

บทความพิเศษ

พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

วินัย ไตรนาทวัลย์, พย.ม. *, วรรัตน์ ประทานวรปัญญา, ประ.ค. *,

นัฐยา พลาชีวะ, พย.ค. **, ปราโมทย์ ถ่างกระโทก, พย.ม. **

*วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดนนทบุรี **สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย

Received: June 1, 2020 Revised: July 3, 2020 Accepted: August 31, 2020

บทคัดย่อ

ประชากรผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงปีที่ผ่านมา บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล เนื้อหาในบทความนี้ประกอบด้วย ความหมายของพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ วัตถุประสงค์ของการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ สถานการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประชากรผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ และแนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมพฤติกรรมแสวงหา

ข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 1) การพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ 2) การส่งเสริมให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ 3) การเสริมสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ และ 4) การกำจัดอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ อันจะนำไปสู่การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ, ผู้สูงอายุ, ยุคดิจิทัล

Literature Review

Health Information Seeking Behaviors of Older Adults in the Digital Era

Winai Trainattawan, M.N.S. *, Wararat Pratanvorapanya, Ph.D. *,

Natchaya Palacheewa, Ph.D. **, Pramote Thangkratok, M.N.S. **

*Boromarajonani College of Nursing Changwat Nonthaburi

**Srisavarindhira Thai Red Cross Institute of Nursing

Abstract

The population of older adults is increasing rapidly and their use of social media has escalated substantially in recent years. The purpose of this article is to present the health information seeking behaviors of older adults in the digital era. This article focuses on the definition and the purpose of health information seeking behaviors, the status of social media use among older adults and concepts of online health information seeking behavior among older adults. The guidelines for support and encouragement of better online health information seeking behaviors for the older adult population in

the digital era include 1) development of digital technology and social media competencies, 2) promotion of positive attitudes toward digital technology, and social media use, 3) promotion of incentives for the use of digital technology, and social media, and 4) overcome barriers in the use of digital technology and social media. This will lead to the promotion of accessibility of health information through digital technology and social media and will enhance its effective usage by older adults.

Keywords: health information seeking behavior, older adults, digital era

บทนำ

การเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประเทศไทยกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุเช่นเดียวกับหลายประเทศทั่วโลก การเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการการบริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุที่มีมาตรฐานจึงเป็นประเด็นสำคัญเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ โดยเฉพาะบุคลากรด้านสุขภาพและสาธารณสุขที่ต้องมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานภายใต้บริบทสังคมผู้สูงอายุ ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุนับว่าเป็นประชากรกลุ่มเปราะบางที่ต้องได้รับการดูแลด้านสุขภาพอย่างใกล้ชิด สืบเนื่องจากความเสื่อมถอยด้านร่างกายและภาวะสุขภาพ การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังนำไปสู่ภาวะพึ่งพิงที่ต้องเข้ารับการรักษาต่อเนื่องในโรงพยาบาลเป็นประจำบ่อยครั้งกว่ากลุ่มอายุอื่น จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพที่สำคัญเพื่อให้สามารถจัดการกับภาวะสุขภาพของตนเองที่มีความซับซ้อนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจึงเป็นกลวิธีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสืบค้นข้อมูลมาใช้ในกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพหรือป้องกันการเจ็บป่วย การปรับตัวต่อการเจ็บป่วย การป้องกันภาวะแทรกซ้อน รวมถึงการฟื้นฟูสภาพจากภาวะทุพพลภาพได้

ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ

มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพไว้หลากหลาย ผู้เขียนขอเสนอที่สำคัญ ดังนี้

Mills and Todorova (2016)¹ ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ หมายถึง วิธีการที่บุคคลค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ ความเสี่ยงด้านสุขภาพ การเจ็บป่วย และพฤติกรรมการป้องกันโรค

Musinguzi และคณะ (2018)² ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ หมายถึง กิจกรรมใดที่ดำเนินการโดยบุคคล เมื่อรับรู้ว่าตนเองมีปัญหาสุขภาพหรือเกิดการเจ็บป่วย โดยมีวัตถุประสงค์ในการค้นหาวิธีการรักษาที่เหมาะสม

Clewley และคณะ (2018)³ ได้ให้ความหมาย

พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ หมายถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดประโยชน์ด้านการดูแลสุขภาพ โดยมีปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรม อาทิ ปัจจัยโน้มน้าว เช่น อายุ เพศ วัฒนธรรม เชื้อชาติ ปัจจัยที่ทำให้เกิด เช่น สถานะการเงิน การเข้าถึงบริการ และปัจจัยความต้องการ เช่น มุมมองของผู้ป่วย ประสบการณ์ของผู้ป่วย

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพ หมายถึง วิธีการที่บุคคลค้นหาหรือสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาทิ ความเสี่ยงด้านสุขภาพ ปัจจัยคุกคามสุขภาพ การดูแลตนเองเพื่อป้องกันโรค วิธีการรักษาโรค เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาทิ การเข้ารับการรักษา การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงด้านสุขภาพ การตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ

Lambert and Loiselle (2007)⁴ จำแนกวัตถุประสงค์ของการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพในบริบทที่แตกต่างกันได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่คุกคามต่อสุขภาพ เมื่อผู้สูงอายุต้องเผชิญปัญหาหรือสถานการณ์ที่คุกคามต่อสุขภาพ การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก เช่น เมื่อผู้สูงอายุเจ็บป่วยด้วยโรคอันตรายที่คุกคามต่อชีวิต อาทิ การเจ็บป่วยด้วยโรคเมเร็ง ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกกลัว วิตกกังวล และมีภาวะเครียดเนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีว่าโรคเหล่านี้ยังไม่พบการรักษาที่ทำให้หายขาดได้ ดังนั้นผู้สูงอายุเหล่านี้จะแสวงหาวิธีการที่คาดว่าจะทำให้หายจากโรค โดยการค้นหาโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียง การค้นหาการรักษาด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมไปถึงการแสวงหาการแพทย์ทางเลือก นอกจากนี้ ปัญหาสุขภาพหรือการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง อาทิ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง ยังคงเป็นปัญหาที่ผู้สูงอายุมีการแสวงหาข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะข้อมูลที่น่ามาใช้ในการดูแลสุขภาพของตนเอง⁴

2) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อการมีส่วนร่วมและร่วมตัดสินใจทางการแพทย์ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการแพทย์เป็นเป้าหมายสำคัญที่บุคลากรด้านสุขภาพหรือบุคลากรทางการแพทย์ต้องดำเนินการ เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการรับผิดชอบด้านสุขภาพของตนเอง ข้อมูลด้านสุขภาพที่ถูกต้อง เพียงพอ และทันสมัย มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้สูงอายุที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจทางการแพทย์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ การตัดสินใจในการใช้บริการด้านสุขภาพ การตัดสินใจในการเลือกรูปแบบหรือวิธีการรักษาโรค การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะใช้ในการตัดสินใจด้านสุขภาพที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด และเกิดผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น⁴

3) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการมีพฤติกรรมป้องกันผู้สูงอายุจำนวนมากที่มีการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านสุขภาพให้เหมาะสม หากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลด้านสุขภาพที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีพฤติกรรมด้านสุขภาพหรือพฤติกรรมป้องกันโรคในเชิงบวก⁴ อาทิ การมีกิจกรรมทางกายที่เพียงพอ การรับประทานอาหารที่เหมาะสม การพักผ่อนและการจัดการความเครียดที่เหมาะสม เป็นต้น

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพของผู้สูงอายุจะเกิดขึ้นในบริบทที่แตกต่างกันตามความต้องการ ทั้งในบริบทที่เริ่มเกิดปัญหาสุขภาพหรือในสถานการณ์ที่มีปัญหาคุกคามต่อสุขภาพ ซึ่งผู้สูงอายุจะแสวงหาข้อมูลสุขภาพในการตัดสินใจเพื่อเข้ารับบริการรับการตรวจวินิจฉัย และเข้ารับการรักษา ซึ่งในเวลานี้หากผู้สูงอายุเข้ารับการตรวจรักษาโดยเร็วจะทำให้ตรวจพบความผิดปกติในระยะเริ่มต้น ซึ่งจะทำให้ผลการรักษามีประสิทธิภาพกว่าการตรวจพบในระยะรุนแรง นอกจากนี้การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพในบริบทที่เกิดโรคหรือปัญหาสุขภาพแล้วจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีข้อมูลที่เพียงพอและทันสมัยที่ใช้ในการตัดสินใจทางการแพทย์หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการแพทย์ อีกทั้งพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพยังสามารถใช้ได้ในบริบท

ที่ผู้สูงอายุยังมีภาวะสุขภาพที่สมดุล ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เหมาะสมไปสู่การมีสุขภาพที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สถานการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในประชากรผู้สูงอายุ

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง เครื่องมือและแพลตฟอร์มที่มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้บริโภคร่วมกันสร้าง แบ่งปัน และแก้ไขเนื้อหาที่ผู้ใช้สร้างขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อโต้ตอบหรือสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นๆ ผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ชุมชนออนไลน์⁵ การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจมีตั้งแต่พฤติกรรมที่ไม่โต้ตอบหรือไม่มีการปฏิสัมพันธ์ อาทิ การอ่านข้อความในโพสต์ การอ่านข้อความจากการสนทนาออนไลน์ จนถึงการมีพฤติกรรมที่เข้าไปมีส่วนร่วมโต้ตอบหรือมีการปฏิสัมพันธ์ อาทิ การโพสต์ข้อความ การอัปโหลดเนื้อหาหรือสื่อมัลติมีเดีย เครือข่ายสังคมออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประชากรวัยสูงอายุ จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562⁶ พบว่าในปี 2561 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยสูงถึง 47.5 ล้านคน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.5 ของประชากรในประเทศไทยที่มีจำนวน 66.4 ล้านคน ผลการศึกษาพบว่า คนไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก ปี 2561 รวม 17 นาที เมื่อจำแนกตามช่วงวัยพบว่า ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 55-73 ปี) มีการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยจำนวน 10 ชั่วโมงต่อวัน โดยกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตที่นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Twitter, Instagram คิดเป็นร้อยละ 82.5 การค้นหาข้อมูลออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 69.0 และอ่านหนังสือ ข่าว บทความออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 67.5 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุได้แก่ มีปัญหาปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่มารบกวนคิดเป็นร้อยละ 80.0 ความล่าช้าในการเชื่อมต่อหรือการใช้งานอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 61.8 และไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ตจะเชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ 47.0 นอกจากนี้ ผู้สูงอายุนับว่าเป็นช่วงวัยที่มีการเสื่อมถอยของอวัยวะและการทำงานของร่างกาย โดยเฉพาะระบบประสาทสัมผัสที่สำคัญ อาทิ การมองเห็น

การได้ยิน การสัมผัส รวมไปถึงความสามารถในการเรียนรู้ (cognitive function) ของผู้สูงอายุที่ลดลง อาทิ ความจำ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้ สำหรับการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ ดังนี้

1) ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันมีประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะใช้ในการติดต่อสื่อสารและการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะสามารถสื่อสารกันผ่านทางข้อความแล้ว ยังสามารถสื่อสารผ่านวิดีโอภาพและเสียงในเวลาอันได้ทันที โดยไม่คำนึงถึงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์หรือเวลา ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อม และการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่า ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดอย่างมากในการเดินทางเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านร่างกาย การเคลื่อนไหวที่บกพร่อง ซึ่งเป็นการขัดขวางความต้องการในการติดต่อทางสังคม ที่อาจส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหงา โดดเดี่ยว วิตกกังวล และเกิดความเครียดได้⁷ ดังนั้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์อาจเป็นช่องทางที่จะเอาชนะอุปสรรคเหล่านี้และจะเกิดประโยชน์อย่างมหาศาลสำหรับผู้สูงอายุ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารทางสังคมเป็นวิธีที่แพร่หลายในการช่วยเพิ่มแรงสนับสนุนทางสังคม และการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ⁸ ทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิต เห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง และเห็นศักยภาพและภูมิใจในตนเอง อาทิ การใช้เพื่อกิจกรรมทางศาสนา การบริจาคเพื่อการกุศล การเป็นอาสาสมัคร ซึ่งนับได้ว่าหากผู้สูงอายุได้รับแรงสนับสนุนในทางบวกจะช่วยเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุมีความสมบูรณ์ด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคมเพิ่มมากขึ้น

2) ใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูล การค้นหาข้อมูลทำให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระดับหนึ่ง โดยขึ้นอยู่กับความรู้ด้านดิจิทัล สภาพสังคม และภูมิหลังของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่สามารถค้นหาความรู้ด้านสุขภาพ

ค้นหาแหล่งอ้างอิงที่ถูกต้องทันสมัย และค้นหาข้อมูลสำหรับการนัดหมายแพทย์เมื่อมีอาการป่วย จะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และมีภาวะสุขภาพที่ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้⁹ ที่พบว่า ผู้สูงอายุในประเทศเนเธอร์แลนด์และยุโรปเป็นกลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตที่เติบโตเร็วที่สุด โดยร้อยละ 81 ของประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 65 ถึง 75 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ต และร้อยละ 54 มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพ และพฤติกรรม การสืบค้นข้อมูลสุขภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน¹⁰ อีกทั้ง ผลการศึกษาของก่อนหน้านี้¹¹ พบว่าพฤติกรรม การสืบค้นข้อมูลสุขภาพบนโลกออนไลน์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในประชากรผู้สูงอายุ และมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจที่ดีขึ้นเกี่ยวกับข้อมูลด้านสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาวงการการแสวงหาข้อมูลสุขภาพผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่ายังอยู่ในระดับต่ำ ประเด็นข้อมูลสุขภาพที่ผู้สูงอายุทำการสืบค้น 3 ลำดับแรก ได้แก่ แบบแผนการใช้ชีวิตเพื่อการมีสุขภาพดี การรักษาโรค และข้อมูลการใช้ยา¹² จะเห็นได้ว่า การสืบค้นข้อมูลสุขภาพบนโลกออนไลน์จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทางสุขภาพที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง และมีผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น

3) ใช้เพื่อความบันเทิง นอกจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารและการสืบค้นข้อมูลแล้ว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงด้วยเช่นกัน จากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562⁶ พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้อินเทอร์เน็ตในการดูหนังและฟังเพลงออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 60.6 เล่นเกมออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 18.1 จะเห็นได้ว่า อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์อย่างมากในการช่วยผ่อนคลายและเสริมสร้างความสนุกสนานให้กับผู้สูงอายุ เสริมสร้างความรู้สึกรักความเป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นอิสระ แสดงออกถึงการพึ่งพาตนเอง และความพึงพอใจในความสามารถของตนเอง¹³

สรุปได้ว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์

มหาศาลต่อผู้สูงอายุ ทั้งในบริบทของการคงไว้ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพจากการค้นหาข้อมูลออนไลน์ อีกทั้งสื่อสังคมออนไลน์ยังสามารถช่วยผ่อนคลาย และทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสนุกสนานได้อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ในผู้สูงอายุ

พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการเลือกเปิดรับหรือสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกับทัศนคติดั้งเดิมของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไปตามขอบเขตแห่งประสบการณ์ การที่ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสืบค้นข้อมูลสุขภาพออนไลน์ จะส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้ ความเข้าใจ และเกิดทักษะทางสังคมที่กำหนดแรงจูงใจ และความสามารถเฉพาะบุคคลในการเข้าถึง ทำความเข้าใจ และใช้ข้อมูลเพื่อให้เกิดสุขภาพที่ดี รวมทั้งการพัฒนาความรู้ และทำความเข้าใจในบริบทด้านสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมด้วยตนเอง โดยการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพโดยส่วนใหญ่จะได้รับจากการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพ รวมถึงครอบครัวและเพื่อน การศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสุขภาพจากสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยเฉพาะประเด็นของเนื้อหาสุขภาพที่ผู้สูงอายุทำการค้นหาจากสื่อสังคมออนไลน์บ่อยครั้ง 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อมูลด้านการใช้ยารักษาโรค รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างมีสุขภาพสมบูรณ์ และวิธีการรักษาโรค¹² ซึ่งประเด็นเนื้อหาและข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้สูงอายุ พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลสุขภาพจากสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในประเทศไทยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะพึ่งพาผู้อื่นน้อยลง เนื่องจากไม่ยากเป็นภาระ ยังรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และพยายามค้นหาแนวทางหรือวิธีการในการดูแลสุขภาพตนเองเพื่อให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้¹⁴ ที่พบว่า การสืบค้นข้อมูลสุขภาพผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์อย่างมากใน

การนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วย ทำให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง อาทิ การรับประทานยาที่ถูกต้อง การเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสม การมีกิจกรรมทางกายที่เพียงพอ สามารถเข้าถึงแหล่งให้บริการสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว

พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจากสื่อบุคคล ได้แก่ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพ แพทย์พยาบาล เกษัชกร เพื่อนญาติ 2) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจากสื่อดั้งเดิม ได้แก่ หนังสือพิมพ์ หนังสือ แผ่นพับ โทรทัศน์ และวิทยุ และ 3) การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพจากสื่อออนไลน์ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์¹⁴ โดยแหล่งที่มาของข้อมูลด้านสุขภาพที่กล่าวมามีความแตกต่างและหลากหลายท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดการขยายตัวของแหล่งข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล อันส่งผลให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลได้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้¹⁴ ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ประเทศสหรัฐอเมริกา มีแนวโน้มที่จะค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพมากขึ้นกว่าในอดีต โดยในอดีตผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะทำการค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพจากเพื่อน ครอบครัว หนังสือมากกว่าจากอินเทอร์เน็ต

จะเห็นได้ว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางสำคัญที่ผู้สูงอายุใช้ในการส่งผ่านข้อมูลที่หลากหลาย อาทิ ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ ใช้ในการค้นหาและส่งต่อความรู้ทางด้านสุขภาพ ซึ่งหากผู้สูงอายุมีสมรรถนะในการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิภาพในการลดช่องว่างในการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในโลกยุคปัจจุบัน แต่ด้วยข้อจำกัดของผู้สูงอายุทำให้การเข้าถึงและการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้สูงอายุบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้งาน มีทัศนคติเชิงลบต่อการใช้งาน อาทิ ฉันทักเกินไปสำหรับมัน มันยากเกินไป ฉันทักไม่ได้หรืออุปกรณ์และค่าใช้จ่ายมันแพงเกินไป รวมไปถึงการขาดการสนับสนุนจากครอบครัวหรือผู้ดูแลในการให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นข้อ

จำกัดสำคัญที่ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการสนับสนุนและส่งเสริมพฤติกรรม การแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ

แนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๑ มีรายละเอียดดังนี้

1) การพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ผู้สูงอายุจำนวนมากต้องขาดโอกาสในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว อาทิ ความรู้และความเข้าใจที่ไม่เพียงพอ ความสามารถในการรับรู้ที่บกพร่อง ซึ่งเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการใช้งานอุปกรณ์เบื้องต้นในชุมชน อาทิ การฝึกการใช้งานเบื้องต้น ได้แก่ กระบวนการค้นหาข้อมูล การใช้เว็บในการค้นหาข้อมูล การเข้าถึงเว็บไซต์ การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือเว็บไซต์ รวมไปถึงความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ ฟังก์ชันการทำงาน ข้อกำหนดและสิทธิ์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ การสร้างเนื้อหา การอัปโหลดรูปภาพหรือวิดีโอ การแบ่งปันเนื้อหา มารยาทในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เป็นต้น การผลิตสื่อเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ การจัดให้มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ อาทิ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ สถานพยาบาล ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ในชุมชน เป็นต้น รวมไปถึงการจัดบริการเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงระดับความสามารถในการเรียนรู้และทักษะการใช้งานของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ การส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูง

อายุมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การส่งเสริมให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากจะต้องพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ให้เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุแล้ว แต่ทัศนคติและความเชื่อเชิงลบเกี่ยวกับการใช้งานก็อาจจะเป็นข้อจำกัดและเป็นอุปสรรคสำคัญอีกประการหนึ่ง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ และมีมุมมองเชิงลบที่กีดขวางการรับรู้ต่อการใช้งาน ดังนั้น นอกจากการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการใช้งานอุปกรณ์ เบื้องต้นแล้ว ยังต้องมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ ประโยชน์ของการใช้งาน ความสะดวกของการใช้งาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น

3) การเสริมสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ แรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ ผู้สูงอายุที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์กับครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก จะทำให้รู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สามารถให้และรับการสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความรู้สึกสนุกสนานและเพลิดเพลินในระหว่างการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของแต่ละบุคคล เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่ผู้คนสามารถรวมตัวกันและมีส่วนร่วมในการติดต่อทางสังคมระหว่างกันทั้งจากสมาชิกครอบครัวและคนรู้จัก ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความใกล้ชิด ไม่โดดเดี่ยวอ้างว้าง ซึ่งเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง

4) การกำจัดอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ การกำจัดอุปสรรคที่กีดขวางกระบวนการเข้าสู่เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือชุมชน

ออนไลน์ของผู้สูงอายุต้องอาศัยการสนับสนุนจากผู้ดูแล และจำเป็นต้องมีผู้ดูแลในการให้คำปรึกษาเพื่อทำความเข้าใจกับอุปกรณ์และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น อาทิ การช่วยเหลือเป็นสมาชิกใหม่ การแนะนำการสนทนาและการแบ่งปันเนื้อหา เป็นต้น อุปสรรคอีกประการหนึ่งคือ ความหลากหลายของแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ที่มีอยู่จำนวนมาก ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้กับผู้สูงอายุได้ ประกอบกับเนื้อหาในบางแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์อาจเป็นภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ อาทิ เว็บไซต์ที่มีไวรัส การหลอกลวงให้โอนเงิน รวมไปถึงแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้อง เป็นเนื้อหาหรือข่าวปลอม ดังนั้นผู้ดูแลต้องคอยตรวจสอบและให้คำแนะนำกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

นอกจากนี้ บุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลด้านสุขภาพ^{15, 16} ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ กลุ่ม Line หรือ Facebook ของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันสมัย อันจะเป็นการสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการมีผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

สรุป

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์อย่างกว้างขวางต่อผู้สูงอายุ ทั้งในบริบทของการคงไว้ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพจากการค้นหาข้อมูลออนไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์ยังสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลาย ดังนั้น การพัฒนาความสามารถ การส่งเสริมให้มีทัศนคติเชิงบวก การเสริมสร้างแรงจูงใจ และการกำจัดอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถแสวงหาข้อมูลด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพในโลกยุคดิจิทัลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Mills A, Todorova N, editor An integrated perspective on factors influencing online health-information seeking behaviours. Paper presented at: Proceedings of the In Australasian Conference on Information Systems; 2016 Dec 4-6; Australia.
2. Musinguzi G, Anthierens S, Nuwaha F, Van Geertruyden JP, Wanyenze RK, Bastiaens H. Factors influencing compliance and health seeking behaviour for hypertension in Mukono and Buikwe in Uganda: a qualitative study. *Int J Hypertens* [Internet]. 2018 [cited 2020 Jan 14];2018:8307591. Available from: <http://downloads.hindawi.com/journals/ijhy/2018/8307591.pdf>
3. Clewley D, Rhon D, Flynn T, Koppenhaver S, Cook C. Health seeking behavior as a predictor of healthcare utilization in a population of patients with spinal pain. *PLoS One* [Internet]. 2018 [cited 2020 Jan 14];13(8):e0201348. Available from: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0201348&type=printable>
4. Lambert SD, Loiselle CG. Health information seeking behavior. *Qual Health Res* 2007;17:1006-19.
5. Kaplan AM, Haenlein M. Users of the world, unite! the challenges and opportunities of social media. *Bus Horiz*. 2010;53 :59-68.
6. Electronic Transactions Development Agency. Thailand internet user behavior 2019. Bangkok: Electronic Transactions Development Agency (ETDA); 2019.
7. Wongsawang N, Chinkhaokham D, Tedsanaboon P, Kitreerawutiwong K. Experiences of elderly people living alone: a qualitative study. *J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center* 2019;36:124-33.
8. Leist AK. Social media use of older adults: a mini-review. *Gerontology* 2013;59(4): 378-84
9. Medlock S, Eslami S, Askari M, Arts DL, Sent D, de Rooij SE, Abu-Hanna A. Health information-seeking behavior of seniors who use the Internet: a survey. *J Med Internet Res* [Internet]. 2015 [cited 2020 Jan 14];17(1):e10. Available from: <https://www.jmir.org/2015/1/e10/pdf>
10. Trainattawan W, Wirojratana V, Watanakukrillert D. Factors influencing health literacy among older adults. *Journal of health science research*. 2019;13(2):41-51.
11. Tennant B, Stellefson M, Dodd V, Chaney B, Chaney D,

- Paige S, et al. eHealth literacy and Web 2.0 health information seeking behaviors among babyboomers and older adults. *J Med Internet Res* [Internet]. 2015 [cited 2020 Jan14];17(3):e70. Available from: <https://www.jmir.org/2015/3/e70/pdf>
12. Tipkanjanaraykha K, Yingrengreung S, Kheokao J, Ubolwan K, Jaemtim N, Promsuan W. Health information seeking behaviors of elderly through online media according to perceived health status. *Journal of Health Science Research* 2017;11 (Suppl 2017) :12-22.
 13. Wirth W, Hofer M, Schramm H. Beyond pleasure: exploring the eudaimonic entertainment experience. *Human Communication Research*. 2012;38:406-28.
 14. Chaudhuri S, Le T, White C, Thompson H, Demiris G. Examining health information-seeking behaviors of older adults. *Comput Inform Nurs* 2013;31(11):547-53.
 15. Thangkratok P, Cheevakasemsook A, Angsuchoti S. Digital competency of Thai professional nurses. *Journal of Nursing Science & Health*. 2019;42(1):1-12.
 16. Thangkratok P, Cheevakasemsook A, Angsuchoti S. A confirmatory factor analysis of digital competency of Thai professional nurses.. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2019;20(3):276-85.