผู้สูงอายุของรัฐบาล รวมทั้งความสำคัญของการรับสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา ตลอดจนด้านสิทธิต่าง ๆ ก่อปรกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น การกำหนดนโยบายด้านผู้สูงอายุในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครขอนแก่น พ.ศ.2558-2561 และองค์ความรู้ด้านการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาจะใช้เป็นข้อเสนอแนะให้แก่เทศบาลนครขอนแก่นรวมทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นใช้ในการวางแผน เผยแพร่ และจัดสรรสารสนเทศให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยอาศัยกรอบแนวคิด SMCR Model ของเดวิด เบอร์โลประกอบด้วย Sender or Source (S) หมายถึง ผู้ส่งสาร หรือแหล่งสาร Message (M) หมายถึง เนื้อหาสารสนเทศ Channel (C) หมายถึง ช่องทางการสื่อสาร และ Receivers (R) หมายถึง ผู้รับสาร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ที่สังกัดเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 2 คน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานด้านผู้สูงอายุ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม เทศบาลนครขอนแก่น และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2) ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่พักอาศัยและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น ทั้ง 4 เขต 93 ชุมชน มีจำนวนทั้งสิ้น 6,165 คน ซึ่งได้มาจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัยในเดือนมีนาคม ปี พ.ศ.2558 และคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 376 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มาร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลนครขอนแก่นจัดขึ้น ได้แก่ โครงการคัดกรองโรคทางจิตที่โรงเรียนเทศบาลหนองแขว โครงการรณรงค์บริโภคผักพื้นบ้านอาหารปลอดภัยที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนหลังศูนย์ราชการ 1 โครงการปลูกผักปลอดสารพิษที่วัดป่าชัยวัน กิจกรรมวันสถาปนาเทศบาลนครขอนแก่นครบรอบ 80 ปี ที่สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ไปร่วมงานบุญตามวัดในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ได้แก่ วัดโนนชัยวนาราม วัดจุฬาราม วัดป่าศิริวนาราม รวมไปถึงผู้สูงอายุที่มามีอาการกำลังกายที่บึงแก่นนคร สวนสาธารณะบึงหนองใหญ่ และสนามกีฬาจังหวัดขอนแก่น ตลอดจนกิจกรรมการออกพบปะตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามชุมชนต่าง ๆ ได้แก่ ที่ทำการประธานชุมชนชุมชนชนนาคร ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน

ชุมชนโนนทัน 1 (วัดโพธิ์) ศูนย์สาธารณะสุขมูลฐานชุมชนศรีฐาน 1 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างโดยการประสานงานกับประธานชุมชนต่าง ๆ ได้แก่ วิชาการประธานชุมชนตะวันใหม่ ประธานชุมชนบะขาม ประธานชุมชนไทยสมุทรโดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics V19 เพื่อคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น

1.1 ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารของเทศบาลนครขอนแก่น มีดังนี้

1) สำนักสวัสดิการสังคม ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานด้านผู้สูงอายุ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานด้านผู้สูงอายุจำนวน 1 คน

2) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 4 คน นอกจากนี้มีแพทย์ 1 คน สังกัดเทศบาลนครขอนแก่นเวียนให้บริการตามศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง 3 แห่งของเทศบาลนครขอนแก่น รวมไปถึง อสม. สังกัดศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นช่องทางการสื่อสารหนึ่งของชุมชนในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ

โดยมีประธานของแต่ละชุมชนทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและติดต่อประสานงานกับเทศบาลนครขอนแก่น

1.2 เนื้อหาสาร เนื้อหาสารสนเทศที่สื่อสารไปยังผู้สูงอายุมีดังนี้

1) สำนักสวัสดิการสังคม สื่อสารเนื้อหาสารสนเทศ ดังต่อไปนี้ ก) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ข) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่มีความพิการร่วมด้วย ค) สารสนเทศเฉพาะเรื่องที่ผู้สูงอายุได้รับความเดือดร้อนหรือมีความต้องการให้ช่วยเหลือ ง) สิทธิของผู้สูงอายุ จ) โครงการและกิจกรรมที่เทศบาลจัดขึ้น ฉ) สารสนเทศอื่น ๆ เช่น ข่าวสารทั่วไปของเทศบาลนครขอนแก่น การเลือกตั้ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสารสนเทศจากส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนอื่นที่สำนักสวัสดิการสังคมนำมาเผยแพร่

2) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สื่อสารเนื้อหาสารสนเทศดังต่อไปนี้ ก) ข่าวสารการออกตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุ ข) สารสนเทศที่เกี่ยวกับสุขภาพพลานามัย ค) สารสนเทศเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว ง) สารสนเทศอื่น ๆ เช่น สารสนเทศที่เกี่ยวกับการติดต่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาล กรณีเกิดความทุกข์ร้อนหรือเจ็บป่วย รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศจากส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนอื่นที่สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนำมาเผยแพร่

1.3 ช่องทางการสื่อสาร ทั้งสำนักสวัสดิการสังคมและสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใช้ช่องทางการสื่อสารทั้ง 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) สื่อมวลชน ประกอบด้วย วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต จดหมายข่าว 2) สื่อบุคคล ในส่วนของสำนักสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สำนักสวัสดิการสังคม และประธานชุมชน ส่วนของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อสม. และประธานชุมชน 3) สื่อเฉพาะกิจ ประกอบด้วย คู่มือ จุลสาร ไปสเตอร์ภาพ แผ่นพับ นิทรรศการ และเสียงตามสาย

1.4 ผู้รับสาร ได้แก่ ผู้รับสารที่เป็นผู้สูงอายุ และจะต้องเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่พักอาศัยและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครขอนแก่น ส่วนปัญหาในการสื่อสารสารสนเทศ พบว่า ความชราภาพทำให้การรับสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ

2. การรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน (ร้อยละ 61.70) มีอายุระหว่าง 60-69 ปี จำนวน 252 คน (ร้อยละ 67.02) รองลงมาคือ อายุ 70-79 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 26.06) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 114 คน (ร้อยละ 30.32) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน (ร้อยละ 27.13) และผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 170 คน (ร้อยละ 45.21) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย จำนวน 102 คน (ร้อยละ 27.13)

2.2 การรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ

1) ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร พบว่า ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากทั้งสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและสำนักสวัสดิการสังคม

2) เนื้อหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากเทศบาลนครขอนแก่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1) เนื้อหาสารสนเทศโดยทั่วไป ได้แก่ 1) เนื้อหาด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข 2) เนื้อหาด้านสวัสดิการสังคม 3) เนื้อหาด้านสังคม วัฒนธรรม และอื่น ๆ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศด้านสวัสดิการสังคม ประเด็นเบี่ยงชีพ ผู้สูงอายุ (ร้อยละ 99.47) รองลงมาคือ ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ประเด็นการกิน อาหารให้ถูกสุขลักษณะ (ร้อยละ 66.49) ด้านสังคม วัฒนธรรม และอื่น ๆ ประเด็นกิจกรรม ของเทศบาลนครขอนแก่น (ร้อยละ 64.36)

2.2) เนื้อหาสารสนเทศตาม พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศตาม พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 ในด้าน การสงเคราะห์เบี่ยงชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (ร้อยละ 99.47) รองลงมาคือ การบริการทางการแพทย์และการบริการสาธารณะสุขที่จัดไว้ให้ความสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ (ร้อยละ 21.28)

3) ช่องทางการสื่อสารและระดับการรับสารสนเทศ

ในเรื่องช่องทางการสื่อสาร เมื่อพิจารณาตามประเภทของสื่อ ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากสื่อบุคคลในระดับมาก ($\bar{x}=3.70$) โดยที่ส่วนใหญ่รับสารสนเทศ จากสมาชิกในครอบครัว รองลงมาคือ อสม. ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากสื่อมวลชนในระดับ น้อย ($\bar{x}=2.18$) โดยที่ส่วนใหญ่รับสารสนเทศจากโทรทัศน์ รองลงมาคือ วิทยุ ผู้สูงอายุ รับสารสนเทศจากสื่อเฉพาะกิจในระดับน้อย ($\bar{x}=2.10$) โดยที่ส่วนใหญ่รับสารสนเทศ จากเสียงตามสาย รองลงมาคือ นิทรรศการ

2.3 ระดับปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ

ระดับปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ ในภาพรวม ผู้สูงอายุประสบปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศในระดับน้อย ($\bar{x}=1.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้สูงอายุประสบปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านสาร/เนื้อหา ด้านผู้ส่งสาร และด้านช่องทางการสื่อสาร เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่อง ผู้ส่งสารมีการให้ความรู้ หรือข่าวสารไม่ต่อเนื่องและไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรค อื่น ๆ พบว่า ผู้ส่งสารพูดเรื่องที่รู้อยู่แล้วหรือเรื่องเก่า และพูดเรื่องส่วนตัวหรือพูดนอก

ประเด็นเนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีน้อย สุขภาพของผู้สูงอายุไม่เอื้ออำนวย เช่น สายตาไม่ดี หูไม่ดี เป็นต้น ไม่สะดวกที่จะเดินทางไปรับสาร และอ่านหนังสือไม่คล่อง ในส่วนของข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ผู้สูงอายุเสนอแนะให้ผู้ส่งสาร ควรอธิบายให้เข้าใจได้ง่ายและไม่เร็วจนเกินไป รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ซักถาม ผู้ส่งสารไม่ควรใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ไม่ควรพูดโน้มน้าวเพื่อผลักดันบางโครงการของเทศบาล ในการประชุมหรืออบรมเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ควรพูดเรื่องตัวเองมากนัก ตลอดจนแผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ควรจัดทำให้มีความน่าสนใจ กระชับ และเข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ผู้สูงอายุเสนอแนะให้สื่อวิทยุและโทรทัศน์ควรมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. สภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น

1.1 ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม และเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ที่เทศบาลนครขอนแก่นได้กำหนดไว้ให้ทั้งสองหน่วยงานนี้ดูแลและสงเคราะห์ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยมีประธานชุมชนทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างเทศบาลนครขอนแก่นกับชุมชน ทั้งนี้เพราะหนึ่งในหน้าที่ของประธานชุมชนที่ระบุไว้ในเอกสารของ Law Office (2009) คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนกับชุมชน ซึ่งประธานชุมชนมาจากการเลือกกันเองของกรรมการชุมชนในชุมชนนั้น ๆ

1.2 เนื้อหาสาร เนื้อหาสารสนเทศที่สื่อสารไปยังผู้สูงอายุ มีดังนี้

1) สำนักสวัสดิการสังคม เนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ที่สำนักสวัสดิการสังคมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ คือ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้เป็นเพราะเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเป็นสิทธิที่ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์โดยตรง เห็นเป็นรูปธรรม และเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน

2) สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ที่สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ คือ สารสนเทศที่เกี่ยวกับสุขภาพพลานามัยของผู้สูงอายุ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องดูแลด้านสาธารณสุข

1.3 ช่องทางการสื่อสาร สำนักสวัสดิการสังคมและสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใช้ช่องทางการสื่อสารทั้ง 3 ช่องทาง คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ เนื้อหาสารสนเทศและช่องทางการสื่อสารที่เทศบาลนครขอนแก่นใช้ เป็นไปตามนโยบายด้านผู้สูงอายุที่ต้องการส่งเสริมสนับสนุนและสงเคราะห์ให้กับผู้สูงอายุ ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (Academic and Planning Division, Khon Kaen Municipality, 2014)

2. การรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2.1 ผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร

1) เทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ จำนวน 375 คน (ร้อยละ 99.73) รับสารสนเทศจากสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีเจ้าหน้าที่ในสังกัดจำนวนมาก ได้แก่ แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และ อสม. อีกทั้งสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีการจัดหน่วยออกตรวจเยี่ยมผู้สูงอายุทุกวัน วันละ 4 ชุมชน ทำให้ได้ติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุอยู่เป็นประจำ และผู้สูงอายุ จำนวน 362 คน (ร้อยละ 96.28) รับสารสนเทศจากสำนักสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักสวัสดิการสังคมเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ รวมไปถึงเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ

2) ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารอื่น ๆ พบว่า ผู้สูงอายุ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 49.20) รับสารสนเทศจากโรงพยาบาลหรือศูนย์แพทย์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุ สภาพร่างกายจะเสื่อมลง ทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดัน เป็นต้น ผู้สูงอายุจึงต้องไปตรวจรักษาที่โรงพยาบาลหรือศูนย์แพทย์เป็นประจำ และได้รับสารสนเทศหรือความรู้จากบุคลากรทางการแพทย์ระหว่างที่ไปตรวจรักษา

2.2 เนื้อหาสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1) เนื้อหาสารสนเทศโดยทั่วไปที่ผู้สูงอายุได้รับจากเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศด้านการแพทย์และ

การสาธารณสุขซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Santiwongsakon (2005) ที่ผู้สูงอายุเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศด้านสวัสดิการสังคม ประเด็นเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสารสนเทศเรื่องเบี่ยงชีพเป็นเรื่องที่ผู้สูงอายุได้ประโยชน์โดยตรง อีกทั้งเบี่ยงชีพผู้สูงอายุเป็นหลักประกันด้านรายได้ที่มีนัยซึ่งได้รับตลอดชีวิต และเทศบาลนครขอนแก่นก็เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินงานเรื่องเบี่ยงชีพผู้สูงอายุโดยตรง

2) เนื้อหาสารสนเทศตาม พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 พบว่า งานวิจัยครั้งนี้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศตาม พ.ร.บ. ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 ในด้านการสงเคราะห์เบี่ยงชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการจัดสรรเบี่ยงชีพให้แก่ผู้สูงอายุทุกเดือน ทำให้ผู้สูงอายุรับทราบเรื่องการสงเคราะห์เบี่ยงชีพอยู่แล้ว

2.3 ช่องทางการรับสารสนเทศ พบว่า งานวิจัยครั้งนี้ในภาพรวมผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศจากสื่อบุคคล เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Khoawfong (1994), Santiwongsakon (2005) และ Jeansawat (2010) ที่พบว่า ผู้สูงอายุรับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ เช่น สายตาไม่ดี หูไม่ดี และปัญหาทักษะการอ่าน ทำให้สื่อบุคคลน่าจะเหมาะสมที่สุดสำหรับการสื่อสารสารสนเทศกับผู้สูงอายุ เพราะสามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างสื่อบุคคลกับตัวผู้สูงอายุเอง เมื่อไม่เข้าใจก็สามารถซักถามได้ นอกจากนั้นงานวิจัยครั้งนี้พบว่า สื่อบุคคลที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศคือ สมาชิกในครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโอเจียมโบ (Ojiambo, 1990) ที่อธิบายว่า สมาชิกในครอบครัวเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูง เพราะครอบครัวมีความใกล้ชิดสัมพันธ์กัน ทำให้มีอิทธิพลต่อการเปิดรับสารสนเทศระหว่างกันได้มากกว่าสื่ออื่น ๆ

และงานวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า สื่อบุคคลที่ผู้สูงอายุรับสารสนเทศรองลงมาคือ อสม. ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบทบาทของ อสม. ที่ถูกกำหนดไว้ในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2554 หมวด 3 บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยข้อ 2 ได้กล่าวถึงหน้าที่ของ อสม. คือ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์ และให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขมูลฐาน (Act of State Administration 2002, 2002)

อีกทั้ง อสม. เป็นสื่อบุคคลที่อยู่ในชุมชนเดียวกับผู้สูงอายุ ทำให้สะดวกในการสื่อสารสารสนเทศไปยังผู้สูงอายุ

นอกจากสื่อบุคคลแล้วผู้สูงอายุยังรับสารสนเทศจากสื่อมวลชน โดยพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศจากโทรทัศน์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโทรทัศน์เป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่จำเป็นต้องมีทักษะในการอ่าน และผู้สูงอายุให้ความสนใจข่าวสารจากการฟังมากกว่าการอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirichote & Tuamsuk (1990) ที่พบว่า ชาวบ้านส่วนใหญ่ต้องการรับสารสนเทศจากการฟังมากกว่าการอ่าน ทั้งนี้เพราะการรับสารสนเทศจากการฟังสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ไปพร้อมกันได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nopprasert (2009) ที่พบว่าผู้สูงอายุเปิดรับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด โดยผู้สูงอายุให้เหตุผลว่าสื่อโทรทัศน์มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และสื่อโทรทัศน์ยังให้ทั้งภาพและเสียงในเวลาเดียวกันซึ่งเอื้ออำนวยต่อสภาพร่างกายของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดีทำให้ผู้สูงอายุมีการรับสารสนเทศผ่านสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่อมวลชนอื่น และเป็นที่น่าสนใจว่ามีเพียงผู้สูงอายุกลุ่มเคยรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจเท่านั้นที่รับสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุกลุ่มนี้ในอดีตใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการทำงานส่วนผู้สูงอายุกลุ่มอาชีพอื่นรับสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตในระดับน้อยและน้อยที่สุดทั้งสิ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pimpiko (2009) ที่พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นใช้อินเทอร์เน็ตน้อย และเห็นว่าปัจจุบันผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะมีอายุยืนยาวขึ้น ในอนาคตของผู้สูงอายุก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสารได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการลดความเหลื่อมล้ำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างผู้สูงอายุและวัยอื่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องหาแนวทางพัฒนาผู้สูงอายุให้มีความตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการดำรงชีวิต และพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

รวมทั้งการรับสารสนเทศจากสื่อเฉพาะกิจ ที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศจากเสียงตามสาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นสื่อในท้องถิ่นที่ประชาชนชุมชนและ อสม. ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการให้สารสนเทศแก่ชุมชน (Ministry of Public Health, 2000) อีกทั้งเสียงตามสายสามารถส่งข่าวสารไปยังกลุ่มผู้รับได้พร้อมกันจำนวนมาก และผู้สูงอายุที่ขาดทักษะในการอ่านหนังสือหรืออ่านหนังสือไม่ออกก็สามารถเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ (Hutapat, 1992)

2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ ระดับปัญหา

และอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ ในภาพรวมผู้สูงอายุประสบปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคในเรื่อง ผู้ส่งสารมีการให้ความรู้หรือข่าวสารไม่ต่อเนื่อง และไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการออกตรวจเยี่ยมพบปะผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยังไม่ต่อเนื่องและยังไม่ทั่วถึง ส่วนปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ พบว่า ผู้ส่งสารพูดเรื่องที่รู้อยู่แล้วหรือเรื่องเก่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมักจะพูดให้ความรู้เรื่องเดิมซ้ำ ๆ เพื่อตอกย้ำให้ผู้สูงอายุสามารถจำได้ดี รวมไปถึงปัญหาที่ผู้ส่งสารมักพูดเรื่องส่วนตัวหรือพูดนอกประเด็น ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่าการพูดเรื่องส่วนตัวหรือพูดนอกประเด็นอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเบื่อหน่ายและไม่สนใจที่จะรับฟัง นอกจากนี้ผู้สูงอายุประสบปัญหาและอุปสรรคเรื่อง เนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sungsee & Bounyahotra (1994) ที่พบว่า เนื้อหาของข้อมูลข่าวสารไม่ค่อยมีเรื่องราวเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ในขณะที่ปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศที่เกิดจากตัวผู้สูงอายุ ได้แก่ สุขภาพของผู้สูงอายุไม่เอื้ออำนวย เช่น สายตาไม่ดี หูไม่ดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Sungsee & Bounyahotra (1994) และ Wicks (2004) ที่พบว่า ผู้สูงอายุประสบปัญหาการรับสารสนเทศในเรื่องการมองเห็นและการได้ยิน ส่วนปัญหาและอุปสรรคเรื่อง ผู้สูงอายุไม่สะดวกที่จะเดินทางไปรับสาร อาจเพราะว่าผู้สูงอายุหลายคนยังประกอบอาชีพอยู่หรือมีภาระในการเลี้ยงดูบุตรหลาน และปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุเรื่อง ผู้สูงอายุอ่านหนังสือไม่ค่อยคล่อง ในส่วนนี้ Sungsee (1997) อธิบายว่าการสำรวจสภาพของผู้สูงอายุในประเทศไทยของหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ทราบว่าผู้สูงอายุส่วนมากได้รับการศึกษาน้อยเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 (ร้อยละ 70) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถอ่านเขียนหนังสือได้ การที่ผู้สูงอายุมีความรู้ต่ำ ทำให้ผู้สูงอายุขาดข้อมูลหรือความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้เกิดปัญหาในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. สภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น

1.1 จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักสวัสดิการสังคมที่รับผิดชอบ

งานด้านผู้สูงอายุมีน้อย กอปรกับการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่สำนักสวัสดิการสังคมเพื่อพบปะผู้สูงอายุนั้นยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ผู้วิจัยเสนอแนะให้เพิ่มบุคลากรรับผิดชอบงานด้านผู้สูงอายุและเพิ่มความรู้ในการออกพบปะเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุมากขึ้น

1.2 จากปัญหาและอุปสรรคที่พบว่า ความชราภาพทำให้การรับข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุไม่มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุไม่ค่อยสนใจที่จะรับข่าวสาร ผู้สูงอายุไม่ชอบการอ่าน และผู้สูงอายุบางส่วนขาดทักษะในการอ่าน ผู้วิจัยเสนอแนะให้เทศบาลนครขอนแก่นใช้สื่อบุคคลเป็นหลักในการติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ และควรรณรงค์ให้สมาชิกในครอบครัว ญาติ หรือเพื่อนบ้านของผู้สูงอายุเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการบอกเล่าข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

2. การรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

2.1 ข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครขอนแก่น

1) จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศจากสื่อบุคคล รวมไปถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ผู้สูงอายุเสนอว่า ผู้ส่งสารควรอธิบายให้ช้าและเข้าใจง่าย ควรเปิดโอกาสให้ได้ซักถาม และไม่ควรใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้เทศบาลนครขอนแก่นควรให้ความสำคัญกับสื่อบุคคล โดยการพัฒนาสื่อบุคคลซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม และเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ที่สังกัดเทศบาลนครขอนแก่น ให้มีความรู้และทักษะในการสื่อสารกับผู้สูงอายุมากขึ้น โดยเจ้าหน้าที่ควรพูดอธิบายให้ชัดเจน ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไป เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แลกเปลี่ยนซักถาม ตลอดจนการไม่ใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ผลจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุที่พบว่า ผู้ส่งสารมักพูดเรื่องที่รู้อยู่แล้วหรือเรื่องเก่า พูดเรื่องส่วนตัวหรือพูดนอกประเด็น รวมไปถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ผู้สูงอายุเสนอว่า ไม่ควรพูดโน้มน้าวเพื่อผลักดันบางโครงการของเทศบาลในการประชุมหรืออบรมเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ควรพูดถึงเรื่องตัวเองมากนัก ในส่วนนี้ผู้วิจัยเสนอแนะให้ผู้บริหารเทศบาลนครขอนแก่นและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครขอนแก่นจากฝ่ายอื่นที่ไม่ได้มีหน้าที่ดูแลด้านผู้สูงอายุโดยตรง เมื่อต้องมีการพบปะสื่อสารกับผู้สูงอายุ ไม่ควรพูดเรื่องเดิมซ้ำ ๆ เรื่องส่วนตัว เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง ตลอดจนไม่ควรพูดเพื่อผลักดันโครงการต่าง ๆ ใน

การประชุมหรืออบรมเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องมากนัก

2) จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุ ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีการให้ความรู้หรือข่าวสารไม่ต่อเนื่องและไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ผู้วิจัยเสนอแนะให้เทศบาลนครขอนแก่นควรมีการให้ความรู้หรือข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกพื้นที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มงานด้านผู้สูงอายุ สำนักสวัสดิการสังคม ควรมีการเพิ่มบุคลากรในการดำเนินงาน และควรเพิ่มความถี่ในการออกพื้นที่เพื่อพบปะและสื่อสารสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ

2.2 ข้อเสนอแนะต่อองค์กรและหน่วยงานอื่นที่ติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ

1) จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับสารสนเทศจากโทรทัศน์และวิทยุ รวมไปถึงผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุด้านช่องทางการสื่อสาร ที่พบว่า เนื้อหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีน้อย ตลอดจนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่ผู้สูงอายุให้ไว้ว่า สื่อวิทยุและโทรทัศน์ควรมีเนื้อหาที่เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้องค์กรด้านสื่อสารมวลชนประเภทโทรทัศน์และวิทยุควรพิจารณาถึงรายการหรือเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้านสิทธิตามกฎหมาย และด้านอื่นๆ ให้มากขึ้น

2) จากข้อเสนอและความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่เสนอว่าแผ่นพับเอกสารต่าง ๆ ควรจัดทำให้มีความน่าสนใจ กระชับ และเข้าใจได้ง่าย ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่ติดต่อสื่อสารกับผู้สูงอายุ นอกจากจะต้องใช้สื่อบุคคลเป็นหลักแล้ว ควรจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ หรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีตัวอักษรไม่เล็กจนเกินไป มีรูปภาพประกอบและข้อความอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในเขตเมือง ในอนาคตควรมีการศึกษาในเขตชนบทเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารสนเทศของผู้สูงอายุ
2. ควรศึกษารูปแบบการสื่อสารสนเทศของภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารสารสนเทศไปยังผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- Act of State Administration 2002 **Gazette**. (In Thai). 128 Special Section (33), 20 March 2011.
- Academic and Planning Division, Khon Kaen Municipality. (2014). **Khon Kaen Municipality development plan 2015-2018**. (In Thai). Khon Kaen : Khon Kaen Municipality.
- Fakkong, S. (2007). **The perception of the insured person on old-age benefit : A case study at the Social Security Office (SSO), Area 2 (Prachachuen)**. (In Thai). Master of Social Work thesis in Social Welfare Administration and Policy, Thammasat University.
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute. (2007). **Thai elderly situation 2007**. (In Thai). Retrieved August 14, 2014, from http://oppo.opp.go.th/info/Report_OlderSituation50-TH.pdf.
- _____. (2013). **Annual Report - Thai elderly situation 2012**. (In Thai). Nonthaburi: SS Plus Media.
- Hutapat, K. (1992). **Communication for rural development**. (In Thai). Bangkok : Mahidol University.
- Jeansawat, N. (2010). **A study on the relationship between perceived information and knowledge about the benefits of local health insurance schemes among the elderly : Case study of Wang Ngiew Tai Subdistrict Administrative Organization, Dong Charoen Sub-district, Pichit Province**. (In Thai). Master of Public Administration Independent Study in Public Policy, Naresuan University.
- Khoawfong, O. (1994). **The relationships between information exposure behaviors and self-care behaviors of the elderly people in rural areas**. (In Thai). Master of Science Thesis in Community Nursing, Graduate School, Khon Kaen University.

- Law office. (2009). **Adoption of the minutes “The drafting committee of the Ministry of Interior 2”**. (In Thai). Retrieved April 5, 2016, from www.law.moi.go.th/2552/2255331c.doc.
- Ministry of Public Health. (2000). **Community participation manual for the disease control of Leptospirosis for public health volunteers**. (In Thai). 2d ed. Bangkok : Division of Communicable Disease Control.
- _____. (2014). Strategic, **Goal and the Ministry of Health’s 2015 indicators**. (In Thai). Retrieved March 19, 2015, from <http://www.snmrc.go.th/images/download/KPI2558/kpi2558.pdf>.
- National Research Council of Thailand. (2012). **Strategic research framework: Senior Citizenship aspects 2012-2015**. (in Thai). Retrieved November 20, 2014, from <http://www.research.cmru.ac.th/2013/downloads/nrcr59/Strategic10.pdf>.
- National Statistical Office. (2014). **Elderly in Thailand 2014**. (In Thai). Retrieved March 19, 2015, from <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/older57.pdf>.
- Niemela, R. (2006). **Informationbehaviour of older adults : Qualitative study on information practices and enactment in everyday life**. Ph.D. Dissertation, Department of Finnish, Information Studies and Logopedics, University of Oulu, Finland.
- Nopprasert, V. (2009). **Expectation and gratifications toward mass media exposure of elderly people in municipality, Chiang Mai Province**. (In Thai). Master of Arts Independent Study in Communication Studies, Graduate School, ChiangMai University.
- Office for the Promotion and Protection of Older person. (2008). **A Handbook for promoting the use of standards for the protection of the rights of the elderly**. (In Thai). Bangkok : OPPO.

- Ojiambo, Joseph Bernars. (1990). Communication of Agricultural Information between research scientists and extension personnel in Kenya, **Dissertation Abstracts International. A Humanities and Social Sciences**, 50(8), 2286A.
- Pantaranuwong, A. & Surasonti, K. (2010). Communication and adaptation of urban elders. (In Thai). **Journal of Public Relations and Advertising**. 3(1), 73-82.
- Pimpiko, J. (2009). **The use and needs of use information and communication technology for elderly in Khon Kaen Municipality**. (In Thai). Master of Arts thesis in Information Management, Graduate School, Khon Kaen University.
- Pornnithiphan, T. (2010). **An social welfare need assessment of the elderes in Sida Municipality, Sida District, Nakornratchasima Province**. (In Thai). Master of Public Administration Independent Study in Local Government, College of Local Administration, Khon Kaen University.
- Santiwongsakon, S. (2005). **Media exposure utilization and media satisfaction of the elderly in UbonRatchathani**. (In Thai). Master of Communication thesis in Communication Arts, SukhothaiThammathirat Open University.
- Sirichote, P. & Tuamsuk, K. (1990). **An appropriate form of communication in imparting knowledge of the conservation of forest resources at Non Amnuay Village, ThaKhanto District, Kalasin Province**. (In Thai). Khon Kaen : Faculty of Humanitie and Social Sciences, Khon Kaen University.
- Sungsee, S. (1997). **Outside school education for the elderly by applying distance education**. (In Thai). Bangkok :9119 Technique printing.
- Sungsee, S. & Bounyahotra, P. (1994). **Needs and guidelines for providing distance education services to the elderly**. (In Thai). Retrieved December 18, 2014, from www.stou.ac.th/thai/offices/ord/database/NewPage/pdf/.../R33.doc.

United Nation. (1999). World Population Prospects. **The 1998 revision**, (1).

Wicks, D. (2004). Older Adults and their information-seeking. **Behavioral and Social Sciences Librarian**, 22(2), 1-26.