

รูปแบบการบริการสารสนเทศ ของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

พรชิตา อุปถัมภ์¹

Received 24/08/2021 Revised 26/11/2021 Accepted 25/12/2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ 2) ศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการมีงานทำของผู้สูงอายุ และ 3) พัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 30 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน 6 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน และผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศ 4 ประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงานและสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ 2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการมีงานทำ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งงาน และคุณสมบัติของผู้สมัคร ขณะเดียวกันผู้สูงอายุนิยมใช้ช่องทางการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำโดยการแนะนำของผู้ให้บริการและบุคคลใกล้ชิด และใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และ 3) รูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ สารสนเทศ และผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: การบริการสารสนเทศ; การส่งเสริมการมีงานทำ; ผู้สูงอายุ

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง email:timupatum@yahoo.com

Information Services Model of the Governmental Employment Promotion Agencies for Thai Elderly

Pornchita Upatum¹

Received 24/08/2021 Revised 26/11/2021 Accepted 25/12/2021

Abstract

The research aimed to 1) study the status of information services of the governmental employment promotion agencies for Thai elderly, 2) study the elderly information behaviors for employment, and 3) develop the information services model of governmental employment promotion agencies. In this qualitative research, six administrators, four information service officers, and twenty elderly people were the sampled key informants. Research instruments were semi-structured in-depth interview forms. The data were analyzed using the inductive content analysis method.

The research revealed some significant results: 1) The governmental employment promotion agencies organized four information service activities, including reference service, training or coaching service, referral service, and information dissemination service. The contents delivered accordingly to the agencies' missions and problems faced differently by the elderly in each regional area, 2) Regarding the elderly's information behavior on employment, almost of the elderly's needed information were about jobs resources and qualifications of applicants, meanwhile, they preferred to use information-seeking channels as the employment promotion agency being suggested from the information service officers and close person, almost of Thai elderly used information to develop their own potential, and 3) The developed information services model consisted of three main elements: governmental employment promotion agencies, information, and user.

Keyword: Information Services, Employment promotion, Elderly

¹ Assistant Professor, Department of Library Science, Faculty of Humanities, Ramkhamhaeng University
email:timupatum@yahoo.com

บทนำ

ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศทั้งมิติเศรษฐกิจและมิติสังคม มิติเศรษฐกิจประกอบด้วยแรงงานและงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งแรงงานเป็นกำลังในการทำงานหรือประกอบอาชีพที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เมื่ออัตราการเกิดลดลงจำนวนประชากรวัยแรงงานก็มีแนวโน้มลดลงเช่นกัน ทำให้ประเทศประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานและเกิดการพึ่งพาแรงงานต่างชาติเพิ่มมากขึ้น (Pinthong, Chittinan & Kunartsiri, 2018; Punpiamrat & Phisolyabutr, 2015; Department of Employment, 2020) นอกจากนี้จำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทำให้ภาครัฐต้องจัดสรรงบประมาณแผ่นดินสำหรับสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุตามสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553 ซึ่งใน พ.ศ. 2553 จัดสรรงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 109,216.20 ล้านบาท และใน พ.ศ. 2562 จัดสรรงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 296,231.50 ล้านบาท จะเห็นได้ว่าในช่วง 10 ปีมีการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 171.23 (Punpiamrat & Phisolyabutr, 2015; Department of Employment, 2020) ส่วนมิติสังคมส่งผลกระทบต่อการพึ่งพิงและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ โดยจำนวนประชากรวัยแรงงานที่เป็นที่พึ่งพิงของผู้สูงอายุจะลดลง จากเดิม พ.ศ. 2543 จำนวนประชากรแรงงาน 7 คน ต่อผู้สูงอายุ 1 คน แต่ พ.ศ. 2563 จำนวนประชากรวัยแรงงานลดลงเหลือ 4 คน ต่อผู้สูงอายุ 1 คน (RakBamnet, 2017) ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาสังคมในอนาคต เช่น การทอดทิ้งผู้สูงอายุ การกระทำความรุนแรงของคนในครอบครัวต่อผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุไร้ที่อยู่อาศัย ความยากจนและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น (Ketphichonwatna & Wivatvanit, 2009)

รัฐบาลกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุเน้นการส่งเสริมและการพัฒนาผู้สูงอายุให้มีส่วนร่วมทางสังคมและทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะการมีงานทำของผู้สูงอายุดังปรากฏในมาตรการรองรับสังคมสูงอายุ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (Office of Permanent Secretary, 2016; National Strategy Secretariat Office, 2018; Office of the National Economic and Social Development Board, 2016) ส่งผลให้หน่วยงานมีการบูรณาการร่วมกันทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อส่งเสริมการจ้างงานในกลุ่มผู้สูงอายุดังปรากฏในโครงการ “รวมพลังประชารัฐ ส่งเสริมการมีงานทำให้ผู้สูงอายุ” หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในด้านการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุตามนโยบายดังกล่าวจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มโดยแยกตามประเภทของแรงงานประกอบด้วย แรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ (Department of Older Persons, 2020) หน่วยงานรับผิดชอบหลักแรงงานในระบบ คือ กระทรวงแรงงาน (Ministry of Labour) และหน่วยงานรับผิดชอบหลักแรงงานนอกระบบ คือ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Ministry of Social Development and Human Security)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญสำหรับการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุโดยเฉพาะแรงงานในระบบ กระทรวงแรงงาน ซึ่งได้มอบหมายและกำกับหน่วยงานภายใต้สังกัดรับผิดชอบบูรณาการเชื่อมโยงเข้าด้วยกันตั้งแต่หน่วยงานระดับนโยบายถึงหน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่ประกอบด้วย กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประสานงานร่วมมือกันอย่างเป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการดำเนินการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถทำงานต่อเนื่องได้ ส่งผลให้เกิดการจ้างงานในกลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีการจ้างผู้สูงอายุเพื่อทำงานในศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย จำนวน 20 คนโดยจำแนกเป็นศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน และพื้นที่ต่างจังหวัด จำนวน 18 คน (Department of Employment, 2020)

หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีความประสงค์จ้างงานผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น แต่แรงงานผู้สูงอายุที่ถูกจ้างมีจำนวนน้อยกว่าที่หน่วยงานประกาศรับสมัคร ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ขาดทักษะ ความสามารถ และความรู้ที่ตรงและเหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่งดังกล่าว (Department of Employment, 2019) ดังนั้นหนึ่งในทักษะ ความสามารถ และความรู้ที่เป็นหัวใจสำคัญ สำหรับการส่งเสริมผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้นโดยมีอาจหลักเลียงได้นั้น คือ การบริการสารสนเทศ (information services) ซึ่งเป็นการให้สารสนเทศ ความรู้ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ และกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพ (American Library Association, 2013; Age UK, 2013)

อย่างไรก็ตามจากการทบทวนงานวิจัยพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคการเข้าถึงสารสนเทศนั้นมีโอกาสรับข้อมูล ขาดสาร ความรู้ไม่ทั่วถึงและไม่เท่าเทียมกัน กล่าวคือ ผู้สูงอายุบางกลุ่มได้รับความรู้และข้อมูลแต่ขณะเดียวกันผู้สูงอายุอีกกลุ่มหนึ่งนั้นไม่ได้รับความรู้และข้อมูล (Sungsri, 2020; Yodphet et al., 2015; Yoopuang, 2014) ยิ่งไปกว่านั้นพบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าถึงสารสนเทศของผู้สูงอายุดังกล่าวประกอบด้วย 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ และปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ พบว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทั้งสำเร็จการศึกษาและสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับข้อความที่ว่าทุนมนุษย์เกี่ยวกับการศึกษาที่มีจำกัด ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงสารสนเทศ (Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute, 2021) และปัจจัยอื่น ๆ นั้น พบว่าหน่วยงานและบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของหน่วยงานภาครัฐ นั้นเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการเข้าถึงสารสนเทศด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ เนื่องจากว่ากิจกรรมหรือการบริการสารสนเทศที่จัด

ขึ้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ขาดการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งช่องทางการบริการข้อมูล/ข่าวสารมีจำกัด (Dinkhuntod & Loyfar, 2016; Yodphet et al., 2015; Yoopuang, 2014)

จากทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยซึ่งนักวิจัยท่านอื่นได้ศึกษามาก่อนหน้านี้ ทำผู้วิจัยสนใจศึกษา “รูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ” ผลการวิจัยครั้งนี้ คาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและกลุ่มผู้สูงอายุ กล่าวคือ หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำและการบริการผู้สูงอายุสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางสำหรับกำหนดนโยบายการบริการสารสนเทศ 2 ประเด็น คือ 1) สารสนเทศ ครอบคลุมการจัดหา / จัดเตรียมสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ 2) การบริการสารสนเทศ ครอบคลุมการให้ข้อมูล ความรู้ รวมทั้งกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้สูงอายุ เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ได้รับสารสนเทศ ความรู้ รวมทั้งกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพ ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดทักษะ ความรู้และสามารถนำสารสนเทศไปใช้สำหรับการวางแผนการมีงานทำต่อเนื่องเพื่อดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศเพื่อการมีงานทำของผู้สูงอายุ
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมวิธี ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย คือ 1) การสำรวจวรรณกรรมและข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ จำแนกหน่วยงานออกเป็น 2 ระดับตามหน้าที่ คือ หน่วยงานระดับนโยบาย ได้แก่ กรมการจัดหางาน สังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ 3 จังหวัด ประกอบด้วย พื้นที่เขตเมือง ได้แก่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 แห่ง พื้นที่เขตภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัด (จังหวัดอุทัยธานี และจังหวัดชลบุรี) รวมทั้งสิ้น 4 แห่ง และ 2) การศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ เก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน 6 คน ผู้ให้บริการ จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การหาความตรงเชิงเนื้อหา พิจารณาโดยที่ปรึกษาโครงการวิจัย และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนก จัดกลุ่มตามประเด็นที่รวบรวม สรุปความ ตีความ

ระยะที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการมีงานทำของผู้สูงอายุ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เคยเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมจากหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ และเป็นผู้สูงอายุที่ได้รับการจ้างเหมาบริการในหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีกระบวนการในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การหาความตรงเชิงเนื้อหา พิจารณาโดยที่ปรึกษาโครงการวิจัย และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนก จัดกลุ่มตามประเด็นที่รวบรวม สรุปความ ตีความ

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนย่อย คือ 1) การพัฒนารูปแบบ โดยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยในระยะที่ 1 ขั้นตอนย่อยที่ 2 และระยะที่ 2 รวมทั้งบูรณาการจากการวิเคราะห์และการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงกับผลการศึกษาพัฒนารูปแบบ 2) การวิพากษ์ร่างรูปแบบ โดยการขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านแรงงาน ด้านผู้สูงอายุ และด้านสารสนเทศศาสตร์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และ 3) การปรับปรุงร่างรูปแบบโดยผ่านความเห็นชอบจากที่ปรึกษาโครงการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุโดยตรง คือ กรมการจัดหางาน ดำเนินการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของคนทุกช่วงวัยตามวิสัยทัศน์ คือ “กำลังแรงงานมีงานทำถ้วนหน้าทุกช่วงวัยภายในปี 2565” ซึ่งกำหนดพันธกิจ 5 ประการ คือ 1) การบริการจัดหางานในประเทศ 2) การแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ 3) การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ 4) การคุ้มครองคนหางาน และ 5) การจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว โดยมีหน่วยงานภายใต้สังกัด คือ กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุเน้นส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุเพื่อการจ้างงานต่อ หรือจ้างเหมาบริการ (แรงงานในระบบ) และ กองส่งเสริมการมีงานทำ เน้นการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระหรือแรงงานนอกระบบ สรุปประเด็นสำคัญดังนี้

1) โครงการและกิจกรรมบริการสารสนเทศ หน่วยงานระดับนโยบาย กำหนดโครงการและกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ มีการดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ 4 ประเภท ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ โดยเนื้อหาสารสนเทศที่ให้บริการสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและสภาพปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่

2) สารสนเทศ หน่วยงานระดับนโยบาย กำหนดประเด็นการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำสำหรับคนทุกช่วงวัย โดยในส่วนของผู้สูงอายุมีการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนหน่วยงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ มีการจัดหาและจัดเตรียมสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย

3) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานระดับนโยบาย กำหนดประเด็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่คนทุกช่วงวัย โดยในส่วนของผู้สูงอายุมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ คือ ระบบสารสนเทศทางานผู้สูงอายุ ส่วนหน่วยงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ มีการจัดหาและจัดเตรียมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้บริการแก่คนทุกช่วงวัย

4) ช่องทางการบริการ หน่วยงานระดับนโยบายและหน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่ จัดเตรียมและให้บริการสารสนเทศแก่คนทุกช่วงวัยผ่านช่องทางการบริการต่าง ๆ ประกอบด้วย การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการภายนอกหน่วยงาน

5) เครือข่าย หน่วยงานระดับนโยบายและหน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่ กำหนดประเด็นเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำไว้ในพันธกิจอย่างชัดเจน โดยในส่วนของเครือข่ายการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุใน 2 ลักษณะได้แก่ เครือข่ายหน่วยงานภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน และเครือข่ายหน่วยงานภายนอก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงแรงงาน

6) งบประมาณ หน่วยงานระดับนโยบาย มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุที่ชัดเจนดังปรากฏในแผนงาน โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุให้แก่หน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่

7) การประเมิน หน่วยงานระดับนโยบาย กำหนดแนวทางการประเมินการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุไว้อย่างชัดเจน โดยมีหน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่ดำเนินการประเมินการบริการสารสนเทศโดยใช้แบบสอบถาม

8) การประชาสัมพันธ์ หน่วยงานระดับนโยบายและหน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่ มีการประชาสัมพันธ์โครงการ/ กิจกรรมบริการสารสนเทศผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย หน่วยงาน สื่อออนไลน์ (เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก) และเครือข่าย

9) สิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานระดับนโยบายและหน่วยงานระดับพื้นที่ มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ จำแนกเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล

2. สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการมีงานทำของผู้สูงอายุ

1) ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 60 - 64 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส./ปวช) และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากที่สุด อาชีพเดิม ส่วนใหญ่เคยประกอบอาชีพรับจ้าง (พนักงานบริษัทเอกชน) มากที่สุด

2) พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการมีงานทำจำแนกออกเป็น 3 ประเด็น คือ ความต้องการสารสนเทศ การแสวงหาสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ

2.1) ความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุเพื่อการมีงานทำ สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1) เนื้อหาสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งงานหรือสถานประกอบการที่ประกาศรับสมัครงาน และคุณสมบัติของผู้สมัคร และ 2) ลักษณะของสารสนเทศ ผู้สูงอายุต้องการเนื้อหาสารสนเทศในรูปของสื่อโสตทัศน์ประกอบด้วย ภาพและเสียง รวมทั้งการอธิบาย การแนะนำ การสาธิตของผู้ให้บริการ และการฝึกปฏิบัติจริง

2.2) การแสวงหาสารสนเทศของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุแสวงหาสารสนเทศเพื่อการมีงานทำจากแหล่งสารสนเทศ 2 ประเภท คือ 1) แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล ผู้สูงอายุนิยมแสวงหาสารสนเทศโดยได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการและบุคคลใกล้ชิด และ 2) แหล่งสารสนเทศประเภทหน่วยงาน ผู้สูงอายุนิยมแสวงหาสารสนเทศจากหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ

2.3) การใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่ได้รับเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง

3. ผลการพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

การพัฒนารูปแบบการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาบูรณาการร่วมกันเพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบโดยมีองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ คือ หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ สารสนเทศ และผู้ให้บริการ ดังนี้

3.1) หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ องค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการวางแผนดำเนินการ บริการสารสนเทศ ซึ่งในส่วนของหน่วยงานมีการจัดหาและจัดเตรียมปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการ สารสนเทศประกอบด้วย นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ กิจกรรมบริการสารสนเทศ เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร ช่องทางการบริการ เครือข่าย งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) นโยบายการบริการสารสนเทศ เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินการบริการ สารสนเทศซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์หรือพันธกิจของหน่วยงาน และหรือความต้องการ สภาพปัญหาของ ผู้สูงอายุ

(2) ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่ผู้สูงอายุซึ่งการบริการ สารสนเทศในยุคปัจจุบันผู้ให้บริการจำเป็นต้องอาศัยทักษะที่เอื้อต่อการบริการ ประกอบด้วย ทักษะด้าน สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะการเรียนรู้ นวัตกรรม

(3) กิจกรรมบริการสารสนเทศ เป็นการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุซึ่งกิจกรรมบริการ สารสนเทศพื้นฐานประกอบด้วย บริการตอบคำถาม บริการสอนหรือบริการแนะนำ บริการชี้แนะแหล่ง สารสนเทศ และบริการเผยแพร่สารสนเทศ

(4) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือการสื่อสารที่ใช้สำหรับการบริการ สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ โสตทัศนูปกรณ์

(5) ช่องทางการบริการ เป็นวิธีการให้บริการสารสนเทศผู้สูงอายุ โดยหน่วยงานกำหนด ช่องทางการบริการพื้นฐานประกอบด้วย การบริการ ณ หน่วยงาน และการบริการจากภายนอกหน่วยงาน (การ บริการสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ การบริการสารสนเทศผ่านสื่อมวลชน การบริการสารสนเทศเคลื่อนที่ และ การบริการสารสนเทศทางโทรศัพท์)

(6) การประเมิน เป็นการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ เพื่อสร้าง มาตรฐานการบริการสารสนเทศของหน่วยงาน วิธีการประเมินอาจจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ และการใช้แบบสอบถาม จุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุง คุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

(7) เครือข่าย เป็นความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มบุคคล และบุคคลทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศเพื่อการบริการสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการมีงานทำ ซึ่งเครือข่ายครอบคลุมทั้งการผลิต และการบริการสารสนเทศ

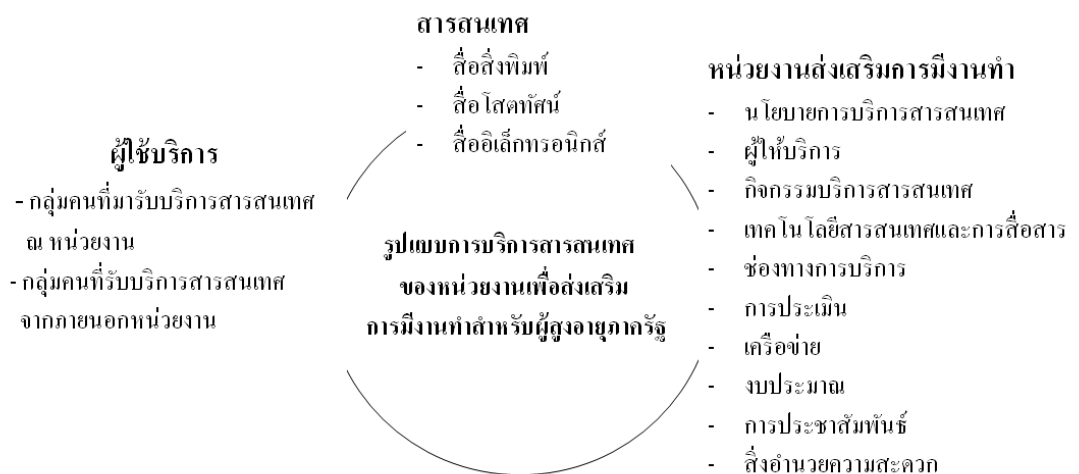
(8) งบประมาณ ครอบคลุมเงิน และแหล่งทุนที่ใช้ในการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่ง หน่วยงานควรวางแผนจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริการสารสนเทศที่ต่อเนื่อง

(9) การประชาสัมพันธ์ เป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง

(10) สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพของหน่วยงานที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (ที่ตั้งของหน่วยงาน พื้นที่จัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ ห้องสมุด และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์) และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล (ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต)

3.2) สารสนเทศ เป็นข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานได้จัดหา จัดเตรียมและรวบรวมเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ โดยสารสนเทศที่ให้บริการควรสอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุมารวมทั้งการออกแบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

3.3) ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการบริการสารสนเทศของหน่วยงาน โดยผู้ให้บริการจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มาใช้บริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถที่จะดูแลและให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ได้ และกลุ่มคนที่รับบริการสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่เข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานผ่านช่องทางการบริการ



รูปแบบการบริการสารสนเทศเพื่อการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อค้นพบจากการวิจัย มีประเด็นการอภิปราย 3 ประเด็น คือ สารสนเทศ เครือข่าย และ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1) สารสนเทศ ครอบคลุมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปต่าง ๆ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้หน่วยงานควรจัดหา และจัดเตรียม สารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการเรียนรู้ของผู้สูงอายุสอดคล้องกับ Sasja & et al. (2004) และ American Library Association (2017) กล่าวถึงการจัดเตรียมสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากข้อค้นพบการวิจัย หน่วยงานระดับนโยบายกำหนดนโยบายการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศ สำหรับคนทุกช่วงวัย โดยมีการจัดเตรียมสารสนเทศในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ บริการแก่คนทุกช่วงวัย จากนโยบายดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ 2 ประเด็น คือ เนื้อหาสารสนเทศและ การออกแบบสื่อสารสนเทศ กล่าวคือเนื้อหาสารสนเทศไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุและการ ออกแบบสื่อสารสนเทศที่ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่มีประเด็นควร พิจารณาดังนี้

1.1) การสำรวจความต้องการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุในแต่ละ ท้องถิ่น เพื่อนำความต้องการสารสนเทศที่ได้มาผลิตเนื้อหาสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้สูงอายุอย่างแท้จริงสอดคล้อง Beisgen & Kraitichman (2003) และ American Library Association (2017) ที่กล่าวถึงการจัดเตรียมสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการ บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ดังตัวอย่างการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุในประเทศญี่ปุ่น มีการจัดหา จัดเตรียมหนังสือหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นเพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุ (Donkai & Mizoue, 2014)

1.2) การออกแบบสื่อสารสนเทศ จากข้อค้นพบการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุประสบปัญหาใน การใช้สื่อสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวอักษรที่มีขนาดเล็ก ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หน่วยงาน ควรมีการออกแบบสื่อสารสนเทศที่มีขนาดตัวอักษรใหญ่ ในส่วนของสื่อสิ่งพิมพ์ควรมีขนาดตัวอักษรที่เอื้อต่อ เรียนรู้ตามที่สถาบันผู้สูงอายุแห่งชาติ (National Institute of Aging, 2008) และสถาบันสุขภาพแห่งชาติ (National Institutes of Health) เสนอแนวทางการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ด้านสุขภาพที่เอื้อต่อการใช้งานของ ผู้สูงอายุ เช่น ตัวอักษร (เช่น แบบตัวอักษรที่แนะนำสำหรับผู้สูงอายุ คือ ตัวอักษรแบบมีเชิง (serif) ขนาด

ตัวอักษรที่เอื้อต่อการอ่านของผู้สูงอายุระหว่าง 16 point -18 point) สี ภาพประกอบ กระดาษที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งการใช้คำศัพท์ และการสรุปเนื้อหา ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานควรตระหนักถึงการออกแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุตามที่เว็ลด์ไวด์เว็บคอนซอร์เทียมกำหนดแนวทางการพัฒนาเว็บไซต์สำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (World Wide Web Consortium, 2020) โดยประเด็นการออกแบบ 4 ประการ ได้แก่ 1) ความสามารถในการรับรู้ ประกอบด้วย ตัวอักษร สี สื่อประสม การอ่านออกเสียงข้อความ 2) ความสามารถในการใช้งาน ประกอบด้วย การเชื่อมโยง ระบบนำทาง การเลือกใช้เมาส์หรือแป้นพิมพ์ 3) ความสามารถในการเข้าใจ ประกอบด้วย การออกแบบเว็บเพจ โครงสร้างเว็บไซต์ การใช้ภาษา และข้อความเตือน และ 4) ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง การออกแบบเว็บไซต์ที่สามารถใช้กับอุปกรณ์หรือเว็บเบราว์เซอร์ที่หลากหลาย

1.3) ประเภทของสื่อสารสนเทศ หน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่ ควรจัดหา และ จัดเตรียมสารสนเทศที่มีการบันทึกไว้ในสื่อที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการสารสนเทศเพื่อ การมีงานทำของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะสื่อโสตทัศน์ที่ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่บันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ และรายการวิทยุกระจายเสียงอันเป็น ประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ข้อค้นพบจากการวิจัย หน่วยงานระดับนโยบาย กำหนดแนวทางการผลิต และเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุไว้ในพันธกิจอย่างชัดเจน ดังนั้นการผลิตสารสนเทศในรูปของสื่อโสตทัศน์และเผยแพร่ไปยังหน่วยงานปฏิบัติการระดับพื้นที่จะส่งผลดีต่อ การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ

2) เครือข่าย หน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่ควรมีเครือข่ายการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมี งานทำสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (สถานที่) และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล ประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น สถานศึกษา ประกอบด้วย โรงเรียน มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล ดังตัวอย่างการส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุใน ประเทศญี่ปุ่นที่ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยฮิโรชิมา เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปสามารถเข้าเรียนในหลักสูตร ของมหาวิทยาลัยได้ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาศักยภาพของตนตามความสนใจ เช่น ภาษาต่างประเทศ โดย มหาวิทยาลัยมีการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและวัสดุการเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ นอกจากนี้มหาวิทยาลัย Sonoda Gakuen Women เป็นอีกมหาวิทยาลัยที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุ 50 ปีขึ้นไป

สามารถเข้าเรียนในมหาวิทยาลัย โดยมีหลักสูตรที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น (Hori, 2016)

นอกจากนั้นหน่วยงานระดับนโยบายควรร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อร่วมมือผลิตเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ซึ่งจะเอื้อต่อการมีงานทำของผู้สูงอายุสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Sabo (2017) ที่กล่าวถึงบทบาทของห้องสมุดในการจัดหา และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งโปรแกรมการเรียนรู้สำหรับของผู้สูงอายุโดยการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังตัวอย่างประเทศสหรัฐอเมริกาที่จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ SeniorNet's (SeniorNet's Learning Centers) โดยร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน เช่น Google บริษัท AMI Insurance (AMI) บริษัทซูซูกิ และหน่วยงานภาคเอกชนอื่น ๆ ร่วมมือเพื่อพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื้อหาที่ฝึกอบรมให้กับผู้สูงอายุ เช่น โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ การเผยแพร่สารสนเทศบนเว็บไซต์ การใช้สื่อสังคม อีเมล การใช้โปรแกรมสำนักงาน เป็นต้น (SeniorNet, 2020)

3) สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสภาพของหน่วยงานที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล ดังนี้

3.1) สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เป็นการเตรียมสถานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หน่วยงานปฏิบัติการระดับพื้นที่จำเป็นต้องจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้สูงอายุสอดคล้องกับ Eaton & Salari (2005) ที่กล่าวถึงการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องรับประทานอาหาร ทางลาด และห้องน้ำที่มีการออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น

3.2) สิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัล ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ สอดคล้องกับ Eaton & Salari (2005) กล่าวถึงการเตรียมสภาพแวดล้อมทางดิจิทัลที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้ง Beisgen & Kraitchman (2003) กล่าวถึงการเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีแป้นพิมพ์ขนาดใหญ่ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการใช้งาน รวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงสารสนเทศ ครอบคลุมทรัพยากรสารสนเทศที่จัดการในรูปแบบที่เอื้อต่อการเข้าถึงผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนี้หน่วยงานควรมีการจัดการสารสนเทศที่เอื้อต่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เช่น การจัดระบบสารสนเทศที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงของผู้สูงอายุ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบข้อมูลเพื่อเอื้อต่อการเข้าถึงตลอดเวลา และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการให้บริการ

2. พฤติกรรมสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมมีงานทำของผู้สูงอายุ

ข้อค้นพบจากการวิจัย มีประเด็นการอภิปราย 2 ประเด็น คือ ความต้องการสารสนเทศ และการแสวงหาสารสนเทศ ดังนี้

1) ความต้องการสารสนเทศ ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้สูงอายุต้องการเนื้อหาสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งงาน และคุณสมบัติของผู้สมัครมากที่สุด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน คือต้องการทำงานต่อเนื่อง ดังนั้นส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งงาน คุณสมบัติของผู้สมัคร โดยรายละเอียดของแหล่งงาน ตำแหน่งงานของผู้สูงอายุแต่ละคนแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการสารสนเทศที่ตอบสนองต่อปัญหาซึ่งที่แต่ละคนกำลังเผชิญสอดคล้องกับตัวแบบเซ็นส์แมกกิง (Brenda & Frenette, 2001) เป็นตัวแบบที่อธิบายความต้องการสารสนเทศของบุคคลที่มีความซับซ้อน เพราะแต่ละบุคคลอยู่ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างกัน การเผชิญความเป็นจริงของชีวิตประจำวันย่อมประสบปัญหาต่าง ๆ จึงต้องแสวงหาสารสนเทศเพื่อทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญ รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุประเทศไนจีเรีย (Edewor et al., 2016) ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการสารสนเทศ คือ ปัญหาของผู้สูงอายุ

2) การแสวงหาสารสนเทศ ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้สูงอายุมีวิธีการแสวงหาสารสนเทศโดยได้รับคำแนะนำในการแสวงหาสารสนเทศจากผู้ให้บริการและบุคคลใกล้ชิดมากที่สุด เมื่อพิจารณาประเด็นอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านการเข้าถึงสารสนเทศ มากที่สุด (จำนวน 16 คน) ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ผู้สูงอายุระบุเหตุผล คือ ไม่สามารถระบุคำค้นได้ ไม่สามารถจดจำที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) ได้ จากอุปสรรคดังกล่าว หน่วยงานระดับปฏิบัติการระดับพื้นที่จำเป็นต้องดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น บริการสอนหรือบริการแนะนำค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งกิจกรรมบริการสารสนเทศเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานต่อการพัฒนาทักษะและศักยภาพของผู้สูงอายุ ดังตัวอย่างการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในประเทศสหรัฐอเมริกาที่เน้นพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะการส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงและใช้สารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะเว็บไซต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน

3. รูปแบบการบริการสารสนเทศเพื่อการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ

ข้อค้นพบจากการวิจัยมีการอธิบายรูปแบบการบริการสารสนเทศเพื่อการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุอาศัยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำ สารสนเทศ และผู้ให้บริการ ดังนี้

3.1) หน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการวางแผนดำเนินการบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยบทบาทสำคัญคือการจัดหาและจัดเตรียมปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการบริการสารสนเทศประกอบด้วย นโยบายการบริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการ กิจกรรมบริการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ช่องทางการบริการ การประเมิน เครือข่าย งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Age UK, 2013; Beisgen & Kraitichman, 2003; Eaton & Salari, 2005; Hori, 2016; SeniorNet, 2020; Upatam, 2019)

3.2) สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งเสริมและการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมการมีงานทำประกอบด้วยข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ที่มีการบันทึกไว้ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยสารสนเทศต้องสอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของผู้สูงอายุ (Beisgen & Kraitichman, 2003; Upatam, 2019) และมีการออกแบบสื่อสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ (National Institute of Aging, 2008; World Wide Web Consortium, 2020)

3.3) ผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการบริการสารสนเทศของหน่วยงาน โดยผู้ให้บริการจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนที่มารับบริการสารสนเทศ ณ หน่วยงาน และกลุ่มคนที่รับบริการสารสนเทศจากภายนอกหน่วยงาน ประเด็นสำคัญคือหน่วยงานควรส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะและเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุและเกิดการพัฒนาศักยภาพที่ยั่งยืน (Upatam, 2019)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ

1. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุทั้งหน่วยงานระดับนโยบาย คือ กรมการจัดหางาน และระดับปฏิบัติการในพื้นที่ คือ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร และสำนักงานจัดหางานจังหวัด ควรดำเนินกิจกรรมบริการสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

2. พฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ ผู้สูงอายุมีความตระหนักถึงการมีงานทำที่ต่อเนื่อง จึงมีความต้องการสารสนเทศที่จะพัฒนาศักยภาพของตน อย่างไรก็ตาม มีผู้สูงอายุบางส่วนที่ประสบปัญหาด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุควรดำเนินการบริการสารสนเทศที่เน้นการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสารสนเทศอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง เช่น ทักษะการรู้สารสนเทศ ครอบคลุมความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคลในการเข้าถึงสารสนเทศ ประเมินสารสนเทศที่แสวงหามาได้ และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หน่วยงานปฏิบัติการในระดับพื้นที่ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการมีงานทำสำหรับผู้สูงอายุ ควรศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้สูงอายุที่ใช้และไม่ใช้บริการสารสนเทศจากหน่วยงานเพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผนการบริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- AGE UK. (2013). *Information and advice for older people evidence review*. Retrieved from http://www.ageuk.org.uk/Documents/ENGB/Forprofessionals/Research/IA_for_Older_People_Evidence_Review_update.pdf
- American Library Association. (2017). *Guidelines for library services with 60+ audience: Best practices*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/60plusGuidelines2017.pdf>
- American Library Association. (2013). *ALA Glossary of Library and Information Science*. (4th ed.) Chicago: American Library Association.
- Beisgen, B. A. & Kraitman, M. C. (2003). *Senior centers opportunities for successful aging*. New York, NY: Springer.
- Brenda, D. & Frenette, M. (2001). Sense-making methodology: communicating communicatively with campaign audiences. In R. E. Rice, & C. K. Atkin (Eds.), *Public communication campaigns* (4th ed.). (pp. 69-87). London: SAGE Publications.

- Department of Employment. (2019). *DOE is moving forward to create career for elderly* Retrieved from <https://smartjob.doe.go.th/INF/News/detail/295A29A529A5295E2342> . [in Thai]
- Department of Employment. (2020). *Statistics of the remaining number of approved migrant workers in Thailand, March 2020* Retrieved from <https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien>. [in Thai]
- Department of Older Persons. (2020). *Elderly employment*. Retrieved from <https://www.dop.go.th/th/topic/view=155>. [in Thai]
- Dinkhuntod, C. & Loyfar, S. (2016). Health information behavior of the elderly in Nakhon Ratchasima. *Journal of Information Science*, 34(2), 75-89. [in Thai]
- Donkai, S. & Mizoue, C. (2014). Public library in an aging society: developing active library participation in Japan. In J. T. Du, Q. Zhu, & A. Koronios (Eds.), *Library and information science research in Asia-Oceania : theory and practice* (pp. 874-891). Hershey, PA: IGI Global.
- Eaton, J. & Salari, S. (2005). Environments for lifelong learning in senior centers. *Educational Gerontology*, 31(6), 461–480.
- Edewor, N., Ijiekhuamhen, O. P., & Emeka-ukwu, U. P. (2016). *Elderly people and their information needs. Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 1332.
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. (2021). *situation of the Thai elderly 2020*. Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute. [in Thai]
- Hori, S. (2016). Japan. In B. Findsen & M. Formosa (Eds.), *International perspectives on older adult education: research, policies and practice* (pp. 211-219). Cham: Springer.
- Ketpichonwatna, C. & Wivatvanit, S. (2009). *Elderly mistreatment among Thai elderly: the review state of science and current situation*. Bangkok: Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute. [in Thai]
- National Institute on Aging. (2008). *Making your printed health materials senior friendly tips from the national institute on aging*. Retrieved from <http://memoryworks.org/PUBS/NIA>
- Office of the National Economic and Social Development Board, National Strategy Secretariat Office (2018). *National Strategy 2018 - 2037* . Retrieved from <https://www.moac.go.th/pyp-dwl-preview-402791791874> [in Thai]

- Office of Permanent Secretary. (2016). *Supportive measures for aging society*. Retrieved from <http://www1.mof.go.th/home/eco/181159.pdf> [in Thai]
- Pinthong, C. Chittinan, D., Sawangsuk, P. & Kunartsiri, N. (2018). *Aging society and the challenge of the Thai labor market* Retrieved from <https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/EconomicConditions/AAA/AgePeriodCohort.pdf> [in Thai]
- Punpiamrat, J. & Phisolyabutr, N. (2015). *TDRI Factsheet 40: Aging society... inevitable, but manageable*. Retrieved from <https://tdri.or.th/2016/02/tdri-factsheet-40> [in Thai]
- Sasja, D., Dowling, C., Fisser, P., Grabowska, A., Hezemans, M., Kendall, M. et al. (2004). Lifelong learning in the digital age. In T. J. van Weert & M. Kendall (Eds), *lifelong learning in the digital age: sustainable for all in a changing world* (pp. 1-49). Boston: Springer.
- Sabo, RM. (2017). Lifelong learning and library programming for third agers. *Library Review*, 66(1/2), 39-48.
- SeniorNet. (2020). *SeniorNet - The Organization*. Retrieved from <http://www.seniomet.org/>
- Sungsri, S. (2020). *Developing a model of providing knowledge for promoting quality of life of elderly people in rural areas by distance education*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- Upatam, Pornchita. (2019). *The development of an information services model of the elderly for lifelong learning*. Doctor of Philosophy (Information Science). Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- World Wide Web Consortium. (2020). *Developing websites for older people: how web content accessibility guidelines (WCAG) 2.0 Applies*. Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/older-users/developing/#distractions>
- Yodphet, S. et al., (2015). Accessing and satisfaction with services as per older person's right in The Act on the elderly, B.E. 2546 (2003 A.D.) and the act on the elderly (Issue 2), B.E. 2553 (2010 A.D.) Bangkok: Thammasat University Faculty of social administration. [in Thai]
- Yoopuang, K. (2014). *Needs of elderly toward library services and activities of the discovery learning library, angkok metropolital administration : A case study of Suan Lumpini Discovery Learning library* (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Thailand. [in Thai]