

พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ

พรชิตา อุปถัมภ์ ศิริงาม แผลงชีพ พิมลอร ดันหัน ตรีนุช พलगูร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุระหว่าง 40 – 55 ปี โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบลูกโซ่ (snowball sampling) จำนวน 39 คน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ทำงานวัยปลายต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิตรองรับการเกษียณที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การเงินและการลงทุน สุขภาพ และสังคม โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ คือ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม 2) ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล และ 3) ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล โดยใช้สารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพ การเงินและการลงทุน การดูแลสุขภาพของตนเองและคนใกล้ชิด และด้านสังคม

คำสำคัญ: พฤติกรรมสารสนเทศ; ผู้ทำงานวัยปลาย; เกษียณอายุ

¹ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อีเมล: human@ru.ac.th

Information Behavior of Senior Worker for Retirement Planning

Ponchita Upatum Siringam Plangcheep Pimolorn Tanhan Trinuch Balankura¹

Abstract

The purpose of this research was to study information behavior of senior workers in order to support retirement by using qualitative research methods. The samples were lecturers at Ramkhamhaeng University. The samples were 39 - 40 years old by selecting snowball sampling. The research instrument was an interview form.

The results of the research revealed that 1) the senior workers need information; finance and investment, health and society to plan their lifestyle to support their career-related retirement. The factors that cause information need are the economic and social environment change. 2) The majority of the senior workers use information sources such as online information sources, mass media information sources and personal information sources. 3) The majority of the senior workers use information to meet their individual needs. By using information to plan lifestyle in areas such as careers, finance and investment, health care, for themselves and those close person and those social aspect.

Keyword: Information behavior; Senior worker; Retirement

¹ The Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University,

E-mail : human@ru.ac.th

บทนำ

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลดีต่อทุกวงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแพทย์มีการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อดูแลสุขภาพของประชาชน ส่งผลให้คุณภาพการดำเนินชีวิตของคนในสังคมดีขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจึงเพิ่มจำนวนและสัดส่วนอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากการสำรวจขององค์การสหประชาชาติ เมื่อ ค.ศ. 2017 พบว่ามีจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กว่า 962 ล้านคน และประมาณการณ์ใน ค.ศ. 2050 จะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มขึ้น 2 เท่า หรือประมาณ 2.1 พันล้านคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในภูมิภาคเอเชีย ที่มีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวนมาก (United Nations, 2017 : 1-9)

จากสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ เข้าสู่สังคมสูงวัย (Aging society) ซึ่งองค์การสหประชาชาติและองค์การอนามัยโลกได้นิยามเกณฑ์สำหรับการเป็นสังคมสูงวัยไว้ว่า “สังคมสูงวัย คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนร้อยละ 10 ขึ้นไปของประชากรทั้งหมด หรือสังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ในสัดส่วนเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ขึ้นไปของประชากรทั้งหมด” จากเกณฑ์ดังกล่าวประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ได้เข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super aged society) กล่าวคือ มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปกว่าร้อยละ 60 ของประชากรทั้งหมด (Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute, 2013; Okamura, 2013)

สถานการณ์การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยมีสถานการณ์เหมือนกับประเทศอื่น ๆ กล่าวคือ ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงวัยตั้งแต่ ค.ศ. 2015 โดยมีจำนวนประชากรผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และจากผลสำรวจเมื่อ ค.ศ. 2018 พบว่าจำนวนและสัดส่วนประชากรผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 16.06 (National Statistical Office, Department of Older Persons & Department of Provincial Administration, 2018) จากจำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ตลาดแรงงานในการผลิต ส่งผลให้เกิดการพึ่งพาแรงงานต่างชาตินานาชาติมากขึ้น ซึ่งจากการสำรวจของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เมื่อ พ.ศ. 2562 ประเทศไทยนำเข้าแรงงานต่างชาติดังกล่าวที่ถูกต้องตามกฎหมายจากประเทศเพื่อนบ้าน คือ กัมพูชา เมียน

มา เวียดนาม และลาว ประมาณ 1,830,136 คน (Foreign Workers Administration Office, 2019) ซึ่งจำนวนแรงงานดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานไทย ส่วนด้านสังคม สังคมไทยมีประชากรหลากหลายเชื้อชาติทั้งที่กำเนิดในประเทศไทยและย้ายถิ่นฐานมาดำเนินชีวิตในประเทศ อาจจะก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมในอนาคตได้

นโยบายการเตรียมความพร้อมของประชาชนเพื่อรองรับการเกษียณอายุ ยังไม่มีการเตรียมความพร้อมที่แพร่หลายในกลุ่มคนทำงาน ส่วนใหญ่ดำเนินการเฉพาะในกลุ่มช่วงวัยผู้สูงอายุ คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตามการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุนั้นจะต้องเตรียมความพร้อมอย่างต่อเนื่องและต้องใช้เวลาในการวางแผน โดยควรเริ่มตั้งแต่วัยทำงาน เพราะการวางแผนเตรียมตัวเกษียณอายุจะเกี่ยวข้องทั้งในด้านจิตใจ ร่างกาย และเศรษฐกิจ (The Stock Exchange of Thailand, 2015)

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ เพื่อให้ทราบพฤติกรรมทั้งมวลของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (Wilson, 1999) เช่น ความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ หากทราบพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ จะส่งผลต่อการจัดเตรียมสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศของทำงานวัยปลายได้ อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนในการบริการสารสนเทศแก่กลุ่มคนทำงานปลายได้ จากการทบทวนงานวิจัยในช่วงระหว่าง พ.ศ. 2558 – 2562 พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณ (Waraboonnakphirom, J., et al., 2015; Meechana, P., 2017; Panjapol, C., 2015) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น ความพร้อมด้านจิตใจ ความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย ความพร้อมในด้านการเงิน อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยเพียง 1 เรื่องเท่านั้นที่เป็นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายในเขตกรุงเทพมหานคร (Kamlangying, F., 2013) แต่ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมของผู้ทำงานวัยปลายที่เป็นกลุ่มอาจารย์ในระดับสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพได้รับผลกระทบจากการเข้าสู่สังคมสูงวัยและการแทรกแซงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศในการวางแผนจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุระหว่าง 40-55 ปี สังกัดคณะที่เปิดดำเนินการสอน ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก จำนวน 13 คณะๆ ละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 39 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snow ball) โดยการแนะนำของหน่วยงานตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีกระบวนการในตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน และการหาความเที่ยงของเนื้อหาโดยนำไปทดลองสัมภาษณ์ผู้ทำงานวัยปลายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 คน และนำผลมาปรับปรุงเพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป โดยโครงการวิจัยได้ผ่าน คณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงแล้วเรียบร้อย

การรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดระเบียบข้อมูล 2) การแสดงข้อมูล 3) การหาข้อสรุป ดีความ และ 4) การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ Nvivo 10

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-45 ปี

มากที่สุด จำนวน 17 คน รองลงมา คือ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 12 คน และอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-55 ปี จำนวน 10 คน

สถานภาพของอาจารย์ส่วนใหญ่ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน และเป็นข้าราชการ จำนวน 9 คน โดยมีสถานเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จำนวน 39 คน

2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณ

การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับการเกษียณใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ รายละเอียดดังนี้

1.1 ความต้องการสารสนเทศ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิตรองรับการดำเนินชีวิตหลังเกษียณอายุ โดยจำแนกผลการศึกษาเป็น 2 ประเด็น คือ เนื้อหาสารสนเทศ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

1) เนื้อหาสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างต้องการเนื้อหาของสารสนเทศแตกต่างกัน โดยจำแนกเนื้อหาสารสนเทศ 4 ด้าน คือ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการเงินและการลงทุน ด้านสุขภาพ และด้านสังคม โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ก. ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ การประกอบอาชีพแบบภูมุนาน และการประกอบอาชีพหลังเกษียณอายุราชการ

การประกอบอาชีพแบบภูมุนาน โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพอื่นๆ ขณะที่ทำหน้าที่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยไปด้วย โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานประจำ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ร่วมลงทุนกับเพื่อน หรือ ครอบครัว กลุ่มตัวอย่างแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอาชีพที่สามารถดำเนินการควบคู่ได้ เช่น การเปิดร้านกาแฟและอาหารว่าง การขายสินค้าออนไลน์ (กระเป๋า น้ำหอม เสื้อผ้า สินค้าของใช้ภายในบ้าน และอาหาร) เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ ประมาณร้อยละ 25 เริ่มดำเนินการธุรกิจลักษณะแบบภูมุนานประมาณ 1-3 ปีแล้ว ซึ่งก่อนเริ่มดำเนินการธุรกิจต้องการสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น 1) จำนวนลูกค้าในพื้นที่ 2) จำนวนเงินลงทุน 3) บริษัท หรือสถาบันการศึกษา 4)

ร้านค้าที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจเหมือนกัน และ 5) กำลังซื้อของลูกค้า โดยใช้สารสนเทศเหล่านี้เพื่อประกอบการตัดสินใจ

ระหว่างดำเนินธุรกิจ สารสนเทศที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้างในปัจจุบันจึงเกี่ยวข้องกับ 1) ลูกค้า เช่น จำนวนลูกค้า ความสนใจของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า 2) สินค้า เช่น คุณภาพของสินค้า คุณสมบัติของสินค้า การรับประกันสินค้า การสร้างจุดแตกต่างของสินค้า และ 3) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น แนวโน้มเศรษฐกิจ ปัญหาด้านการเมืองภายในประเทศ ปัญหาระหว่างประเทศ

การประกอบอาชีพหลังเกษียณอายุราชการ กลุ่มตัวอย่างได้วางแผน

ดำเนินธุรกิจ หรือประกอบอาชีพ เช่น การเพาะปลูกพันธุ์ไม้เพื่อขาย งานฝีมือ เปิดร้านขายของ (แบบมีหน้าร้านและขายออนไลน์) ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ (แบบมีหน้าร้านและขายออนไลน์) เป็นต้น

ดังนั้นสารสนเทศที่ต้องการ ณ ปัจจุบัน ประกอบด้วย 1) วิธีการขายสินค้า ซึ่งโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่คิดจะประกอบอาชีพหลังเกษียณอายุราชการ คือ วางแผนเปิดร้านขายสินค้า ณ บ้านพักของตนเอง ดังนั้น ณ ปัจจุบันจึงต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการขาย 2) การเดินทาง เช่น มีรถไฟฟ้า รถประจำทางผ่านร้านหรือไม่ และ 3) วิธีการดำเนินการ เช่น การทำอาหารเพื่อสุขภาพ การเพาะปลูกต้นไม้ การเย็บกระเป๋า เป็นต้น

ข. ด้านการเงินและการลงทุน กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการเงินและการลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการลงทุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการลงทุนในระดับมาก เช่น การซื้อหุ้นกองทุนต่าง ๆ การเล่นหุ้น การซื้อทองคำ เป็นต้น

ค. ด้านสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ โดยจำแนก ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุระหว่าง 40-45 ปี ต้องการสารสนเทศ

เกี่ยวกับสุขภาพเพื่อดูแลตนเองและบุคคลใกล้ชิด เช่น พ่อ-แม่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ตัวอย่างสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพที่ต้องการ เช่น การดูแลสุขภาพตา การออกกำลังกาย โรคเรื้อรัง (เบาหวาน ความดัน) โรคซึมเศร้า โรคอัลไซเมอร์ เป็นต้น

กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อดูแลตนเอง โดยสารสนเทศสุขภาพที่ต้องการประกอบด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับการดูแลด้านร่างกาย (การออกกำลังกาย การรับประทานอาหาร) และการดูแลด้านจิตใจ (ความเหงา โรคซึมเศร้า)

ง. ด้านสังคม กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสังคม ความเป็นอยู่ ประเพณี วัฒนธรรม ตัวอย่างสารสนเทศเกี่ยวกับสังคม เช่น

ศาสนา เช่น การนำหลักศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ความเชื่อในศาสนา การสร้างพลังบวกให้กับตนเอง เรื่องลี้ลับ ธรรมะกับการทำงาน

สวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้สูงอายุที่รัฐบาลดำเนินการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น บ้านพักสำหรับผู้สูงอายุ ค่ารักษาพยาบาล การลดหย่อนค่าโดยสาร และการอำนวยความสะดวกในการเดินทางารถไฟแห่งประเทศไทย

ชุมชน กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาเดิมในต่างจังหวัดส่วนใหญ่วางแผนการใช้ชีวิตในบั้นปลาย ณ ภูมิลำเนาเดิม ดังนั้นจึงต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับชุมชน เช่น ความเชื่อของคนในชุมชน สภาพแวดล้อมในชุมชน หน่วยงานบริการด้านสุขภาพ องค์การบริหารท้องถิ่น ชุมรมผู้สูงอายุในชุมชน

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนรองรับการเกษียณ โดยมีปัจจัย ดังนี้

2.1) สภาพของเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนและสัดส่วนของผู้เรียนในมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนลดลงส่งผลให้เกิดความกังวลต่อสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

2.2) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่สถานะคือเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ไม่ใช่ข้าราชการ ดังนั้นจึงเกิดความกังวลต่อการจ้างงานในอนาคต

1.2 แหล่งสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เรียงลำดับความนิยม คือ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล

1.2.1) แหล่งสารสนเทศออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์เพื่อแสวงหาสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ ยูทูบ เฟซบุ๊ก

เว็บไซต์ ส่วนใหญ่แสวงหาสารสนเทศโดยใช้เสิร์ชเอนจินกูเกิล (Google) เป็นเครื่องมือ ตัวอย่างเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างแนะนำ เช่น **เว็บไซต์ไทยเอสเอ็มอีเซ็นเตอร์** (www.thaismescenter.com) ซึ่งเว็บไซต์ดังกล่าวเปรียบเสมือนเว็บสำหรับการค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เช่น หมวดไอเดียธุรกิจ (Business idea) เสนอแนวคิดในการประกอบธุรกิจ แรงบันดาลใจในการทำธุรกิจต่าง ๆ ข้อกฎหมายที่ควรรู้ เป็นต้น หมวดไดเรกทอรี (Directory) แนะนำการประกอบอาหาร การชงกาแฟ เป็นต้น นอกจากนี้ในเว็บไซต์ดังกล่าวมีแหล่งเรียนรู้สำหรับการฝึกอาชีพต่าง ๆ ที่เปิดให้บริการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อบรม สัมมนาที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เว็บไซต์ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (www.thaihealth.or.th) โดยในเว็บไซต์นี้นำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพของคนวัยทำงาน ผู้สูงอายุ ทนสำหรับการวิจัย **เว็บไซต์สมาคมค้าทองคำ** (www.goldtrader.or.th) เว็บสำหรับการตรวจสอบราคาทองคำ แนวโน้มการตลาดทองคำ

เฟซบุ๊ก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อ่านสารสนเทศเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ สุขภาพ การเงิน การลงทุนจากเฟซบุ๊ก เช่น **เฟซบุ๊กของศูนย์ฝึกอาชีพจตุจักร** สำนักงานเขตจตุจักร (<https://www.facebook.com/jj.training.center>) ซึ่งนำเสนอข่าวเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมที่ทางสำนักงานเขตจัดสอนให้ฟรีแก่ประชาชน **เฟซบุ๊ก SET** (<https://www.facebook.com/set.or.th>) เฟซบุ๊กของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อติดตามข่าวสารด้านการเงิน การลงทุน แนวโน้มทางเศรษฐกิจ

1.2.2) แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน โดยการรับฟังสารสนเทศจากรายการวิทยุกระจายเสียงในขณะขับรถและรับฟังรายการวิทยุที่ถ่ายทอดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถเปิดฟังได้ในขณะทำงานหรือรับฟังในขณะขับรถ รายการวิทยุที่รับฟังส่วนใหญ่จะเป็นรายการข่าว รายการสารคดี เช่น เงินทองต้องรู้ ข่าว ในส่วนของรายการโทรทัศน์รับชมเฉพาะรายการที่ชื่นชอบเท่านั้น ดังนั้นใน 1 วันอาจจะรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์เพียง 1-2 ชั่วโมง ส่วนในวันหยุดหรือช่วงเวลาเย็น ๆ แต่ส่วนใหญ่ไม่มีรายการที่ตรงกับความต้องการจึงรับชมรายการโทรทัศน์น้อยมาก

1.2.3) แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคลเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจ การเล่นหุ้น ความเชื่อ ประเพณีของชุมชน หรือความเชื่อเกี่ยวกับศาสนา โดยบุคคลที่เลือกเป็นแหล่งสารสนเทศสำหรับการแสวงหาสารสนเทศส่วนใหญ่จะได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่น

1.3 การใช้สารสนเทศ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศแตกต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละคน เช่น

1.3.1) เพื่อวางแผนการดำเนินชีวิต ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศประกอบการวางแผนในด้านต่าง ๆ เช่น การประกอบอาชีพ การเงินและการลงทุน ที่อยู่อาศัยในบั้นปลายของชีวิต

1.3.2) เพื่อดูแลสุขภาพของตนเองและคนใกล้ชิด ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อดูแลสุขภาพของตนเอง เช่น การออกกำลังกาย การโภชนาการที่ถูกต้อง ในส่วนของคนใกล้ชิด เช่น คู่สมรส บุตร พ่อและแม่ โดยส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อดูแลด้วยการบอกเล่าให้คนใกล้ชิดได้รับรู้

1.3.3) เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่แสวงหามาได้เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อรองรับการเกษียณ เช่น การฝึกอาชีพ (การทำงาน การเย็บกระเป๋า การปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ) การขาย (เรียนรู้การวางแผนด้านการตลาด การกำหนดราคาสินค้า การออกแบบผลิตภัณฑ์)

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

1.4.1) ด้านแหล่งสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ ดังนี้

ก. ไม่ระบุแหล่งที่มาของสารสนเทศต่าง ๆ หรือแหล่งอ้างอิงของสารสนเทศ เช่น บางเว็บไซต์นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสุขภาพ แต่ไม่ได้ระบุแหล่งที่มาของสารสนเทศ ไม่ได้ระบุข้อมูลเกี่ยวกับผู้เขียน

ข. ค่าใช้จ่ายสำหรับการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ บางแหล่งให้บริการเฉพาะบทคัดย่อ (Abstract) เท่านั้น หากต้องการสารสนเทศฉบับเต็ม (Fulltext) จะต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งสารสนเทศบางรายการราคาค่อนข้างแพง

1.4.2) ด้านความน่าเชื่อถือของสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับสารสนเทศ ดังนี้

ก. สารสนเทศมีข้อผิดพลาดและผิดจากความเป็นจริง และส่วนใหญ่เป็นโฆษณาชวนเชื่อ

ข. เนื้อหาของสารสนเทศ ภาษาที่ใช้สำหรับการนำเสนอ บางครั้งใช้ภาษาที่เฉพาะทางหรือเฉพาะด้านมากเกินไป การวางรูปแบบในการนำเสนอเนื้อหา ได้แก่ ไม่มีภาพประกอบ หรือภาพประกอบไม่ตรงกับเนื้อหา

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับวัยเกษียณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายเพื่อรองรับวัยเกษียณใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศ พบว่า ผู้ทำงานวัยปลายส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิตหลังวัยเกษียณ โดยเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการมากที่สุด คือ เนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ รองลงมา การเงินและการลงทุน สุขภาพ และสังคม

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ทำงานวัยปลายต้องการเนื้อหาสารสนเทศเพื่อรับมือกับปัญหาที่แต่ละคนกำลังเผชิญอยู่ในสถานการณ์นั้นและปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งแต่ละคนแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาสอดคล้องกับทฤษฎีเซ็นส์เมกกิงของเดอร์วิน (Dervin's sense-making theory) (Dervin, 1983) ที่กล่าวว่าคนแต่ละคนต้องการสารสนเทศต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานะที่แต่ละคนกำลังเผชิญ ซึ่งจากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเผชิญปัญหาแตกต่างกัน และสถานภาพของอาจารย์แต่ละคนส่งผลให้เกิดความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกัน นอกจากนั้นความต้องการสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายสอดคล้องกับตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของWilson (2000) ที่

อธิบายถึงสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 3 ประการ คือ ด้านสรีรวิทยา (Physiologic needs) ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับอาหาร ที่อยู่อาศัย ด้านอารมณ์ (Affective needs) ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับความมั่นคง ความเชื่อมั่น และด้านสติปัญญา (Cognitive needs) ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับการวางแผนในด้านต่าง ๆ

ดังนั้นจากผลการศึกษาก็สะท้อนให้เห็นความต้องการของกลุ่มผู้ทำงานวัยปลายที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้มีความกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงของอาชีพอาจารย์ที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เพราะเกิดจาก 2 ปัจจัย คือ 1) โครงสร้างประชากรไทยที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ จำนวนและอัตราการเกิดของประชากรน้อยลง ผลคือจำนวนนักศึกษาลดลง จำนวนผู้เรียนในแต่ละหลักสูตรน้อยลง ส่งผลให้เกิดความกังวลต่อการประกอบอาชีพของอาจารย์ และ 2) การแทรกแซงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ Disruptive technology ซึ่งส่งผลต่อผู้เรียนและผู้สอนที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการสอน วิธีการเรียน ดังนั้นบทบาทของอาจารย์ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้อาจารย์ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเริ่มเกิดความกังวลในสภาพการทำงานของตนเอง ดังนั้นจึงเกิดความต้องการสารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิต เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับการประกอบอาชีพแบบคู่ขนาน กล่าวคือ ดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กับการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Moorthy, M.K. et al. (2012) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการวางแผนเกษียณอายุของพนักงานอายุระหว่าง 26-55 ปีในประเทศไทย การศึกษาของ Lai & et al. (2009) ซึ่งศึกษาการจัดการเงินและการวางแผนการเกษียณอายุ: มุมมองของนักวิชาการในประเทศไทย การศึกษาของ Mustafa, A. et al. (2017) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนเกษียณอายุของอาจารย์โพลีเทคนิค ประเทศไทย ผลการศึกษาทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ นักวิชาการมีการวางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับการเกษียณอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนด้านการเงินที่จะใช้เมื่อเกษียณอายุ

2. แหล่งสารสนเทศ ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้แหล่งสารสนเทศออนไลน์มากที่สุด ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มช่วงวัยที่มีทักษะ ความสามารถและคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้นจึงใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Akinola (2009) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการ

แสวงหาสารสนเทศของอาจารย์ในประเทศไนจีเรีย การศึกษาของ Azadeh & Ghasemi (2016) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของอาจารย์ในประเทศอิหร่าน ผลการศึกษาสอดคล้องทั้งหมดสอดคล้องกัน กล่าวคือ แหล่งสารสนเทศออนไลน์ คือ แหล่งสารสนเทศแรกที่อาจารย์ใช้สำหรับการแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้เสิร์ชเอนจินถูกใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการค้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน และแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล เพราะการดำเนินธุรกิจ การเล่นหุ้น ความเชื่อทางศาสนา ความเป็นมาของสังคม ประเพณีต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล เช่น นักธุรกิจ ปราชญ์ชาวบ้าน พระ เป็นต้น ส่วนแหล่งสารสนเทศที่เป็นสื่อมวลชน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง รับฟังสารสนเทศที่ต้องการผ่านรายการวิทยุกระจายเสียง และรับชมรายการวิทยุโทรทัศน์ เพียงแต่อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการรับฟังและรับชมเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ จะรับฟังและรับชมรายการต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

3. การใช้สารสนเทศ

จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างใช้สารสนเทศเพื่อรับมือกับปัญหาที่กำลังเผชิญและปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งแต่ละคนย่อมมีปัญหาคิดว่าปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตแตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson (1999) ที่กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการจึงเกิดการแสวงหาจากระบบ หรือบริการสารสนเทศจากแหล่งบริการสารสนเทศ โดยกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ ผู้แสวงหาอาจจะได้รับสารสนเทศด้วยการแลกเปลี่ยน ส่งผ่าน และถ่ายโอนไปยังผู้ใช้อื่น ๆ และการนำสารสนเทศที่ได้จากระบบ หรือแหล่งสารสนเทศไปใช้ตามความต้องการ ซึ่งความต้องการสารสนเทศของแต่ละคนแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม การใช้สารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ ใช้สารสนเทศเพื่อวางแผนการดำเนินชีวิต ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านอาชีพ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านสุขภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ MacLeod & et al. (2017) ซึ่งศึกษาความต้องการทรัพยากรสารสนเทศทางการเงินและการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยผู้สูงอายุต้องการทรัพยากรสารสนเทศทางการเงิน การดูแลสุขภาพที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ

พฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลาย โดยส่วนใหญ่มีทักษะในการแสวงหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาในด้านการประเมินสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานวัยปลายเกิดทักษะสารสนเทศ ซึ่งจะครอบคลุมทั้งการแสวงหาสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หน่วยงานต่างๆ ควรศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ทำงานวัยปลายที่เป็นสายสนับสนุนของหน่วยงาน เพื่อวางแผนในการพัฒนาการบริการสารสนเทศต่อไป

References

- Akinola, S.F. (2009). **Information seeking behavior of lecturers in faculties of education in Obafemi Awolowo University, Ile Ife and University of Ibadan.** Samaru Journal of Information Studies. 9(2), 23-32.
- Azadeh, F. & Ghasemi, S. (2016). **Investigating information-Seeking behavior of faculty members based on Wilson's Model: Case study of PNU University, Mazandaran, Iran.** Glob J Health Sci. 8(9), 26–36.
- Dervin, B. (1983). **An overview of sense-making research: Concepts, methods and results.** Retrieved 2019 Octobet 14. URL:
http://communication.sbs.ohio-state.edu/sense-making/lit/1983_4.html
- Fonthip Kamlangying, (2013). **Information seeking behavior for retired planning among the late working-aged people in Bangkok.** Master of Art (Communication Art and Information Science) (In Thai)
- Foreign Workers Administration Office. (2019). **Working Statistics for Foreigners of the August 2019.** Retrieved 2019 September 14.
URL: https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/8ff4e43ea6e75322e8be912e3a03d990.pdf. (In Thai)
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (2013). **Situation of the Thai elderly 2013.** Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute. (In Thai)
- Lai, MM., Lai, ML. & Lau, SH. (2009). **Managing money and retirement planning: Academics' perspectives.** Pensions Int J. 14(4), 282 – 292.
- MacLeod, S., Musich, S., Hawkins, K., & Armstrong, D. G. (2017). **The growing need for resources to help older adults manage their financial and healthcare choices.** BMC geriatrics. 17(1): 84. doi:10.1186/s12877-017-0477-5
- Meechana, P., (2017). **Readiness of pre-aging population for quality aging society in Nongyasai Sub district, Nongyasai District, Suphanburi Province.** Nakhonpathom:

Mahidol University.

Moorthy, M.K. et al. (2012). **A Study on the retirement planning behaviour of working individuals in Malaysia.** International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences. 1(2), 54-72.

Mustafa, A. et al. (2017). **Factors influencing retirement planning behaviour of lecturers in Polytechnics.** Advanced Journal of Technical and Vocational Education. 1(4), 9-13.

National Statistical Office, Department of Older Persons & Department of Provincial Administration. (2018). **Statistics of the elderly in Thailand 77 provinces in 31 December 2018.** Retrieved 2019 October 14. URL: http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1550973505-153_0.pdf. (In Thai)

Okamura, Yoshifumi. (2016). **Mainstreaming gender and aging in the SDGs.** Retrieved 2019 September 14. URL <https://www.un.emb-japan.go.jp/jp/statements/okamura071316.html>;

Panjapol, C. (2015). **Preparing for the old age: a case study from office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health (Central) Faculty of Social Administration.** Bangkok: Thammasat University. (In Thai)

The Stock Exchange of Thailand. (2015). **Retirement planning.** Retrieved 2019 September 14. URL: https://www.set.or.th/education/th/start/start_start_3_5.pdf. (In Thai)

United Nations. (2017). **World population prospects the 2017 revision.** Retrieved 2019 September 6. URL: https://esa.un.org/unpd/wpp/Publications/Files/Key_Findings_WPP_2015.pdf.

Waraboonnakphirom, J. (2015). **Retirement preparations of workers of Yusen Logistics (Thailand) co.,ltd.** Bangkok: Thammasat University. (In Thai)

Wilson T. D. (2000). **Human information behavior.** Informing Science. 3(2), 49–56.

Wilson T. D. (1999). **Models in information behaviour research.** Journal of Documentation, 55(3), 249-270.