โครงการประเภทที่ 2 ประจำปี 2565 (ครั้งที่ 2) วัตถุประสงค์ 52(4)

รายงานฉบับสมบูรณ์

Final report

กทปส.

โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

เลขที่ B4-005/1-2-65

Strengthen digital skill for Senior

ธันวาคม 2568

สำนักงานบริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

เสนอ

กองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ

โดย
สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ธันวาคม 2568

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 หลักการและเหตุผล 1
1.2 วัตถุประสงค์ 3
1.3 กลุ่มเป้าหมาย 3
1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน 4
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ 4
1.6 ตัวชี้วัดความสำเร็จ 4
1.7 แนวทางและวิธีการดำเนินงาน 8
1.8 ระเบียบวิธีการศึกษา 18
1.9 ขอบเขตการดำเนินงาน 21
1.10 โครงสร้างคณะทำงาน 31
1.11 หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในโครงการ 32
1.12 สถานที่ดำเนินโครงการ 36
1.13 การส่งมอบผลงานจากการดำเนินงานงวดงานที่ 4 36
บทที่ 2 ผลการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรม การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ... 39
2.1 รูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 39
2.2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม 53
2.3 แนวทาง และมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม 55
2.4 การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors) 60
2.5 ผลกระทบที่เกิดจาก พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติของผลกระทบทางด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี 63
2.6 การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต 64
2.7 การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ 66
2.8 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ 71
2.9 การนิยามคุณสมบัติเบื้องต้นของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย 77
บทที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ทั้งในและต่างประเทศ 81
3.1 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประเทศสหราชอาณาจักร 81
3.2 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประเทศเกาหลีใต้ 90
3.3 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศนิวซีแลนด์ 95
3.4 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศออสเตรเลีย 101

3.5 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศสิงคโปร์ 105
3.6 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทย 110
บทที่ 4 ผลการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ 117
4.1 การศึกษาแนวทางคำถามสำหรับการศึกษาเชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 117
4.2 วัตถุประสงค์ของคำถาม 124
บทที่ 5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุและผลกระทบที่เกิดขึ้น ในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี 128
5.1 รายละเอียดและขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุ 129
5.2 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป 145
5.3 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ 164
5.4 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง (กลุ่มที่ 5 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล) 188
5.5 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 206
5.6 สรุปผลกระทบของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ 216
บทที่ 6 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงลึกในครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ 235
6.1 รายละเอียดและขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ 237
6.2 ผลการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ 250
6.3 ผลการศึกษาเชิงลึกของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแล 268
6.4 สรุปผลกระทบของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ ... 294
บทที่ 7 ผลการระดมความเห็นต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวันรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี 303
7.1 กำหนดการประชุม 303
7.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม 306
7.3 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา 309
7.4 สรุปผลการดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ 324
บทที่ 8 ผลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมุมมองสถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคม 330

8.1 กำหนดการประชุม 330
8.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม 334
8.3 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา 338
8.4 สรุปผลการดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ 367
บทที่ 9 ผลการออกแบบการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย 374
9.1 ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ 380
9.2 ผลการประเมินประเภทความเป็นกลุ่มเปราะบาง 5 ด้าน ในการเข้าถึงสื่อ 392
9.3 ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 396
9.4 ผลการสำรวจสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี 407
9.5 ผลการสำรวจมุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี 415
9.6 ผลการสำรวจความเห็นต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 424
บทที่ 10 ผลดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง 436
10.1 วัตถุประสงค์ของคำถาม 437
10.2 รายละเอียดและขอบเขตการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบาง 439
10.3 ผลการศึกษาการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเปราะบาง 440
10.4 สรุปผลดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง 456
บทที่ 11 ผลการดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ 471
11.1 กำหนดการประชุม 471
11.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม 474
11.3 ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต 479
11.4 ร่างหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 484
11.5 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา 491
11.6 สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา 521
บทที่ 12 มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึง การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ 527
12.1 มาตรการเชิงป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม 528
12.2 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต 531

12.3 มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุใน การพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล 534
บทที่ 13 ผลการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อ และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 538
13.1 (ร่าง) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) 541
13.2 (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) 553
บทที่ 14 การอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ 564
14.1 กำหนดการประชุม 564
14.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร 568
14.3 ผลการประเมินความสำเร็จเชิงปริมาณการอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร 571
14.4 ผลการประเมินความสำเร็จเชิงคุณภาพของการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร 577
14.5 สรุปประเด็นการปรับหลังการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร 579
14.6 การติดตามผลและสนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนรู้หลังการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร 581
บทที่ 15 เครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ 584
บรรณานุกรม/เอกสารอ้างอิง 588

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) โดยในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีประชากรตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย 66 ล้านคน ในจำนวนนี้มีประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป 13 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 19 ของประชากรทั้งหมด ในขณะที่ประชากรไทยโดยรวมมีอัตราที่ลดลง แต่ประชากรสูงอายุกลับกำลังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ดี ในอีก 20 ปีข้างหน้า ประชากรไทยจะลดลงจาก 66 ล้านคน เหลือเพียง 60 ล้านคน แต่ประชากรสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มจาก 13 ล้านคน เป็น 19 ล้านคน

เมื่อพิจารณาภาพรวมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ พบว่า ใน พ.ศ. 2566 ผู้สูงอายุมีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 55.9 และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 44.1 ซึ่งสาเหตุที่ผู้สูงอายุไม่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ร้อยละ 52.6 ไม่มีความรู้หรือทักษะในการใช้ ร้อยละ 46.6 ไม่มีความจำเป็น และ ร้อยละ 0.6 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสูงเกินไป ซึ่งจะเห็นได้ว่าการขาดทักษะและคุณภาพของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเรียกว่า Grey Digital Divide

ผู้สูงอายุในประเทศไทยมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 48 วรรคสอง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และบุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ และ หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 71 วรรคสาม รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัด ฟื้นฟู และเยียวยาผู้ถูกกระทำการดังกล่าวในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของเพศ วัย และสภาพของบุคคล ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรม

เมื่อพิจารณากับบริบทปัจจุบัน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารโดยใช้เทคโนโลยีนั้นเกิดขึ้นอยู่ทุกหนทุกแห่งในชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม การเติบโตและการพัฒนาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ และคอมพิวเตอร์พกพานั้นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้คนที่สามารถเข้าถึงสื่อนานาชนิดได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ ซึ่งในแง่มุมของผู้สูงอายุก็มีอัตราการเติบโตของสัดส่วนการใช้งานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันมากขึ้นเช่นเดียวกัน อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ การศึกษา การเงิน กิจกรรมผ่อนคลาย และด้านอื่น ๆ ซึ่งผู้ให้บริการก็มุ่งใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุโดยตรงเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ผู้สูงอายุมีความสนใจเป็นอย่างมากในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าสังคม การรับข้อมูล และการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ในขณะที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ยังไม่มากเท่าที่ควร ประกอบกับ

การออกแบบเทคโนโลยีที่ยังมีช่องว่างระหว่างวัย มีความหลากหลายของเทคโนโลยี และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบอย่างรวดเร็วนั้น ทำให้ต้องมีการศึกษาแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมทักษะและทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในปัจจุบันที่มุ่งสู่สังคมแบบดิจิทัล กำลังกลายเป็นปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุที่มีอัตราส่วนประชากรสูงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้นโดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สูงอายุมีการแสดงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงจากเดิมจนอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมรวมถึงผลกระทบทางสุขภาพที่อาจเกิดกับผู้สูงอายุ อันอาจเป็นปัญหาในระยะยาวได้ อาทิ การใช้งานแอปพลิเคชันเครือข่ายทางสังคมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ที่เอื้อให้โฆษณาขายสินค้าและบริการต่าง ๆ สามารถนำเสนอขายอย่างตรงตามความสนใจของผู้สูงอายุ หรือตรงกับประเด็นที่ผู้สูงอายุกำลังค้นหา จึงทำให้ตัดสินใจกดเข้าไปชมหรือซื้อสินค้าได้โดยปราศจากความสงสัยหรือการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่กำลังตัดสินใจซื้อ

ตามที่สำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลการสื่อสารด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมโดยยึดหลักประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ ได้ตระหนักถึงปัญหาของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในด้านรูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมทางสังคม รวมถึงผลกระทบทางสุขภาพอื่น ๆ ที่อาจเกิดกับกลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้ รวมถึงครอบครัวและชุมชน จึงมุ่งเน้นให้เกิดการสร้างกระบวนการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ อย่างเชื่อมโยงกระบวนการอย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่การศึกษารูปแบบ สาเหตุ พฤติกรรม และผลกระทบที่เกิดขึ้นในทุกมิติ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเริ่มตั้งแต่สถาบันครอบครัว หน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคมในการเฝ้าระวังสถานการณ์เตือนภัยพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนา ทักษะการรู้เทาทันดิจิทัลเพื่อให้เป็นพลเมืองยุคใหม่ที่มีคุณภาพสามารถใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์อย่างปลอดภัย ใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความรับผิดชอบ สร้างสรรค์และมีจริยธรรม จึงมีความจำเป็นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องเข้ามาดูแลช่วยเหลือป้องกันผู้สูงอายุในเรื่องปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุนั้น

สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นผู้ผ่านการคัดเลือกผู้ขอรับการส่งเสริมสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อดำเนินโครงการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและการศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ทั้งในและต่างประเทศ พบว่าควรดำเนินโครงการโดยมีแนวคิดของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ หรือ Grey Digital Divide เข้ามาร่วมเป็นกรอบในการศึกษา เนื่องจากสัดส่วนของผู้สูงอายุที่ยังติดอยู่ในพื้นที่ของความเหลื่อมล้ำนั้น มีความต้องการการสนับสนุนในรูปแบบ และวิธีการที่แตกต่างจากผู้สูงอายุที่เข้าถึงดิจิทัลอยู่แล้ว ดังนั้นโครงการเสริมสร้าง

ความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ โดยสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงทำการศึกษาและจัดทำหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 2 กลุ่ม ดังจะได้เสนอรายละเอียดในลำดับถัดไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษารูปแบบ สาเหตุ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์และจัดทำมาตรการป้องกันพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

1.2.3 เพื่อจัดทำหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1.2.4 เพื่อพัฒนาหลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย อันจะยังประโยชน์ในการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงดิจิทัลของผู้สูงอายุในประเทศไทย

1.2.5 เพื่อทดลองใช้แนวทางในการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และนำผลการทดลองมาปรับปรุงแนวทางและมาตรการให้มีความเหมาะสมกับการนำไปใช้จริงในระยะที่ 2

1.3 กลุ่มเป้าหมาย

1.3.1 กลุ่มผู้สูงอายุทั่วประเทศ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

1.3.2 กลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย ประเมินจาก 2 มิติ ได้แก่ 1) มิติทางร่างกายที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึง รับรู้ หรือใช้งานเทคโนโลยี และ 2) มิติด้านสังคมและเศรษฐกิจที่ทำให้ขาดโอกาสและเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกเป็น 5 ความเปราะบาง ดังนี้

1.3.2.1 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ อาทิ ความเสื่อมถอยของประสิทธิภาพสมอง ความเสื่อมถอยของกระดูกและข้อ สายตา การได้ยิน และข้อจำกัดทางกายอื่น ๆ

1.3.2.2 กลุ่มผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร อาทิ ผู้ที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว ผู้ที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่กับพ่อหรือแม่และคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนข้ามรุ่น และผู้ที่อาศัยอยู่กับคนอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ญาติ

1.3.2.3 กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน โดยหมายรวมทั้งกลุ่มอ่านเขียนไม่คล่องและกลุ่มไม่มีทักษะภาษาอังกฤษ

1.3.2.4 กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์ อาทิ ผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งตนเองในการหารายได้หลังเกษียณ ผู้ที่มีภาระในการดูแลครอบครัว และผู้มีรายได้น้อย

1.3.2.5 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล อาทิ ผู้ที่ไม่สามารถใช้ดิจิทัลเพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มสังคมได้ ผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลพื้นฐานอย่างการสแกน QR Code ได้ และผู้ที่ไม่มีแรงบันดาลใจในการใช้งานดิจิทัล

1.3.3 ครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ ตามประเภท 5 ความเปราะบางข้างต้น

1.3.4 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุหรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม

1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ภายในระยะเวลา 240 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้สำนักงาน กสทช. มีแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการสนับสนุน การพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุในการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ อย่างเหมาะสม และสามารถสนับสนุนข้อมูลดังกล่าวสู่ผู้รับใบอนุญาต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเป็นทรัพยากรในการผลิตเนื้อหารายการและโครงการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพซึ่งเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้

1.5.2 สำนักงาน กสทช. ได้ทราบรูปแบบ สาเหตุ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ซึ่งนำไปสู่การกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจากการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุได้

15.3 สำนักงาน กสทช. ได้รับมาตรการป้องกันการพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุให้มีทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

1.6 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1.6.1 ตัวชี้วัดระดับผลผลิต

1.6.1.1 บทวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี จากกรณีศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ทั้งในและต่างประเทศ จำนวน 15 กรณีศึกษา

1.6.1.2 ผลการศึกษาเชิงลึกกับผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและผลกระทบในมิติสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี สัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 กระจายครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุ 5 ความเปราะบาง

1.6.1.3 ผลการศึกษาเชิงลึกครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรม รูปแบบปฏิสัมพันธ์ ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มี

บทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ สัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 กระจายครอบคลุมกลุ่มผู้สูงอายุ 5 ความเปราะบาง

1.6.1.4 ผลการการระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า 50 คน

1.6.1.5 ผลการการระดมความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน ระดมความคิดเห็นต่อประเด็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานสื่อ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์ การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ

1.6.1.6 ผลการวิเคราะห์จากการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เพื่อจัดทำแนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยดำเนินการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ครอบครัว โดยครอบคลุม 4 ภูมิภาค (ภาคกลาง, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้) ภูมิภาคละ 500 คน รวมจำนวน 2,000 คน

1.6.1.7 ผลการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม ในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง จำนวน 20 คน

1.6.1.8 ผลการประชุมกลุ่มย่อยกับนักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมโดยภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน

1.6.1.9 มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล โดยจำแนกเป็น

1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช.

2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

1.6.1.10 หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ได้

โดยเนื้อหามุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรม เพื่อความรู้เท่าทันทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน ข่าวบนช่องทางออนไลน์ เพลงละครภาพยนตร์ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์ เกมบนช่องทางออนไลน์ การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือสื่อสังคมออนไลน์ และ Fake News

2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Onsite และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับบุคคลที่ 3 ที่จะสามารถใช้ประกอบการส่งเสริมทักษะในกลุ่มเปราะบางแบบตัวต่อตัวได้ อาทิ กลุ่ม อสม. เยาวชน และผู้ดูแลในครอบครัว เป็นต้น

1.6.1.11 การทดลองอบรมผู้สูงอายุ จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตรดังกล่าวว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับหลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป

1.6.1.12 รายงานการประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตร ดำเนินการโดยการประเมินทักษะการใช้งานดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนอบรมและหลังการอบรม

1.6.2 ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์

1.6.2.1 สำนักงาน กสทช. สามารถลดพื้นที่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในผู้สูงอายุได้ โดยการใช้หลักสูตรที่เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุที่มีวัตถุประสงค์ป้องกันพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสมได้ โดยมีหลักสูตร 2 ระดับ

1.6.2.2 สำนักงาน กสทช. สามารถนำหลักสูตรแนวทางและมาตรการการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุไปใช้สนับสนุนการดำเนินงานของผู้รับใบอนุญาตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และวางแผนป้องกันและคุ้มครองผู้สูงอายุจากภัยอันเกิดจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต จนถึงการพัฒนาเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลต่อไปได้

1.6.2.3 เกิดเครือข่ายกลุ่มนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมประชุมที่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำมาตรการที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการป้องกันพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสมได้

1.6.2.4 ได้รับหลักสูตรที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงสำหรับการนำไปใช้ในการจัดอบรมในระยะต่อไปได้

1.6.3 ตัวชี้วัดอื่น ๆ

1.6.3.1 ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

1) ผลการศึกษาเชิงลึกกับผู้สูงอายุ 60 คน ที่สัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ให้กระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบาง

2) ผลการศึกษาเชิงลึกครอบครัว หรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ 30 คน ที่สัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ให้กระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบาง

3) ผู้เข้าร่วมการการระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่า 50 คน

4) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน เข้าร่วมระดมความคิดเห็นต่อประเด็นรูปแบบพฤติกรรมการใช้งาน สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ

5) การสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เพื่อจัดทำแนวทางและมาตรการ ป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยดำเนินการสำรวจกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ครอบครัว โดยครอบคลุม 4 ภูมิภาค (ภาคกลาง, ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้) ภูมิภาคละ 500 คน รวมจำนวน 2,000 คน

6) การศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม ในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง จำนวน 20 คน

7) นักวิชาการเข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมโดยภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน

8) ผู้เข้าร่วมการทดลองอบรมผู้สูงอายุ จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน จากการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับหลักสูตรส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย และ 2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับหลักสูตรผู้สูงอายุโดยทั่วไป

1.6.3..2 ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ระดับความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ในด้าน

- การรู้เท่าทันการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
- การรู้เท่าทันโฆษณาบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันแอปพลิเคชัน
- การรู้เท่าทันข่าวบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันเพลง ละครภาพยนตร์ ละคร และภาพยนตร์ บนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันเกมบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันการเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ
- การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์

1.7 แนวทางและวิธีการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินโครงการสอดคล้องกับข้อกำหนดตามขอบเขตงาน สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้นำเสนอแนวทางและวิธีการดำเนินงาน แบ่งเป็นระยะงานทั้งหมด 4 ระยะ ตามกรอบงวดงาน ดังได้แสดงรายละเอียดกิจกรรมในแต่ละงวดงานพร้อมทั้งเปรียบเทียบกับข้อกำหนดในขอบเขตของงาน (TOR) ดังนี้

ภาพที่ 1 ภาพรวมการแบ่งระยะการดำเนินงาน 4 ระยะ

1.7.1 ระยะที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิด

งวดงานที่ 1 จัดทำแผนการดำเนินงาน (Project Plan) ประกอบด้วย 1 กิจกรรม ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.1 (ภายใน 30 วัน นับจากวันเริ่มสัญญา) ได้แก่

กิจกรรม 1 (TOR 4.1) จัดทำแผนการดำเนินงาน (Project Plan) โดยละเอียดและชัดเจน ดำเนินการโดยจัดทำรายงานฉบับที่ 1 รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) ซึ่งประกอบด้วย แนวคิด แนวทางวิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการ โดยแผนการดำเนินงานจะต้องมีความชัดเจนสมบูรณ์และนำไปปฏิบัติได้จริงตามทิศทางที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และขอบเขตงานที่กำหนดไว้

1.7.2 ระยะที่ 2 การศึกษาแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหา

งวดงานที่ 2 จัดทำรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.2 - 4.5 (ภายใน 90 วัน นับจากวันเริ่มสัญญา) ได้แก่

กิจกรรม 2 (TOR 4.2) ดำเนินการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม แนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors) ผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติของผลกระทบทางด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ และดำเนินการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของการนิยามกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน โดยต้องสามารถจัดเป็นกลุ่มความต้องการ และแสดงผลการศึกษาที่มาของการแบ่งกลุ่มที่แสดงถึงการจำแนกความหลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุได้ เช่น ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่โดยลำพัง ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพที่กระทบประสาทสัมผัสทำให้ได้ยินหรือมองเห็นหรือขยับมือได้น้อยกว่าคนทั่วไป ผู้สูงอายุที่ไม่ถนัดการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น และจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงทราบที่มาขอบเขตกลุ่มเปราะบางในบริบทที่เกี่ยวข้องและการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ กำหนดการนิยามของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนี้

ภาพที่ 2 ที่มาและแนวคิดของการกำหนดนิยาม “กลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย”

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับที่มาของการกำหนดขอบเขตกลุ่มเปราะบางในบริบทที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ สามารถกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นจากการประเมิน 2 มิติ ได้แก่ **1) มิติทางร่างกาย**ที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึง รับรู้ หรือใช้งานเทคโนโลยี และ **2) มิติด้านสังคมและเศรษฐกิจ**ที่ทำให้ขาดโอกาสและเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มความเปราะบางได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ อาทิ ความเสื่อมถอยของประสิทธิภาพสมอง ความเสื่อมถอยของกระดูกและข้อ สายตา การได้ยิน และข้อจำกัดทางกายอื่น ๆ

2. กลุ่มผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร อาทิ ผู้ที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว ผู้ที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่กับบิดามารดาและคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนข้ามรุ่น และผู้ที่อาศัยอยู่กับคนอื่นซึ่งไม่ใช่ญาติ

3. กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน โดยหมายรวมทั้งกลุ่มอ่านเขียนไม่คล่อง และกลุ่มไม่มีทักษะภาษาอังกฤษ

4. กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ อาทิ ผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งตนเองในการหารายได้หลังเกษียณ ผู้ที่มีภาระในการดูแลครอบครัว และผู้มีรายได้น้อย

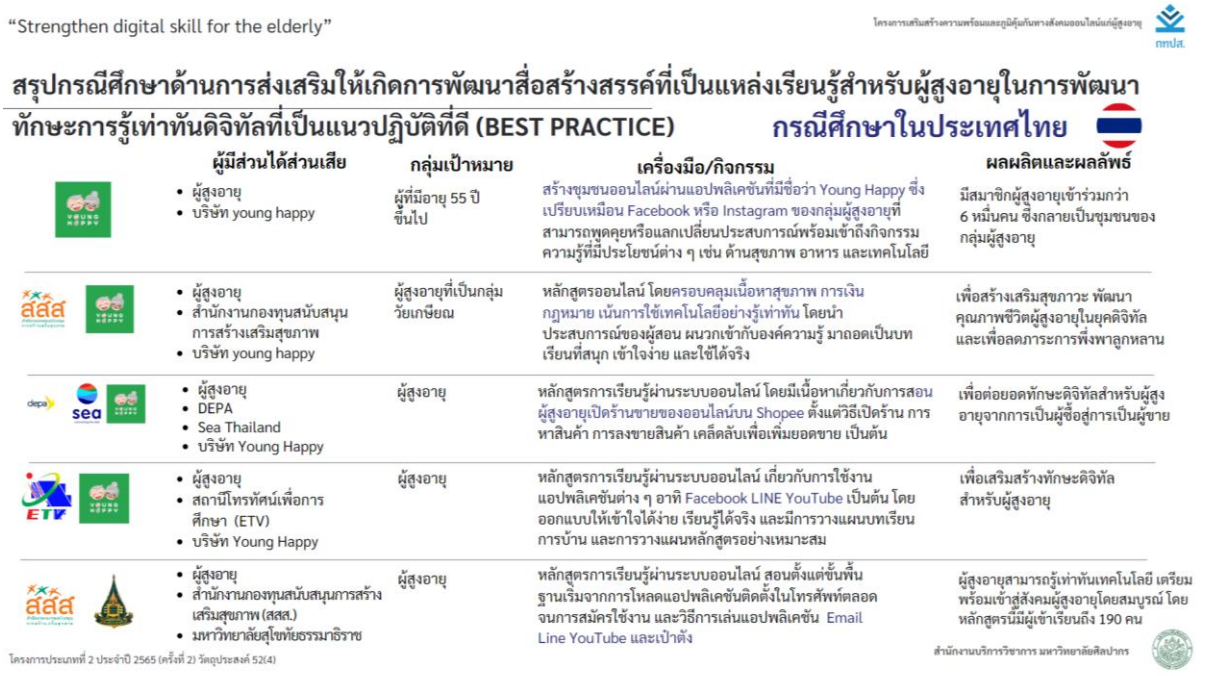
5. กลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล อาทิ ผู้ที่ไม่สามารถใช้ดิจิทัลเพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มสังคมได้ ผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลพื้นฐานอย่างการสแกน QR Code ได้ และผู้ที่ไม่มีแรงบันดาลใจในการใช้งานดิจิทัล

ภาพที่ 3 การกำหนดนิยามการเป็น “กลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย”

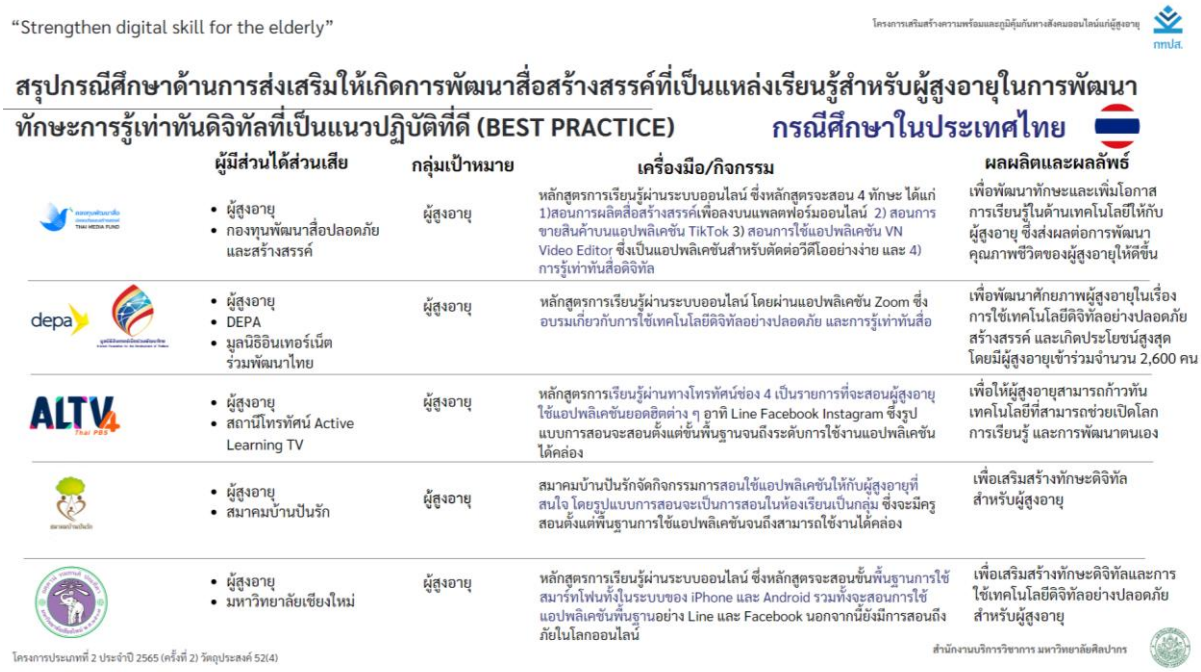
กิจกรรม 3 (TOR 4.3) ดำเนินการศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในประเทศไทย จำนวน 10 กรณีศึกษา และกรณีศึกษาต่างประเทศ จำนวน 5 กรณีศึกษา ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ซึ่งได้อธิบายการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการจาก 5 ประเทศพอสังเขปดังนี้

ภาพที่ 4 วิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการจากกรณีศึกษาต่างประเทศ 5 กรณีศึกษา

กรณีศึกษาในประเทศไทย 10 กรณีศึกษา ซึ่งสรุปการศึกษาด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการพอสังเขป ดังนี้



ภาพที่ 5 วิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการจากกรณีศึกษาในประเทศไทย กรณีศึกษาที่ 1-5



ภาพที่ 6 วิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการจากกรณีศึกษาในประเทศไทย กรณีศึกษาที่ 6-10

กิจกรรม 4 (TOR 4.4) ดำเนินการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบัน ได้แก่ ผู้สูงอายุตามเกณฑ์ของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม คือกลุ่มบุคคลผู้มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ครอบคลุมทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีความสะดวกในการให้ข้อมูล และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของงานข้อ 4.2 จำนวน 60 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในมุมมองของผู้สูงอายุในปัจจุบัน โดยสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ต้องครอบคลุมประเภท 5 ความเปราะบางดังนี้

1. ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2. ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3. ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4. ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5. ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ภาพที่ 7 ขอบเขตกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ

กิจกรรม 5 (TOR 4.5) ดำเนินการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน โดยจำแนกตามรูปแบบการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันของประเทศไทย และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ตามของเขตของงานข้อ 4.2 โดยศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันครอบคลุมมิติดังนี้

- พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน
- รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว หรือบุคคลในสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี
- ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี
- ผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ

ตามสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ให้กระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบางดังนี้

1. ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2. ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3. ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4. ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5. ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ภาพที่ 8 ขอบเขตกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับกลุ่มครอบครัวผู้หรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ

1.7.3 ระยะที่ 3 การสำรวจและออกแบบแนวทางการแก้ปัญหา

งวดงานที่ 3 จัดทำรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2 ประกอบด้วย 5 กิจกรรม ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.6 - 4.9 (ภายใน 180 วัน นับจากวันเริ่มสัญญา) ได้แก่

TOR 4.6 ดำเนินการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ครอบคลุมตามขอบเขต 2 ข้อย่อย ดังต่อไปนี้

กิจกรรม 6 (TOR 4.6.1) ดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหา อุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 50 คน และครอบคลุมประเภทความหลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้จำแนกเอาไว้ตามแนวทางขอบเขตของงานข้อ 4.2 โดยแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง ซึ่งขอบเขตของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุนั้น ครอบคลุมตั้งแต่ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ผู้ให้คำแนะนำในชุมชน ผู้มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรม 7 (TOR 4.6.2) ดำเนินการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม จำนวน 60 คน และแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 รอบ เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง โดยระดมความคิดเห็นครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ

กิจกรรม 8 (TOR 4.7) ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมที่ 4 - 7 (ขอบเขตของงานข้อ 4.4 - 4.6) มาสังเคราะห์และออกแบบการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และออกแบบกระบวนการที่กำหนดผลการวิเคราะห์สำหรับผู้ที่อยู่ในกลุ่มเปราะบางได้ และดำเนินการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เพื่อจัดทำแนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยมีขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ 1) ประชากรทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น บุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ โดยอย่างน้อยผู้สูงอายุต้องเป็นผู้ครอบครองอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ โดยกำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างรวมไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง ครอบคลุมการแบ่งแบบ 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภูมิภาคละ 500 ตัวอย่าง ซึ่งมีที่มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)[1] ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 โดยอ้างอิงจากขนาดของประชากรผู้สูงอายุทั่วประเทศ สิ้นสุด ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จากเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ รวมจำนวน 13,064,929 คน[2] ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คนขึ้นไป จึงจะสามารถอ้างอิงความเชื่อมั่นได้

ด้านการออกแบบข้อคำถามดำเนินการให้ครอบคลุมการระบุประเภทกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้านได้แก่ 1) ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ 2) ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร 3) ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน 4) ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์ และ 5) ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล เพื่อนำผลการวิเคราะห์สำหรับกลุ่มเปราะบางมาเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการสำรวจตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้

การออกแบบคำถามสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มการใช้แนวคำถามที่หลากหลาย นอกจากการให้คะแนนแบบตัวเลข การออกแบบสอบถามจะมีการใช้คำถามเปิดหรือการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ตอบสามารถอธิบายความคิดเห็นของตนได้อย่างละเอียดเพิ่มขึ้น และให้การกำหนดความหมายที่ชัดเจน โดยในแบบคำถามจะมีการกำหนดความหมายของแต่ละคะแนนอย่างชัดเจน เช่น "1 = ไม่พอใจเลย" และ "5 = พอใจมาก" เพื่อให้ผู้ตอบมีแนวทางที่ชัดเจนในการให้คะแนน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เพื่อให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนขึ้นว่าคะแนนที่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างไร รวมทั้งพิจารณาการใช้มาตราส่วนที่ละเอียดกว่า หรือ การใช้มาตราส่วนที่มีความละเอียดสูงขึ้น เช่น มาตราส่วนอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตราส่วนอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งช่วยให้การเปรียบเทียบคะแนนมีความหมายมากขึ้น โดยมีการทดลองเครื่องมือก่อนนำไปใช้สำรวจ

กิจกรรม 9 (TOR 4.8) ดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบางจากผลสำรวจในกิจกรรม 8

[1] Taro Yamane (1973).*Statistics: An Introductory Analysis.*๓rdEd.New York.Harper and Row Publications.

[2] กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. *รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย.* DOI: https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449

(TOR 4.7) โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน โดยให้มีสัดส่วนของเพศและกระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบางได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2. ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3. ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4. ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5. ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุทางจิตวิทยาในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านวุฒิภาวะ การรู้เท่าทัน ภาวะแวดล้อมในครอบครัว เพื่อนำมาประกอบการจัดทำ แนวทางและมาตรการ ป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ

กิจกรรม 10 (TOR 4.9) ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน โดยแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง

1.7.4 ระยะที่ 4 การจัดทำและทดลองใช้หลักสูตร

งวดงานที่ 4 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย 3 กิจกรรม เนื้อหาครอบคลุมผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการ และรายละเอียดเพิ่มเติมการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.10 - 4.12 (ภายใน 240 วัน นับจากวันเริ่มสัญญา) ได้แก่

กิจกรรม 11 (TOR 4.10) ดำเนินการวิเคราะห์รูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจากผลการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 - 4.9 โดยนำผลการวิจัยมาพัฒนาเป็นมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล จำแนกมาตรการดังนี้

1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช.

2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

กิจกรรม 12 (TOR 4.11) ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเด็นการรู้เท่าทันดังนี้

1. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
2. โฆษณาบนช่องทางออนไลน์
3. แอปพลิเคชัน

4. ข่าวบนช่องทางออนไลน์

5. เพลง ละคร/ภาพยนตร์ ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์

6. เกมบนช่องทางออนไลน์

7. การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ

8. สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายจึงได้จัดทำหลักสูตรออกเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป ที่มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ได้

โดยเนื้อหามุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรม เพื่อความรู้เท่าทันทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน ข่าวบนช่องทางออนไลน์ เพลงละคร/ภาพยนตร์ ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์ เกมบนช่องทางออนไลน์ การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Onsite และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับบุคคลที่ 3 ให้สามารถใช้ประกอบการส่งเสริมทักษะในกลุ่มเปราะบางแบบตัวต่อตัวได้ อาทิ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เยาวชน และผู้ดูแลในครอบครัว เป็นต้น

และจัดทำเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพบทเรียนสำหรับสองหลักสูตรที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน โดยจัดให้มีการทดสอบเครื่องมือระหว่างการทดสอบอบรมนำร่องในกิจกรรม 13 (TOR 4.12) เพื่อนำผลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

กิจกรรม 13 (TOR 4.12) ดำเนินการจัดงานวิพากษ์และอบรมนำร่องทดลองหลักสูตร โดยนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองอบรมผู้สูงอายุ จำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตรดังกล่าวว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ**ของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป**

ซึ่งการประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตร ดำเนินการโดยการประเมินทักษะการใช้งานดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนอบรมและหลังการอบรม

1.8 ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการดำเนินงานครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยประกอบด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาโดยดำเนินการศึกษาวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ประกอบด้วยแนวคิดดังนี้

1.8.1 การศึกษาวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1.8.1.1 การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการคัดเลือกเอกสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย อาทิ บทความวิชาการ บทความวิจัย เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รวมไปถึงสารสนเทศเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เช่น แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ การศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในประเทศไทย จำนวน 10 กรณีศึกษา และกรณีศึกษาต่างประเทศ จำนวน 5 กรณีศึกษา ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์ ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม แนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors) ผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติของผลกระทบทางด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

1.8.1.2 การศึกษาเชิงลึกกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 60 คน เกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในมุมมองของผู้สูงอายุในปัจจุบัน โดยสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ต้องครอบคลุมประเภท 5 ความเปราะบางที่กำหนดไว้

โดยหลักการเลือกพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเชิงลึก เพื่อให้เข้าถึงผู้สูงอายุต้องดำเนินการผ่านหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และผู้สูงอายุมีความไว้วางใจ จึงดำเนินการผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (ศพส.) โรงเรียนผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งการเลือกจังหวัดพิจารณาโดยให้สัดส่วนของจังหวัดที่เป็นเมืองหลักและเมืองรอง ในสัดส่วนที่เท่ากันคือ ประเภทละ 2 ภูมิภาค และคำนึงถึงผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล

1.8.1.3 การศึกษาเชิงลึกครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน โดยจำแนกตามรูปแบบการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันของประเทศไทย และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ ครอบคลุมประเด็นด้านพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน ด้านรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ด้านประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และด้านผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ

1.8.1.4 การจัดประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 50 คน

1.8.1.5 การจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม จำนวน 60 คน และแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 รอบ

1.8.1.6 การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเปราะบาง จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุทางจิตวิทยาในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านวุฒิภาวะ การรู้เท่าทัน ภาวะแวดล้อมในครอบครัว เพื่อนำมาประกอบการจัดทำ แนวทางและมาตรการ ป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ

1.8.1.7 การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน โดยแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง

1.8.1.8 การจัดงานวิพากษ์และอบรมนำร่องทดลองหลักสูตร โดยนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองอบรมผู้สูงอายุ จำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตรว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด

1.8.2 การศึกษาวิจัยในรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.8.2.1 การสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย โดยมีขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ 1) ประชากรทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น บุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ โดยอย่างน้อยผู้สูงอายุต้องเป็นผู้ครอบครองอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ โดยกำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างภูมิภาคละ 500 ตัวอย่าง รวมไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง ครอบคลุมการแบ่งแบบ 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้

โดยหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ต้องดำเนินการผ่านหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และผู้ให้ข้อมูลมีความไว้วางใจ ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ (ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (ศพส.) โรงเรียนผู้สูงอายุ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น การเลือกจังหวัดพิจารณาโดยให้สัดส่วนของจังหวัดที่เป็นเมืองหลักและเมืองรอง คำนึงถึงผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล

ซึ่ง**ความเสี่ยงของการดำเนินโครงการ**คือ ปัจจัยด้านระดับทักษะในการให้ข้อมูล และสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุในกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1) ความเสี่ยงในการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 500 คน รวม จำนวน 2,000 คน เกิดความเสี่ยงด้านความสามารถในการตอบแบบสำรวจของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งไม่สามารถตอบแบบสำรวจด้วยตนเองได้หากแบบสำรวจมีความยาวมากเกินไป หรือเป็นการสำรวจออนไลน์เท่านั้น

แนวทางการแก้ปัญหา ได้แก่ การออกแบบการสำรวจให้เหมาะสม โดยมีทั้งการเก็บข้อมูลแบบพบหน้า การเก็บข้อมูลแบบโทรศัพท์สอบถาม และการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมผู้สูงอายุที่มีทักษะที่แตกต่างกัน

2) ความเสี่ยงในการจัดการอบรมนำร่องเพื่อเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมทุกภูมิภาค ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีน้อย อาจตามเนื้อหาและทำกิจกรรมไม่ทัน

แนวทางการแก้ปัญหา ได้แก่ การจัดหลักสูตรเป็น 2 ระดับ และการจัดทำแบบสอบถามเพื่อคัดกรองและจัดกลุ่มระดับความสามารถในการใช้งาน และทำการจัดตำแหน่งที่นั่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย และจัดให้มีวิทยากรจำนวนเพียงพอสำหรับการช่วยเหลือผู้สูงอายุระหว่างการจัดอบรม

3) ความเสี่ยงด้านปัญหาสุขภาพของผู้เข้าร่วมอบรม เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ

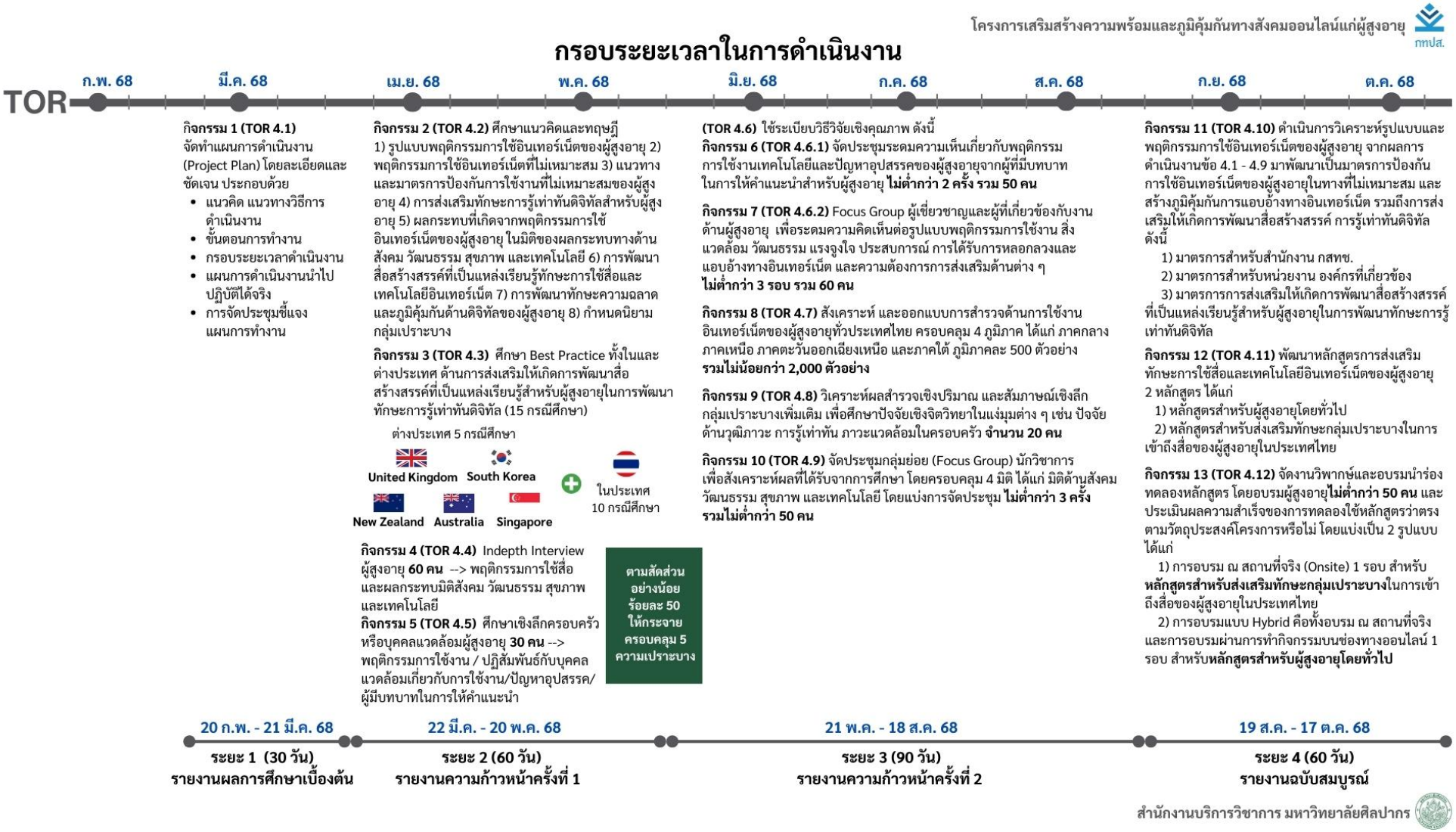
แนวทางการแก้ปัญหา ได้แก่ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลและเข้าช่วยเหลือผู้สูงอายุ รวมทั้งจัดเตรียมเวชภัณฑ์เบื้องต้นเพื่อรองรับความเสี่ยงด้านสุขภาพต่าง ๆ

1.9 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.9.1 กรอบแนวคิด ขั้นตอน และขอบเขตการดำเนินงาน

ภาพที่ 9 ภาพกรอบแนวคิด ขั้นตอน และขอบเขตการดำเนินงาน

1.9.2 กรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน



ภาพที่ 10 ภาพกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน

1.9.3 แผนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แผนการปฏิบัติงานโครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																			
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.	
ระยะ 1 จัดทำแผนการดำเนินงาน (Project Plan) ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.1 (ดำเนินงาน 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ – 21 มีนาคม พ.ศ. 2568)																				
กิจกรรม 1 (TOR 4.1) จัดทำแผนการดำเนินงาน (Project Plan) โดยละเอียดและชัดเจน ประกอบด้วย แนวคิดแนวทางวิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการ โดยแผนการดำเนินงานจะต้องมีความชัดเจนสมบูรณ์และนำไปปฏิบัติได้จริง ตามทิศทางที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และขอบเขตงานที่กำหนดไว้																			
จัดทำรายงานงวดที่ 1 รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) ตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (TOR) ข้อ 4.1 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด **ภายในวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2568** (นับจากวันที่ลงนามในสัญญา)																				
ระยะ 2 การศึกษาแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหา ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.2 - 4.5 (ดำเนินงาน 60 วัน ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม – 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2568)																				
กิจกรรม 2 (TOR 4.2) ดำเนินการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี 8 หัวข้อ ดังนี้ 1) รูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2) พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม 3) แนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ 4) การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors)																				

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																			
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.	
5) ผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติของผลกระทบทางด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี 6) การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต 7) การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ 8) การกำหนดนิยามกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย																			
กิจกรรม 3 (TOR 4.3) ดำเนินการศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในประเทศไทย จำนวน 10 กรณีศึกษา และกรณีศึกษาต่างประเทศ จำนวน 5 กรณีศึกษา ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรการในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี																			
กิจกรรม 4 (TOR 4.4) ศึกษาเชิงลึกผู้สูงอายุ โดยดำเนินการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในมุมมองของผู้สูงอายุในปัจจุบัน จำนวน 60 คน โดยสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ต้องครอบคลุมประเภท 5 ความเปราะบางที่กำหนดไว้																			
กิจกรรม 5 (TOR 4.5) ศึกษาเชิงลึกครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ โดยจำแนกตามรูปแบบการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันของประเทศไทย และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ตามของ																			

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																	
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.	
เขตของงานข้อ 4.2 โดยศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบัน ครอบคลุมมิติดังนี้ - พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน - รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว หรือบุคคลในสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี - ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี - ผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาเชิงลึกครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน โดยสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ต้องครอบคลุมประเภท 5 ความเปราะบางที่กำหนดไว้																	
จัดทำรายงานงวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 ตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (TOR) ข้อ 4.2 - 4.5 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด **ภายในวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2568** (นับจากวันที่ลงนามในสัญญา)																		
ระยะ 3 การสำรวจและออกแบบแนวทางการแก้ปัญหา ตามรายละเอียดขอบเขตของงานข้อ 4.6 - 4.9 (ดำเนินงาน 90 วัน ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม – 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568)																		
(TOR 4.6) ดำเนินการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ครอบคลุมตามขอบเขต 2 ข้อย่อย ดังต่อไปนี้ **กิจกรรม 6 (TOR 4.6.1)** ดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับ การใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหา อุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้																	

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																	
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.	
คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งขอบเขตของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุนั้นครอบคลุมตั้งแต่ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ผู้ให้คำแนะนำในชุมชน ผู้มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมี**ผู้เข้าร่วมงานจำนวน 50 คน** และครอบคลุมประเภทความหลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้จำแนกเอาไว้ตามแนวทางขอบเขตของงานข้อ 4.2 โดย**แบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง** เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง																	
กิจกรรม 7 (TOR 4.6.2) ดำเนินการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม โดยระดมความคิดเห็นครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ โดยมี**ผู้เข้าร่วมงานจำนวน 60 คน** และแบ่งการ**จัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 รอบ** เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง																	
กิจกรรม 8 (TOR 4.7) ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมที่ 4 - 7 มาสังเคราะห์และออกแบบการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย เพื่อจัดทำแนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยมีขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ 1) ประชากรทั่วประเทศที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น บุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ โดยอย่างน้อยผู้สูงอายุต้องเป็นผู้ครอบครองอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้																	

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																	
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.	
โดยกำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างรวม**ไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง** ครอบคลุมการแบ่งแบบ 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภูมิภาคละ 500 ตัวอย่าง																		
กิจกรรม 9 (TOR 4.8) ดำเนินการศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มเปราะบาง จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในกิจกรรม 8 โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเปราะบางจำนวน**ไม่น้อยกว่า 20 คน** โดยให้มีสัดส่วนของเพศและกระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบาง																		
กิจกรรม 10 (TOR 4.9) ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม **ไม่ต่ำกว่า 50 คน** โดยแบ่งการ**จัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง** เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง																		
จัดทำรายงานงวดที่ 3 รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2 ตามรายละเอียดขอบเขตของงาน (TOR) ข้อ 4.6 - 4.9 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด **ภายในวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568** (นับจากวันที่ลงนามในสัญญา)																		
ระยะ 4 การจัดทำและทดลองใช้หลักสูตร และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยเนื้อหาครอบคลุมผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการ และรายละเอียดเพิ่มเติมการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.10 - 4.12 **(ดำเนินงาน 60 วัน ตั้งตั่วนที่ 19 สิงหาคม – 17 ตุลาคม พ.ศ. 2568)**																		

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																			
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.			
กิจกรรม 11 (TOR 4.10) ดำเนินการวิเคราะห์รูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจากผลการดำเนินงานข้อ 4.1 - 4.9 โดยนำผลการวิจัยมาพัฒนาเป็นมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล จำแนกมาตรการดังนี้ 1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. 2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง 3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล																			
กิจกรรม 12 (TOR 4.11) ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเด็นการรู้เท่าทันสื่อดังนี้ 1) การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ 2) โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ 3) แอปพลิเคชัน 4) ข่าวบนช่องทางออนไลน์ 5) เพลงละคร/ภาพยนตร์ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์ 6) เกมบนช่องทางออนไลน์ 7) การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ และ 8) สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news จัดทำหลักสูตรออกเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่ **1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป** ที่มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ได้																			

กิจกรรม	ปี พ.ศ. 2568																			
	ก.พ.		มี.ค.		เม.ย.		พ.ค.		มิ.ย.		ก.ค.		ส.ค.		ก.ย.		ต.ค.			
2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Onsite และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับบุคคลที่ 3 ให้สามารถใช้ประกอบการส่งเสริมทักษะในกลุ่มเปราะบางแบบตัวต่อตัวได้																				
กิจกรรม 13 (TOR 4.12) ดำเนินการจัดงานวิพากษ์และอบรมนำร่องทดลองหลักสูตร โดยนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองอบรมผู้สูงอายุ **จำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน** และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตรดังกล่าวว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ**ของผู้สูงอายุในประเทศไทย 2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป**																			
จัดทำรายงานงวดที่ 4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) เนื้อหาครอบคลุมผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการ และรายละเอียดเพิ่มเติมการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.10 - 4.12 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์ และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด **ภายในวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2568** (นับจากวันที่ลงนามในสัญญา)																			
จัดทำรายงานผลที่ได้รับจากการใช้จ่ายเงินทุนต่อสำนักงาน กสทช. ตามแบบ และระยะเวลาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด																				

1.9.4 กรอบระยะเวลาและผลงานที่จะส่งมอบ (Deliverables)

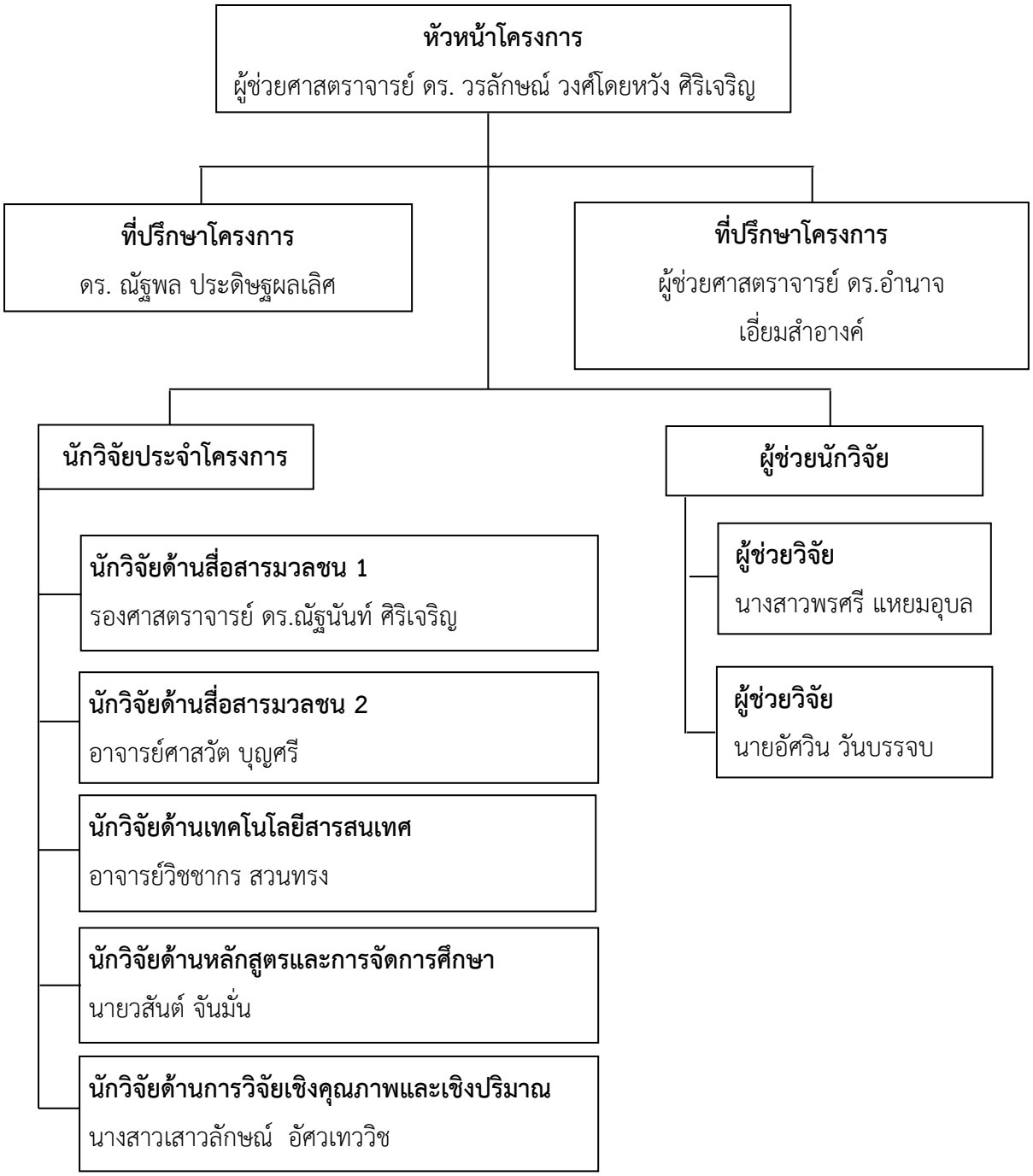
การส่งมอบผลงานดำเนินการภายในระยะเวลา 240 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา โดยระยะเวลาผลงาน และการส่งมอบงาน คณะทำงานจะส่งมอบงานเป็นงวด ดังนี้

ตารางที่ 2 กรอบระยะเวลา ผลงาน และการส่งมอบงาน

งวดที่	วันที่ครบกำหนดส่งมอบงาน	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
รายงานความก้าวหน้าของโครงการ		
1	ภายใน 30 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (20 ก.พ. - 21 มี.ค. 2568)	รายงานฉบับที่ 1: รายงานผลการศึกษาเบื้องต้น (Inception Report) ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย แนวทางวิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงกรอบระยะเวลาดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นการดำเนินการ โดยแผนการดำเนินงานจะต้องมีความชัดเจนสมบูรณ์และนำไปปฏิบัติได้จริง ตามรายละเอียดข้อ 4.1 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด
2	ภายใน 90 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (22 มี.ค. – 20 พ.ค. 2568)	รายงานฉบับที่ 2: รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 1 ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายละเอียดตามขอบเขตของงานข้อ 4.2 - 4.5 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด
3	ภายใน 180 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (21 พ.ค. – 18 ส.ค. 2568)	รายงานฉบับที่ 3: รายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 2 ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยรายละเอียดตามขอบเขตของงานข้อ 4.6 - 4.9 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด
4	ภายใน 240 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (19 ส.ค. – 17 ต.ค. 2568)	รายงานฉบับที่ 4: รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยเนื้อหาครอบคลุมผลการศึกษาตลอดทั้งโครงการ และรายละเอียดเพิ่มเติมการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.10 – 4.12 ในลักษณะเอกสารสิ่งพิมพ์และแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (.doc และ .pdf) จำนวน 7 ชุด
รายงานผลที่ได้รับจากการใช้จ่ายเงินทุน		
5	รายงานผลที่ได้รับจากการใช้จ่ายเงินทุนต่อสำนักงาน กสทช. ตามแบบที่ได้รายงานในแผนปฏิบัติงานและแผนงบประมาณตามที่ ที่สำนักงาน กสทช. กำหนด	

1.10 โครงสร้างคณะทำงาน

การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินโครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีโครงสร้างดังนี้



1.11 หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในโครงการ

เพื่อการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาดำเนินโครงการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ นั้น คณะทำงานจากมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดเตรียมทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และผลงานประสบการณ์ ดังมีรายละเอียดและรายชื่อต่อไปนี้

ตารางที่ 3 หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในโครงการ

ตำแหน่ง รายชื่อ	หน้าที่และความรับผิดชอบ	การแบ่งกลุ่ม และรายละเอียดการทำงาน
1. ที่ปรึกษาโครงการ ดร. ณัฐพล ประดิษฐผลเลิศ มีประสบการณ์ในด้านการดำเนินโครงการต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน	ดำเนินการด้านการเป็นที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานทุกกิจกรรม	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการด้านการเป็นที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานทุกกิจกรรม
2. ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ เอี่ยมสำอางค์	ดำเนินการด้านการเป็นที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานทุกกิจกรรม	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการด้านการเป็นที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้การพัฒนากระบวนการสื่อสารที่เข้าใจกับผู้สูงอายุโดยตรง รวมถึงได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง
3. หัวหน้าโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ มีประสบการณ์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิจัยและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า 20 ปี ซึ่งมีความเชี่ยวชาญ ด้านการดำเนินโครงการที่ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	ดำเนินการด้านการบริหารและการจัดทำโครงการให้เป็นไปตามกรอบการดำเนินงานทุกกิจกรรม	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการควบคุมการออกแบบและการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามขอบเขตของงานในทุกกิจกรรม

ตำแหน่ง รายชื่อ	หน้าที่และความรับผิดชอบ	การแบ่งกลุ่ม และรายละเอียดการทำงาน
(E-commerce)Management Information System, Computer for Business, Digital Business, ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์และมนุษย์ (Human Computer Interaction), วิศวกรรมซอฟต์แวร์(Software Engineering) การจัดการ/บริหารธุรกิจ และมีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน โดยมีผลการวิจัย เชิงประจักษ์ที่เผยแพร่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ		
4. นักวิจัยประจำโครงการด้านสื่อสารมวลชน 1 รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนันท์ ศิริเจริญ ประสบการณ์ในด้านการสื่อสารมวลชน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้านการดำเนินโครงการที่ต้องใช้องค์ความรู้ด้านสื่อสารมวลชน	ดำเนินการศึกษาวิจัย ค้นคว้า รวบรวม ข้อมูล ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการออกแบบ เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
5. นักวิจัยประจำโครงการด้านสื่อสารมวลชน 2 อาจารย์ศาสวัต บุญศรี ประสบการณ์ในด้านการสื่อสารมวลชน และด้านการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีการผลิตสื่อ	ดำเนินการศึกษาวิจัย ค้นคว้า รวบรวม ข้อมูล ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม และการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการออกแบบ เก็บข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางและมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม และการ

ตำแหน่ง รายชื่อ	หน้าที่และความรับผิดชอบ	การแบ่งกลุ่ม และรายละเอียดการทำงาน
มากกว่า 15 ปี ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการที่ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการสื่อสาร การผลิตสื่อ และการจัดอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรในอุตสาหกรรมสื่อ และสื่อสารมวลชนที่ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการสื่อสารมวลชน ทั้งในประเทศและระดับสากล		ส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ
6. นักวิจัยประจำโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์วิชชากร สวนทรง มีประสบการณ์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่า 20 ปี ซึ่งมีความเชี่ยวชาญ ด้านการดำเนินโครงการที่ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะ Digital Infrastructure, Cross-platform development , User experience design, Disruptive technology , Innovation-driven entrepreneurship , Innovation and design	ดำเนินการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับด้านการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ	กิจกรรมที่ 1-13 วิเคราะห์ในประเด็นที่เกี่ยวกับด้านการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
7. นักวิจัยประจำโครงการด้านหลักสูตรและการจัดการศึกษา นายวสันต์ จันมั่น มีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการจัดโครงการ กิจกรรมเพื่อ	ดำเนินการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับด้านการพัฒนาหลักสูตรในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้	กิจกรรมที่ 1-13 วิเคราะห์ในประเด็นที่เกี่ยวกับด้านการพัฒนาหลักสูตรในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้

ตำแหน่ง รายชื่อ	หน้าที่และความรับผิดชอบ	การแบ่งกลุ่ม และรายละเอียดการทำงาน
ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ทั้งในระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษา การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการจัดกิจกรรมด้านต่าง ๆ วิทยากรด้านการจัดการความรู้ขององค์การนักศึกษา สโมสรนักศึกษาคณะวิชาต่าง ๆ การเป็นวิทยากรหน่วยงานภายนอก และประสบการณ์ในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลวิจัยของหน่วยงานต่าง ๆ	สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล	สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล
8. นักวิจัยประจำโครงการด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ นางสาวเสาวลักษณ์ อัศวเทววิช มีความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดำเนินงานด้านการบริหารโครงการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์	ดำเนินการด้านการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยออกแบบแบบสอบถาม และควบคุมการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดของโครงการ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลให้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย	กิจกรรมที่ 1-13 ออกแบบและกำกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำบทวิเคราะห์
9. ผู้ช่วยวิจัย นางสาวพรศรี แหยมอุบล	ดำเนินการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิด และดำเนินการจัดประชุมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์โครงการ	กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการจัดเก็บและรวมรวม
10. ผู้ช่วยวิจัย นาย อัศวิน วันบรรจบ		กิจกรรมที่ 1-13 ดำเนินการจัดเก็บและรวมรวม

1.12 สถานที่ดำเนินโครงการ

1.12.1 สถานที่หลักในการดำเนินงาน

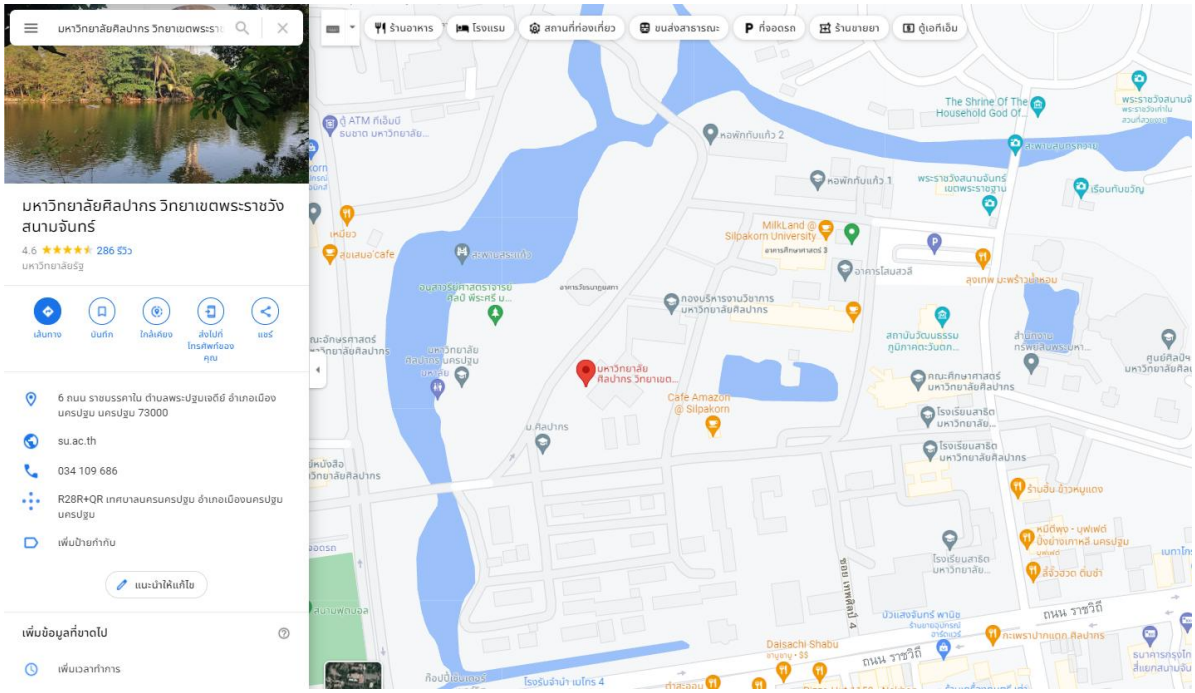
สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

เลขที่ 6 ถนนราชมรรคาใน ตำบลสนามจันทร์

อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 73000

โทรศัพท์: ภายนอก 0-3430-0518 #ภายใน 220001-220004

แผนที่สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



1.12.2 สถานที่จัดประชุมสำหรับดำเนินกิจกรรม

สำหรับกิจกรรมที่ 6, 7, 10 และ 13 ซึ่งจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อย และการทดสอบหลักสูตรเบื้องต้น โดยจัดกิจกรรม ณ สถานที่ในกรุงเทพมหานคร และนำเสนอคณะกรรมการเพื่อเห็นชอบก่อนดำเนินการ

1.13 การส่งมอบผลงานจากการดำเนินงานงวดงานที่ 4

สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ต้องส่งมอบผลงานจากการดำเนินงานให้เป็นไปตามสัญญาและมีหน้าที่จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรม 11 (TOR 4.10) ดำเนินการวิเคราะห์รูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจากผลการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 - 4.9 โดยนำผลการวิจัยมาพัฒนาเป็นมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล จำแนกมาตรการดังนี้

1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช.

2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

กิจกรรม 12 (TOR 4.11) ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเด็นการรู้เท่าทันดังนี้

1. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
2. โฆษณาบนช่องทางออนไลน์
3. แอปพลิเคชัน
4. ข่าวบนช่องทางออนไลน์
5. เพลง ละคร/ภาพยนตร์ ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์
6. เกมบนช่องทางออนไลน์
7. การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ
8. สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายจึงได้จัดทำหลักสูตรออกเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป ที่มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ได้

โดยเนื้อหามุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรม เพื่อความรู้เท่าทันทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน ข่าวบนช่องทางออนไลน์ เพลงละคร/ภาพยนตร์ ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์ เกมบนช่องทางออนไลน์ การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Onsite และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับบุคคลที่ 3 ให้สามารถใช้ประกอบการส่งเสริมทักษะในกลุ่มเปราะบางแบบตัวต่อตัวได้ อาทิ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เยาวชน และผู้ดูแลในครอบครัว เป็นต้น

และจัดทำเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพบทเรียนสำหรับสองหลักสูตรที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน โดยจัดให้มีการทดสอบเครื่องมือระหว่างการทดสอบอบรมนำร่องในกิจกรรม 13 (TOR 4.12) เพื่อนำผลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

กิจกรรม 13 (TOR 4.12) ดำเนินการจัดงานวิพากษ์และอบรมนำร่องทดลองหลักสูตร โดยนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองอบรมผู้สูงอายุ จำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้

หลักสูตรดังกล่าวว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ**ของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป**

ซึ่งการประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตร ดำเนินการโดยการประเมินทักษะการใช้งานดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนอบรมและหลังการอบรม

บทที่ 2 ผลการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพร้อม และภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

นิยามของ "ผู้สูงอายุ" อ้างอิงจาก กรมกิจการผู้สูงอายุระบุบทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย[3] [4] ประกอบกับ นายแพทย์บรรลุ ศิริพานิช ประธานมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย และพจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 การที่ได้ระบุขอบเขตว่า "ผู้สูงอายุ" หรือในบางกรณีอาจเรียกแทนด้วยคำว่า "ผู้สูงวัย" นั้นหมายถึง เขตอายุ หรือระยะของอายุของบุคคล ที่ใช้บ่งบอกว่าบุคคลใด ๆ เป็นเด็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ หรือคนชรา โดยสังเกตจากคุณลักษณะด้าน "อายุ" ที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดย**ขอบเขตช่วงอายุ**ของบุคคลที่ถือเป็น "ผู้สูงวัย" นั้นจะเริ่มต้นตั้งแต่ช่วงอายุในปีที่ 60 ขึ้นไป

ยิ่งไปกว่านั้น อีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยแยกแยะ หรือจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่ถือเป็น"ผู้สูงวัย" และบุคคลในช่วงเขตอายุอื่น ๆ ก็คือ ลักษณะของผู้สูงอายุ ที่มักได้รับการปฏิบัติจากบุคคลในช่วงเขตอายุอื่น ๆ ในรูปแบบของ "การถูกจำกัด หรือมองข้ามความสามารถ" ซึ่งเป็นไปในลักษณะของการตัดสินตัวบุคคลว่าไม่สามารถกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดยปราศจากการพิสูจน์ข้อเท็จจริง และด้าน"ความจำเป็นในการได้รับสิทธิพิเศษ" อาทิ การแทรกคิว หรือการลัดแถว เป็นต้น และ "ความจำเป็นในการได้รับการปฏิบัติที่แตกต่าง" อาทิ การสื่อสารด้วยการพูดในอัตราความเร็วที่ช้ากว่าปกติ และด้วยระดับเสียงที่ดังกว่าปกติ เป็นต้น นอกจากนี้ ในมิติด้านความคิด พัฒนาการ "ผู้สูงวัย" มักได้รับการพิจารณาว่าเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพด้านพัฒนาการทักษะการจดจำ กระบวนการแสดงออก หรือปฏิกิริยาการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบ ในอัตราที่ช้าลง เนื่องด้วยระยะของอายุที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพร้อม และภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 รูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

2.1.1 เทคโนโลยีกับสังคมผู้สูงอายุ[5]

สาเหตุที่การเปลี่ยนแปลงไปของวิถีสังคมส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุนั้น เกิดจากความเปลี่ยนแปลงด้านรูปแบบการดำเนินวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการลักษณะการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคม เนื่องจากอัตราการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งไปกว่านั้น สังคมไทย และสังคมโลก ณ ปัจจุบัน กำลังก้าวสู่การเป็น

[3] กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). บทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.dop.go.th/th/laws/2/9

[4] Nipat Pichayayothin, Ph.D. (2021). Introduction to Developmental Psychology: Older Adulthood.

[5] ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์และสรานันทน์ อนุชน. (2561). เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคมผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลทหารบก. 19(3), 27-32.

สังคมผู้สูงอายุ หรือลักษณะของสังคมที่รูปแบบการใช้ชีวิตนั้นมีการดำเนินไปอย่างเร่งรีบในระดับที่ช้าลงอย่างมีนัยยะสำคัญ ซึ่งสวนทางกันกับพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น รูปแบบการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาไปในลักษณะที่เหมาะสม หรือเอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เริ่มมีความเป็นสังคมผู้สูงอายุมากขึ้นด้วยเช่นกัน

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ โดยปี พ.ศ. 2567 มีประชากรทั้งหมด 64.5 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นผู้สูงอายุอายุ 60 ปีขึ้น จำนวน 9.4 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 14.5 ของประชากร โดยเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 5 แสนคน คาดว่าภายใน ในปี พ.ศ. 2568 ไทยก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) จำนวนผู้สูงอายุจะมีประมาณ 14.4 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นเกินร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด กล่าวคือ จะมีผู้สูงอายุ 1 คน ในประชากรทุกๆ 5 คน[6] ด้วยเหตุนี้ จึงสามารถกล่าวได้ว่าสังคมไทย ณ ปัจจุบันคือ สังคมที่ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยี และผู้สูงอายุ เป็นหลัก ส่งผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีมีความเชื่อมโยง และจำเป็นต้องเชื่อมโยงกันกับความต้องการผู้สูงอายุอย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านความบันเทิง ด้านสุขภาพ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งล้วนแต่สอดคล้องกันกับนโยบายด้านการบริการจากหน่วยงานภาครัฐทั้งสิ้น ดังนั้น สามารถกล่าวได้เช่นเดียวกันว่า หน่วยงานภาครัฐมีภาระหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดอยู่เสมอ โดยหน้าที่ดังกล่าวสามารถบรรลุได้โดยการส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา ให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพตามบริบทและความต้องการในลักษณะต่าง ๆ

ทั้งนี้ จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในปัจจุบัน โดยมาก มีทั้งความสามารถ และประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับหนึ่ง โดยสามารถเข้าถึงได้ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เพื่อเหตุผลด้านการอำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว เรื่องจากการเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีระบบการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากมากนัก อีกทั้งยังสามารถใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถช่วยค้นหาข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายประเภทอีกด้วย ทั้งนี้ แรงจูงใจที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตคือ การช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการโต้ตอบกับบุคคลอื่นได้อย่างอิสระโดยไม่มีเงื่อนไขด้านเวลาและสถานที่ เช่น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ในทางเดียวกัน ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐได้มีการเตรียมตัว และเตรียมความพร้อมในการรองรับความเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการรองรับปรากฏการณ์ที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในลักษณะของการปฏิรูปในระบบต่าง ๆ ทั้งรัฐและเอกชน เช่น การส่งเสริมการจ้างงานของผู้สูงอายุ และการผลักดันให้แรงงานผู้สูงอายุนั้นผันเปลี่ยน หมุนเวียนเป็นแรงงานในการปฏิรูป พัฒนาและขับเคลื่อนประเทศได้เช่นเดียวกันกับบุคคลในช่วงอายุอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม

[6]สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2567). ไทยจ่อเข้าสังคมผู้สูงอายุเต็มตัวปี 2568. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568, จาก https://www.thaihealth.or.th/ไทยจ่อเข้าสังคมผู้สูงอายุ

เนื่องจากผู้สูงอายุนั้นถือเป็นบุคคลที่มีการสั่งสมความรู้ และประสบการณ์จำนวนมากมาเป็นระยะเวลานาน ดังนั้น หากมีการช่วยเหลือ และสนับสนุนให้มีการปรับใช้อย่างเหมาะสม กลุ่มผู้สูงอายุสามารถเป็นพลังสำคัญให้กับประเทศได้

ซึ่งการนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้ผ่านการสั่งสมมาเป็นระยะเวลานานของผู้สูงอายุนั้น ควรมีการปรับใช้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการกับข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งการพัฒนาระบบการทำงานต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นยังสามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุได้เช่นเดียวกัน เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทำงานภายในที่พักผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสถานที่ทำงาน หรือความสามารถในการพัฒนารูปแบบการบริการจากรัฐบาลเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากต่อลักษณะการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคม เนื่องจากอัตราการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินชีวิตไม่สามารถแยกออกจากกันได้เพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดอยู่เสมอ โดยเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม

2.1.2 สถิติการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

ภาพรวมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ พบว่า ใน พ.ศ. 2566 ผู้สูงอายุมีการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 55.9 และไม่ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 44.1 ซึ่งสาเหตุที่ผู้สูงอายุไม่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ ร้อยละ 52.6 ไม่มีความรู้หรือทักษะในการใช้ ร้อยละ 46.6 ไม่มีความจำเป็น และ ร้อยละ 0.6 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตสูงเกินไป นอกจากนี้ ร้อยละ 64 พบว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ[7]ซึ่งผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนฝูง ทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ และชำระค่าบริการต่าง ๆ หรือค้นหาข้อมูลข่าวสาร อย่างไรก็ดี ความสามารถในการยอมรับและเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุแต่ละคนแตกต่างกันตามความสนใจส่วนตัว ซึ่งท้ายที่สุดจะมีทั้งผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือที่มีความซับซ้อนได้ และผู้ที่เลิกใช้หรือลดความสนใจที่จะใช้งานโทรศัพท์มือถือ ซึ่งกระบวนการยอมรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อย่างโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุมีทั้งหมด 4 ขั้น[8] ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกสรร (appropriation) ผู้สูงอายุซื้อโทรศัพท์มือถือทั้งที่รู้สึกว่าไม่ได้มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิต แต่เพราะต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น รวมถึงผู้สูงอายุบางคนไม่ได้ซื้อโทรศัพท์มือถือด้วยตนเองแต่ได้รับจากบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะมีความกังวลเมื่อต้องเปลี่ยนจากโทรศัพท์มือถือรุ่นเก่าเป็นรุ่นใหม่

[7] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน.กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

[8] พนม คลี่ฉายา. (2565). "ยังโอลด์" ไทย ในวิถีดิจิทัล.กรุงเทพฯ: หน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (DIRU) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

(smart phone) ที่มีระบบหน้าจอสัมผัสความกังวลนี้เป็นส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเปิดรับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ ในอนาคตอีกด้วย

ขั้นที่ 2 การผสมผสาน (incorporation) หากผู้สูงอายุยอมรับโทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์หนึ่งในชีวิตประจำวันแล้ว สภาพร่างกายของผู้สูงอายุจะเป็นตัวกำหนดการใช้โทรศัพท์มือถือต่อไป เช่น ผู้สูงอายุวัย 70 ปี นำโทรศัพท์มือถือใส่สายเพื่อสวมไว้ที่คอ เพราะมีปัญหาด้านการได้ยิน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การต่อต้าน (objectification) แม้ผู้สูงอายุจะใช้โทรศัพท์มือถือในชีวิตประจำวัน แต่การเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพร่างกายและจิตใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมว่าจะใช้งานมากขึ้นหรือลดลงได้ตลอดเวลา โดยขึ้นอยู่กับความสนใจส่วนบุคคล ความจำเป็นที่จะต้องใช้ และความพยายามในการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ขั้นที่ 4 การยอมรับ (conversion) ผู้สูงอายุเพศหญิงจะมีความคิดว่าตนมีทักษะด้านเทคโนโลยีน้อย ขณะที่ผู้สูงอายุเพศชายคิดว่าตนเองสามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือรุ่นใหม่หรือเข้าใจเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ เพราะเป็นการแสดงตัวตนให้ผู้อื่นรับรู้ผ่านการใช้โทรศัพท์มือถือ จึงมีแนวโน้มจะใช้โทรศัพท์มือถือที่มีเทคโนโลยีซับซ้อน และเรียนรู้มากกว่าผู้สูงอายุเพศหญิงที่อาจเลิกใช้หรือลดความสนใจลง

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว หรือเพื่อน รวมทั้ง ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์ หรือค้นหาข้อมูลข่าวสาร แต่การใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดในเรื่องของความสามารถในการยอมรับและเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุแต่ละคนแตกต่างกันตามความสนใจส่วนตัว ซึ่งท้ายที่สุดจะมีทั้งผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือที่มีความซับซ้อนได้ และผู้ที่เลิกใช้หรือลดความสนใจที่จะใช้งานโทรศัพท์มือถือลง

2.1.3 กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

บทบัญญัติด้านการคุ้มครองสิทธิ์ของผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย[9] มีดังต่อไปนี้ **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2534** หรือรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่มีบทบัญญัติที่กล่าวถึงผู้สูงอายุโดยตรง ซึ่งเป็นบทบัญญัติภายใต้หมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐ ดังนี้

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

มาตรา 81 รัฐพึงช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีสุขภาพ กำลังใจ และความหวังในชีวิตเพื่อสามารถดำรงตนอยู่ได้ตามสมควร

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังนี้

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

มาตรา 54 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

[9] กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). บทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.dop.go.th/th/laws/2/9

มาตรา 80 รัฐต้องคุ้มครอง และพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้าง และพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว และความเข้มแข็งของชุมชน โดยรัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ดังนี้

หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

มาตรา 40 บุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

(6) เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ หรือทุพพลภาพ ย่อมมีสิทธิได้รับความคุ้มครองในการดำเนินกระบวนพิจารณาคดีอย่างเหมาะสม และย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในคดีที่เกี่ยวกับความรุนแรงทางเพศ

หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม สาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ดังต่อไปนี้

(1) คุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดู และให้การศึกษาปฐมวัย สิ่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัว และชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์ และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และพึ่งพาตนเองได้

มาตรา 84 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านเศรษฐกิจ ดังต่อไปนี้

(4) จัดให้มีการออมเพื่อการดำรงชีพในยามชราแก่ประชาชน และเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างทั่วถึง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ[10] ดังนี้

หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย

มาตรา 27 บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย มีสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน

การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใดจะกระทำมิได้

มาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรคหรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิหรือเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น หรือเพื่อคุ้มครองหรืออำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ย่อมไม่ถือว่าเป็นการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม

[10] รัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560 (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.

บุคคลผู้เป็นทหาร ตำรวจ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ และพนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรของรัฐย่อมมีสิทธิและเสรีภาพเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เว้นแต่ที่จำกัดไว้ในกฎหมายเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเมือง สมรรถภาพ วินัย หรือจริยธรรม

มาตรา 48 วรรคสอง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และบุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ

มาตรา 71 รัฐพึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของสังคม จัดให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยอย่างเหมาะสม ส่งเสริมและพัฒนาการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรงและมีจิตใจเข้มแข็ง รวมตลอดทั้งส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาให้ไปสู่ความเป็นเลิศและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

รัฐพึงส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นพลเมืองที่ดี มีคุณภาพและความสามารถสูงขึ้น

รัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัด ฟื้นฟูและเยียวยาผู้ถูกกระทำการดังกล่าวในการจัดสรรงบประมาณ รัฐพึงคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกันของเพศ วัย และสภาพของบุคคล ทั้งนี้ เพื่อความเป็นธรรม

สามารถสรุปได้ว่า รัฐธรรมนูญที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะคุ้มครองในเรื่องของสิทธิเสรีภาพในการได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย และการได้รับการช่วยเหลือจากภาครัฐในเรื่องการจัดสรรงบประมาณที่เป็นการส่งเสริมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้ถูกใช้ความรุนแรงหรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม

2.1.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) โดยสถิติจำนวนผู้สูงอายุ พ.ศ. 2567 โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เปิดเผยว่าในปีนี้มีผู้สูงอายุในประเทศไทยเป็นจำนวนร้อยละ 20.7 จากประชากรทั้งหมด โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่มีมากที่สุดคือ กลุ่มผู้อายุวัยต้น (60-69 ปี) อยู่ที่ร้อยละ 59.3 รองลงมาคือกลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง (70-79 ปี) อยู่ที่ร้อยละ 29.8 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุดได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) อยู่ที่ร้อยละ 10.9[11]

ในกรณีนี้ หากพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านความเปลี่ยนแปลงด้านพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุของสังคมไทยแล้ว หนึ่งในวิธีการที่อาจมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการส่งเสริม และสนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุมีทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเหมาะสมคือ การประยุกต์ใช้แนวคิดที่ว่าด้วยการเป็น “ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ” (Active

[11]สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2568). สูงวัยโดยสมบูรณ์ : สรุปสถานการณ์ผู้สูงวัยในปี 2567 และจะไปต่อกันอย่างไร เมื่อ ‘ลูก’ คือรายได้หลักของพ่อแม่วัยเกษียณ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568, จาก https://section09.thaihealth.or.th/2025/01/09/complete-aged-society/

ageing) หรือการส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถสร้างประโยชน์ หรืออิทธิพลเชิงบวกให้กับทั้งตนเอง และผู้อื่นได้ผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ร่วมกันกับครอบครัว ชุมชน และสังคม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และ การเมือง

ด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างที่ส่งผลกระทบให้ลักษณะการประกอบกิจกรรมดังข้างต้นนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสาร หรือการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกันกับคุณลักษณะ และความต้องการของผู้สูงอายุที่มีความต้องการด้าน 1) การสร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่น (มีคุณค่า) 2) การสร้างตัวตนที่ดูทันสมัยผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3) การได้มีโอกาสพูดคุย สื่อสารกับคนในครอบครัว และกลุ่มเพื่อน และ 4) การได้ใช้เวลาว่างไปกับการหาความเพลิดเพลิน และการกระชับสัมพันธ์มากกว่าการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันกับการทำธุรกรรมทางการเงิน เนื่องจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน

ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นนั้นสอดคล้องกับข้อเสนอของ **Smith (2014)**[12] ที่กล่าวว่า รูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุนั้น มักมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง เช่นเดียวกันกับ **Miyadera (2021)**[13] ที่เสนอว่า ผู้สูงอายุมักเลือกใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพ ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่มีลักษณะที่ตรงกับข้อสรุปโดย **กำจร หลุยยะพงศ (2553)**[14] ที่พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มชนชั้นกลาง-สูง และชนชั้นกลางในเขตกรุงเทพมหานคร หรือกลุ่ม OPPY Club (Old People Playing Young Club) มักมีความต้องการในการแสดงออกถึงศักยภาพ และความทันสมัยของตนผ่านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร อาทิ คอมพิวเตอร์ และแพลตฟอร์มในระบบอินเทอรเน็ต เป็นต้น

ทั้งนี้ ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อทักษะการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุมี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ทักษะ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับเทคโนโลยี โดยพบว่า หากผู้สูงอายุเคยทำงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีมาก่อน ผู้สูงอายุรายนั้นจะถือเป็นบุคคลที่มีต้นทุน หรือศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีที่สูงกว่าบุคคลที่ไม่มีประสบการณ์ด้านการทำงานที่มีความเกี่ยวพันกับเทคโนโลยี นอกจากนี้แม้ปัจจุบันเทคโนโลยีจะสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุยังต้องอาศัยประสบการณ์ด้านการฝึกฝน เรียนรู้ 2) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ภายในพื้นที่เมืองใหญ่ มักจะมีโอกาสในการสั่งสมองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ภายในพื้นที่ชนบท ผู้สูงอายุบางส่วนมีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับ

---

[12] Smith, A. (2014). Older Adults and Technology Use. . สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2014/04/PIP_Seniors-and-Tech-Use_040314.pdf?utm_source=chatgpt.com

[13] Miyadera, R (2021).Effects of the Use of the Information and Communication Technology on Social Participation in Older Adults: Review of Literature. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.researchgate.net/publication/360418799_Effects_of_the_Use_of_the_Information_and_Communication_Technology_on_Social_Participation_in_Older_Adults_Review_of_Literature

[14] กำจร หลุยยะพงศ์. (2553). การสื่อสารกับวาทกรรมอัตลักษณ์ผู้สูงอายุในสังคมไทย Communication and identity discourses of the elderly in Thai society / Kamjohn Louiyapong . สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1901039

การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยพบว่า ผู้สูงอายุบางส่วนเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีการทดลองด้วยตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม ลักษณะการเรียนรู้ดังกล่าวมักไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก เหตุลักษณะการเรียนรู้ดังกล่าวคือ ลักษณะการเรียนรู้ กระแสรองที่มักพบในผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูง และมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาก่อนเท่านั้น นอกจากนี้ ประเด็นด้านความมั่นคงทางจิตใจจากการได้รับดูแลอย่างดีจากคนใกล้ชิด หรือคนในครอบครัว ของผู้สูงอายุยังถือเป็นอีกปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อทักษะการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน โดยสรุป การได้รับอิทธิพลเชิงบวกเกี่ยวกับการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีจากกลุ่มคนใกล้ชิดของผู้สูงอายุนั้นคือ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถ และความเปิดกว้างในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

2.1.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย

มีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทยที่แสดงให้เห็นว่า รูปแบบพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตนั้น มีลักษณะ ดังนี้

1) เลือกใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว และเพื่อน โดย **พิทักษ์ ศิริวงษ์และบัณฑิตา อุณหเลขจิตร**[15] ได้เสนอว่า ผู้สูงอายุมักใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว และเพื่อน ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุนิยมใช้ในการติดต่อสื่อสาร คือ ไลน์ และเฟซบุ๊ก ในขณะที่การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดตามข่าวสารผ่านแพลตฟอร์มเฟซบุ๊ก (Facebook) นั้นเป็นจุดประสงค์รองลงมา อย่างไรก็ตาม ในมิติด้านการติดตามข่าวสาร ผู้สูงอายุมักพบปัญหา และอุปสรรคในลักษณะของการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และสมรรถภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่เสื่อมสภาพตามกาลเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ **สุนทรีย์ ชุ่มมงคล (2563)**[16] ที่ได้เสนอว่า รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุที่กระทำโดยการใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเองนั้นคือ การใช้สื่อใหม่ในการสื่อสารเรื่องทั่วไป ตลอดจนเรื่องสุขภาพ การติดต่อสื่อสารกับครอบครัว และกลุ่มเพื่อนด้วยการส่งข้อมูลผ่านแพลตฟอร์ม ไลน์(Line) และ เฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่อแบ่งปันข้อมูล ข่าวสาร หรือสาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแล การป้องกัน และการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง

ทั้งนี้ เป็นเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่มีความมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และองค์ความรู้ด้านสุขอนามัยของตนเอง อีกทั้งยังรู้สึกไม่คุ้นเคย หรืออายกับการสื่อสารในประเด็นนี้กับผู้อื่น นอกจากนี้ การใช้สื่อใหม่ยังมีบทบาท และความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุค่อนข้างมาก เนื่องจากศักยภาพของสื่อใหม่ที่สามารถลดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในครอบครัว และผู้สูงอายุลงได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักขาดทักษะ และประสบการณ์ในการใช้งาน รวมไปจนถึงการขาดความเข้าใจในระบบการทำงานของสื่อใหม่ ส่งผลให้สื่อใหม่ยังคงเป็นสิ่งที่มีข้อจำกัดอย่างมากในการใช้งานโดยผู้สูงอายุ

---

[15] พิทักษ์ ศิริวงษ์ และบัณฑิตา อุณหเลขจิตร (ม.ป.ป.). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตตลาด ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. สาขาการตลาด และสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาศิลปากร.

[16]สุนทรีย์ ชุ่มมงคล. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วยสื่อใหม่ผ่านโซเชียลมีเดีย. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก http://research.bkkthon.ac.th/abstac/ab_09092562080951.pdf

2) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการดำเนินการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดย **รองศาสตราจารย์ ดร. พนม คลี่ฉายา**[17] ได้เสนอว่า เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางสังคมของผู้สูงอายุได้ ทั้งนี้ ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีโดยรวมในระดับ "มาก" เพราะมีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีเป็นเหมือนส่วนหนึ่งในชีวิตของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร ความบันเทิง หรือแชร์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีในการหาข้อมูลด้านสุขภาพกาย จิต การใช้ชีวิต การออกกำลังกาย อยู่ระดับ "มาก" อย่างไรก็ตาม การที่ผู้สูงอายุไม่ได้เติบโตมากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ได้แก่ การเพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การให้คำแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยต้องอธิบายขั้นตอนการใช้งานให้ละเอียดและชัดเจน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาที่มีความซับซ้อนบนโลกออนไลน์ ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญมากในการส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ และในขณะเดียวกันควรให้ความสำคัญในด้านการรู้เท่าทันสื่อของกลุ่มผู้สูงอายุในประเด็นการเข้าถึง การใช้งาน การประเมิน และการใช้ประโยชน์เนื้อหาข่าวสารบนสื่อดิจิทัล เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุได้

3) การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความมั่นคงทางรายได้ สุขภาพ และการใช้ชีวิตในสังคมผู้สูงอายุ โดย **รองศาสตราจารย์ ดร. พนม คลี่ฉายา และ ดร. พงษ์พันธ์ กีรติวศิน**[18] ได้นำเสนอผลการวิจัยเชิงสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งใช้งานอินเทอร์เน็ตมามากกว่า 5 ปี ส่วนมากมีบัญชีไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) ของตนเอง ปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ใช้งานคล่องแคล่วระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเปราะบาง จำนวนครึ่งหนึ่งระบุว่าไม่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นของตนเอง จำนวนครึ่งหนึ่งระบุว่าไม่ใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีความรอบรู้ทางเทคโนโลยีระดับน้อย ทั้งนี้ ด้านการใช้เทคโนโลยีหารายได้ของผู้สูงอายุวัยต้นและผู้จะก้าวสู่วัยผู้สูงอายุ พบว่า มีรูปแบบการสร้างรายได้จากการสร้างเนื้อหาบนยูทูบ (Youtube) ติ๊กต็อก (TikTok) เฟซบุ๊ก (Facebook) การขายสินค้าออนไลน์ ทั้งสินค้าทั่วไปและสินค้าที่สร้างจากทรัพยากรในชุมชน การจ้างงานอาชีพอิสระ ด้านการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันพบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้ในเรื่องงาน การเข้าถึงความช่วยเหลือจากรัฐผ่านแอปพลิเคชัน การเงิน การธนาคาร ซื้อสินค้าออนไลน์ ใช้พักผ่อน หย่อนใจ สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านการใช้เทคโนโลยีดูแลสุขภาพพบว่า ใช้เข้าถึงข้อมูลสุขภาพออนไลน์ ใช้อุปกรณ์และแอปพลิเคชันดูแลสุขภาพ ใช้ติดต่อแพทย์ในนัดหมายเข้ารับการตรวจติดตามการรักษา การนำระบบ ช่วยเหลือฉุกเฉินมาใช้ดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง ด้านการใช้เทคโนโลยีสร้างความสัมพันธ์ต่างรุ่นวัยพบว่า ใช้แอปพลิเคชันสนทนาพูดคุยกับลูกหลานที่อยู่ห่างไกล อย่างไรก็ดี รูปแบบการพัฒนาและส่งเสริมการนำ

[17] พนม คลี่ฉายา. (2565). "ยังโอลด์" ไทย ในวิถีดิจิทัล.กรุงเทพฯ: หน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (DIRU) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[18] พนม คลี่ฉายา และพงษ์พันธ์ กีรติวศิน. (2565). การพัฒนาความรอบรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อความมั่นคงทางรายได้สุขภาพ และการใช้ชีวิตในสังคมผู้สูงอายุบนฐานวิถีชีวิตใหม่.กรุงเทพฯ: หน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (DIRU) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทคโนโลยีมาใช้เพื่อเตรียม ความพร้อมสังคมผู้สูงอายุฐานวิถีชีวิตใหม่ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) สถาบันสูงวัยเพื่อความมั่นคงทางรายได้ด้วยตนเองจากเทคโนโลยี 2) สูงวัยไลฟ์สเปียร์เพื่อสร้างการรวมกลุ่มส่งเสริมพัฒนาผู้สูงอายุ 3) สูงวัย ไปด้วยกัน ไม่ทิ้งกัน เพื่อช่วยเหลือสร้างความเข้มแข็งและลดความเปราะบางของผู้สูงอายุกลุ่ม เปราะบาง 4) สูงวัยสมาร์ตลีฟวิ่ง ระบบช่วยเหลือฉุกเฉินให้ผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิงได้รับการรักษาทันท่วงที

นอกจากนี้ **วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**[19] ได้เสนอว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ และตลาดแรงงานครั้งสำคัญที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิดงานในรูปแบบใหม่ อีกทั้งความต้องการของผู้บริโภคที่มีการใช้รูปแบบดิจิทัลในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น แนวทางการทำงานแบบใหม่นี้ หากพิจารณาถึงข้อจำกัดและเงื่อนไขของผู้สูงอายุนับว่าเป็นรูปแบบงานที่ค่อนข้างเหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีความยืดหยุ่น และไม่ผูกมัดผู้สูงอายุจนเกินไป แต่ความท้าทายที่สำคัญ คือ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานของผู้สูงอายุยังค่อนข้างมีข้อจำกัด และมีผลทำให้ผู้สูงอายุที่ตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงขาดโอกาสในการทำงานและรายได้ลดลง ดังนั้น ควรส่งเสริมทักษะผู้สูงอายุ เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานในอนาคตทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ เช่น ด้านเทคโนโลยี การทำงานบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นต้น

2.1.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในต่างประเทศ

ฮาส และคณะ (2564)[20] ศึกษาประสบการณ์ของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยเป็นการศึกษาแบบสำรวจภาคตัดขวาง เพื่อประเมินปัจจัยอุปสรรคและปัจจัยที่อำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าสังคมบนเว็บในหมู่ผู้สูงอายุในจังหวัดบริติชโคลัมเบียของแคนาดา ในช่วงการระบาดใหญ่ของโควิด-19 โดยใช้การสำรวจแบบตัดขวางตามจำนวนประชากรและเป็นตัวแทนระดับภูมิภาคโดยใช้วิธีการโทรสุ่มเพื่อเข้าถึงผู้เข้าร่วมการวิจัยที่มีอายุมากกว่า 65 ปีที่อาศัยอยู่ในบริติชโคลัมเบีย โดยผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยผู้สูงอายุ 400 คน ที่มีอายุเฉลี่ย 72 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 63.7 (n=255) เป็นผู้หญิง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (n=358, ร้อยละ 89.5) ตระหนักถึงวิธีใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับผู้อื่น และผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งเล็กน้อย (n=224, ร้อยละ56) รายงานว่าตั้งแต่เริ่มมีการระบาดใหญ่ พวกเขาใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างออกไปเพื่อเชื่อมต่อกับผู้อื่นในช่วงการแพร่ระบาด นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 55.9 (n=223) รายงานว่าพวกเขานำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ตั้งแต่เริ่มมีการระบาดใหญ่ ผู้สูงอายุรายงานอุปสรรคสำคัญในการใช้เทคโนโลยีดังต่อไปนี้: (1) การขาด

[19] วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). โครงการการส่งเสริมการมีงานทำที่มีคุณค่าสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสังคมสำหรับคนทุกวัยในประเทศอาเซียนบวกสามระหว่างและภายหลังสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.

[20] Haase, K. Cosco, T. Kervin, L. Riadi, I. O'Connell, M. (2021). Older Adults' Experiences With Using Technology for Socialization During the COVID-19 Pandemic: Cross-sectional Survey Study JMIR Aging. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://aging.jmir.org/2021/2/e28010

การเข้าถึง (รวมถึงปัญหาทางการเงิน ความรู้ และอายุ) (2) การขาดความสนใจ (รวมถึงความต้องการใช้โทรศัพท์และการขาดความสนใจโดยทั่วไปในคอมพิวเตอร์) และ (3) สิ่งกีดขวางทางกายภาพ (อันเป็นผลมาจากความเสื่อมถอยของสมอง หลอดเลือดสมอง และข้ออักเสบ) ผู้สูงอายุยังรายงานปัจจัยที่อำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้: (1) ความรู้ด้านเทคโนโลยี (จากการสอนด้วยตนเองหรือหลักสูตรภายนอก) (2) การพึ่งพาผู้อื่น (ครอบครัว เพื่อน และการค้นหาทางอินเทอร์เน็ตทั่วไป) (3) การเข้าถึงเทคโนโลยี (รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ และคำแนะนำที่ชัดเจน) และ (4) แรงจูงใจทางสังคม (ใครๆ ก็ทำกัน)

ในส่วน ยาร์สเวลด์ (2563)[21] ศึกษาผลกระทบของโควิด-19 ในประชากรสูงอายุ: กรณีศึกษาการปิดช่องว่างของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยมีที่มาจากการระบาดของโรค COVID-19 ที่มีผลกระทบอย่างมหาศาลต่อชีวิตประจำวันของส่วนใหญ่ของผู้คน มาตรการล็อกดาวน์และป้องกันไวรัสได้ทำให้บุคคลแต่ละคนต้องโดดเดี่ยว มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลก และจำกัดการเข้าถึงการดูแลสุขภาพทางกายและจิตใจ แม้ว่ามาตรการเหล่านี้จะเป็นสิ่งจำเป็นในการลดการแพร่ของเชื้อไวรัส แต่ก็ก่อผลกระทบทางกาย จิตใจ และสังคม เทคโนโลยีถูกปรับใช้เพื่อพยายามลดผลกระทบเหล่านี้ โดยใช้ดิจิทัลแทนกิจกรรมประจำวันหลาย ๆ อย่างที่ไม่สามารถทำได้อย่างปกติ อย่างไรก็ตาม ประชากรผู้สูงอายุซึ่งได้รับผลกระทบมากที่สุดจากทั้งไวรัสและมาตรการล็อกดาวน์และได้รับประโยชน์น้อยที่สุดจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การบรรเทาผลกระทบจากความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ในช่วงการระบาด COVID-19 การแก้ปัญหาระยะสั้นคือการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นเรื่องจำเป็น อาทิ รัฐบาลและบ้านพักคนชราดำเนินการเพื่อให้มีการเข้าใจในทรัพยากรที่มีออนไลน์ในช่วงวิกฤต จัดกิจกรรมสังสรรค์ออนไลน์ที่เหมาะสำหรับผู้สูงอายุโดยช่วยให้มีการติดต่อสังคมโดยไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 และการเสนอโปรแกรมออกกำลังกายออนไลน์ที่เน้นผู้สูงอายุที่ต้องอยู่บ้านเพื่อลดความเสี่ยงทางกายจากการออกกำลังกายน้อยลง

ส่วนเป้าหมายในระยะยาวควรเน้นการดำเนินการที่มีความหมายในการปิดแกนของความเหลื่อมล้ำในประชากรผู้สูงอายุ รัฐบาลควรดำเนินการให้มีโปรแกรมที่เพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีและให้โอกาสให้ผู้สูงอายุเรียนรู้วิธีการใช้งาน โดยต้องพิจารณาถึงความแตกต่างในเหตุผลของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่มีอยู่ในกลุ่มต่าง ๆ ทางสังคม-เศรษฐกิจและเพศ ผู้สูงอายุในชุมชนที่มีรายได้น้อยอาจเผชิญกับปัญหามากขึ้นจากขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีและในชุมชนเหล่านั้น อาจต้องมีการให้การสนับสนุนเริ่มต้นในการสนับสนุนเทคโนโลยีสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม ในชุมชนที่มีรายได้สูงปัญหามักจะอยู่ที่ความไม่พอใจที่จะใช้เทคโนโลยีและขาดทักษะด้านดิจิทัล ดังนั้น โครงการที่เน้นชุมชนเหล่านี้จะต้องเริ่มต้นด้วยโปรแกรมที่เน้นการเพิ่มความพอใจในการใช้เทคโนโลยีและการฝึกฝนทักษะด้านดิจิทัล ความแตกต่างในระดับการศึกษาและระดับการรู้ระดับการอ่านและเขียนในชุมชนทั่วไปยังควรถูกพิจารณาเพื่อให้แน่ใจว่าโปรแกรมที่ถูกต้องสามารถดำเนินการเพื่อเป้าหมายในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

[21] Martins Van Jaarsveld G. (2020). The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide. *Frontiers in psychiatry*. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7693633/

มีการศึกษาที่ดำเนินการมาก่อนและแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการเรียนรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากและมีผลระยะยาวต่อทักษะด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ นอกจากนี้โปรแกรมและแอปพลิเคชันที่พัฒนาโดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ยังสามารถปรับปรุงความเชื่อมั่นและความสนใจในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้ และมีการศึกษาที่แสดงว่าความรู้สึกว่าง่ายต่อการใช้และความรู้สึกว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีประโยชน์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำนายการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถเป็นเป้าหมายของการรณรงค์ข้อมูลและโปรแกรมชุมชนเพื่อช่วยผู้สูงอายุให้เข้าใจว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยเหลือชีวิตประจำวันของพวกเขาได้ และเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ราคาจับต้องได้

สรุปได้ว่า การดำเนินงานของรัฐบาลในการเพิ่มการเข้าถึงเทคโนโลยีและการใช้โปรแกรมการเรียนรู้ด้านดิจิทัลในประชากรผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่จำเป็นมากโดยเฉพาะเมื่อมองไปในอนาคตที่มีการเข้าถึงเทคโนโลยีมากขึ้นเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ ลี และ คอสต์ก้า (2567)[22] ศึกษาการก้าวสู่ยุคดิจิทัล โดยศึกษาในมุมมองด้านความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและความเท่าเทียมทางดิจิทัลในประเทศจีน ซึ่ง Grey Digital Divide หมายถึง ความแตกต่างในการเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี หรือความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีไม่ได้มีเพียงเฉพาะแค่ปัจจัยการเข้าถึง แต่ยังมีการพิจารณาถึงปัจจัยทางสังคมและการใช้งานเทคโนโลยีอีกด้วย เช่น ความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การทำความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรมหรืออุปกรณ์ดิจิทัล เป็นต้น ความเหลื่อมล้ำนี้สามารถมีผลกระทบต่อการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุได้

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุจำนวน 55 ราย พบว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ทั่วโลก แต่ภายใต้สถานการณ์นี้กลับพบว่า เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและความไม่เท่าเทียมในกลุ่มสังคมต่าง ๆ รุนแรงขึ้นอีกด้วย อย่างไรก็ดี การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่กรณีของประเทศจีนโดยศึกษาความเหลื่อมล้ำและความเท่าเทียมทางดิจิทัลในผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุเผชิญกับความท้าทายมากมายในการใช้ดิจิทัล เช่น การเข้าถึงธุรกรรมต่าง ๆ ทางดิจิทัล การดูแลสุขภาพผ่านช่องทางดิจิทัล และการใช้งาน QR Code ด้านอุปสรรคสำคัญที่นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ได้แก่ ข้อจำกัดทางกายภาพ การขาดทักษะด้านดิจิทัล ความสนใจ เวลาและพลังงาน ตลอดจนการสนับสนุนทางสังคมและเครือข่าย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุได้แสดงทัศนคติที่แตกต่างกันต่อการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมแบบดิจิทัล ตั้งแต่การมองโลกในแง่ดีและความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการเรียนรู้ดิจิทัล ไปจนถึงการมองว่าตนเองเป็น 'ผู้ลี้ภัยดิจิทัล' ที่ถูกทิ้งไว้ข้างหลังอย่างมาก และพัฒนาความกังวลและ ไม่ไว้วางใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล โดยแสดงอุปสรรคและความยากลำบากที่ผู้สูงอายุพบในการเรียนรู้ดิจิทัล ดังนี้

[22] Li, H., & Kostka, G. (2024). Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China. Media, Culture & Society. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://www.researchgate.net/publication/378380701_ Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China

ตารางที่ 4 แสดงอุปสรรคและความยากลำบากที่ผู้สูงอายุพบในการเรียนรู้ดิจิทัล

ประเภทอุปสรรค	กรณีตัวอย่าง	ตัวอย่างบทให้สัมภาษณ์	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละของผู้ตอบทั้งหมด
อุปสรรคทางกายภาพ	-ปัญหาเกี่ยวกับดวงตา เช่น สายตายาวตามอายุ หรือสายตาไม่ดี เนื่องจากความเมื่อยล้าของดวงตา ที่เป็นผลมาจากการจ้องมองหน้าจอเป็นเวลานาน -ความจำที่เสื่อมถอย -นิ้วและมือที่ไม่ยืดหยุ่น -ความพิการ	“เมื่อก่อนมองเห็นได้ง่ายกว่านี้ แต่ในตอนนี้รู้สึกตาล้าทุกครั้งที่จ้องมองหน้าจอเป็นเวลานาน ในส่วนการพัฒนาทักษะดิจิทัล มีความคิดเห็นว่า อยากเรียนรู้เพิ่มเติมแต่ไม่มีแรงที่จะเรียนรู้ เลยต้องเลิกเรียนรู้ไปหลายครั้ง” (ชาย อายุ 77 ปี)	49	89
ขาดทักษะ/ความสามารถด้านดิจิทัล	การไร้ความสามารถและ/หรือความรู้และทักษะไม่เพียงพอที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ - ลงทะเบียนและสแกนรหัส QR - การชำระค่าครองชีพผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ - การใช้แอปพลิเคชัน ธนาคาร และการจัดส่งอาหาร - การค้นหา/ตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็น เพื่อทำความเข้าใจและจดจำฟังก์ชันและขั้นตอนที่ซับซ้อน	“มีความรู้สึกว่าต้องเรียนรู้หลายสิ่งตั้งแต่เริ่มต้น และมักจะลืมขั้นตอนและจบลงด้วยความล้มเหลวกลางทาง ฟังก์ชันบางอย่างนั้นยากเกินกว่าที่จะเรียนรู้ ไม่ว่าลูก ๆ จะสอนกี่ครั้งก็จำไม่ได้” (หญิง อายุ 68 ปี)	46	84
ขาดแคลนเวลา	การเรียนรู้อุปกรณ์ดิจิทัลต้องใช้เวลามากเกินไป	“ในชีวิตประจำวัน ต้องทำอาหารให้ทั้งครอบครัวและจัดการงานบ้านและต้องดูแลหลานชายสองคน ดังนั้นจึงไม่มีเวลาว่างในการเรียนรู้” (หญิง อายุ 64 ปี)	41	75
ขาดการสนับสนุนทางสังคม	มีช่องทางจำกัดในการรับการสนับสนุนการเรียนรู้และการใช้งานดิจิทัลจากครอบครัว เพื่อน และสังคม	“มีความคิดที่อยากเรียน แต่ลูก ๆ ยุ่งมาก พวกเขาไม่มีเวลาสอนทีละขั้นตอน ส่งผลให้ไม่รู้ว่าจะหันไปพึ่ง	33	60

ประเภทอุปสรรค	กรณีตัวอย่าง	ตัวอย่างบทให้สัมภาษณ์	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละของผู้ตอบทั้งหมด
		ใครเพื่อเรียนรู้และถามคำถาม” (หญิง อายุ 70 ปี)		
ขาดแรงจูงใจและความสนใจในการเรียนรู้ดิจิทัล	ความสนใจและแรงจูงใจที่จำกัดเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้ - การเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้นไร้ประโยชน์ - การเรียนรู้มีขั้นตอนที่ซับซ้อนและไม่มีความมั่นใจในการเรียนรู้ - ความกลัวในการเรียนรู้และลองใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	“อายุมาก จึงไม่สนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และไม่มีความจำเป็นในความพยายามที่จะฝึกฝนทักษะในการใช้สมาร์ตโฟน เพราะ ไม่ได้เพิ่มคุณค่าให้กับชีวิตปัจจุบันมากนัก” (ชาย อายุ 67 ปี)	28	51

จากการศึกษาครั้งนี้ยังเน้นย้ำถึงความพยายามที่สำคัญของรัฐบาลจีนทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและอำนวยความสะดวกในการบูรณาการทางดิจิทัลในผู้สูงอายุ สิ่งนี้เน้นย้ำถึงการตอบสนองและการปรับตัวของรัฐบาลจีนในการนำแนวทางต่าง ๆ มาใช้โดยการพัฒนานโยบายและโปรแกรมที่รวดเร็วเพื่อจัดการกับปัญหาสังคมที่กำลังเกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของพลเมืองจีน อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีความตระหนักเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการเกี่ยวกับการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของรัฐบาล และไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านี้ ซึ่งเน้นย้ำถึงช่องว่างที่สำคัญในการเข้าถึงดิจิทัล ซึ่งรัฐบาลอาจจำเป็นต้องแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

อีกทั้ง มูบารัค และ ซูโอมิ (2565)[23] ศึกษาการกีดกันทางดิจิทัลในยุคข้อมูลข่าวสารและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นว่า ผู้สูงอายุถูกลืมไปหรือไม่ เนื่องจากความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลไม่เพียงแต่ดำเนินต่อไป แต่ยังเกิดความลึกซึ้งของปัญหาอย่างยิ่งในเวลาเดียวกัน หลังจากที่เข้าถึงอุปกรณ์ ICT ขั้นพื้นฐานแล้ว สิ่งที่ตามมาคือการขาดทักษะและคุณภาพของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เรียกว่า Grey Digital Divide โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ การทบทวนและวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องล่าสุดเกี่ยวกับ Grey Digital Divide ซึ่งกำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในฐานะความท้าทายแห่งยุคสมัย โดยวิธีการศึกษาคือการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ Digital Divide และ Grey Digital Divide เพื่อรวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยการทบทวนวรรณกรรมครอบคลุมระยะเวลา 5 ปี เพื่อหารือเกี่ยวกับแนวโน้มปัจจุบันในหัวข้อนี้

[23] Mubarak, F. Suomi, R. (2022). Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35471138/

ผลการศึกษาพบว่า มีภาวะบ่งชี้ถึงปัญหาการสูงวัยที่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว Grey Digital Divide ถือเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุในการมีส่วนร่วมและรับประโยชน์จากการปฏิวัติดิจิทัล ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการใช้งานดิจิทัลขั้นพื้นฐาน เช่น จองตั๋วหรือต่ออายุบัตรโดยสารเพื่อรับสิทธิประโยชน์ผู้สูงอายุ เนื่องจากระบบส่วนใหญ่เป็นระบบดิจิทัล ความท้าทายอีกประการหนึ่งคือการกีดกันทางสังคมที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญ เนื่องจากไม่สามารถเชื่อมต่อกับเพื่อนฝูงผ่านเครือข่ายดิจิทัลได้เนื่องจากขาดทักษะด้านดิจิทัล สถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นในประเทศกำลังพัฒนาเช่นกัน แม้ว่าในประเทศกำลังพัฒนาผู้สูงอายุจะได้รับความช่วยเหลือทันทีจากสมาชิกในครอบครัวเนื่องจากระบบ ครอบครัวของการอยู่ร่วมกัน

ความหมายและทิศทางในอนาคต: ความหมายเชิงปฏิบัติของการวิจัยนี้อาจเป็นการทำงานภาคสนามอย่างเต็มรูปแบบในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เพื่อทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแบ่งแยกทางดิจิทัลในผู้สูงอายุ การทำงานร่วมกันระหว่าง ICT และอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพอาจส่งผลให้เกิดการปฏิวัติผลิตภัณฑ์และบริการ ICT ตามหลักสรีรศาสตร์ซึ่งเป็นมิตรกับผู้สูงอายุ คงจะน่าสนใจที่จะทราบว่าวัฒนธรรมส่งผลต่อการแบ่งแยกทางดิจิทัลในประเทศต่างๆ อย่างไร

อย่างไรก็ดี จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยสรุป กล่าวได้ว่า การใช้สื่อและเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ได้แก่

1) ด้านความเหลื่อมล้ำทางทักษะดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ (Grey digital devide): แม้ว่าจะมีการเข้าถึงเทคโนโลยี แต่ผู้สูงอายุมักมีทักษะดิจิทัลน้อยกว่าวัยอื่น ๆ จึงจำกัดรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่

2) อุปสรรคในการใช้บริการทางสุขภาพออนไลน์ (e-health) ผู้สูงอายุเผชิญกับอุปสรรคในการใช้บริการ e-health เนื่องจากขาดความมั่นใจในตัวเอง ความรู้และการสนับสนุน ข้อกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและการต้องการให้มีการออกแบบหน้าจอที่เป็นมิตรต่อการใช้งาน

3) อุปสรรคในการเข้าถึงและความสนใจ: ผู้สูงอายุมักขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีเนื่องจากข้อจำกัดทางการเงิน ขาดความรู้ หรือปัญหาที่เกี่ยวกับอายุ นอกจากนี้ยังขาดความสนใจในเทคโนโลยี ซึ่งบางคนมักชอบวิธีการสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น การโทรศัพท์สื่อสารด้วยเสียง

4) อุปสรรคทางกายภาพ: ความเสื่อมถอยของประสิทธิภาพสมอง หลอดเลือดสมอง และความเสื่อมถอยของกระดูกและข้อ และข้อจำกัดทางกายอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การสนับสนุนทางสังคม: สิ่งแวดล้อมทางสังคมของผู้สูงอายุ เป็นข้อบ่งชี้หนึ่งที่จะส่งเสริมทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุได้

2.2 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม

หากพิจารณาช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสารของกลุ่มผู้สูงอายุพบว่า ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์เป็นหลัก ในขณะที่อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์เริ่มเข้ามามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการติดตามข่าวสารของผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากผลสำรวจ พบว่า

ผู้สูงอายุมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ผ่านโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 44.72% รองลงมาเป็นเฟซบุ๊ก (Facebook) ร้อยละ 30.56[24] ซึ่งใช้เป็นสื่อหลักเพื่อการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ดี จากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มสูงขึ้น แต่ในขณะเดียวกันกลับพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตไม่เหมาะสม

ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป มีการแชร์ข่าวปลอมมากกว่ากลุ่มคนช่วงวัยอื่น ๆ กล่าวคือ กลุ่มผู้สูงอายุมีการแชร์ข่าวปลอมมากกว่าช่วงอายุ 45-65 ปี ไม่ต่ำกว่า 2 เท่า และมากกว่าช่วงอายุ 18-29 ปี ถึง 7 เท่า นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้สูงวัยมีแนวโน้มจะแชร์ข่าวปลอมมากขึ้น หากข่าวปลอมนั้นถูกแชร์มาจากเพื่อนที่น่าเชื่อถืออีกทีหนึ่ง อีกทั้ง เกิดความสับสนระหว่างข่าวจริงกับข่าวปลอม เนื่องจากปัจจุบันรูปแบบของเว็บข่าวปลอม มักจะมีลักษณะไม่ต่างกับโพสต์ข่าวทั่วไปจากสำนักข่าวดัง ๆ เช่น ชื่อเว็บ สี โลโก้ ถ้าไม่สังเกตให้ดีหรือมองผ่าน ๆ ก็อาจจะแยกไม่ออก ซึ่งเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้ข่าวปลอมแพร่ ได้รวดเร็ว[25] อย่างไรก็ดี ในส่วนของประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป กว่า ร้อยละ70 เชื่อ "ข่าวปลอม" ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยเฉพาะในประเด็นโรคมะเร็ง และโรคโควิด-19 กล่าวคือ เมื่อพบเห็นข่าวปลอมเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้สูงอายุ ร้อยละ 66.2 จะแชร์ข่าวปลอมนั้นซ้ำ โดยคิดว่า เป็นการเตือนคนใกล้ตัว ในขณะที่ร้อยละ 54.7 เพิกเฉย/ไม่สนใจ/เลื่อนข้ามไป และมีเพียงร้อยละ 24.5 ที่ทำการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง[26] นอกจากนี้ ยังพบว่า ข่าวปลอมต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานภาครัฐตรวจสอบและเผยแพร่แล้วว่า เป็นข่าวปลอม หรือเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีหลักฐานในการพิสูจน์ได้จริงนั้น ผู้สูงวัยส่วนมากยังคงคิดว่า เป็นเรื่องจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรักษาโรคต่าง ๆ

ทั้งนี้ จากการส่งต่อข้อมูลที่เป็นข่าวปลอมของผู้สูงอายุมีสาเหตุมาจากกลุ่มผู้สูงอายุเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตช้ากว่าคนรุ่นอื่นๆ ดังนั้น จึงขาดความรู้และความเท่าทันทางทักษะดิจิทัล การใช้งานและการเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาจมีความยากลำบาก อีกทั้ง กระบวนการรับรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุอาจจะเสื่อมลงตามอายุ ซึ่งอาจส่งผลให้มีความยากลำบากในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จึงเกิดการแชร์ข่าวปลอมขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้สูงอายุจึงเชื่อข่าวปลอมได้ง่ายกว่า และไม่สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงของข้อมูลบนสื่อออนไลน์ได้ ดังนั้น การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อดิจิทัล และสามารถใช้สื่อดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย โดยจะเห็นได้จากที่ Loureiro, & Barbas (2014) กล่าวว่า ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ โดยควรส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ดังนี้

1) การเข้าถึงข้อมูลและรวบรวมข้อมูลบนสื่อดิจิทัล

2) การจัดการและจัดระเบียบข้อมูลที่ได้มาจากสื่อดิจิทัลเพื่อนำไปใช้ในอนาคต

---

[24]เปิดผลโพลส่องพฤติกรรมผู้สูงอายุไทย ใช้ชีวิตอยู่บ้าน-ไม่เล่นสื่อโซเชียล. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.posttoday.com/social/general/627871

[25] Older people more likely to share fake news on Facebook, study finds. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.theguardian.com/technology/2019/jan/10/older-people-more-likely-to-share-fake-news-on-facebook?utm_source=chatgpt.com

[26] เช็ค 'ข่าวปลอม' เรื่องสุขภาพ 'ผู้สูงวัยไทย' หลงเชื่อมากที่สุด. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.bangkokbiznews.com/social/935482?utm_source=chatgpt.com

3) การประเมิน การบูรณาการ การตีความ และการเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งที่มาหลายแหล่ง

4) การสร้างข้อมูลใหม่จากข้อมูลที่มีอยู่โดยมีการปรับ การประยุกต์ขึ้นมา

5) การสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลไปยังผู้ที่มีความแตกต่างและหลากหลายด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งไม่ใช่ว่าทุกคนจะสามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ด้วยตนเองโดยง่ายโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุนั้นต้องผ่านการเรียนรู้ ฝึกอบรมด้วยวิธีการที่เหมะสมด้วย

อย่างไรก็ดี สามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ มีการแชร์ข่าวปลอมมากกว่ากลุ่มคนช่วงวัยอื่น ๆ โดยเฉพาะข่าวปลอมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ในประเด็นโรคมะเร็ง และโรคโควิด-19 ทั้งนี้ เมื่อพบเห็นข่าวปลอมเกี่ยวกับสุขภาพ ผู้สูงอายุจะแชร์ข่าวปลอมนั้นซ้ำ โดยคิดว่า เป็นการเตือนคนใกล้ตัว จากการส่งต่อข้อมูลที่เป็นข่าวปลอมของผู้สูงอายุมีสาเหตุมาจากกลุ่มผู้สูงอายุเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ตช้ากว่าคนรุ่นอื่นๆ ดังนั้น จึงขาดความรู้และความเท่าทันทางทักษะดิจิทัล การใช้งานและการเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาจมีความยากลำบาก และกระบวนการรับรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุที่เสื่อมลงตามอายุ ซึ่งอาจส่งผลให้มีความยากลำบากในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้วยเหตุนี้ การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้จากผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อดิจิทัล และสามารถใช้สื่อดิจิทัลได้อย่างความปลอดภัย

2.3 แนวทาง และมาตรการป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสม

จากการศึกษาเบื้องต้น พบว่า แนวทาง และมาตรการป้องกันควรเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ และดิจิทัล ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการรู้เท่าทันสื่อ

“ความรู้เท่าทันสื่อ” หรือ “Media Literacy” โดยคำว่า Media หมายถึงสื่อมวลชน และ Literacy หมายถึงการรู้หนังสืออีกนัยหนึ่งก็คือการอ่านออกเขียนได้โดยในบริบททั่วไป Literacy คือคำที่ใช้กับประเภทของสื่อที่ผู้รับสารจำเป็นมีทักษะการอ่านเพื่อสามารถที่จะรับ เข้าใจและตีความของเนื้อหาที่ปรากฏในสื่อนั้นแต่เมื่อนำคำนี้มาใช้กับการเปิดรับสื่อมวลชนก็จะเปลี่ยนความหมายเป็นความสามารถในการรับ เข้าใจและตีความเนื้อหาที่ปรากฏในสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ของผู้รับสารซึ่งความสามารถทั้ง 3 ประการนี้จะต้องผสานร่วมกับความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏในสื่อมวลชนอย่างมีหลักการด้วย[27]

แม้ว่าความหมายคำว่า “ความรู้เท่าทันสื่อมวลชน” จะมีหลากหลายมิติขึ้นอยู่กับมองของผู้ตีความแต่ถ้าพิจารณาในภาพรวมนิยามของคำนี้อาจจำแนกกว้าง ๆ ได้ 2 ประการ คือ

1) ในเชิงวิชาการ ความหมายของความรู้เท่าทันสื่อมวลชนที่ยอมรับกันโดยนักวิชาการมาจากการตกลงร่วมกันในการสัมมนานักวิชาการระดับนานาชาติในปี ค.ศ. 1992 ในหัวข้อว่าด้วยการรู้เท่าทัน

[27] บุญรักษ์ บุญญะเขตมาลา. (2539). ความรู้เท่าทันสื่อมวลชน: ภารกิจของพลเมืองร่วมสมัย ในฐานันดรที่สี่ จากระบบโลกถึงรัฐไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์วิชาการ. อ้างจาก รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

สื่อมวลชนที่ประกอบด้วยความสามารถ 4 ด้านของผู้รับสาร[28] ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสาร (Access) ความสามารถในการวิเคราะห์สาร (Analyze) ความสามารถในการประเมินสาร (Evaluate) และความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ (Communicate)

1.1) ความสามารถในการเข้าถึงสาร หมายถึง ความสามารถของผู้รับสารในการเข้าถึงสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารและสัญลักษณ์ต่าง ๆ รวมถึงภาษาพูดและภาษาภาพ เช่น นาย ก. อยากทราบข่าวการเลือกตั้งและรู้ว่าต้องเปิดรับสื่อในช่องทางไหนและทำอย่างไร เป็นต้น

1.2) ความสามารถในการวิเคราะห์สาร หมายถึง ความสามารถของผู้รับสารที่จะแยกแยะประเภทของสาร การระบุแนวคิดหลัก การระบุความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุผลลัพธ์ของสาร วัตถุประสงค์ของผู้ผลิตและความเข้าใจในบริบทที่เกี่ยวข้องกับสาร เช่น การรายงานข่าวนักการเมืองทั้งฝ่ายรัฐบาลและฝ่ายค้านซึ่งผู้พูดแต่ละฝ่ายย่อมมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่แตกต่างกัน เป็นต้น

1.3) ความสามารถในการประเมินสาร หมายถึง ความสามารถของผู้รับสารที่จะประเมินระดับคุณค่าของสารที่นำเสนอว่าอยู่ในระดับใด เช่น คุณค่าในด้านการศึกษา คุณค่าในเชิงประวัติศาสตร์ เป็นต้น

1.4) ความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ หมายถึง ความสามารถของผู้รับสารที่จะสื่อสารผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ ฯลฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจดีเกี่ยวกับสื่อมวลชน

จากความหมายในเชิงวิชาการข้างต้นนั่นคือความรู้เท่าทันสื่อมวลชนของผู้รับสารที่มีต้องผสมผสานกันทั้งทักษะในการบริโภคสื่อ (Media Consumption) และการผลิตสื่อ (Media Production) และเป็นเรื่องยากที่ประชาชนโดยทั่วไปส่วนใหญ่จะมีทักษะทั้ง 2 ประเภทนี้ขณะที่บางประเทศในสังคมตะวันตกได้พยายามสอดแทรกทักษะความรู้เท่าทันสื่อมวลชนไว้ในหลักสูตรการศึกษาหลากหลายระดับเพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของประชาชน

2) ในเชิงผู้บริโภคสื่อ ความรู้เท่าทันสื่อมวลชนในความหมายนี้คือความรู้เกี่ยวกับสื่อมวลชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.1) ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของสื่อมวลชน โดยผู้รับสารต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของสื่อมวลชนและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แรงกดดันทางการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น

2.2) ความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายสาร โดยผู้รับสารต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าในการตีความเนื้อหาของบุคคลนั้นสามารถถูกสอดแทรกจากอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลได้ ถ้าผู้รับสารต้องการทราบความหมายของเนื้อหานั้นจริง ๆ จะต้องพิจารณาความหมายโดยไม่ปล่อยให้อารมณ์ความรู้สึกที่มีเหล่านั้นเข้ามาแทรกแซงการตีความหมายของตนได้

[28] Pungente, J. (2003). Study on the current trends and Approaches to Media Literacy in Europe. Retrieved 22 July 2023, from https://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/studies/literacy-trends-report_en.pdf อ้างจาก รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

2.3) ความรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสาร โดยผู้รับสารต้องมีความรู้ในวัตถุประสงค์ของสารที่สื่อมวลชนนำเสนอว่าต้องการที่จะสื่อสารในเรื่องใด เช่น การให้การศึกษา การโน้มน้าวใจหรือการให้ความบันเทิง ฯลฯ เพื่อที่ผู้รับสารจะได้รับรู้และเข้าใจในความหมายของสารได้ตรงตามวัตถุประสงค์ร่วมกันกับผู้ส่งสาร เช่น การเสนอข่าวของสื่อมวลชนควรมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารซึ่งไม่ใช่เป็นการโน้มน้าวใจผู้รับสาร เป็นต้น

2.4) ความรู้เกี่ยวกับวิธีการนำเสนอของสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนมักมีวิธีการนำเสนอเนื้อหาให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันไป เช่น สื่อสิ่งพิมพ์จะใช้วิธีการพาดหัวข่าวให้น่าสนใจ สื่อกระจายเสียงจะใช้เสียงเร้าอารมณ์เพื่อกระตุ้นความสนใจและสร้างจินตนาการ สื่อโทรทัศน์จะใช้ขนาดภาพและมุมกล้องเพื่อสร้างอารมณ์ เป็นต้น

2.5) ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของสื่อมวลชน โดยสื่อมวลชนสามารถสร้างผลกระทบต่อผู้รับสารทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและสังคมได้ ดังนั้น ผู้รับสารจึงควรมีความระมัดระวังต่อการเปิดรับสื่อและคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าวเสมอ

จากการที่กล่าวอาจสรุปความหมายของความรู้เท่าทันสื่อได้ว่า เป็นความสามารถของผู้รับสารในการรับเข้าใจและตีความเนื้อหาที่ปรากฏในสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ โดยสามารถแบ่งความหมายได้ 2 มิติ ได้แก่ 1) ในเชิงวิชาการ ประกอบด้วย ความสามารถ 4 ด้านของผู้รับสาร ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสาร ความสามารถในการวิเคราะห์สาร ความสามารถในการประเมินสารและความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ และ 2) ในเชิงผู้บริโภคสื่อ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการทำงานของสื่อมวลชน ความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายสาร ความรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของสาร ความรู้เกี่ยวกับวิธีการนำเสนอของสื่อมวลชนและความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของสื่อมวลชน ขณะที่ทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนเป็นอย่างไรนั้นจะกล่าวถึงต่อไป

2.3.2 ทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชน

ทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนคือ ความสามารถในการอ่านและตีความเนื้อหาที่สื่อมวลชนนำเสนอเพื่อที่ผู้รับสารจะได้ไม่ถูกชี้นำจากสื่อมวลชนและยังสามารถเปิดรับสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนแบ่งได้ 2 ประเภท[29] ได้แก่

1) ทักษะการรู้เท่าทันสื่อขั้นพื้นฐาน (Rudimentary media literacy skills) คือ ทักษะที่ผู้รับสารมีติดตัวเพื่อให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อได้โดยถูกพัฒนาตั้งแต่วัยเด็ก ดังนี้

1.1) ทักษะการเรียนรู้ในขั้นพื้นฐาน เกิดขึ้นในปีแรกของชีวิตโดยเป็นการเรียนรู้เรื่องการจดจำสัญลักษณ์ที่จำเป็นต่อการสื่อสาร การเรียนรู้ในช่วงนี้ทำให้เด็ก ๆ สามารถที่จะเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่นำเสนอผ่านสื่อได้ในเวลาต่อมา

1.2) ทักษะภาษา เกิดขึ้นในช่วงปีที่ 2-3 โดยเด็กจะเริ่มเรียนรู้ความหมายของสัญลักษณ์และเริ่มตีความหมายที่ไม่ซับซ้อนได้ เด็กวัยนี้มีโอกาสได้เปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ทั้ง

[29] Potter, W.J. (2013). Media Literacy. Washington DC: SAGE Publications. อ้างจาก รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

ทางตรงและอ้อม การเริ่มเปิดรับสื่อต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้มีโอกาสได้ฝึกทักษะในการจดจำและให้ความหมาย นอกจากนี้ ยังเริ่มมีการแสดงออกต่อเนื้อหาสื่อได้

1.3) ทักษะการเล่าเรื่อง เกิดขึ้นในช่วง 3-5 ปี เด็กในช่วงนี้จะมีพัฒนาการ 2 ลักษณะ คือ 1) สามารถแยกแยะเรื่องจริงและเรื่องแต่งได้ และ 2) สามารถเข้าใจวิธีเล่าเรื่องตามลำดับเวลาและความต่อเนื่องของการกระทำได้

1.4) ทักษะการตั้งคำถาม เกิดขึ้นในช่วง 5-9 ปี เด็กเริ่มพัฒนาจากผู้รับสารที่รับเพียงอย่างเดียวเป็นผู้รับสารที่กระตือรือร้นโดยมีคำถามต่อสื่อ เช่น การแสดงออกว่า ไม่แน่ใจต่อข้อความเกินจริงบางอย่างในสื่อโฆษณา เป็นต้น นอกจากนี้ เด็กยังเริ่มแสดงออกถึงเหตุผลที่จะชอบหรือไม่ชอบเนื้อหาบางรายการที่นำเสนอผ่านสื่อมวลชนด้วย

ทักษะทั้ง 4 ด้านนี้คือ การรู้เท่าทันสื่อขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นในช่วงวัยเด็กจากนั้นเด็กจะมีพัฒนาการจนถึงระดับเข้มข้นซึ่งเกิดจากการสะสมความรู้ความเข้าใจเข้ากับประสบการณ์ต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาแบบเข้มข้นนั้นเด็กจะสามารถเลือกใช้สื่อโดยเลือกนำข่าวสารมาสนองความพึงพอใจของตนเองได้ เช่น เด็กที่ชอบกีฬาก็จะเลือกเปิดรับสื่อที่เกี่ยวข้องกับกีฬา เป็นต้น สรุปคือ การพัฒนาแบบเข้มข้นจะทำให้เด็กสามารถเลือกใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของตนเอง อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้รับสารได้รับความพึงพอใจจากสื่อระดับหนึ่งก็มักหยุดพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อไว้เพียงขั้นตอนนี้จนกระทั่งตนเองไม่มีทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนขั้นสูง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2) ทักษะการรู้เท่าทันสื่อขั้นสูง (Advanced media literacy skills) คือ ทักษะที่ทำให้ผู้รับสารกระตือรือร้นต่อการเปิดรับสื่อนั่นคือ การเป็นผู้รับสารที่เข้าไปมีส่วนร่วมกับสารอย่างรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมไม่มุ่งเน้นเพียงบริโภคเนื้อหาเท่านั้นโดยมีคุณลักษณะดังนี้

2.1) รู้จักแสวงหาข้อมูลจากหลายสื่อ โดยผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่ออย่างหลากหลายไม่ยึดติดเพียงสื่อที่ชอบเท่านั้นเนื่องจากสื่อที่หลากหลายจะช่วยขยายขอบเขตความรู้ของผู้รับสารได้รวมถึงช่วยให้ผู้รับสารสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ด้วย เช่น ผู้รับสารที่มีทักษะนี้จะไม่อ่านหนังสือพิมพ์ที่ชอบเพียงฉบับเดียวแต่จะเลือกอ่านฉบับอื่นที่เสนอมุมมองต่างออกไปเพื่อหาคำตอบที่ดีที่สุดและไม่รีบสรุปเรื่องใดด้วยข้อมูลเพียงด้านเดียว

2.2) ตระหนักในคุณค่าของการวิพากษ์วิจารณ์ โดยผู้รับสารที่มีทักษะระดับนี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาและการทำงานของสื่อที่ดีเพื่อสามารถประเมินได้ว่าเนื้อหานั้นดี หรือไม่ซึ่งรวมถึงข้อดีข้อเสียและประโยชน์ที่น่าจะได้รับซึ่งทักษะในการวิพากษ์วิจารณ์จะช่วยให้ผู้รับสารมีทางเลือกเนื่องจากการวิพากษ์วิจารณ์นั้นจะช่วยคัดกรองเนื้อหาที่ไม่มีคุณค่าไปแล้วในระดับหนึ่ง

2.3) มีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้รับสารที่สามารถวิพากษ์วิจารณ์สื่อนั้นจะไม่ได้กระทำไปเพื่อประโยชน์ของตนเพียงอย่างเดียวแต่สังคมภาพรวมยังได้รับประโยชน์อีกด้วยหากการวิพากษ์วิจารณ์เป็นไปอย่างสร้างสรรค์เพื่อเสนอแนะสิ่งที่ดีให้กับสังคม เช่น องค์กรไม่แสวงหากำไรบางแห่งได้ออกมาวิพากษ์วิจารณ์ผลกระทบของการโฆษณาสุราที่ออกอากาศในช่วงเวลาไม่เหมาะสมอาจทำให้เด็กและเยาวชนลอกเลียนแบบจากนั้นจึงช่วยผลักดันกฎหมายในเรื่องนี้ เป็นต้น

2.3 ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence)

ในยุคที่ผ่านมาการใช้งานไอทีและสื่อดิจิทัลถือเป็นทักษะเฉพาะกลุ่มตรงข้ามกับปัจจุบันที่สิ่งนี้คือความสามารถหลักที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานส่วนใหญ่จนอาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันทักษะดิจิทัลคือ ส่วนสำคัญหนึ่งของกรอบการศึกษาซึ่งหากปราศจากโครงการการศึกษาดิจิทัลก็จะส่งผลให้โครงการดิจิทัลระดับชาติ การกำกับดูแลและการเข้าถึงเทคโนโลยีอาจถูกกระจายอย่างไม่เท่าเทียมกันจนขัดขวางการเคลื่อนย้ายทางเศรษฐกิจและสังคม

ความฉลาดทางดิจิทัลถือเป็นความท้าทายของการศึกษาเพื่อให้ผู้ใช้งานก้าวไปได้ไกลกว่าการใช้อุปกรณ์ไอทีในฐานะเครื่องมือเท่านั้นแต่จำเป็นต้องปลูกฝังวิธีคิด ความสามารถและความมั่นใจให้ผู้ใช้งานสามารถใช้สื่อทั้งออนไลน์และโลกออฟไลน์ได้อย่างปลอดภัยบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและจริยธรรม โดยความฉลาดทางดิจิทัล (DQ) ของบุคคลนี้สามารถที่จะประเมินและพัฒนาได้เช่นเดียวกับการวัดความฉลาดทั่วไป (IQ) และความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ของบุคคลโดยทักษะ 8 ด้านของความฉลาดดิจิทัลในระดับพลเมือง (Park, 2016)[30] ประกอบด้วย

1) เอกลักษณ์พลเมืองดิจิทัล (Digital Citizen Identity) คือความสามารถในการสร้างและจัดการอัตลักษณ์ที่ดีทางออนไลน์และออฟไลน์ด้วยความซื่อสัตย์ของบุคคล

2) การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล (Screen Time Management) คือความสามารถในการจัดการเวลาใช้งานหน้าจอ การทำงานหลายอย่างพร้อมกันและการมีส่วนร่วมในเกมออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการควบคุมตนเอง

3) การจัดการการกลั่นแกล้งบนไซเบอร์ (Cyberbullying Management) คือความสามารถของบุคคลในการป้องกันตนเองโดยสามารถตรวจจับสถานการณ์การกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ตและจัดการมันได้อย่างชาญฉลาด

4) การจัดการความปลอดภัยบนระบบเครือข่าย (Cybersecurity Management) คือความสามารถของบุคคลในการปกป้องข้อมูลโดยการสร้างรหัสผ่านที่รัดกุมและจัดการการโจมตีทางไซเบอร์ต่าง ๆ

5) การจัดการความเป็นส่วนตัว (Privacy Management) คือความสามารถของบุคคลในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่แบ่งปันทางออนไลน์ผ่านการใช้ดุลยพินิจเพื่อปกป้องความเป็นส่วนตัวของทั้งตนเองและของผู้อื่น

6) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) คือความสามารถของบุคคลในการแยกแยะระหว่างข้อมูลจริงและข้อมูลเท็จ เนื้อหาที่ดีและเป็นอันตรายและการติดต่อที่น่าเชื่อถือและน่าสงสัยทางออนไลน์

7) ร่องรอยดิจิทัล (Digital Footprints) คือความสามารถของบุคคลในการเข้าใจธรรมชาติของร่องรอยดิจิทัลและผลที่ตามมาในชีวิตจริงและจัดการสิ่งเหล่านี้อย่างมีความรับผิดชอบ

[30] รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

8) ความเห็นอกเห็นใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นทางดิจิทัล (Digital Empathy) คือความสามารถของบุคคลในการแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อความต้องการและความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นทางออนไลน์

จากการที่กล่าวอาจสรุปได้ว่าทักษะการรู้เท่าทันสื่อมวลชนแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ 1) ทักษะการรู้เท่าทันสื่อขั้นพื้นฐานหรือทักษะที่ผู้รับสารมีติดตัวโดยถูกพัฒนาตั้งแต่วัยเด็กทั้งทักษะการเรียนรู้ในขั้นพื้นฐาน ทักษะภาษา ทักษะการเล่าเรื่องและทักษะการตั้งคำถามและ 2) ทักษะการรู้เท่าทันสื่อขั้นสูงหรือทักษะที่ทำให้ผู้รับสารกระตือรือร้นต่อการเปิดรับสื่อทั้งรู้จักแสวงหาข้อมูลจากหลายสื่อ ตระหนักในคุณค่าของการวิพากษ์วิจารณ์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการศึกษานี้ผู้รับสารควรมีความรู้เท่าทันสื่อมวลชน 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงสาร (access) ความสามารถในการวิเคราะห์สาร (analyze) ความสามารถในการประเมินสาร (evaluate) และความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ (communicate) นอกจากนี้ ความฉลาดทางดิจิทัล 8 ประการหรือความสามารถของผู้ใช้งานในการใช้สื่อทั้งออนไลน์และโลกออฟไลน์ได้อย่างปลอดภัยบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและจริยธรรมก็มีความสำคัญในเรื่องของความรู้เท่าทันสื่อ

2.4 การส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors)

ปัจจุบัน ในประเทศไทย ในด้านการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล กระทรวงวัฒนธรรม เป็นอีกหน่วยงานภาครัฐที่เล็งเห็นถึงความสำคัญ และได้กำหนดพันธกิจในการสนับสนุน และส่งเสริมสังคมให้รู้เท่าทันสื่ออย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมที่สามารถตรวจสอบได้ การเฝ้าระวัง การส่งเสริมการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับภาคประชาชนเพื่อความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ เข้าถึง และจัดการสื่อสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านประเด็นด้านการส่งเสริมการศึกษาที่เท่าเทียมกันตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่ประชาชนทุกคน โดยมุ่งเน้นไปทักษะความสามารถที่จะช่วยให้เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ คนพิการ และประชาชนทั่วไปเปิดใจรับสาร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างเท่าทัน สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีวิจารณญาณ และนำข้อมูลมาใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อทั้งตนเอง และผู้อื่น

ตัวอย่างเช่น ในกรณีของประเทศไต้หวัน ที่มีการปรับใช้วิธีการแก้ปัญหาด้านการเผยแพร่ข่าวปลอมคือหากมีข่าวลือแพร่สะพัดในกลุ่มไลน์ที่เป็นกลุ่มปิด หน่วยงานภาครัฐก็ต้องสร้างระบบการแก้ไขในไลน์ เพื่อลดความยุ่งยาก และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งเครื่องมือนี้มีชื่อว่า “Cofact : Collaborative Fact Checking” หรือแชทบอทที่หากเมื่อผู้ใช้คนใดได้รับข้อความจากกลุ่มไลน์ ผู้ใช้สามารถคัดลอกข้อความนั้นและนำส่งให้แชทบอท “Cofact” เช็คให้ได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวนั้นเป็นจริง หรือหลอกลวง โดย “Cofact” นี้ มีวิธีการเปิดใช้งาน ดังนี้

1) แอดเป็นเพื่อนกับ “Cofact” ด้วยวิธีเดียวกับแอดเป็นเพื่อนกับร้านค้า หรือสินค้าต่าง ๆ โดยการพิมพ์ว่า “@-C-0-F-A-C-T” และเมื่อเป็นเพื่อนกันแล้ว ผู้ใช้จะสามารถส่งข้อความให้แชทบอทได้ตามต้องการ ซึ่งเป็นระบบการดำเนินงานของแชทบอทนี้คล้ายกับการใช้ AI ซึ่งถูกเขียนโปรแกรมมาให้สามารถโต้ตอบอัตโนมัติกับผู้ใช้ได้ โดยข้อมูลที่แชทบอททำการตอบกลับมาจะมาจากทีมงานเบื้องหลัง ซึ่งคอยป้อนข้อมูลเข้ามาที่ Data base หลักของระบบ

2) ปัจจุบัน “Cofact” มี Data base เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ อยู่ประมาณพันกว่าเรื่อง โดยมุ่งเน้นไปที่ข่าวที่เกี่ยวกับข้องกับไวรัส โควิด-19 ซึ่งผู้ใช้สามารถตรวจสอบได้ทุกวัน โดย “Cofact” นี้จะมีทีม บก. และอาสาสมัครที่คอยใส่ข้อมูลที่ได้มาจากข่าวลือที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

3) หรือผู้ใช้คนใดไม่สะดวกจะเช็คข้อมูลผ่านไลน์ ผู้ใช้สามารถเข้าไปที่เว็บ Cofact.org ได้เช่นกัน

โดยสรุป แนวทางการพัฒนา และเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อนั้นสามารถจำแนกปัจจัยสำคัญออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การเข้าถึงสื่อ หรือการรับสื่อ 2) การวิเคราะห์สื่อ 3) การเข้าใจสื่อ 4) การประเมินค่าสื่อ และ 5) การใช้สื่อให้เกิดประโยชน์ (ปทิตตา รอดประพันธ์,วิเชียร ธำรงโสตทิตกุล และสายฝน วิบูลรังสรรค์, 2559)[31]

จากการวิจัยของ **นิฤมล หิรัญวิจิตรภรณ์ (2558)**[32] พบว่า กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ หรือบุคคลในช่วงวัยระหว่าง 50 – 68 ปี นั้น ถือเป็นกลุ่มที่มีความรู้เท่าทันสื่อน้อยที่สุด และควรได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการเท่าทันสื่อมากที่สุด ซึ่งทักษะที่จำเป็นในการรู้เท่าทันสื่อประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ทักษะในการเข้าถึง (Access Skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม และมีประโยชน์ และสามารถทำความเข้าใจความหมายของเนื้อหาสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ทักษะการวิเคราะห์ (Analyze Skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถตรวจสอบการออกแบบทั้งรูปแบบของเนื้อหาสาร โครงสร้างของเนื้อหาสาร และลำดับเหตุการณ์ของเนื้อหาสาร รวมถึงสามารถใช้แนวคิดต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในการทำความเข้าใจบริบทของเนื้อหาสารที่นำเสนอได้

3) ทักษะการประเมินเนื้อหาสาร (Evaluate Skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาสารไปยังประสบการณ์ส่วนบุคคล และทำการตัดสินเกี่ยวกับความถูกต้อง คุณภาพ และความเกี่ยวข้องของเนื้อหาสารได้

4) ทักษะการสร้างสรรค์ (Create Skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเขียนความคิดของพวกเขา โดยใช้ข้อความเสียงและ/หรือภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์เนื้อหาสารของพวกเขาได้

5) ทักษะการมีส่วนร่วม (Participate Skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าไปมีส่วนร่วม หรือปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลมหาศาลในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

นอกจากนี้ แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการรู้เท่าทันสื่อดังข้างต้น ยังสอดคล้องกับ**ที่ คณะกรรมาธิการยุโรป (Celot & Perez Tornero , 2009)**[33] กล่าวถึงโครงสร้างของการรู้เท่าทันสื่อ ว่าประกอบด้วย 2 มิติ ดังนี้

---

[31] ปทิตตา รอดประพันธ์, วิเชียร ธำรงโสตถิสกุล, และสายฝน วิบูลรังสรรค์. (2559). การพัฒนาหลักสูตรเยาวชนรู้เท่าทันสื่อตามแนวคิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 18(4)

[32] นิฤมล หิรัญวิจิตรภรณ์. (2558). ทัศนคติ การรู้เท่าทันสื่อ และพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงโฆษณาออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

[33] Celot & Perez Tornero , (2009). Study on Assessment Criteria for Media Literacy Levels.

https://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/studies/literacy-criteria-report_en.pdf

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม (Environmental Factors) หรือปัจจัยระดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นชุดของปัจจัยที่เป็นไปตามบริบท หรือพื้นฐานส่วนบุคคล ที่มีผลต่อบุคคลแต่ละคนในลักษณะที่แตกต่างกัน และมีความเชื่อมโยงกับสื่อมวลชนศึกษา และสิทธิของพลเมือง ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติย่อย ได้แก่

1.1) ความสามารถในการเข้าถึงสื่อ (Media Availability) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ

1.2) บริบทการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy Context) ได้แก่ สื่อมวลชนศึกษา นโยบายการรู้เท่าทันสื่อประชาสังคม และอุตสาหกรรมสื่อ

2) ความสามารถส่วนบุคคล (Individual Competences) หรือความสามารถเฉพาะของบุคคลที่เกี่ยวเนื่องกับการฝึกฝนด้านทักษะ (การเข้าถึง, การวิเคราะห์และการสื่อสาร) เพื่อเพิ่มระดับประสิทธิภาพของทักษะด้านความตระหนัก การวิเคราะห์อย่างวิพากษ์ และความสามารถเพื่อการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติย่อย ได้แก่

2.1) ความสามารถของบุคคล (Personal Competences) ประกอบด้วย

2.1.1) ทักษะการใช้สื่อ (Use Skills) ซึ่งถือเป็นเงื่อนไขแรกของการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อ เนื่องจากเป็นการประสานระหว่างความสามารถในการเข้าถึงสื่อ และทักษะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ ได้แก่ การใช้สื่ออย่างเหมาะสมและคล่องแคล่ว ทักษะทางคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต และการใช้อินเทอร์เน็ตที่รุดหน้าเข้าด้วยกัน

2.1.2) ทักษะการทำความเข้าใจในสื่ออย่างพินิจพิเคราะห์ (Critical Understanding) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล และสื่อ โดยที่แต่ละบุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์กับสื่ออย่างไรนั้นมักจะขึ้นอยู่กับทักษะการทำความเข้าใจอย่างพินิจพิเคราะห์ทั้งในแง่ของเนื้อหา และบริบท ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสื่อ ข้อบังคับของสื่อ ความเข้าใจในเนื้อหาสื่อ และพฤติกรรมของผู้ใช้สื่อ เป็นต้น

2.2) ความสามารถทางสังคม (Social Competences) ที่ประกอบด้วยความสามารถทางการสื่อสารอย่างการมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ทางสังคม และการสร้างสรรค์เนื้อหา

โดยสรุป สามารถกล่าวได้ว่า ผู้สูงอายุมีแนวโน้มในการแชร์ และส่งต่อภาพ และข้อมูลใด ๆ โดยไม่ได้ตรวจสอบ หรือกลั่นกรองความถูกต้องในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มคนช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่ผู้สูงอายุยังคงขาดทักษะด้านการใช้สื่อ และบริโภคข่าวสาร หรือสารสนเทศอย่างไม่รู้เท่าทัน ยิ่งไปกว่านั้น การส่งต่อข้อมูลข่าวสารในลักษณะดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นถึงการขาดความตระหนักในผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้รับสาร และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งในแง่การละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และการสร้างความวิตกกังวลด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น ในกรณีของผู้สูงอายุในสังคมไทย การให้ความรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ ประกอบกับการบรรยายเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถคิด หรือเห็นภาพความเคลื่อนไหวในสถานการณ์จริง หรือเห็นรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนคือ ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้นภายในระยะเวลาอันสั้น กล่าวคือ มีทักษะด้านการรู้เท่าทันสื่อที่เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ดี สื่อวิดิทัศน์ควรเป็นสื่อที่มีทั้งภาพ และเสียงจึงจะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้สูงอายุได้ เพราะการได้ยินประกอบกับการเห็นภาพ

จะช่วยให้บุคคลจดจำสิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่าการได้ยิน หรือเห็นเพียงอย่างเดียว และหากมีการนำภาพ และเสียงมารวมกันอย่างอย่างสร้างสรรค์ นั่นอาจจะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือสร้างพฤติกรรมใหม่ให้กับบุคคลได้ด้วยเช่นกัน

2.5 ผลกระทบที่เกิดจาก พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมิติของผลกระทบทางด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

การศึกษาเบื้องต้นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในมิติของผลกระทบทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ด้านสังคม พบผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสามารถแก้ปัญหาด้านการลดช่องว่างระหว่างวัย หรือความสัมพันธ์เชิงลบภายในครอบครัวได้ เนื่องด้วยผู้สูงอายุถือเป็นวัยที่ต้องการการเอาใจใส่ค่อนข้างมาก ส่งผลให้แม้ว่าการใช้เทคโนโลยีถือเป็นดาบสองคม แต่อย่างไรก็ตาม จากวิจัย พบว่า การที่ผู้สูงอายุได้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีวันละ 2-4 ชั่วโมงต่อวัน นั้น ระดับความสุขของผู้สูงอายุกลุ่มนี้นั้นจะอยู่ในเกณฑ์ที่มีระดับสูงมากที่สุด โดยผู้สูงอายุจะรู้สึกสบายใจขึ้นด้วยเพราะความเหงา และความคิดถึงได้ถูกบรรเทาลง อย่างไรก็ดี หากผู้สูงมีการใช้เทคโนโลยีเกินกว่า 7 ชั่วโมงต่อวันความสุขของผู้สูงอายุจะลดลงไปอย่างมาก เนื่องจากสภาพสังคมในปัจจุบันที่เป็นสังคมข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้การดำเนินชีวิตถูกผลักดันให้ผูกติด และดำเนินการผ่านเทคโนโลยีมากขึ้น หากมีการเข้าใช้งานในปริมาณมากเกินไป ความเพลิดเพลินกับสิ่งที่เทคโนโลยีมอบให้ เช่น การเล่นเกม หรือการสนทนาออนไลน์ จะทำให้ผู้สูงอายุ หรือบุคคลใด ๆ ขาดปฏิสัมพันธ์ที่แท้จริงกับสังคม กลายเป็นบุคคลที่ขาดความอดทน และความเข้าใจในชีวิตจริง ยิ่งไปกว่านั้น สื่อที่เป็นรายการก็มีผลต่อผู้สูงอายุทั้งด้านบวกและด้านลบเช่นเดียวกัน เช่น หากมีรายงานเกี่ยวกับการปลุกระดมทางการเมืองด้วยอารมณ์ที่รุนแรง ผู้สูงอายุที่อาจติดตามรายงานเป็นเวลานานอาจเกิดความเครียดสะสมขึ้นอย่างไม่รู้ตัว นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของผลกระทบจากโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อได้ง่าย[34] ด้วยเช่นเดียวกัน

ในอีกมุมหนึ่งหากมีการส่งเสริม และให้ความรู้ที่เหมาะสมแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ก็ส่งผลกระทบในด้านสุขภาพได้เช่นเดียวกัน โดยการใช้ประโยชน์ที่แท้จริงของอินเทอร์เน็ตอาจจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีมากยิ่งขึ้นใน 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านกายภาพ และจิตใจ 2) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 3) ด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งผลการศึกษาชี้ว่า ในด้านกายภาพและจิตใจนั้น อินเทอร์เน็ตถือเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ประโยชน์ในด้านกายภาพและจิตใจในเชิงบวก ทั้งในด้านบันเทิง และพักผ่อน แก้เหงา หรือฆ่าเวลา รวมไปถึงการฝึกสมอง และพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขมากขึ้นได้[35] ซึ่งโดยสอดคล้องกับบทความของ **Oswald& Cotton (2015)**[36] ที่กล่าวว่า ในด้านจิตใจ

---

[34] ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม. (2560). สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย The elderly and Media in Thailand. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์*, 11(2)

[35] ดนัย วาณิชยานุเคราะห์. (2560). กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.*วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 11(2), 62-73

[36] Oswald, T. & Cotton, S. (2015). Tablets can help elderly cross the 'digital divide'. Retrieved October 26, 2015, from https://msutoday.msu.edu/news/2015/tablets-can-help-elderly-cross-the-digital-divide

หากผู้สูงอายุสามารถที่จะสื่อสารกับเครือข่ายสังคมของผู้สูงอายุได้ ประโยชน์ดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุคลายความเหงาได้ ยิ่งไปกว่านั้น ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เครือข่ายสังคมยังช่วยให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้ติดตามหรือสอบถามข่าวสารซึ่งกันและกัน ทั้งในกลุ่มเพื่อนเก่า หรือคนในครอบครัว หรือแม้แต่ความสามารถในการประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้สูงอายุมีทักษะความเข้าใจถึงวิธีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นบนอินเทอร์เน็ต ที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในด้านนี้ได้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การมีสุขภาพกาย และสุขภาพใจที่ดีตามไปด้วย

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้สูงอายุได้มีโอกาสใช้เทคโนโลยีวันละ 2-4 ชั่วโมงต่อวัน ได้ส่งผลให้ระดับความสุขของผู้สูงอายุอยู่ในเกณฑ์ที่มีระดับสูงมากที่สุด หากผู้สูงมีการใช้เทคโนโลยีเกินกว่า 7 ชั่วโมงต่อวัน ความสุขของผู้สูงอายุจะลดลงไปอย่างมาก เนื่องจากขาดปฏิสัมพันธ์ที่แท้จริงกับสังคม กลายเป็นบุคคลที่ขาดความอดทน และความเข้าใจในชีวิตจริง ยิ่งไปกว่านั้น สื่อที่เป็นรายการก็มีผลต่อผู้สูงอายุทั้งด้านบวกและด้านลบเช่นเดียวกัน เช่น หากมีรายงานเกี่ยวกับการปลุกระดมทางการเมืองด้วยอารมณ์ที่รุนแรง ผู้สูงอายุที่อาจติดตามรายงานเป็นเวลานานอาจเกิดความเครียดสะสมขึ้นอย่างไม่รู้ตัว นอกจากนี้ ยังมีเรื่องของผลกระทบจากโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อได้ง่าย ดังนั้น ควรมีการส่งเสริม และให้ความรู้ที่เหมาะสมเกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัลแก่กลุ่มผู้สูงอายุ

2.6 การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การเข้าถึงและใช้สื่อออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพกลายเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับทุกช่วงวัย อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงประสบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านทักษะ ประสบการณ์ และความคุ้นเคยกับสื่อดิจิทัล ซึ่งอาจนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูล บริการ และโอกาสต่าง ๆ ได้น้อยกว่ากลุ่มวัยอื่น ดังนั้น การพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่ออกแบบมาเพื่อส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นแนวทางสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัล โดยสื่อเหล่านี้ควรคำนึงถึงความเข้าใจง่าย การเข้าถึงสะดวก และสอดคล้องกับบริบทของผู้สูงอายุ เพื่อช่วยให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีทฤษฎีที่สำคัญที่ใช้ในการประกอบการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ ดังนี้

2.6.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning Theory – Andragogy) หลักสูตรฝึกทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุควรได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ ตามแนวคิดของ **Malcolm Shepherd Knowles** เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด[37] ดังนี้

1) แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) กล่าวคือ เมื่อบุคคลเติบโตขึ้น พวกเขาจะมีแนวโน้มพึ่งพาตัวเองมากขึ้น จากที่เคยต้องพึ่งพาผู้อื่นในการเรียนรู้ จะค่อย ๆ เปลี่ยนเป็นผู้ที่สามารถกำกับการเรียนรู้

[37] The Adult Learning Theory - Andragogy - of Malcolm Knowles. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 จาก https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles

ของตนเองได้ ดังนั้น หลักสูตรควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกหัวข้อที่สนใจที่จะเรียนได้ เช่น การใช้สมาร์ทโฟนเพื่อวิดีโอคอล การใช้แอปธนาคาร หรือการซื้อของออนไลน์ เป็นต้น

2) ประสบการณ์ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult Learner Experience) กล่าวคือ ผู้ใหญ่สะสมประสบการณ์มากขึ้นตามวัย และสิ่งเหล่านี้กลายเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ ที่ช่วยให้พวกเขาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ง่ายขึ้น ดังนั้น หลักสูตรควรเชื่อมโยงทักษะดิจิทัลเข้ากับประสบการณ์ในชีวิตจริงของผู้สูงอายุ เช่น เดิมการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนผ่านโทรศัพท์บ้าน หรือโทรศัพท์มือถือ เปลี่ยนเป็นติดต่อผ่านแอปพลิเคชัน Line เป็นต้น

3) ความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness to Learn) กล่าวคือ ผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่จะสนใจเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบทบาททางสังคมของตนเอง เช่น การเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อใช้ติดต่อกับครอบครัว หรือการป้องกันภัยไซเบอร์ เมื่อพบว่าผู้สูงอายุหลายคนถูกหลอกลวงออนไลน์

4) แนวทางการเรียนรู้ (Orientation to Learning) กล่าวคือ เมื่อโตขึ้นมุมมองต่อเวลาเปลี่ยนไป ผู้ใหญ่ต้องการนำความรู้ไปใช้ได้ทันที จึงมีแนวโน้มเรียนรู้แบบเน้นการแก้ปัญหา (Problem-Centered) มากกว่าเน้นเฉพาะเนื้อหาทฤษฎี ดังนั้น หลักสูตรควรเน้นการปฏิบัติมากกว่าการให้ข้อมูลเชิงทฤษฎี

5) แรงจูงใจในการเรียนรู้ (Motivation to Learn) กล่าวคือ ผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่จะได้รับแรงจูงใจจากภายในมากกว่าจากภายนอก เช่น การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตัวเองหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนตัว ดังนั้น ควรมีกิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจ เช่น มอบใบประกาศนียบัตรให้เมื่อสำเร็จการเรียนรู้

2.6.2 ทฤษฎีภาระทางปัญญา (Cognitive Load Theory - CLT[38]) กล่าวคือ เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบการสอนที่มุ่งเน้นไปที่กระบวนการรับข้อมูล การจัดเก็บ และการดึงข้อมูลของสมองมนุษย์ ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากจิตวิทยาการเรียนรู้และให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญแก่ผู้สอน ทำให้สามารถปรับปรุงแนวทางการสอนให้เหมาะสมกับความสามารถในการประมวลผลข้อมูลของสมอง อย่างไรก็ดี แก่นของทฤษฎี CLT คือ ความเข้าใจว่าสมองมนุษย์มีทรัพยากรหน่วยความจำที่จำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยความจำในการทำงาน (working memory) ซึ่งสามารถถูกครอบงำได้ง่ายเมื่อต้องประมวลผลข้อมูลใหม่หรือข้อมูลที่ซับซ้อนมากเกินไป ส่งผลให้ความเข้าใจและการจดจำลดลง ดังนั้น การออกแบบการเรียนการสอนที่คำนึงถึงข้อจำกัดเหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีขึ้น และป้องกันภาระทางปัญญาที่มากเกินไป CLT แบ่งภาระทางปัญญาออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ภาระทางปัญญาภายใน (Intrinsic Load) เกิดจากความซับซ้อนโดยธรรมชาติของเนื้อหาที่เรียน

2) ภาระทางปัญญาภายนอก (Extraneous Load) เกิดจากวิธีการสอนที่ออกแบบมาไม่ดี ทำให้ผู้เรียนใช้ความพยายามมากเกินความจำเป็น

[38]Main, P. (2022). Cognitive Load Theory: A Teacher's Guide. . สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 จาก https://www.structural-learning.com/post/cognitive-load-theory-a-teachers-guide

3) ภาระทางปัญญาเชิงสร้างสรรค์ (Germane Load) เป็นภาระที่เกิดขึ้นจากความพยายามของผู้เรียนในการเชื่อมโยงข้อมูลและพัฒนาโครงสร้างความรู้ในหน่วยความจำระยะยาว ซึ่งเป็นภาระที่ส่งเสริมการเรียนรู้

ดังนั้น หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุควรหลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลที่ซับซ้อนเกินไป ควรใช้ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมและการสาธิตทีละขั้นตอน เพื่อช่วยลดภาระทางปัญญา รวมทั้งใช้ภาพประกอบและวิดีโอสั้น ๆ เพื่อช่วยอธิบายเนื้อหาแทนการใช้ข้อความยาว ๆ

2.6.3 ทฤษฎีความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Literacy Theory)[39] กล่าวคือ ความสามารถทางดิจิทัล ไม่ได้หมายถึงแค่การใช้เทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่เป็นทักษะในการกลั่นกรองข้อมูล ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) วิเคราะห์ ประเมินข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในโลกดิจิทัล ดังนั้น หลักสูตรควรออกแบบโดยเริ่มจากทักษะพื้นฐานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น เช่น ทักษะพื้นฐานการใช้งานอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ไปสู่ทักษะขั้นสูงในการเป็นผู้ผลิตเนื้อหา เป็นต้น อีกทั้งเพิ่มเนื้อหาความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถป้องกันตนเองจากการหลอกลวงออนไลน์ได้

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นกระบวนการที่เป็นแนวทางการออกแบบสื่อที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถฝึกทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ

2.7 การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุ

การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของการใช้สื่อเพื่อสร้างความตระหนักนั้น มีแนวคิดว่าการสื่อสารเพื่อการสร้างความตระหนักจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีองค์ประกอบ ดังนี้[40]

2.7.1 การมองจากภายนอกของผู้รับสาร ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความแตกต่างภายในของผู้ส่งสาร โดยผู้ส่งสารแต่ละคนมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลมีระดับความน่าดึงดูดใจในลักษณะที่หลากหลาย และแยกออกจากกัน อาทิ ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น

2) ความแตกต่างภายในสาร โดยสารแต่ละชิ้นจะมีระดับความน่าดึงดูดใจในระดับที่แตกต่างกัน อาทิ สารที่เกิดจากการพูด หรือการเขียนก็จะมีระดับความน่าดึงดูดใจที่ต่างกัน โดยความแตกต่างในหัวข้อเนื้อหาของสาร หรือลักษณะของการโน้มน้าวใจที่เกิดจากการจัดเรียบเรียงสาร ข้อโต้แย้งที่ใช้ ภาษาที่บรรยาย

---

[39] Michele, K. Digital Literacy and Digital Literacies: Policy, Pedagogy and Research Considerations for Education. Nordic Journal of Digital Literacy, 2006–2016, p. 8–20.

[40] อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. (2549). กรอบวาทกรรมวิเคราะห์กับกรณีศึกษาไทย : มุมมองหนึ่งจากนิเทศศาสตร์. : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตลอดจนลักษณะของท่วงทำนองลีลา และองค์ประกอบขั้นพื้นฐานในการสร้างความตระหนักที่ใช้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความน่าดึงดูดใจทั้งสิ้น

2.7.2 การสร้างจุดจูงใจในสาร (Message appeals) ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่ใช้ในการสร้างความตระหนัก ซึ่งจุดจูงใจอาจเป็นปัจจัยด้านชีววิทยา (ความต้องการทางด้านสรีระ) หรือเป็นจุดจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Motives) ก็ได้ โดยหากจุดจูงใจในสารเป็นสิ่งที่ผู้รับสารสามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบอ้างอิงของตัวเองนั้น จุดจูงใจดังกล่าวก็จะมีผลในการสร้างความตระหนักต่อตัวบุคคลในระดับที่สูงมาก โดยจุดจูงใจที่ใช้มักกันทั่วไป ได้แก่

1) จุดจูงใจโดยใช้ความกลัว (Fear appeals) โดยพบว่า หากระดับของการใช้ความกลัวเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารคนดังกล่าวจะมีความน่าเชื่อถือที่สูงขึ้น เนื่องจากความสามารถในการใช้ความกลัวในระดับสูงมาโน้มน้าวใจผู้รับสารได้ ในทางกลับกัน หากผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือต่ำ ผู้ส่งสารสามารถอาจไม่ประสบความสำเร็จในการใช้ความกลัวมาโน้มน้าวใจผู้รับสาร นอกจากนี้ นักวิจัยยังค้นพบว่า ความสัมพันธ์ของหัวข้อในการสร้างความตระหนักนั้นมีความสัมพันธ์กับระดับความกลัวที่จะสามรใช้กับ ผู้รับสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ หากผู้รับสารรู้สึกว่าตนเองเกี่ยวข้องกับหัวข้อนั้น ผู้รับสารอาจถูกความกลัวภายในจิตใจตนเองโน้มน้าวให้เชื่อ หรือเห็นด้วยกับสารของผู้ส่งสาร ที่เป็นไปในลักษณะแอบแฝง ได้

2) จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ (Emotional appeals) นักวิจัยชาวตะวันตกได้ทำการทดลอง และพบว่า สารที่ใช้อารมณ์จะสามารถโน้มน้าวใจได้มากกว่าสารที่ไม่ใช้อารมณ์ ซึ่งโดยปกติแล้ว การโน้มน้าวใจโดยใช้อารมณ์จะมีวิธีการ ดังต่อไปนี้

2.1) การใช้ภาษาที่เชื่อมอารมณ์บรรยายถึงสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อให้สร้าง หรือกระตุ้นความตระหนัก (awareness) ในตัวผู้รับสาร แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ภาษาที่เชื่อมอารมณ์อาจสร้างทัศนคติได้ทั้งทางบวก และลบ

2.2) การเชื่อมโยงความคิดที่เราเสนอใหม่เข้ากันกับความคิดเก่า โดยหากผู้ส่งสารสามารถเชื่อมโยงความคิดใหม่ให้สามารถผสมผสานเข้ากันกับความคิดเก่าได้ ผู้ส่งสารอาจจะสามารถจูงใจทางอารมณ์ให้ผู้รับสารคล้อยตามได้

2.3) การเชื่อมโยงความคิดที่เสนอเข้ากันกับอวัจนสาร (การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ แต่แสดงออกทางด้านอื่นแทน) ที่สามารถเร้าอารมณ์ผู้รับสารได้

2.4) การทำให้วัจนสาร (ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูด หรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม) และอวัจนสาร (การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เน้นแสดงออกในด้านอื่นแทน) เกิดความสอดคล้องกันกับโดยผู้ส่งสารได้ อาทิ การพูดของผู้ส่งสารที่มีการใช้อารมณ์เข้าเจือปน โดยผู้พูดจะต้องมีอากัปกิริยา ท่าทาง และน้ำเสียงประกอบในลักษณะที่ดึงดูด ผู้ฟังจึงจะเกิดความคล้อยตาม

3) จุดจูงใจโดยใช้ความโกรธ (Anger appeals) โดยวิธีนี้ ผู้ส่งสารอาจเลือกสร้างความโกรธ หรือความคับข้องใจให้แก่ผู้รับสารก่อน แล้วจึงเขียน หรือพูดอธิบาย เพื่อลด หรือเพิ่มความเครียดให้แก่ผู้รับสาร และมอบวิธีแก้ไขร่วมด้วย

4) จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์ขัน (Humorous appeals) โดยวิธีนี้ ผู้ส่งสารอาจโน้มน้าวใจผู้รับสารโดยการลดความเครียด ซึ่งได้ด้วยวิธีการเขียนเชิงเสียดสี ประชดประชัน

5) จุดจูงใจโดยใช้รางวัล (Rewards as appeals) โดยปกติ สารที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับสารได้มักจะประสบความสำเร็จมากกว่าสารที่ไม่ได้ให้คำสัญญาสิ่งใดกับคนฟัง ยิ่งในกรณีที่สารมีรางวัล หรือสิ่งตอบแทนให้มากเท่าไหร่ สารนั้นก็จะยิ่งเรียกร้องความสนใจหรือจูงใจคนฟังได้มากขึ้นเท่านั้น

6) จุดจูงใจโดยใช้แรงจูงใจ (Motivational appeals) ในความเป็นจริง จุดจูงใจทุกชนิดที่กล่าวมาดังข้างต้นถือเป็นแรงจูงใจทั้งสิ้น ซึ่งการสื่อสารโดยใช้แรงจูงใจนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ผู้ฟังในระดับสูงด้วยเพราะปัจจัยด้านคุณธรรม ค่านิยม หรือแรงจูงใจอย่างหนึ่ง อาจจะมีความหมายมากต่อผู้ฟังคนหนึ่ง ในขณะที่ผู้ฟังอีกคนหนึ่งอาจจะไม่รู้สึกอะไรเลยก็เป็นได้

2.7.3 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางสังคม[41] โดย **กาญจนา แก้วเทพ (2556)** กล่าวว่า แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่เปิดตัวเมื่อในทศวรรษที่ 1970 ซึ่งถือเป็นแนวคิดหลักด้านการสื่อสารเพื่อการพัฒนานั้น ถูกใช้เป็นแกนความคิดที่มีแง่มุม 2 แง่มุม โดยแง่มุมแรกคือ วิธีการใดที่จะช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้การสื่อสารทุกรูปแบบที่มีในการเป็นเครื่องมือเข้าไปสู่การมีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ (Public Life) ได้ด้วยตนเอง เพื่อการนำไปสู่อำนาจในการตัดสินใจอย่างอิสระของประชาชนเอง ส่วนแง่มุมที่สองคือ วิธีการใดที่จะช่วยให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในตัวการกระบวนการสื่อสารได้ด้วยตนเอง เช่น การเข้ามามีส่วนร่วมในวิทยุชุมชน หอกระจายข่าว สื่อพื้นบ้านแบบต่าง ๆ ซึ่งเมื่อเกิดแนวคิดเรื่องการพัฒนา ย่อมหมายถึงการนำส่งผลกระทบมาสู่การเปลี่ยนแปลงด้านการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีแนวโน้มที่มีความเชื่อมโยงในกรณีนี้ ประกอบไปด้วย

1) แนวโน้มของการเกิดแนวคิดใหม่ หรือแนวคิดใหม่ในเรื่องการสื่อสาร เพื่อกระบวนการพัฒนาที่มีส่วนประกอบย่อยที่เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยทั้งในทางตรง และทางอ้อม 5 ประการสำคัญ คือ

1.1) การเปลี่ยนแปลงแบบจำลองจากแบบจำลองการสื่อสาร หรือการถ่ายทอดที่มีเป้าหมายเพื่อการโน้มน้าวชักจูง ซึ่งมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว และถือเป็นการสื่อสารที่ถือเอาตัวผู้ส่งสารเป็นที่ตั้ง ไปสู่การเป็นแบบจำลองเชิงพิธีกรรม ที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้างความเข้าใจ สร้างอารมณ์ความรู้สึกร่วมกัน ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบจำลองสองทาง และไม่มีใครผูกขาดในลักษณะของการเป็นผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารตลอดเวลา

[41] วดี ภิญโญทรัพย์. (2556). กลยุทธ์การสื่อสารทางสังคมเพื่อการคัดค้านการขนถ่ายถ่านหินที่บางปะกงและศรีราชา. *วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต*, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2) การเปลี่ยนทิศทางของการสื่อสาร หรือรูปแบบการสื่อสารเพื่อเป็นการพัฒนาในลักษณะแบบเดิมนั้น จะเน้นไปที่ทิศทางการเคลื่อนไหวจากบนลงล่าง (Top-down Flow) กล่าวคือ การพัฒนาจากเจ้าหน้าที่สู่ประชาชน แต่ในทางกระบวนทัศน์เพื่อการสื่อสาร เพื่อจุดประสงค์ด้านการพัฒนาแบบใหม่นั้น จะเป็นการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Bottom-up Flow) ดังนั้น ในปัจจุบันเราจึงเห็นกรณีตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องไปเรียนรู้จากชุมชนเช่นเดียวกัน

1.3) การเปลี่ยนแปลงของการสื่อสาร ที่ในกระบวนทัศน์แบบดั้งเดิม หรือแกนของการสื่อสารนั้นมีลักษณะเป็นแนวดิ่ง (Vertical) กล่าวคือ เป็นการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน โดยในหมู่ประชาชนมักมีการติดต่อสื่อสารกันน้อยมาก แต่ในกระบวนทัศน์แบบใหม่นี้ จะมุ่งเน้นการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนด้วยกัน (Horizontal) เองแทน

1.4) การเปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารจากศูนย์กลางสู่การสื่อสารแบบเครือข่าย กล่าวคือ การสื่อสารแบบดั้งเดิมนั้นจะเน้นการสื่อสารจากส่วนกลาง เช่น การวางแผนรณรงค์จะเริ่มจากกระทรวง ทบวง กรม แล้วถ่ายทอดไปสู่ท้องถิ่น แต่ในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาแบบใหม่นี้นั้น จะไม่มีใครเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากทุกหน่วย ทุกกลุ่มของการพัฒนาจะเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ซึ่งผู้ผลิตสื่อ และผู้ใช้สื่อจะมีลักษณะเป็นเครือข่าย เนื่องจากศักยภาพการสื่อสารที่มีรูปแบบการกระจายตัวอยู่ทั่วไปในทุกเขตพื้นที่

1.5) การเปลี่ยนทัศนะใหม่ต่อผู้รับสารแบบเดิม โดยในแบบจำแบบเดิม กระบวนการพัฒนานั้นจะมองว่าประชาชนนั้นคือ สิ่งที่ว่างเปล่า และต้องถ่ายทอดเรื่องทักษะ หรือการพัฒนาต่าง ๆ ลงไปให้ ซึ่งสอดคล้องกับการสื่อสารที่ต้องถ่ายทอดความรู้จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เนื่องจากผู้รับสารถูกมองว่าเป็นเพียงผู้คอยรองรับสาร (Passive) แต่ในแบบจำลองแบบใหม่นั้น มีความเชื่อว่า มีภูมิปัญญาบางอย่างดำรงอยู่ในหมู่ประชาชนมาตั้งแต่ต้น ซึ่งเป็นลักษะเช่นของกระบวนการการสื่อสารเพื่อการพัฒนาที่เชื่อว่า ประชาชนผู้รับสารนั้นมีบทบาท (Active) เป็นของตัวเอง ดังนั้น ผู้รับสารไม่เพียงแค่จะเปิดรับสารเท่านั้น หากแต่ยังมีทักษะด้านการตรวจสอบ การเลือกใช้ รวมทั้งการแสวงหาข่าวสารด้วยตนเองอีกด้วยเช่นกัน (Information Seeker)

1.6) นิยามใหม่ของการสื่อสารในทัศนะเดิม โดยการสื่อสารในลักษณะนี้จะเป็นกระบวนการที่ถูกคำนึง หรือพิจารณาแยกออกจากโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมโดยตรงอย่างสิ้นเชิง เช่น ผู้ที่มีเศรษฐกิจดีกว่าก็จะมีโอกาสในการเข้าถึงข่าวสารมากกว่า เป็นต้น

2) แนวโน้มของการนำกลยุทธ์ใหม่มาใช้ในมิติด้านการสื่อสารเพื่อการพัฒนา โดยมีการนำรูปแบบใหม่ ๆ ของการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การสื่อสารที่อยู่เบื้องหลังดังนี้

2.1) จากกลยุทธ์การโน้มน้าวสู่การสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยรูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ สำหรับการสื่อสารเพื่อการพัฒนานี้ ได้แก่ การจัดเวทีเสวนา เวทีแลกเปลี่ยน เครือข่ายการเรียนรู้ การทำประชาพิจารณ์ การสรุป การถอดบทเรียนร่วมกัน การทำวิจัยแบบมีส่วนร่วม และการสืบค้นข้อมูลให้ชุมชน เป็นต้น ซึ่งรูปแบบการสื่อสารเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้อยู่นั้นมิใช่การโน้มน้าว แต่เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างความเข้าใจร่วมกัน

2.2) จากกลยุทธ์การแทนที่สู่กลยุทธ์การปรับปรุง อ้างอิงจากกระบวนทัศน์เดิมที่มองว่าของใหม่มีแต่ข้อดีทั้งหมด ส่วนของเดิมนั้นมีแต่ข้อเสียทั้งหมด ส่งผลให้ต้องมีการนำเอาของใหม่เข้ามาทดแทน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ที่ว่าด้วยของใหม่ และของเก่านั้นล้วนมีข้อดี และข้อด้อยทั้งคู่ ดังนั้น จึงควรเลือกข้อดีทั้งจากของเก่า และของใหม่มาปรับประสาน (Articulation) เข้าด้วยกัน เพื่อการสร้างสรรค์รูปแบบการสื่อสารใหม่ ๆ ที่เหมาะกับการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนามากขึ้น เช่น ขยายการเยี่ยมเยียนกันจากระดับปัจเจกต่อปัจเจก เป็นการเยี่ยมเยียนระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม การจัดเวทีการเรียนรู้ และการสร้างเครือข่าย เป็นต้น

2.3) จากกลยุทธ์ที่เน้นปัจเจกมาสู่การมุ่งเน้นแบบกลุ่ม หรือชุมชน โดยในกระบวนทัศน์เดิมนั้นจะสื่อถึงการสร้างผลกระทบที่ระดับหน่วย หรือปัจเจกด้วยความเชื่อที่ว่าถ้าค่อย ๆ เปลี่ยนทีละคนก็จะสามารถเปลี่ยนทั้งสังคมได้ แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนทัศน์แบบใหม่ชี้ให้เห็นว่า ชีวิตของคนในโลกที่ 3 นั้นมิได้แตกแยกเป็นปัจเจก หากแต่บุคคลยังมีความเชื่อมโยงอยู่ร่วมกันกับกลุ่มสังคมอื่น ๆ เช่น เครือญาติ พ่อแม่ เพื่อนบ้าน เพื่อนสนิท เป็นต้น ดังนั้น หน่วยของการศึกษาจึงควรเป็นไปในลักษณะของการเป็นกลุ่ม หรือชุมชน

2.4) การขยายผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยในกระบวนทัศน์เดิมจะเน้นแต่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นบุคลากรของภาครัฐ แต่อย่างไรก็ตาม ผลที่เกิดขึ้นได้พิสูจน์แล้วว่า เจ้าหน้าที่รัฐถือเป็นสื่อกลาง หรือบุคคลที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าที่คิด ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่ขอบเขตของหน่วยงานในภาครัฐเท่านั้น หากแต่ต้องขยายออกไปถึงผู้นำของชุมชนที่มีอยู่มากมายหลายประเภท ทั้งในทางโลก และทางธรรม

2.5) จากกลยุทธ์การวางแผนจากส่วนกลางสู่การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง แนวคิดเรื่องการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) ซึ่งปัจจัยสำคัญอยู่ 2 นัยยะ คือ

2.5.1) การใช้การสื่อสารเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในชีวิตสาธารณะ

2.5.2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการของการสื่อสารด้วยตนเอง ซึ่งสามารแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับของการเป็นผู้ฟังที่มีบทบาท และมีปฏิกิริยาป้อนกลับ ระดับที่มีโอกาส หรือสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ และระดับการวางนโยบาย และวางแผนการใช้สื่อ โดยแนวคิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสารนี้นั้น เริ่มจากการสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของกระบวนการสื่อสาร (Sense of Belonging) และการทำหน้าที่เพื่อสร้างคุณประโยชน์ให้แก่ชุมชนโดยใช้กระบวนการสื่อสารดังกล่าว

2.6) จากสื่อเดียวสู่สื่อผสม ซึ่งจากผลการวิจัยจำนวนมาก พบว่า สื่อตัวเดียวมักจะไม่สามารถทำหน้าที่ได้ตลอดรอดฝั่ง หากแต่ต้องมีการประสานใช้สื่อหลาย ๆ ประเภทตามจังหวะ และขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2.7) จากกลยุทธ์การใช้สื่อไปสู่กลยุทธ์เรื่องสาร โดยเนื้อหาสารไม่ได้มีเพียงตัวเนื้อหาสาระหากแต่ยังมีความหมาย (Meaning) ในมิติต่าง ๆ ที่แอบแฝงอยู่ภายในด้วย ส่งผลให้แนวทางการศึกษาเรื่องการสื่อสาร จึงเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการสื่อสารด้านปริมาณ เช่น ความถี่ในการเปิดรับ มาสู่การสื่อสาร หรือการวิจัยเชิงคุณภาพเช่น การอ่านความหมายของถ้อยคำ เป็นต้น

2.8) กลยุทธ์การผสมผสาน โดยแนวคิดใหม่ของการผสมผสานก็คือ แนวคิดเรื่องสาระความบันเทิง (Entertainment) อันได้แก่ การนำเนื้อหาที่มีสาระมาผสมกับความบันเทิงนั่นเอง

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทักษะความฉลาดและภูมิคุ้มกันด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของการใช้สื่อเพื่อสร้างความตระหนัก กล่าวคือ การสร้างจุดจูงใจในสาร (Message appeals) ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่ใช้ในการสร้างความตระหนัก ซึ่งจุดจูงใจอาจเป็นปัจจัยด้านชีววิทยา (ความต้องการทางด้านสรีระ) หรือเป็นจุดจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learned Motives) โดยหากจุดจูงใจในสารเป็นสิ่งที่ผู้รับสารสามารถเชื่อมโยงได้กับกรอบอ้างอิงของตัวเองนั้น จุดจูงใจดังกล่าวก็จะมีผลในการสร้างความตระหนักต่อตัวบุคคลในระดับที่สูง

2.8 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกลุ่มผู้สูงอายุพบว่า มีความท้าทายหลายประการ ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ทำให้เกิดการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เพื่ออธิบายและทำความเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มนี้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.8.1 ทฤษฎี Technology Acceptance Model: TAM

ความหมายของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) คือ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ว่าผู้ใช้จะใช้เมื่อไรและจะมีแนวโน้มการใช้งานอย่างไร โดยเปรียบเสมือนความตั้งใจหรือเจตนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง ทำให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งนั้น เมื่อสร้างความตั้งใจหรือเจตนาขึ้นมา ส่งผลต่อการรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น จะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานของตนให้ดีขึ้น หรือเทคโนโลยีนั้น ๆ มีประโยชน์ตนเองซึ่งประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ (Davis, 1989; Brown and Venkatesh, 2005)[42]

1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานเชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และช่วยยกระดับคุณภาพในการดำเนินชีวิต เช่น เมื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อซื้อสินค้าและบริการ ทำให้เกิดความสะดวกสบายลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาไม่ต้องเดินทาง และเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้

2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อถือว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน ง่ายต่อการเข้าถึง ง่ายต่อการเรียนรู้ และสามารถใช้งานได้โดย

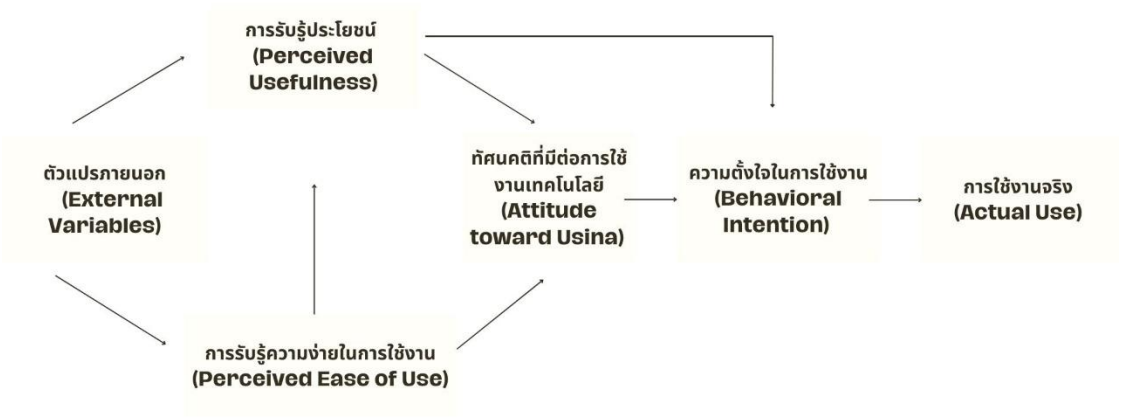
[42] Davis, F. D. (1989). "Perceived usefulness", perceived ease of use and user acceptance of 67 information technology." MIS Quarterly, 13, 3: 319-340. And Brown, and Venkatesh. (2005). Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. accessed October 27. available from https:/www.researchgate.net/publication/220260199 Model of Adoption of Technology in Households A Baseline_Model_Test_and_Extension_Incorporating_Household_Life_Cycle

ไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ไม่มีความซับซ้อน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่ดีดีต่อการใช้งาน ดังนั้นเมื่อรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีแล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจ ให้ก่อให้เกิดความต้องการที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่เพิ่มมากขึ้น พร้อมพัฒนาประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผลที่มีประโยชน์ต่อตนอง

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี (Attitude toward Usina) หมายถึง ปฏิกิริยาการรับรู้โดยรวมของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานของเทคโนโลยีนั้น ๆ จะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานซึ่งปัจจัยที่อยู่ในกลุ่มนี้ประกอบด้วย 4 ตัววัดคือ 1. ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมนำมาใช้วัดระดับ ความดีหรือไม่ดี ความเป็นที่พอใจหรือไม่เป็นที่พอใจ และความชอบหรือไม่ชอบ 2. แรงจูงใจภายใน นำมาใช้วัดระดับสามารถสร้างความสนุกสนาน ความพอใจ และความสนุก 3. ผลของการใช้งานถูกนำไปใช้วัดระดับความน่าสนใจ และความถี่ในการใช้งาน และ 4. ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม ใช้วัดระดับความชอบ ความรู้สึกผิดหวัง และความรู้สึกเบื่อ

4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น หากเมื่อเกิดความตั้งใจใช้งานในผู้บริโภคมีแนวโน้มที่ทางผู้บริโภคจะเกิดการใช้งานซ้ำหรือใช้งานอย่างต่อเนื่อง

5) การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีโดยผู้บริโภคได้เริ่มใช้งาน โดยทัศนคติต่อการใช้งานนั้น เป็นส่วนสำคัญ และตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้ ทั้งในเชิงลบและเชิงบวกขึ้นอยู่กับความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ด้วย



ภาพที่ 11 ทฤษฎี Technology Acceptance Model: TAM

จากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จะเห็นได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากได้มีประสบการณ์การใช้งานนั้น ๆ ก่อน จนทำให้รู้สึกเกิด

ความสะดวกสบาย มีความง่ายในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากขับซ้อน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ตรงจุด และมีประโยชน์มากกว่าการใช้งานแบบเดิม ๆ ที่ใช้งานอยู่ก่อนหน้านี้ สิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อน คือ คนรอบข้างที่เริ่มใช้งานไปพร้อมกัน ใช้งานในทิศทางเดียวมา พร้อมทั้งแนะนำทำให้เกิดทัศนคติที่ดีดีต่อการใช้งานมากขึ้น รู้สึกมีคนที่คิด ทำเหมือนกัน และรู้สึกได้เป็นที่ยอมรับต่อสังคม จะสอดคล้องต่อความรู้สึกส่งผลต่อการเต็มใจใช้งานได้[43]

2.8.2 ทฤษฎี Self-Efficacy Theory

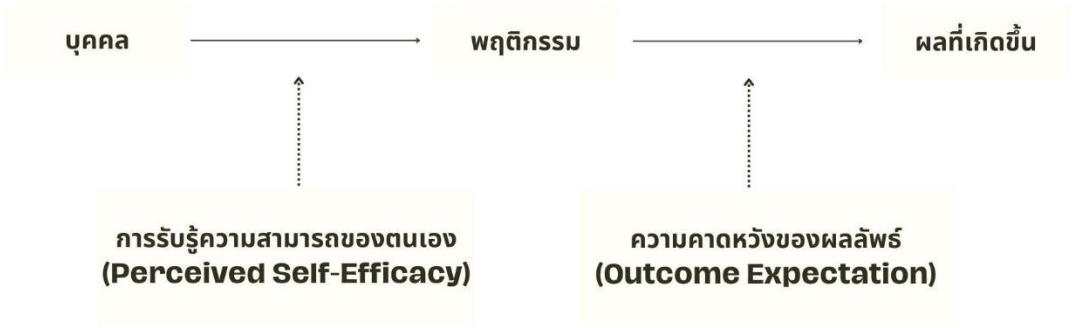
จากแนวคิดดังกล่าว Bandura ได้พัฒนาและทดสอบทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy)[44] โดยมีสมมติฐานของทฤษฎีคือ ถ้าบุคคลมีการรับรู้หรือมีความเชื่อในความสามารถตนเองสูง และเมื่อทำแล้วจะได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มจะปฏิบัติ อย่างไรก็ดี จากโครงสร้างของทฤษฎีแสดงให้เห็นองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1) การรับรู้ความสามารถตนเอง (Perceived Self-Efficacy) หมายถึงการตัดสินความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำงานได้ในระดับใด หรือเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิต ความเชื่อในความสามารถตนเองพิจารณาจากความรู้สึก ความคิด การจูงใจ และพฤติกรรม

2) ความคาดหวังของผลลัพธ์ (Outcome Expectation) หมายถึงความเชื่อที่บุคคลประเมินค่าพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่จะปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้เป็นการคาดหวังในสิ่งที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่ได้กระทำโดยองค์ประกอบทั้ง 2 ข้างต้น ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความคาดหวังผลลัพธ์ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ กล่าวคือหากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถตนเองและมีความคาดหวังของผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นสูงทั้งสองด้าน จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างแน่นอน แต่ถ้ามีเพียงด้านใดสูงหรือต่ำ บุคคลนั้นมีแนว โน้มที่จะไม่แสดงพฤติกรรม

[43] บัณฑิตา โนโชติ. (2564). ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2). บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

[44] Bandura, A. (1997). Social Learning Theory. New Jersy: Englewood Cliffs. อ้างจาก ภาสิต ศิริเทศ, และ ณพวิทย์ ธรรมสีหา. (2562). ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลทหารบก, 20(2), 160–165.



ภาพที่ 12 ทฤษฎี Self-Efficacy Theory

การเสริมสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง Bandura ได้เสนอวิธีการสร้างให้เกิดการรับรู้ความสามารถแห่งตนเอง รวม 4 วิธี ดังนี้

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery experience) เชื่อว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง เนื่องจากเป็นประสบการณ์โดยตรง ความสำเร็จที่ทำให้เพิ่มการรับรู้ความสามารถตนเองนั้นจำเป็นต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จพร้อม ๆ กับการทำให้บุคคลได้รับรู้ว่าเขามีความสามารถที่จะทำได้ เช่นนั้นซึ่งจะทำให้บุคคลใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยบุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถจะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious experience) โดยการใช้ตัวแบบ (Modeling) การได้สังเกตตัวแบบที่มีความซับซ้อน และได้รับผลกรรมที่พึงพอใจ จะทำให้ผู้สังเกตเรียนรู้ว่าตนเองมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ถ้ามีความพยายามไม่ย่อท้อ ทั้งนี้สามารถจำแนกตัวแบบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแบบที่มีชีวิตและตัวแบบสัญลักษณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ตัวแบบที่มีชีวิต (Live model) ได้แก่ บุคคลในครอบครัว เพื่อนหรือบุคคลทั่วไปที่ผู้สังเกตสามารถติดต่อสัมพันธ์ได้ การเสนอตัวแบบวิธีนี้ ต้องระมัดระวังผลที่เกิดจากพฤติกรรมของตัวแบบที่อาจจะทำให้มีการเรียนรู้จากตัวแบบที่ไม่ถูกต้อง

2.2 ตัวแบบสัญลักษณ์ (Symbol model) เป็นภาพตัวแบบในสื่อสารมวลชนทั้งหลาย เช่น ภาพยนตร์โทรทัศน์ วิดิทัศน์ หนังสือ คอมพิวเตอร์ เทปบันทึกเสียง หุ่นกระบอก หรือการ์ตูน เป็นต้น ซึ่งเป็นการเตรียมเรื่องราวของตัวแบบไว้แล้ว ทำให้มีผลดีในการเน้นจุดสำคัญของการแสดงพฤติกรรม และสิ่งที่สำคัญคือสามารถควบคุมพฤติกรรมและผลกระทบของตัวแบบได้ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ได้ทั้งกิจกรรมรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และใช้ได้หลายครั้งเท่าที่ต้องการ

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal persuasion) เป็นการบอกว่าบุคคลมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ซึ่งเป็นวิธีที่ค่อนข้างใช้ง่ายและใช้กันทั่วไป การใช้คำพูดชักจูงเพียงอย่างเดียวไม่ค่อยได้ผลมาก

นักในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเองให้ได้ผล ควรใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ

4. การกระตุ้นอารมณ์ (Emotional arousal) การกระตุ้นทางอารมณ์มีผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองในสภาพที่ถูกข่มขู่ในการตัดสินถึงความวิตกกังวล และความเครียดของบุคคลนั้นบางส่วนจะขึ้นอยู่กับการกระตุ้นทางสรีระ การกระตุ้นที่รุนแรงทำให้เกิดการกระทำที่ไม่ค่อยได้ผลดีบุคคลจะคาดหวังความสำเร็จ เมื่อบุคคลไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่กระตุ้นด้วยสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ความกลัวจะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น บุคคลจะเกิดประสบการณ์ของความล้มเหลวอันจะทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

ทั้งนี้สามารถสรุปทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) กล่าวคือ Albert Bandura ได้นำเสนอทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-Efficacy) โดยมีสมมติฐานว่า หากบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และเชื่อว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีตามคาดหวัง บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะลงมือปฏิบัติสิ่งนั้นมากขึ้น

2.8.3 Socioemotional Selectivity Theory – SST

ทฤษฎีการเลือกทางสังคมเชิงอารมณ์ (Socioemotional Selectivity Theory – SST) Laura Carstensen (1991)[45] กล่าวคือ เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวัยผู้สูงอายุ ทฤษฎีนี้เสนอว่าความรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับ “เวลาที่เหลืออยู่ในชีวิต” มีอิทธิพลโดยตรงต่อการเลือกที่จะสร้าง รักษา หรือยุติความสัมพันธ์ทางสังคม โดย Carstensen (1991) ชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น พวกเขามักรับรู้ว่าเวลาในชีวิตมีจำกัด ส่งผลให้เป้าหมายในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเปลี่ยนจากการแสวงหาความรู้หรือโอกาสใหม่ ๆ (knowledge-related goals) ไปสู่การแสวงหาความหมายทางอารมณ์ (emotion-related goals) มากขึ้น ผู้สูงอายุจึงมักลดจำนวนความสัมพันธ์ที่ไม่จำเป็น แต่เลือกเก็บรักษาความสัมพันธ์ที่มีคุณค่าสูงไว้ เช่น คนในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท โดยเน้นความอบอุ่น ความมั่นคงทางใจ และความพึงพอใจในชีวิตประจำวัน แทนการแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ จากภายนอก

2.8.3.1 หลักการทั่วไปของทฤษฎี SST ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานจากสมมติฐานสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการอยู่รอดของมนุษย์ ความสนใจในความสัมพันธ์ทางสังคมและการผูกพันกับผู้อื่นเป็นสิ่งที่วิวัฒนาการมาเพื่อความอยู่รอด

2) มนุษย์เป็นผู้กระทำที่มีเป้าหมาย (agentic beings) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกขับเคลื่อนโดยเป้าหมายที่พวกเขาคาดหวังว่าจะบรรลุ

[45] Laura L. Carsten, Derek M. Isaacowitz, Susan T. Charle. Taking time seriously: A theory of socioemotional selectivity. https://www.researchgate.net/publication/13099435_Taking_time_seriously_A_theory_of_socioemotional_selectivity

3) มนุษย์มีเป้าหมายหลากหลายในเวลาเดียวกัน การเลือกจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายจึงมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน

2.8.3.2 ประเภทของเป้าหมายตามทฤษฎี SST แบ่งเป้าหมายทางสังคมของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังนี้

1) เป้าหมายด้านความรู้ (Knowledge-related goals) เป็นแรงจูงใจที่มุ่งแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ ทั้งในด้านสังคมและสภาพแวดล้อม เพื่อให้เข้าใจโลกและตนเองมากขึ้น เช่น การพบปะคนแปลกหน้า การทดลองสิ่งใหม่ การวางแผนอนาคต และการเรียนรู้เพื่อเติบโต

2) เป้าหมายด้านอารมณ์ (Emotion-related goals) เป็นแรงจูงใจที่มุ่งเน้นการควบคุมอารมณ์ โดยเฉพาะผ่านความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด เช่น การหลีกเลี่ยงความเครียด การแสวงหาความสุข ความอบอุ่น ความมั่นคงทางใจ และความสัมพันธ์ที่มีความหมาย

อย่างไรก็ดี การประยุกต์ใช้ในกลุ่มผู้สูงอายุ กล่าวคือ ทฤษฎี SST เป็นพื้นฐานสำคัญในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านการเลือกกิจกรรมทางสังคม ความสัมพันธ์ และเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุอาจใช้เทคโนโลยี ไม่ใช่เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ แต่เพื่อติดต่อกับลูกหลานหรือคนที่รัก พวกเขาอาจปฏิเสธกิจกรรมใหม่ ๆ ที่ไม่มีความหมายทางใจ แม้ว่าจะเป็นประโยชน์เชิงการเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรมหรือบริการสำหรับผู้สูงอายุควรมุ่งเน้น คุณภาพของความสัมพันธ์ ความรู้สึกใกล้ชิด และความมั่นคงทางอารมณ์

2.8.4 STAM (Senior Technology Acceptance & Adoption Model)

เป็นแบบจำลองที่ได้รับการพัฒนาโดย Tung F. W. และ Chang, C. C. ในปี 2008 โดยต่อยอดมาจากแบบจำลอง Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) แต่ปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของ ผู้สูงอายุ[46] โดยมี องค์ประกอบหลัก ดังนี้

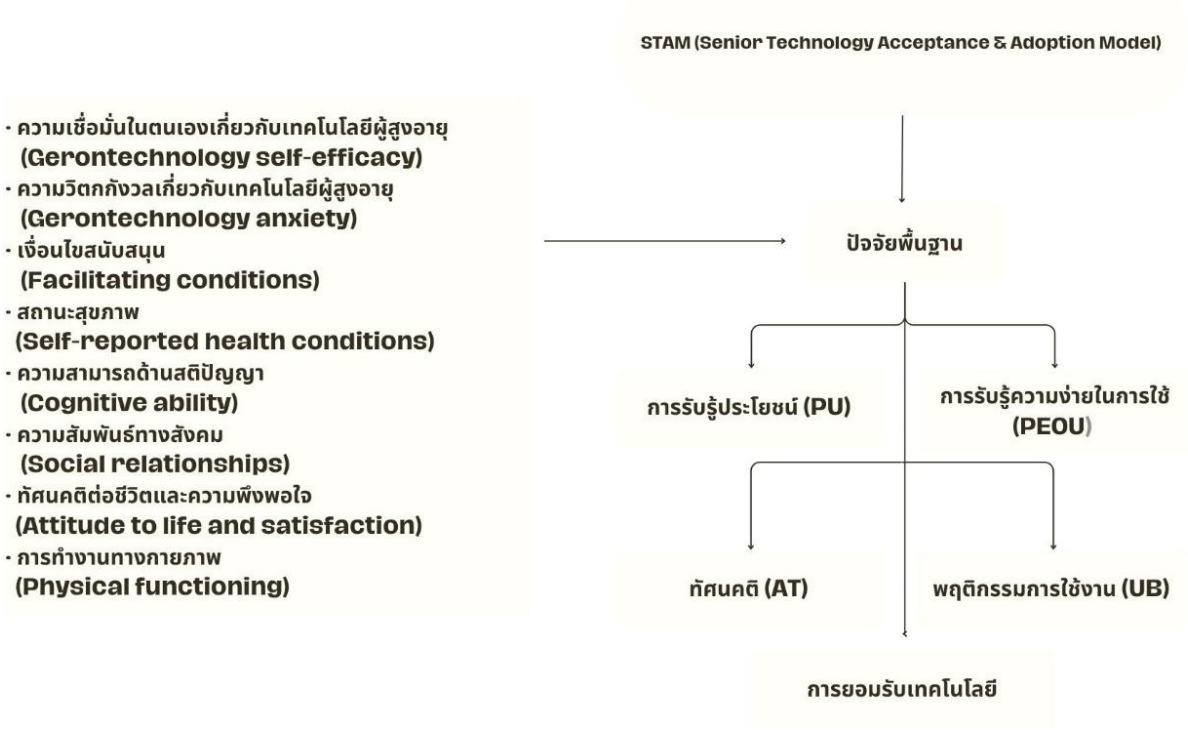
1) ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่

- ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology self-efficacy)
- ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology anxiety)
- เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions)
- สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions)
- ความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability)
- ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships)
- ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction)
- การทำงานทางกายภาพ (Physical functioning)

[46] Kelvin Cheng Kian Tan. (2024). Use of Senior Technology Acceptance Model (STAM) for Social Robots Studies. https://www.intechopen.com/chapters/1180182

2) ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี

- การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU)
- การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU)
- พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB)
- ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT)



ภาพที่ 13 ทฤษฎีการเลือกทางสังคมเชิงอารมณ์ (Socioemotional Selectivity Theory – SST)

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานทั้งหมด มีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการยอมรับเทคโนโลยีในผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและมีเงื่อนไขสนับสนุนที่ดี มักจะรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และใช้งานง่าย ในทางตรงกันข้าม ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือสุขภาพที่ไม่ดีอาจลดทัศนคติที่ดีและลดการใช้งานเทคโนโลยี เป็นต้น อย่างไรก็ดี สามารถสรุปภาพรวมความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยพื้นฐานส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) โดยการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ส่งผลต่อทัศนคติ (AT) และพฤติกรรมการใช้งาน (UB) ซึ่งทัศนคติ (AT) และพฤติกรรมการใช้งาน (UB) ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมในผู้สูงอายุ

2.9 การนิยามคุณสมบัติเบื้องต้นของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย

แนวทางการศึกษาเบื้องต้นได้ดำเนินการศึกษานิยามของกลุ่มเปราะบาง เพื่อกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย โดยนิยามของกลุ่มเปราะบางที่ทาง **World Health Organization (WHO)** ได้กำหนด กล่าวคือ กลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups) หมายถึง บุคคล

ที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายลักษณะที่อยู่บนพื้นฐานของการเลือกปฏิบัติ หรือได้รับผลกระทบจากสภาพสังคม สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง หรือสุขภาพ โดยส่งผลให้ขาดหนทางในการประสบความสำเร็จหรือได้รับโอกาสที่เท่าเทียม[47] นอกจากนี้ ทาง **United Nations** ได้กล่าวถึง กลุ่มเปราะบางที่เป็นกลุ่มผู้อพยพ ซึ่งต้องเผชิญกับการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติ การไม่ได้รับสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เนื่องจากความแตกต่างทางภาษา ศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง[48] ซึ่งจากการศึกษาโครงการต่าง ๆ ของต่างประเทศที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้มีการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้ภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะในประเทศนิวซีแลนด์ที่ดำเนินการฝึกทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่เป็นชาวเอเชียที่ไม่ได้ภาษาอังกฤษ โดยเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการฝึกอบรมด้านทักษะทางเทคโนโลยีในลักษณะที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นหลัก [49] อีกทั้ง ทาง **United Nations Economic Commission for Europe (UNECE)** ได้กล่าวถึง สถานการณ์เปราะบางของกลุ่มผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย 2) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงด้านสุขภาพทางสรีรวิทยาและสภาพจิตใจ 3) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงต่อการถูกทารุณกรรมและความรุนแรง 4) กลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ลำพัง[50]

นอกจากนี้ สำหรับในประเทศไทย **ศาสตราจารย์ ดร. วรเวศม์ สุวรรณระดา** ได้มีการกำหนดนิยามกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบาง กล่าวคือ ผู้สูงอายุถูกจัดเป็นหนึ่งในกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable group) ด้วยเหตุปัจจัยหลักคือเรื่อง 'อายุ' ที่มีส่วนทำให้การดำรงชีวิตเป็นไปด้วยความยากลำบากเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรกลุ่มอายุอื่น ความยากลำบากที่เกิดขึ้นนี้ ยังมีสถานการณ์อื่นๆ ที่ผู้สูงอายุยังต้องเผชิญร่วมอีก ไม่ว่าจะเป็นการถูกกีดกัน การถูกมองข้ามและไร้ตัวตน หรือตกอยู่ในภาวะยอมจำนน จนส่งผลให้ผู้สูงอายุบางกลุ่มต้องการหรือควรได้รับการดูแลเฉพาะ/เป็นพิเศษ หรือมากกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่นๆ สำหรับเนื้อหาในส่วนนี้ จะนำเสนอสถานการณ์ของผู้สูงอายุกลุ่มเฉพาะในประเทศไทยที่จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ เพื่อลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะในเรื่องความไม่ธรรมทางสุขภาพและความเหลื่อมล้ำในมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต โดยในการกำหนดเลือกผู้สูงอายุกลุ่มเฉพาะ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดเรื่องความเปราะบาง ซึ่งสามารถแบ่งกรอบในการพิจารณาความเปราะบางของ ผู้สูงอายุเป็น 2 มิติหลัก คือ มิติแรกด้านการแพทย์ "ภาวะเปราะบาง" (Fraity) เป็นสภาวะความเสื่อมถอย ของระบบสรีรวิทยาในหลายๆ ส่วนของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความเสื่อมถอยตามอายุ

---

[47] World Health Organization. (2022). WHO guidance on research methods for health emergency and disaster risk management. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://iris.who.int/handle/10665/345591

[48]United Nations. Vulnerable Groups. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/en/fight-racism/vulnerable-groups/migrants และ Vulnerable Groups. Migrants. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/en/fight-racism/vulnerable-groups/migrants

[49]Age Concern Auckland. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.ageconcernauckland.org.nz/what-we-do/asian-services/

[50]United Nations Economic Commission for Europe. (2023). Supporting older persons in vulnerable situations: new UNECE Policy Brief highlights strategies for action. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://unece.org/fr/media/Population/press/379840

(Age-related decline) ในกระบวนการชรา (Aging process ที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องตามธรรมชาติตลอดช่วงชีวิต และมิติที่สองด้านสังคมและเศรษฐกิจ ที่ใช้แนวคิดเรื่องความเหลื่อมล้ำ (Inequality) และความด้อยโอกาสภายใต้สังคมเหลื่อมล้ำเป็นกรอบในการพิจารณาปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความเปราะบาง คือ การขาดโอกาสและการเข้าไม่ถึงทรัพยากรเป็นสำคัญ[51] นอกจากนี้ ยังได้ทบทวนกรอบแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศมาดริดว่าด้วยเรื่องผู้สูงอายุ (The Madrid International Plan of Action on Ageing, MIPAA)[52] แนวโน้มและบริบทปัจจุบันของสถานการณ์ผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ จากการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ได้แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเบื้องต้น 7 กลุ่ม คือ 1) ผู้สูงอายุที่อยู่ในสภาวะพึ่งพิง ประกอบไปด้วยผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม และผู้สูงอายุที่มีความพิการ 2) ผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง 3) ผู้สูงอายุไร้บ้าน 4) ผู้สูงอายุยากจนและจำเป็นต้องได้รับบริการดูแลผู้สูงอายุในสถาบันของรัฐ 5) ผู้สูงอายุในกลุ่มคนไทยไร้สิทธิหรือมีปัญหาสถานะบุคคล 6) ผู้สูงอายุ (และผู้ใกล้สูงอายุ) ที่ย้ายถิ่นย้อนกลับ 7) ผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทางเพศ

อีกทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. ศุทธิดา ชวนวัน[53] ได้เสนอ นิยาม “ความเปราะบาง” ด้านการดูแลผู้สูงอายุ กล่าวคือ ครัวเรือนที่ผู้สูงอายุต้องดูแลตนเอง ดูแลผู้สูงอายุด้วยกัน หรือต้องดูแลผู้อื่นที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน และต้องรับบทบาทในการดูแลตนเองหรือต้องดูแลคนอื่น โดยเราสามารถแบ่งรูปแบบการอยู่อาศัยของครัวเรือนผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ออกเป็น 5 รูปแบบ ประกอบไปด้วย 1) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว 2) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส 3) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่และคู่สมรส 4) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนข้ามรุ่น และ 5) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคนอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ญาติ

นอกจากนี้ **สำนักงานสถิติแห่งชาติ ใน พ.ศ. 2566** ได้มีการสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พบว่า ผู้สูงอายุเคยพัฒนาทักษะดิจิทัล และพบปัญหาอุปสรรคอันดับหนึ่ง คือ ไม่รู้วิธีการใช้งานหรือไม่เข้าใจเมนูคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษ ร้อยละ 37.9[54] ซึ่งถือได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่การพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นอุปสรรค เพราะไม่มีความรู้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลข้างต้น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในหัวข้อ 2.1.4 สามารถสรุปนิยามของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนี้

---

[51] วรเวศม์ สุวรรณระดา.(2565).โครงการ การทบทวน สังเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุไทย.คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://thaitgri.org/?wpdmpro=โครงการ การทบทวน สังเคราะห์

[52] The Madrid International Plan of Action on Ageing. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf

[53] ศุทธิดา ชวนวัน, กาญจนา เทียนลาย, ปัณณวัฒน์ เถื่อนกลิ่น. (2563). “รูปแบบการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุไทยในเขตเมืองเพื่อสนับสนุนการมีที่อยู่อาศัยและการดูแลที่เหมาะสม” (Living arrangements of the Thai elderly in urban area to support adequate dwelling and care. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://thainhf.org/wp-content/uploads/2020/11/Final-report-Dr.Sutthida.pdf

[54] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2566. กรุงเทพฯ : สำนักงานสถิติแห่งชาติ. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/infomotion/2023/20230817105256_33866.pdf

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

ภาพที่ 14 นิยามกลุ่มเปราะบาง

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับที่มาของการกำหนดขอบเขตของกลุ่มเปราะบางในบริบทที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในหัวข้อ 2.7 **สามารถกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย** ซึ่งมีที่มาจากการประเมิน 2 มิติ ได้แก่ มิติทางร่างกาย ที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการ เข้าถึง รับรู้ หรือใช้งานเทคโนโลยี และมิติด้านสังคมและเศรษฐกิจที่ทำให้ขาดโอกาสและเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1) ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ อาทิ ความเสื่อมถอยของประสิทธิภาพสมอง ความเสื่อมถอยของกระดูกและข้อ สายตา การได้ยิน และข้อจำกัดทางกายอื่น ๆ

2) ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร อาทิ ผู้ที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว ผู้ที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่และคู่สมรส ผู้ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนข้ามรุ่น และ ผู้ที่อาศัยอยู่กับคนอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ญาติ

3) ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน โดยหมายรวมทั้งกลุ่มอ่านเขียนไม่คล่อง และกลุ่มไม่มีทักษะภาษาอังกฤษ

4) ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์ อาทิ ผู้สูงอายุที่ต้องพึ่งตนเองในการหารายได้หลังเกษียณ ผู้ที่มีภาระในการดูแลครอบครัว และผู้มีรายได้น้อย

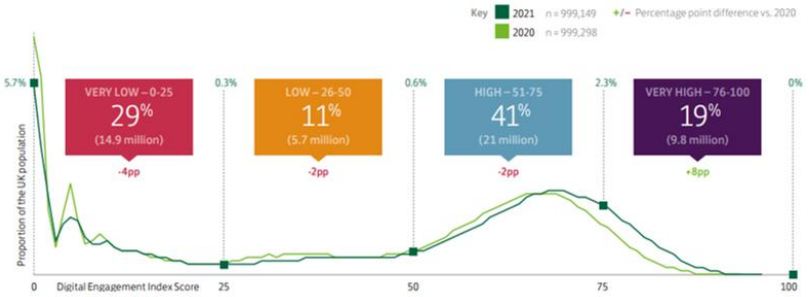
5) ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล อาทิ ผู้ที่ไม่สามารถใช้ดิจิทัลเพื่อเชื่อมต่อกับกลุ่มสังคมได้ ผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการดิจิทัลพื้นฐานอย่างการสแกน QR Code ได้ และผู้ที่ไม่มีแรงบันดาลใจในการใช้งานดิจิทัล

บทที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ทั้งในและต่างประเทศ

การพิจารณากรณีศึกษาที่มีการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (The Digital Literacy for Seniors) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ จะพิจารณาจากประเทศที่ที่มีผู้สูงอายุที่มีระดับทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่สูง และมีการจัดการเพื่อพัฒนาผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งได้พิจารณากรณีศึกษาต่างประเทศจำนวน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศสิงคโปร์ ในทางกลับกัน ด้านการศึกษาภายในประเทศ ได้ศึกษาการดำเนินงานจำนวน 10 กรณีศึกษา ซึ่งพบผลการศึกษาดังนี้

3.1 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประเทศสหราชอาณาจักร

ในภาพรวม ทักษะความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ เข้าถึง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ของผู้สูงอายุในประเทศสหราชอาณาจักรในปัจจุบันนั้น เป็นไปในลักษณะที่มีพัฒนาการไปในทิศทางที่ดีมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของอัตราการเพิ่มจำนวนขึ้นของผู้สูงอายุผู้ซึ่งมีทักษะความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึง และการมีส่วนร่วม หรือการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล



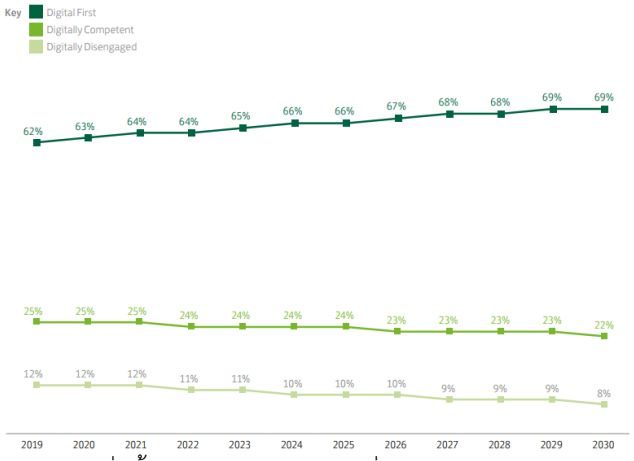
ภาพที่ 15 การแจกแจง Digital Engagement Index Score ของประเทศสหราชอาณาจักรในช่วงปี 2020 และ 2021

ที่มา: https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index.html

จากภาพ พบว่า อัตราส่วนของ Digital Engagement Index Score โดยเฉลี่ยของประชากรในประเทศสหราชอาณาจักรนั้นมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น ร้อยละ 11 (อ้างอิงจากภาพที่ 15) ในขณะเดียวกัน อัตราส่วนของประชากรในประเทศสหราชอาณาจักรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับสูงมาก (VERY HIGH) นั้นก็มีอัตราเพิ่มขึ้น ร้อยละ 8 เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ประชากรในประเทศสหราชอาณาจักร ในภาพรวม นั้นมี

แนวโน้มเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต หรือมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มสูงขึ้นในระดับต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา[55]

ทั้งนี้ สถิติดังข้างต้นนั้นสอดคล้องกันกับการคาดการณ์โดย Lloyds Bank เกี่ยวกับอัตราส่วนการเพิ่มจำนวนขึ้นของประชากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในประเทศสหราชอาณาจักร ซึ่งมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นในระดับที่ต่อเนื่องไปจนถึงปี 2030 ในทางเดียวกัน การคาดการณ์ดังกล่าวนั้นยังสื่อถึงอัตราการลดจำนวนลงของประชากรที่ไม่มีทักษะ หรือไม่มีความต้องการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 16 การคาดการณ์แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการลดลงของจำนวนประชากรที่ไม่มีทักษะ หรือไม่มีความต้องการด้านทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล | n = 1,001,840 ราย

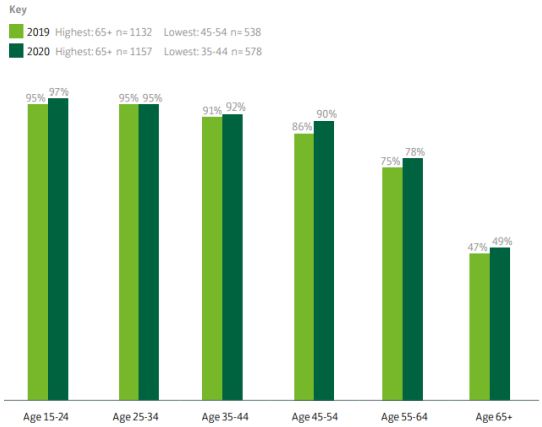
ที่มา: https://learnpatch.com/2019/10/uk-consumerdigital-index-2019/

หมายเหตุ: Digital First = กลุ่มประชากรที่มีความต้องการพึ่งพาในเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับสูง | Digitally Competent = กลุ่มประชากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล | Digitally Disengaged = กลุ่มประชากรที่ไม่มีส่วนร่วม ไม่มีความต้องการหรือไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้

ในกรณีนี้ จำนวนประชากรชาวอังกฤษในอัตรา ร้อยละ 8 ผู้ซึ่งยังคงไม่มีความต้องการ หรือไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้กระทั่งในปี 2030 นั้น ทาง Lloyds Bank ได้คาดการณ์ว่า ประชากรกลุ่มนี้จะมีจำนวนอยู่ที่ 4.5 ล้านคน โดยประมาณ[56] นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของความต้องการในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีดิจิทัลของประชากรในประเทศสหราชอาณาจักรนั้นยังคงเป็นไปอย่างหลากหลาย โดยที่ปัจจัยด้านการรับ-ส่งอีเมล การทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อ-ขายผลิตภัณฑ์ผ่านระบบออนไลน์ และการศึกษาหาความรู้นั้น ถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่ออัตราการเพิ่มขึ้นความต้องการด้านทักษะดิจิทัล

[55] Lloyds Bank. (2021). UK Consumer Digital Index 2021.สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index.html

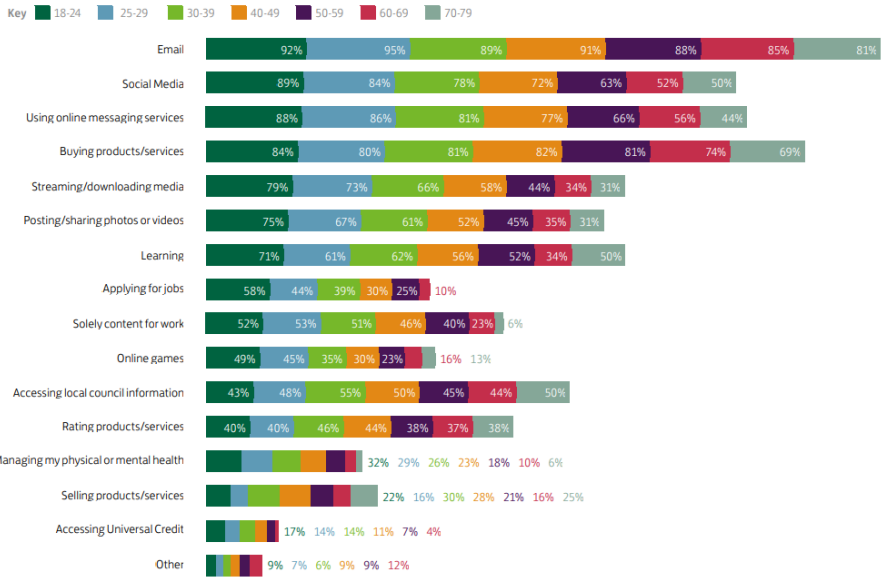
[56] Lloyds Bank. (2019). UK Consumer Digital Index 2019. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://learnpatch.com/2019/10/uk-consumerdigital-index-2019/



ภาพที่ 17 สัดส่วนของกลุ่มประชากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน (Essential Digital Skills) โดยแบ่งตามช่วงอายุของประชากร

ที่มา: https://www.fincap.org.uk/en/insights/lloyds-uk-consumer-digital-index-2020

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาผ่านมิติด้าน ‘อายุ’ ของกลุ่มประชากรแล้ว ภายในความต้องการดังข้างต้น กลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไปนั้นคือ กลุ่มประชากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรืออัตราการเข้าถึง และใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตน้อยมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประชากรในช่วงอายุระหว่าง 15 – 64 ปี ยิ่งไปกว่านั้น ลักษณะ หรือระดับการเข้าถึง หรือใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไปนั้น ยังเป็นไปในลักษณะที่ค่อนข้างจำกัด หรือมีความหลากหลายน้อยกว่าลักษณะการเข้าถึง หรือใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้วยทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของประชากรในกลุ่มช่วงอายุอื่น ๆ อย่างมีนัยยะสำคัญอีกด้วยเช่นเดียวกัน[57]



ภาพที่ 18 ลักษณะการเข้าถึง หรือใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตด้วยทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยแบ่งตามช่วงอายุของประชากร

ที่มา: https://www.fincap.org.uk/en/insights/lloyds-uk-consumer-digital-index-2020

[57] Lloyds Bank. (2020). UK Consumer Digital Index 2020. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.fincap.org.uk/en/insights/lloyds-uk-consumer-digital-index-2020

ทั้งนี้ ในปี ค.ศ. 2022 พบว่า **ร้อยละ 18** หรือคิดเป็น**จำนวน 2.2 ล้านคน** ของผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป เป็นผู้ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต และ**ร้อยละ 78** ของผู้สูงอายุชาวอังกฤษหรือคิดเป็น**จำนวน 9.8 ล้านคน**เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประจำ ซึ่งถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าประชากรกลุ่มอายุต่ำกว่า 55 ปี **ถึงร้อยละ 99** และน้อยกว่ากลุ่มอายุ 55 ปี ถึง 64 ปี **ถึงร้อยละ 96 อย่างไรก็ตาม ในส่วนของอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ร้อยละ 67** ใช้สมาร์ตโฟนในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต **ร้อยละ 64** ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะหรือแล็ปท็อปในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต **ร้อยละ 47** ใช้แท็บเล็ตในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต[58]

อย่างไรก็ดี กลุ่มประชากรในประเทศสหราชอาณาจักรที่มีอายุมากกว่า 65 ปี ขึ้นไปนั้น แม้จะมีบางส่วนที่มีความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล แต่อย่างไรก็ตาม ระดับความเชี่ยวชาญ หรือความชำนาญในการเข้าถึง หรือใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นยังคงเป็นไปอย่างจำกัด และปราศจากความหลากหลายเมื่อเปรียบเทียบกันกับกลุ่มประชากรในช่วงอายุอื่น ๆ โดยที่ระดับของความแตกต่างดังกล่าวนั้นก็เป็นไปอย่างมีนัยยะสำคัญเช่นเดียวกัน

ในกรณีของประเทศสหราชอาณาจักรนั้น ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศที่มีความตระหนัก และให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องทั้งในภาครัฐ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับภาคเอกชน หรือองค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ เช่น Age UK[59] ที่มุ่งมั่นในการจัดสรร และจัดหาทั้งทรัพยากร และความช่วยเหลือที่เหมาะสมแก่บุคคลที่ต้องการ เพื่อจุดประสงค์ในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างสอดคล้องกันกับความต้องการส่วนบุคคล และพัฒนาการทางสังคมในยุคปัจจุบัน

โดยการส่งเสริม และสนับสนุนที่เป็นไปในลักษณะที่หลากหลาย และครอบคลุมดังกล่าวนั้น ส่งผลให้ในท้ายที่สุด กลุ่มประชากรผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไปในประเทศสหราชอาณาจักรนั้นมีแรงบันดาลใจ มีทัศนคติที่เปิดกว้าง รวมไปจนถึงการมีความต้องการในการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับที่สูงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการผลักดันในลักษณะดังกล่าวนั้นโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ยังสอดคล้องกันกับแนวทางการส่งเสริม และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในประเทศสหราชอาณาจักรโดยหน่วยงานภาครัฐด้วยเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ หากพิจารณา “ช่องทาง” การส่งเสริม สนับสนุน หรือกระตุ้นความต้องการในการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุในประเทศสหราชอาณาจักรนั้น พบว่า “ความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัว” คือ ทางเลือกที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการเรียนรู้ของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุมากที่สุด ในอัตรา ร้อยละ 69 เช่นเดียวกันกับ “การเรียนรู้จากแหล่งความรู้ผ่านระบบ

[58] Age UK. (2023). Facts and figures about digital inclusion and older people. London: Age UK.

[59] Age UK. *What we do*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/about-us/what-we-do/

ออนไลน์” อาทิ YouTube และ “ความช่วยเหลือจากเพื่อน” หรือคนรู้จักนั้น ก็เป็นอีกทางเลือกในรูปแบบหนึ่งที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการเรียนรู้ของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุเช่นเดียวกันในอัตราเท่ากันที่ ร้อยละ 62[60]

จากปัจจัยดังข้างต้น การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับกลุ่มประชากรผู้สูงอายุในประเทศสหราชอาณาจักรโดย Age UK หรือองค์กรการกุศลชั้นนำระดับชาติ ซึ่งก่อตั้งมานานกว่า 60 ปี ที่มุ่งสร้างแรงบันดาลใจด้วยการสนับสนุน ให้บริการ และส่งมอบความช่วยเหลือแก่กลุ่มประชากรผู้สูงอายุในประเทศได้เปิดรับ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกันกับวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น เป็นไปในลักษณะของ “การเป็นศูนย์กลางความช่วยเหลือ” ที่มีเป้าประสงค์ในการดำเนินการซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

ภาพที่ 19 จุดมุ่งหมายการดำเนินงานทั้ง 6 ด้านขององค์กรการกุศล Age UK

ที่มา: https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/annual-reports-and-reviews/age-uk-annual-report-1920.pdf

ซึ่งในมิติของการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ Age UK เลือกให้ความสำคัญกับ[61]

1) การรวมรวบข้อมูล และจัดทำงานวิจัยเกี่ยวกับความต้องการกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ เพื่อจุดประสงค์ในการสร้างสรรค์ และผลักดันแคมเปญ ตลอดจนนโยบายที่มุ่งดำเนินการอย่างสอดคล้องกันกับความต้องการดังกล่าวของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2) การให้คำปรึกษา คำแนะนำ องค์ความรู้ ตลอดจนความช่วยเหลืออย่างกระตือรือร้นโดยผู้เชี่ยวชาญผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างครอบคลุม อาทิ ระบบออนไลน์ ช่องทางโทรศัพท์ และการเข้าถึงแบบส่วนตัวภายในสถานที่ที่กำหนด โดยที่ความช่วยเหลือดังกล่าวนั้นครอบคลุมความต้องการของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ตั้งแต่วิธีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านระบบออนไลน์ การเปิดใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล ไปจนถึงการขอรับความช่วยเหลือด้านการแพทย์

3) การสร้างสรรค์บริการด้านการแพทย์ และสุขภาพที่มีประสิทธิภาพที่แม้กระทั่งกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่น หรือห่างไกลสามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระ

---

[60] Lloyds Bank. (2021). UK Consumer Digital Index 2021. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index.html

[61] Age UK. (2020). Helping the Older People Who Need Us the Most: This is now, that was then. Report of Trustees and Annual Accounts 2019/20. https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/annual-reports-and-reviews/age-uk-annual-report-1920.pdf

4) การสร้างสรรค์บริการ และโครงการที่มุ่งส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี (Wellbeing programs) ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับโครงการ “Think Digital” ที่มุ่งรับสมัคร และฝึกอบรมอาสาสมัคร (Digital Champions) ผู้ซึ่งสามารถให้การสนับสนุนการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ[62] และโครงการ “One Digital” ที่มุ่งนำเสนอองค์ความรู้ คำปรึกษา รวมไปจนถึงแรงสนับสนุนแก่กลุ่มประชากรผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแบบตัวต่อตัวโดยผู้เชี่ยวชาญ และอาสาสมัครผู้ซึ่งได้รับการรองรับในความสามารถในทักษะการส่งมอบองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเข้าใจ และความกระตือรือร้น

5) การมุ่งสร้างสรรค์ และพัฒนาขอบเขตเครือข่าย และพันธมิตรขององค์กร เพื่อจุดประสงค์ในการมีโครงสร้าง และระบบการดำเนินงานที่สามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่ง ยั่งยืน และกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของประสิทธิภาพ และขอบเขตของการบริการ

6) การมุ่งพัฒนา และสร้างสรรค์อิทธิพลขององค์กรที่สามารถส่งผลกระทบ หรือสร้างความเปลี่ยนแปลงได้ในระดับสากล เพื่อจุดประสงค์ในการสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และแรงบันดาลใจที่มุ่งให้ความสำคัญอย่างเป็นระบบโดยองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน ในการลดช่องว่างความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ และกลุ่มประชากรในช่วงอายุอื่น ๆ อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ดี โครงการที่เสริมสร้างความรู้ทางด้านทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ **โครงการ Digital Champion Programme 2022-2026 By Age UK in United Kingdom and Wales/Cymrus**[63]

ภาพที่ 20 สัญลักษณ์องค์กรการกุศล Age UK
ที่มา : https://www.ageuk.org.uk/

Age UK[64] เป็นองค์กรการกุศลชั้นนำของสหราชอาณาจักร (The country's leading charity) ที่มีเครือข่ายประกอบด้วย 125 องค์กรส่วนท้องถิ่นในประเทศอังกฤษ สมาชิกย่อยของ Age UK ยังรวมถึง Age Cymru, Age NI และ Age Scotland, รวมถึง Age International ซึ่งร่วมกันเพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนโครงการสำหรับผู้สูงอายุในกว่า 40 ประเทศทั่วโลก อีกทั้ง Age UK ยังได้รับความร่วมมือจากอาสาสมัครมากกว่า 75,000 คน ที่มีส่วนร่วมต่อโครงการและช่วยเหลือผู้สูงอายุทุกคนให้ใช้ชีวิตหลังวัยเกษียณ

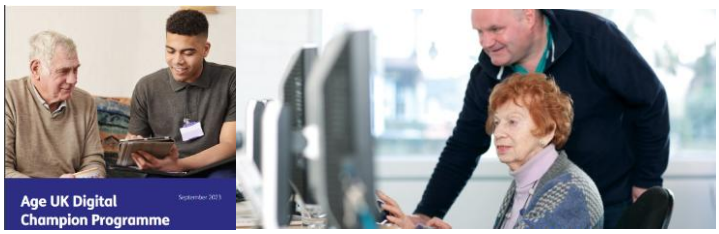
[62] Age UK. *Programmes & Innovation: Think Digital*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/think-digital/

[63]Age UK. (2023, December 19). Digital Champion Programme 2022-2026.สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/digital-champions/

[64]Age UK. (2023 September 5). About us - Who we are. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/about-us/people/

ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ขององค์กร (Age UK's Strategy) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือมากที่สุด โดยช่วยเหลือผ่านการสนับสนุนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีช่วยให้มนุษย์พัฒนาการเชื่อมต่อสู่โลกดิจิทัลอย่างก้าวหน้ายิ่งขึ้น โครงการ Digital Champion ของหน่วยงาน Age UK ให้การสนับสนุนในการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุผ่านอาสาสมัครที่ผ่านการฝึกอบรม รวมถึงการจัดเตรียมให้ยืมอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้กับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงด้วยการเป็นเจ้าของได้ Age UK ยังกล่าวถึงความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล พบว่า คนที่มีอายุ 65 ขึ้นไปในสหราชอาณาจักร จำนวนร้อยละ 25 ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะด้านดิจิทัลมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียการเข้าถึงบริการสำคัญ เช่น การทำธุรกรรมกับธนาคาร การสั่งซื้อของ (Shopping) และบริการด้านสุขภาพ ตลอดจนแพลตฟอร์มการสื่อสารที่ทำให้ผู้คนสามารถสื่อสารกันอย่างทันท่วงที งานวิจัยของ Age UK พบว่า คนที่มีอายุ 65 ขึ้นไปในประเทศอังกฤษที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตเนื่องด้วยสาเหตุ 3 ประการ ได้แก่ การขาดทักษะ (A lack of skills) ขาดความไว้วางใจในอินเทอร์เน็ต (A lack of trust in the internet) ขาดการเข้าถึงอุปกรณ์และ/หรือการเข้าถึงบรอดแบนด์ที่มีคุณภาพเพียงพอ (A lack of access to good enough equipment and/or broadband access)

โครงการ Digital Champion มีเป้าหมายเพื่อขจัดการกีดกันทางดิจิทัลโดยการสรรหาและฝึกอบรมอาสาสมัคร Digital Champion ซึ่งจะเป็นผู้สนับสนุนผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนที่ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้กับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงการเป็นเจ้าของได้ ในฐานะหนึ่งในโครงการรวมกลุ่มทางดิจิทัลที่ใหญ่ที่สุดของหน่วยงาน Age UK จะทำงานร่วมกับกลุ่มคนอายุ 40 ปีในสหราชอาณาจักร (United Kingdom) และเวลส์ (Wales/Cymrus) เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ โดยโครงการจะดำเนินอยู่ระหว่างช่วงปีค.ศ. 2022 ถึง ค.ศ. 2026 โครงการนี้จะถูกจัดส่งเพื่อให้การอบรมไปยังกลุ่มประชากรจำนวน 2 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีระยะเวลาการอบรม 18 เดือน



ภาพที่ 21 ภาพแสดงการดำเนินโครงการด้วยอาสาสมัครผู้ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ที่มา : https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/digital-champions/

ทั้งนี้ โครงการ Digital Champion ยังเป็นการผสมผสานการให้บริการด้วยหลักสำคัญ 4 ประการ (Four keys services) เข้าด้วยกันเพื่อแก้ไขอุปสรรคทั่วไปในการบูรณาการทางดิจิทัล ผู้ดำเนินโครงการหน่วยย่อยของ Age UK/Cymru แต่ละรายที่เป็นส่วนหนึ่งของโครงการนี้จะเสนอการให้บริการเหล่านี้ อันได้แก่

1) Digital Champion คือ การสรรหาและสนับสนุนอาสาสมัคร Digital Champion ที่จะสร้างแรงบันดาลใจและจูงใจผู้สูงอายุให้ก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์ รวมถึงสนับสนุนและสร้างกำลังแก่ผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้อย่างมั่นใจ

2) Awareness Raising Activities คือ การเข้าถึงและให้ข้อมูลต่อผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการถูกกีดกันการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ว่าการมีทักษะด้านดิจิทัลจะสามารถช่วยให้พวกเขามีวิจารณญาณส่วนตัวได้อย่างไร และกระตุ้นให้พวกเขามีส่วนร่วมในเข้าถึงบริการต่าง ๆ ทางดิจิทัลมากขึ้น

3) Digital Skills Sessions คือ หลักสูตรทักษะด้านดิจิทัลที่นำโดยอาสาสมัคร Digital Champion เป็นผู้ดำเนินโครงการซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และมีความมั่นใจต่อการเริ่มใช้งาน โดยการพัฒนาหลักสูตรนี้จะถูกจัดให้มีลักษณะการสอนที่ยืดหยุ่น มุ่งเน้นไปถึงเรื่องที่ผู้สูงอายุในฐานะผู้เรียนมีความสนใจมากที่สุด

4) Provision of Technology and Connectivity คือ การจัดเตรียมให้ยืมอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีและอำนวยความสะดวกสำหรับการเชื่อมต่อ เพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ สามารถ “ลองใช้งานดู” (Give it a go) เพื่อพิจารณาว่าการใช้งานดังกล่าวเหมาะกับความต้องการของพวกเขาหรือไม่

ในส่วนของผลลัพธ์โครงการดังกล่าว คาดการณ์ถึงภายในปี ค.ศ. 2026 โครงการ Digital Champion จะมีอาสาสมัคร Digital Champions จำนวน 480 คนที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรม นำไปสู่การจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักทางดิจิทัลให้แก่ผู้สูงอายุ จำนวน 96,000 คน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้พวกเขารับเทคโนโลยีออนไลน์ รวมทั้งจัดอุปกรณ์เพื่อเข้าถึงเทคโนโลยีให้ยืมแก่ผู้สูงอายุ จำนวนประมาณ 3,000 คน และในท้ายที่สุดโครงการนี้จะสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุ จำนวน 12,000 คน ผ่านการถ่ายทอดหลักสูตรทักษะด้านดิจิทัล เพื่อพัฒนา สร้างเสริมความมั่นใจด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล จนถึงระดับการพัฒนาทักษะใหม่ด้านดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ ผลลัพธ์ของโครงการ Digital Champion ก็จะถูกนำทางด้วยความต้องการในชุมชน สร้างสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและผู้ที่ให้บริการอบรม โครงการ Digital Champion มีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สูงสุดดังต่อไปนี้

1) ผู้สูงอายุรู้สึกมีแรงบันดาลใจและมีแรงจูงใจมากขึ้นในการก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์

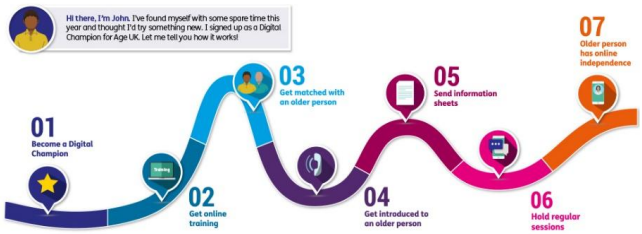
2) ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลด้วยความมั่นใจ และเข้าถึงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีได้ในระยะยาว

3) ผู้สูงอายุรู้สึกโดดเดี่ยวน้อยลงและเข้าสู่การเชื่อมโยงกับสังคมมากขึ้น

4) อาสาสมัครโครงการ Digital Champions จะได้รับประโยชน์จากความมั่นใจในกระบวนการถ่ายทอดความรู้และมีทักษะที่เพิ่มขึ้น

5) หน่วยงานย่อยของ Age UK หรือ Local Age UKs จะมีความพร้อมมากขึ้นสำหรับให้การสนับสนุนทักษะด้านดิจิทัลคุณภาพสูงและหลากหลายแก่ผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้น

อย่างไรก็ดี แบบอย่างโครงการ Digital Champion Model ได้รับการทดลองและทดสอบโดย Age UK ผ่านโครงการที่ดำเนินการก่อนหน้านี้แล้ว เช่น โครงการ One Digital โครงการ Think Digital และ โครงการ Connected Age



ภาพที่ 22 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับอาสาสมัครโครงการ Digital Champion

ที่มา : https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/think-digital/i

ภาพที่ 23 ภาพแสดงขั้นตอนการดำเนินงานสำหรับผู้สูงอายุด้วยโครงการ Digital Champion

ที่มา : https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/think-digital/i

การสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีความต้องการมากที่สุดกลุ่มแรก เริ่มต้นโครงการกับกลุ่มที่ 1 (Cohort 1) ได้ริเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 2022 ถึงเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2023 โดยทาง Age UK มุ่งเน้นไปที่ผู้มีความเปราะบางมากที่สุด นอกเหนือจาก 18 พื้นที่ที่จัดกิจกรรมของโครงการให้กับผู้สูงอายุทั่วไปในกลุ่มที่ 1 แล้ว ยังมีอีก 7 พื้นที่ที่ Age UK เน้นดำเนินการสนับสนุนต่อกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางและอาจได้รับความเสี่ยงสูงโดยเฉพาะเมื่อก้าวเข้าสู่โลกออนไลน์

พื้นที่ของการดำเนินโครงการสำหรับกลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป (Cohort 1 general delivery areas) ที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้แก่ Age Cymru Dyfed, Age UK County Durham, Age UK Devon, Age UK Gloucestershire, Age UK Hammersmith and Fulham, Age UK Herne Bay and Whitstable, Age UK Isle of Wight, Age UK Lambeth, Age UK Lancashire, Age UK Leicester Shire & Rutland, Age UK Lindsey, Age UK Milton Keynes, Age UK Norfolk, Age UK Nottingham & Nottinghamshire, Age UK Redbridge, Barking & Havering, Age UK Solihull, Age UK Wakefield District, Age UK West Sussex, Brighton & Hove

พื้นที่ของการดำเนินโครงการสำหรับกลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (Cohort 1 high-risk delivery areas) ที่ได้ดำเนินการแล้ว ได้แก่ Age UK East London และ Age UK North Yorkshire & Darlington พื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย, Age UK Oxfordshire พื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ลำพัง, Age UK Portsmouth พื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว, Age UK South Gloucestershire พื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่อาศัยติดบ้าน, Age UK Teesside และ Age UK Worcester & Malvern Hills พื้นที่ที่มีผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมหรือมีอาการสูญเสียความทรงจำ

ขณะที่องค์ประกอบหลักของโครงการส่วนใหญ่มีกระบวนการดำเนินงานเช่นเดิม แต่เมื่อต้องทำงานกับกลุ่มผู้สูงอายุที่ประเมินว่ามีความเปราะบางเหล่านี้ อาจจะต้องประยุกต์แบบอย่างโครงการ Digital Champion model ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุนี้ได้ ซึ่งกลุ่มผู้สูงอายุที่ทาง Age UK ประเมินว่าเป็นผู้ที่มีความเปราะบางเสี่ยงต่อการถูกกีดกันทางเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นประกอบด้วย

1) ผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม และ/หรือ เกิดอาการสูญเสียความทรงจำ (Dementia and/or Memory loss)

2) ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย (On low incomes)

3) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ลำพัง (Living alone)

4) ผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว (Mobility challenges) หมายถึง อาการพัฒนาการล่าช้า อาการบกพร่องทางกายภาพ หรือโรคเรื้อรังที่ทำให้การเคลื่อนที่มีความยุ่งยาก และต้องการความช่วยเหลือในการเคลื่อนที่ในชีวิตประจำวัน

5) ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ติดบ้าน (Housebound) หมายถึง ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถออกไปข้างนอกบ้านได้เนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพหรือปัจจัยอื่น ๆ

ลำดับถัดไปของการดำเนินโครงการ สำหรับผู้สูงอายุกลุ่มที่ 2 (Cohort 2) จะริเริ่มในเดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 2024 และจะดำเนินการในพื้นที่ใหม่ จำนวน 15 แห่งในประเทศอังกฤษและเวลส์ (England and Wales)

3.2 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประเทศเกาหลีใต้

ในกรณีของประเทศเกาหลีใต้ ทักษะความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ เข้าถึง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ของผู้สูงอายุภายในประเทศ ณ ปัจจุบันนั้น เป็นไปในลักษณะที่มีพัฒนาการไปในทิศทางที่ดีมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการเข้าถึง ด้านการมีทักษะความสามารถที่สอดคล้องกัน (Capacity) รวมไปจนถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล (Utilization) ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบด้านการเป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น และส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุในประเทศเกาหลีใต้ทำความเข้าใจ เข้าถึง และเลือกใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นก็คือ บทบาทของรัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่คอยส่งเสริม และสนับสนุนให้กลุ่มประชากรผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง และมีศักยภาพในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์เช่นเดียวกันกับกลุ่มประชากรในช่วงอายุอื่น ๆ ด้วยการบริการ และการให้ความช่วยเหลือในรูปแบบของการสนับสนุนด้านการศึกษา การนำเสนอความบันเทิง และการให้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับในลักษณะที่สอดคล้องกันกับรูปแบบการดำรงชีวิตประจำวัน[65]

[65] Woochun Jun. (2020). A Study on the Current Status and Improvement of the Digital Divide among Older People in Korea. International Journal of Environmental Research and Public Health.สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://doi.org/10.3390/ijerph17113917

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านการเชื่อมต่อโดยโทรศัพท์มือถือได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ[66]

ยิ่งไปกว่านั้น ด้วยวิสัยทัศน์ และนโยบายการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มุ่งผลักดันให้ประเทศเกาหลีใต้เป็นหนึ่งในผู้นำด้านเทคโนโลยีขั้นสูงในระดับโลกแล้ว หน่วยงานภาคทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนอื่น ๆ ภายในประเทศเกาหลีใต้เองก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้น ผลักดัน และต่อยอดการส่งเสริมที่ริเริ่มโดยรัฐบาลให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นด้วยการมุ่งเน้นการประสานงาน หรือร่วมกันสร้างสรรค์ให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบใหม่ที่มีความหลากหลาย และสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้สูงอายุผู้มีความต้องการในการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาทิ

การปรับ หรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงอย่างระบบซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และระบบปฏิบัติการ AI ในการให้ความช่วยเหลือ ความรู้ความเข้าใจ หรือคำแนะนำแก่กลุ่มผู้สูงอายุในการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพในการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้นโยบายที่มุ่งเน้นการเพิ่ม และพัฒนาอัตราการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital accessibility) ของกลุ่มประชากรที่มีความต้องการพิเศษ ที่ในกรณีนี้ ครอบคลุมถึงกลุ่มผู้สูงอายุของประเทศ[67]

รวมไปจนถึงการสร้างสรรค์เว็บไซต์เพื่อการศึกษา เช่น Learning Country และ 50plus[68] ที่มุ่งเน้นการนำเสนอความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแก่กลุ่มผู้สูงโดยเฉพาะ เพื่อจุดประสงค์ในการเพิ่มอัตราการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้สูงอายุชาวเกาหลีใต้ด้วยการกระตุ้น ส่งเสริม และสนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และทดลองปฏิบัติจริงอย่างเป็นระบบ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการเข้าถึง และใช้งาน รวมไปจนถึงการมีสร้างแรงบันดาลใจ ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ และเปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จะคงอยู่ต่อไปได้ในระยะยาว ทั้งนี้ จึงทำให้อัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุในเกาหลีใต้จึงเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ใน ค.ศ. 2021 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตร้อยละ 69.1 และใน พ.ศ. 2022 มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 69.9 โดยเพิ่มขึ้นจำนวนร้อยละ 0.8[69]

อย่างไรก็ดี โครงการที่เสริมสร้างความรู้ทางด้านทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ **โครงการ Smart City : Smart Seoul Digital Inclusion Education by The Seoul Metropolitan Government 2020-2025**[70]

---

[66] Heui Sug Jo, Yu Seong Hwang, and Yuliya Dronina. (2020). *Mediating Effect of Smartphone Utilization between Attitute and Willingness to Use Home-Based Healthcare ICT among Older Adults*. Healthcare Informatics Research. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://doi.org/10.4258/hir.2021.27.2.137

[67] Oh Dain. (2021). *Digital Accessibility to Be Raised for Disabled People and Older People in South Korea through Software and AI*. Electronic Times Internet (ETNews). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://english.etnews.com/20210402200001

[68] 50plus. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.50plus.or.kr/

[69] Ministry of Science and ICT. (2022). MSIT Announces 2022 Survey Result on Digital Divide. Press Release.

[70] The Seoul Metropolitan Government (SMG). (2022). Smart Seoul. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03030100.do

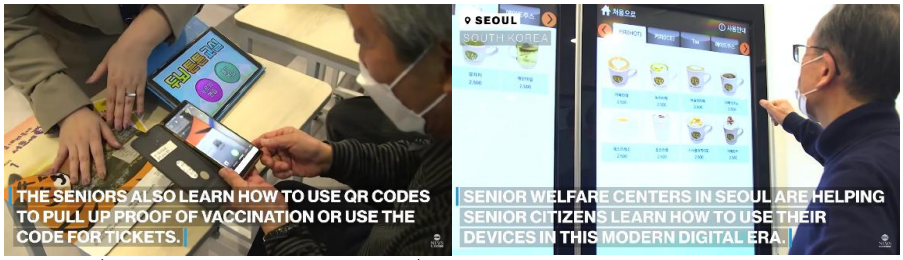
ภาพที่ 24 สัญลักษณ์ของรัฐบาลกรุงโซล (The Seoul Metropolitan Government)

ที่มา : https://www.seoul.go.kr/main/index.jsp

รัฐบาลกรุงโซล (The Seoul Metropolitan Government: SMG) ได้จัดทำแผนเสริมสร้างความสามารถทางดิจิทัลปี ค.ศ. 2022 เพื่อดำเนินการบูรณาการทางดิจิทัลในแง่ของช่องว่างทางดิจิทัลที่กว้างขึ้น เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงกำหนดโครงการที่ประกอบไปด้วยลักษณะการศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิต และสร้างระบบนิเวศที่เชื่อมโยงต่อการศึกษาและการจ้างงานของประชาชนในพื้นที่

โครงการ Smart Seoul เป็นโครงการที่มีเป้าหมายในการพัฒนาเมืองโซลให้เป็น “เมืองอัจฉริยะ” (Smart City) ตามวิสัยทัศน์ “โซล เมืองแห่งอนาคตที่พลเมืองทุกคนเชื่อมต่อกันด้วยดิจิทัล” (Seoul, A future city where allcitizens are digitally connected) โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาด ภายในโครงการนี้ มีการลงทุนสูงถึง 10 ล้านล้านวอน หรือประมาณ 2.7 แสนล้านบาท และมีเป้าหมายในการปรับโครงสร้างพื้นฐานให้เข้าสู่ระบบดิจิทัล โดยโครงการนี้จะเน้นพัฒนาในหลายด้าน เช่น การให้และรับบริการครบวงจรของภาครัฐ (One-Stop Services) การคมนาคมขนส่ง ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม สวัสดิการ และเศรษฐกิจ

การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ยังถือเป็นหนึ่งกลยุทธ์และงานสำคัญของแผนโครงการนี้ เช่น แผนงานสร้างสรรค์เนื้อหาทางดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และแผนงานสร้างศูนย์การเรียนรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (Senior Digital Center) ในลักษณะศูนย์ฝึกอบรมเฉพาะทาง รวมถึงแผนงานการศึกษาในมุมมองของผู้สูงอายุ (Eye level learning for seniors) โดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับระดับความรู้และความเข้าใจของผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุแต่ละคนเป็นหลัก



ภาพที่ 25 ศูนย์สวัสดิการของผู้สูงอายุที่มีส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ สอนการใช้สมาร์ตโฟนเพื่อ Scan QR Code และ การใช้งานตู้กดอัตโนมัติ (Kiosk)

ที่มา : https://www.youtube.com/watch?v=WYRtJI9BnaU

นอกจากนี้ การกำหนดแผนงานพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ยังส่งผลให้เกิดการสร้างแคมเปญรณรงค์ “เพื่อนผู้ช่วย” (Companion campaign with the digital weak) มีเป้าหมายใน

การสนับสนุนและเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลให้กับกลุ่มคนที่มีความยากลำบากในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เริ่มด้วยการใช้ข้อความที่ให้ความรู้สึกเชิงบวกแก่ผู้สูงอายุที่เพิ่งเริ่มต้นเรียนรู้ทักษะ เช่น **“Kiosk, for some, it's a maze”** และ **“It's okay to take it slow on kiosks”** แคมเปญนี้มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญต่อความเข้าใจและให้ข้อมูลถึงความสะดวกสบายต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ เรื่องการใช้งานตู้กดสินค้าอัตโนมัติ (Kiosk) โดยมีรายละเอียดดังนี้

Distribution of campaign posters คือ การเผยแพร่โปสเตอร์แคมเปญที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการรวมศูนย์ทางดิจิทัล (Digital Inclusion Policy) ไม่ว่าจะเป็น คู่มือด้านดิจิทัล (Digital Guide) ผู้สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือด้านดิจิทัลที่เรียกว่า “ออดีนา” (Eodina Supportors) ศูนย์การเรียนรู้ด้านดิจิทัล (Digital Learning Centers) และบูธให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้ที่มีความเปราะบางหรือเข้าไม่ถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ในชื่อ Seoul to Boost Digital Literacy[71] อีกทั้งจัดให้มีอุปกรณ์ดิจิทัลให้บริการในละแวกใกล้เคียงที่อยู่อาศัยของประชาชนด้วย

ภาพที่ 26 โปสเตอร์แคมเปญที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการรวมศูนย์ทางดิจิทัล (Digital Inclusion Policy)
ที่มา : https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03020000.do

ในภาพรวมของกระบวนการศึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วย 5 รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่

1) A Digital Guide คือ กลุ่มคนรุ่นเยาว์ที่เข้าไปอยู่บริเวณรอบพื้นที่ทำกิจกรรมของผู้สูงอายุเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่พบปัญหาในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งยังช่วยสร้างงานใหม่กว่า 100 ตำแหน่งผ่านการก่อตั้งธุรกิจกลุ่มผู้เป็นดิจิทัลไกด์เหล่านี้ โดยคาดการณ์ว่า ผู้เป็นดิจิทัลไกด์จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุได้ประมาณ 53,620 คน ตลอด 50 เส้นทางในกรุงโซล

2) Digital device help desk in the neighborhood คือ แผนกช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลในละแวกบ้าน เป็นรูปแบบบริการได้รับความร่วมมือระหว่างรัฐบาลกรุงโซลและผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ 3 บริษัทใหญ่ กับร้านค้าที่เข้าร่วม จำนวน 97 ร้านในกรุงโซล เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุสามารถรับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ได้ตามความสะดวก โดยไม่ต้องกังวลเรื่องผู้ให้บริการเครือข่าย การลงทะเบียนล่วงหน้า หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด

[71] Seoul Metropolitan Government. (2022, September 3). Seoul to Boost Digital Literacy Among Older Adults. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://english.seoul.go.kr/seoul-to-boost-digital-literacy-among-older-adults/

ภาพที่ 27 ภาพตัวอย่างแสดงถึงรูปแบบการทำงานของ Digital device help desk in the neighborhood และร้านค้าที่มีสัญลักษณ์เข้าร่วมโครงการ

ที่มา : https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03030200.do

3) Digital Learning Center คือ ศูนย์การเรียนรู้ด้านดิจิทัล ประยุกต์ให้เหมาะสมกับพลเมืองด้วยรูปแบบการเรียนรู้ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ เปิดช่วงการเรียนในเดือนเมษายน ถึง เดือนธันวาคม ปี ค.ศ. 2023

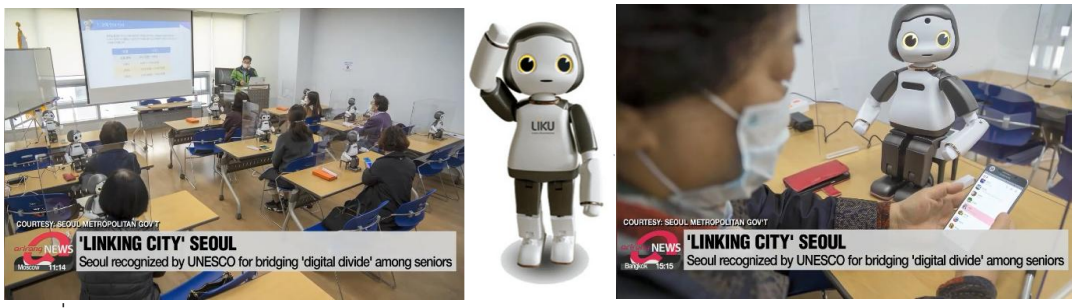
4) Eodina (Anywhere) Supporters คือ กลุ่มผู้สอนการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยพัฒนาความสามารถของผู้สูงอายุ ผ่านการสอนและให้คำปรึกษาเชิงลึกด้วยวิธีดูแลแบบหนึ่งต่อหนึ่งอย่างใกล้ชิด (One-to-one care method) มีวัตถุประสงค์ส่งเสริมการมีส่วนร่วมสู่สังคมดิจิทัลที่ครอบคลุมผ่านการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผ่านความก้าวหน้าและจัดการระบบสนับสนุนการเรียนรู้ที่สำคัญ ทั้งนี้ กลุ่ม “ออดีนา” จะเข้าไปช่วยเหลือผู้สูงอายุในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สมาร์ตโฟนขั้นพื้นฐาน การค้นหาออนไลน์ วิธีการสแกน QR Code ฯลฯ ผ่านการให้ความรู้ส่วนบุคคลระหว่างผู้สอนและผู้เรียน รวมถึงการเรียนรู้ซ้ำในระบบออนไลน์และผ่านหุ่นยนต์ เป็นต้น

ภาพที่ 28 ภาพตัวอย่างแสดงถึงรูปแบบการทำงานของ Eodina (Anywhere) Supporters

ที่มา : https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03030400.do

5) Smart Robots คือ การให้ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ใช้หุ่นยนต์เพื่อการศึกษา (Educational Robot) เพื่อให้ผู้สูงอายุคุ้นเคยกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการใช้บริการอัจฉริยะต่าง ๆ การเรียนรู้ผ่านหุ่นยนต์จะเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน KakaoTalk แอปพลิเคชันสั่งซื้อสินค้าหรืออาหาร (Delivery Applications) และการใช้แผนที่บน Naver Map เป็นต้น โดยใช้หุ่นยนต์ประเภทฮิวแมนนอยด์ ชื่อ “รีคู” (LiKU Humanoid-type Robot) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่เพิ่งเริ่มต้นการใช้งานเทคโนโลยี ดำเนินการสอนแบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างหุ่นยนต์ 1 ตัว และผู้สูงอายุ 1 คน ภายใต้คำแนะนำของผู้สอนหลัก ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของการทดลองใช้หุ่นยนต์เพื่อการศึกษา ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบางที่ประสบปัญหาการใช้เทคโนโลยี ในปี ค.ศ. 2020 ทางรัฐบาลกรุงโซลได้จัดหาหุ่นยนต์เพื่อการศึกษาจำนวน 220 ตัว สำหรับเข้าไปช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุประมาณ 4,000 คน

อีกทั้งนวัตกรรมการเรียนรู้ดังกล่าวนำร่องในกรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ ได้รับการยอมรับและรางวัลจาก UNESCO ในปี ค.ศ. 2021 ด้านบทบาททางนวัตกรรมการเชื่อมโยงความแตกแยกทางดิจิทัลอันส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ (UNESCO with an award for its innovative ways of bridging the digital divide affecting its senior citizens) อีกด้วย

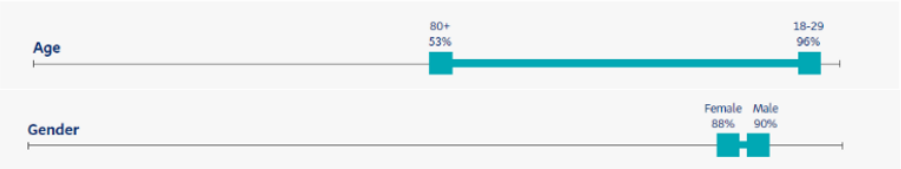


ภาพที่ 29 ห้องปฏิบัติการเรียนรู้วิธีใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านหุ่นยนต์ “LiKU” Robot สำหรับผู้สูงอายุ

ที่มา : https://www.youtube.com/watch?v=3ElgZeaOqiQ และ https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03030500.do

3.3 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศนิวซีแลนด์

ในภาพรวม ประเทศนิวซีแลนด์ถือเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศที่สัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตนั้นมีอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูง ส่งผลให้สามารถกล่าวได้ว่าสัดส่วนด้านการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ เข้าถึง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ได้อย่างมีประสิทธิภาพของประชากรภายในประเทศนิวซีแลนด์นั้นเป็นไปในลักษณะที่ดี หรือมีอัตราส่วนที่ค่อนข้างสูงมากเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุชาวนิวซีแลนด์นั้นยังคงเป็นไปอย่างจำกัด และมีสัดส่วนที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันกับสัดส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตโดยกลุ่มประชากรในช่วงอายุอื่น ๆ[72]



ภาพที่ 30 อัตราส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของประชากรในประเทศนิวซีแลนด์ โดยจำแนกตามช่วงอายุ และเพศ

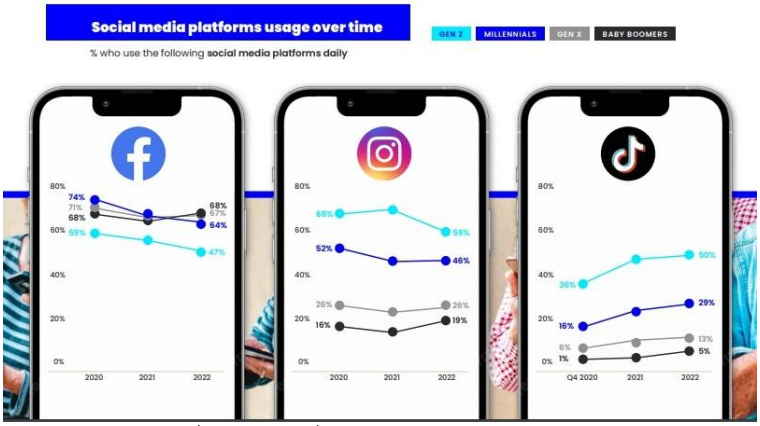
ที่มา: https://www.eldernet.co.nz/gazette/bnzs-digital-skills-for-life-in-aotearoa-report-tackling-the-growing-digital-divide/

ในส่วนการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุยังพบว่า ใน ค.ศ. 2023 กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์น้อยกว่าช่วงวัยอื่น ๆ กล่าวคือ มีการใช้แอปพลิเคชัน Instagram ร้อยละ 19 TikToK ร้อยละ 5 แต่ Facebook มีการใช้มากกว่าช่วงวัยอื่นร้อยละ 68[73]

---

[72] Arthur Grimes and Dominic White. (2019). Digital Inclusion and Wellbeing in New Zealand. Motu Economic and Public Policy Research. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://motu-www.motu.org.nz/wpapers/19_17.pdf

[73] CULTURE. (2023). THE SOCIAL MEDIA LANDSCAPE IN NEW ZEALAND. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://mcusercontent.com/a4e0ed1676837a2d3356d4111/files/63b49111-7457-f866-74bb-1a445023ba09/Culture_The_Social_Media_Landscape_in_New_Zealand.pdf



ภาพที่ 31 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในแต่ละช่วงวัย

ที่มา: https://mcusercontent.com/a4e0ed1676837a2d3356d4111/files/63b49111-7457-f866-74bb-1a445023ba09/Culture_The_Social_Media_Landscape_in_New_Zealand.pdf

กลุ่มผู้สูงอายุชาวนิวซีแลนด์นั้นจะถือเป็นกลุ่มประชากรที่มีทักษะความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ เข้าถึง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในระดับที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกันกับกลุ่มประชากรในช่วงอายุอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้สูงอายุชาวนิวซีแลนด์นั้นกลับไม่มีความกังวลด้านระยะเวลาการเข้าถึง และใช้เวลาอยู่กับระบบอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีดิจิทัลประเภทต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่า ระดับความมั่นใจ หรือความชำนาญในการเข้าถึง และใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีดิจิทัลประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มผู้สูงอายุชาวนิวซีแลนด์นั้นคือ ปัจจัยที่สามารถส่งเสริม หรือพัฒนาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ด้วยความสมัครใจ หรือความพร้อมในการเรียนรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุเอง

ในกรณีของประเทศนิวซีแลนด์นั้น สามารถกล่าวได้ว่า ประชากรทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับ กลุ่มผู้สูงอายุนั้นมีความต้องการ และอาจรวมถึงความพร้อมในการเข้าถึง และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทางรัฐบาลของประเทศนิวซีแลนด์นั้นได้ริเริ่ม และดำเนินการสนับสนุน กระตุ้น และผลักดันความเท่าเทียมทางดิจิทัล (Digital inclusion) ให้กับประชากรในประเทศด้วยความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากทั้งภาคเอกชน องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ตามแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติ หรือปรับใช้ในระยะยาว[74] โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านแรงจูงใจ (Motivation), สิทธิ์ หรืออิสระในการเข้าถึง (Access), ทักษะความสามารถ (Skills), และความเชื่อมั่น หรือความมั่นใจ (Trust) ว่าตนเองนั้นสามารถเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย[75]

ทั้งนี้ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ ทางรัฐบาลของประเทศนิวซีแลนด์นั้นมีความเห็นว่า การส่งเสริม และสนับสนุน ‘การให้ความรู้ ความเข้าใจ’ อย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในลักษณะของ ‘การให้คำปรึกษา

[74] New Zealand Government. Digital Inclusion Action Plan 2020–2021. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/174~digital-inclusion-action-plan-20202021/html

[75] New Zealand Government. *The Digital Inclusion Blueprint – Te Mahere mō te Whakaurunga Matihiko*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.digital.govt.nz/assets/Documents/113Digital-Inclusion-BlueprintTe-Mahere-mo-te-Whakaurunga-Matihiko.pdf

แนะนำ’ ที่มาในรูปแบบของความใกล้ชิด (ความเป็นครอบครัว) นั้นคือ หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบให้เกิดผลลัพธ์ด้านความมั่นใจในการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัยมากที่สุดของกลุ่มผู้สูงอายุ[76] ด้วยเพราะเหตุนั้น ภายในประเทศนิวซีแลนด์จึงมีทรัพยากรในรูปแบบของแหล่งเรียนรู้หรือสถานที่ที่กลุ่มผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง และขอรับความช่วยเหลือเกี่ยวกับการเข้าถึง และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปลอดภัย ในลักษณะที่หลากหลายทั้งในมิติของจำนวน และอิสระในการเข้าถึง อาทิ เว็บไซต์ https://www.superseniors.msd.govt.nz/, https://seniornet.nz/, และ https://steppingup.nz/ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี โครงการที่เสริมสร้างความรู้ทางด้านทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่ **โครงการ Digital Literacy Training for Seniors By Office of Senior New Zealand in 2019-2025**[77]

ภาพที่ 32 สัญลักษณ์ของสำนักงานผู้สูงอายุนิวซีแลนด์ (Office for Seniors New Zealand)
ที่มา : https://officeforseniors.govt.nz/

ประเทศนิวซีแลนด์ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และมีจำนวนประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้น โดยคาดว่าภายในปี ค.ศ. 2034 ผู้ที่มีอายุมากกว่า 65 ปี จะมีจำนวนมากถึง 1.2 ล้านคน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อที่อยู่อาศัย การจ้างงาน ระบบสุขภาพ ความสามารถทางการประกอบอาชีพและการเงิน รวมถึงประเด็นทางสังคม ส่งผลให้รัฐบาลนิวซีแลนด์จัดตั้งสำนักงานเพื่อผู้สูงอายุ (Office of Senior New Zealand) เป็นหน่วยงานย่อยเพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นผลมาจากความเปลี่ยนแปลงด้านประชากรศาสตร์ในปัจจุบันคาดการณ์ไปจนถึงอนาคต

สำนักงานเพื่อผู้สูงอายุ (Office of Senior New Zealand) เป็นที่ปรึกษาหลักของรัฐบาลนิวซีแลนด์ มีบทบาทต่อการให้คำปรึกษาเชิงกลยุทธ์และนโยบาย (Strategic and Policy) เกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุ ตั้งอยู่ในกระทรวงการพัฒนาสังคม (Ministry of Social Development: MSD) โดยมีวิสัยทัศน์หน่วยงาน “ทำงานเพื่อสร้างชีวิตที่มีคุณค่าแก่ผู้สูงอายุชาวนิวซีแลนด์ เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และใช้ชีวิตที่เต็มไปด้วยความสุข” (Older New Zealanders lead valued, connected and fulfilling lives) สำนักงานเพื่อผู้สูงอายุมีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้สูงอายุ และจัดทำข้อมูลเพื่อเสนอถึงรัฐบาลนิวซิแลนด์ต่อประเด็นและข้อกังวลเรื่องต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

โครงการอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (Digital Literacy Training for Seniors) เป็นโครงการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy สำหรับผู้สูงอายุ โดยได้รับงบประมาณจากรัฐบาลนิวซีแลนด์ในปี ค.ศ. 2022 จัดสรรเงินทุนสนับสนุนโครงการจำนวน 1.341 ล้านดอลลาร์นิวซีแลนด์

[76] BNZ. (2021). *Digital Skills for Life in Aotearoa 2021*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.eldernet.co.nz/gazette/bnzs-digital-skills-for-life-in-aotearoa-report-tackling-the-growing-digital-divide/

[77] Office of Senior New Zealand. (2023). Digital Literacy Training for seniors. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567 , จาก https://officeforseniors.govt.nz/our-work/digital-inclusion/digital-literacy-training-for-seniors/

(คิดเป็นเงินไทยประมาณ 40,340,000 บาท) โดยใช้ระยะเวลาในช่วงสามปีเพื่อดำเนินการต่อและขยายโครงการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการดำเนินการตามกลยุทธ์ชีวิตที่ดีกว่าในภายภาคหน้า (Better Later Life Strategy) มีกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ช่วงปี ค.ศ. 2019 – 2034 และกำหนดแผนงาน (Action Plan) เพื่อวางกรอบระยะเวลาของการพัฒนา 5 ระยะ เริ่มต้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 2021 – 2025 ดังนี้

DIGITAL INCLUSION	
What we want to achieve	**What needs to happen**
As people age, they safely use technology to improve their lives.	• Innovative technological solutions that help older people, and digital design that addresses their needs is encouraged.
People who do not use technology can still access the services they need.	• Different ways of accessing government services that meet the needs of all older people (eg, face-to-face and online) are considered.

ภาพที่ 33 เป้าหมายและความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลตามกลยุทธ์ Better Later life Strategy ปี ค.ศ. 2019 - 2034
ที่มา : https://officeforseniors.govt.nz/assets/documents/our-work/better-later-life/Better-Later-Life-Strategy/Better-Later-Life-He-Oranga-Kaumatua-2019-to-2034.pdf

ความสำคัญสำหรับการขยายโครงการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนผู้สูงอายุเข้าร่วมอบรมเพิ่มอีก 5,000 คน เพื่อเรียนรู้ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต 2) กำหนดเป้าหมายกลุ่มประชากรสูงอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกกีดกันทางดิจิทัล และ 3) ปรับปรุงความยั่งยืนของโครงการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ สำนักงานเพื่อผู้สูงอายุได้ร่วมมือกับกระทรวงประชาชนภาคพื้นแปซิฟิก (Ministry for Pacific Peoples) ซึ่งจะส่งมอบอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลมากถึงจำนวน 450 เครื่อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในภาคพื้นแปซิฟิก นอกจากนี้ ยังได้รับการสนับสนุนผู้เรียนสูงอายุจากฝั่งภาคพื้นแปซิฟิกจากกลุ่มเคลื่อนไหวทางสังคมชื่อว่า Pasefika Proud อีกด้วย อย่างไรก็ดี โครงการนี้ยังประกอบไปด้วยหลักสูตรอบรมย่อยที่จัดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของความหลากหลายทางกลุ่มชนชาติพันธุ์ ได้แก่

1) Seniors Connect Programme ระหว่างปี ค.ศ. 2022-2023 เป็นหลักสูตรย่อยจากโครงการอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ มีกระบวนการจัดการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี (Māori) จำนวน 300 คน และ ผู้สูงอายุจากพื้นที่หมู่เกาะมหาสมุทรแปซิฟิก จำนวน 200 คน ทั่วเมือง การฝึกอบรมจะจัดขึ้นในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทางวัฒนธรรม เช่น โบสถ์ (Churches) และสถานที่ทางศาสนาของชนเผ่าเมารีเรียกว่า “มาเร” (Marae) รวมถึงใช้ภาษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของชาวท้องถิ่นให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอบรมดังกล่าว

ภาพที่ 34 ผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี (Māori) ส่วนหนึ่งที่เข้าอบรมกับโครงการ

ที่มา : https://indd.adobe.com/view/0704535f-b592-486d-a421-5e4199c464cc

2) MATUA Go Digital Programme ปี ค.ศ. 2023 เป็นหลักสูตรย่อยที่จัดให้มีการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุอาศัยในหมู่เกาะแปซิฟิก จำนวน 130 คน การฝึกอบรมจะจัดขึ้นในสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทางวัฒนธรรมที่โบสถ์และชุมชนท้องถิ่น และใช้ภาษาท้องถิ่นของพวกเขาเองสำหรับการสอน ทั้งนี้ สมาชิกในศาสนจักรก็พร้อมทำงานร่วมกับผู้ฝึกสอนหรือวิทยากรเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่อช่วงเวลาอบรมให้กับผู้สูงอายุด้วย หลักสูตรอบรมนี้มุ่งเน้นไปที่ภูมิภาคที่ห่างไกลออกไปจากนิวซีแลนด์ แต่อยู่ตามหมู่เกาะแถบโพลีนีเซีย (Polynesia) ส่วนหนึ่งของภูมิภาคของโอเชียเนีย (Oceania) ทั่วบริเวณมหาสมุทรแปซิฟิก (Pacific Ocean) ปัจจุบันมีประชากรในหมู่เกาะต่าง ๆ ที่ห่างไกลเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างเช่น โออามารู (Oamaru), เบลนไฮม์ (Blenheim), ทิมารู (Timaru), แอชเบอร์ตัน (Ashburton), บัลคลูธา และอินเวอร์คาร์กิลล์ (Balclutha and Invercargill)

3) Tech for Seniors Programme ปี ค.ศ. 2022 – 2023 เป็นหลักสูตรเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุที่มีกลุ่ม Age Concern Auckland เป็นกลุ่มบริการชุมชนเป็นผู้ดำเนินงานในชุมชนชาวเอเชียที่มีผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป เพื่อให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุชาวเอเชียในภูมิภาคออกแลนด์ (Auckland) หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการฝึกอบรมด้านทักษะทางเทคโนโลยีในลักษณะที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุชาวเอเชียที่ไม่ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นหลัก (Non-English speaking) จำนวน 1,100 คน

ภาพที่ 35 โปสเตอร์ข้อมูลโครงการอบรม เผยแพร่โดยกลุ่ม Age Concern Auckland

ที่มา : https://www.ageconcernauckland.org.nz/what-we-do/asian-services/

4) Digital Inclusion Alliance Aotearoa เป็นเครือข่ายระดับประเทศจากองค์กรท้องถิ่นที่เชื่อถือได้มากกว่า 400 แห่ง ซึ่งให้การสนับสนุนความรู้ด้านดิจิทัลแก่ชุมชนทั่วประเทศนิวซีแลนด์ มุ่งเน้นผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ สำนักงานเพื่อผู้สูงอายุจะมอบหลักสูตรอบรมความรู้ด้านดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุ จำนวน 3,000 คน ผ่านองค์กรพันธมิตรชื่อ Better Digital Futures for Seniors เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้เพื่อสร้างทักษะและความมั่นใจต่อการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัลและมีส่วนร่วมต่อสังคมออนไลน์ ในหลักสูตรชื่อ Better Digital Futures บนเว็บไซต์ Stepping Up[78] มีแนวทางการเรียนรู้เรื่องที่น่าสนใจอย่างหลากหลาย ซึ่งผู้สูงอายุสามารถเลือกเรียนได้ตามความต้องการของตนเองได้เหมาะสมที่สุด

5) The Digifale Programme ปี ค.ศ. 2023 เป็นหลักสูตรอบรมที่ดำเนินการด้วยสมาชิกกลุ่ม Moana Connect ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้ความสำคัญกับชุมชนในภูมิภาคแปซิฟิก (Pacific) โดยเน้นไปที่กลุ่มผู้สูงอายุ อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป โดยมีเป้าหมายในการส่งเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้กับกลุ่มผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี (Māori) รวมถึงผู้สูงอายุชาวชนเผ่าอื่น ๆ ในภูมิภาคแปซิฟิก หลักสูตรนี้ใช้วิธีการฝึกอบรมผู้ที่เข้าไปทำหน้าที่สอนการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุ (Train the Trainer) โดยเลือกอบรมคนรุ่นหนุ่มรุ่นสาวให้เป็นผู้นำทางดิจิทัล (Digifale Navigators) เพื่อให้สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับการอบรมไปเผยแพร่และสอนผู้สูงอายุชาวชนเผ่าในภูมิภาคแปซิฟิก ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นเพียงพอต่อการใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์ด้วยสมาร์ตโฟน

6) Kaumātua Digital Literacy Te Arawhiti Hangarau Programme เป็นหลักสูตรอบรมความรู้ทักษะดิจิทัล มีเป้าหมายที่จะเข้าถึงผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี จำนวน 100 คน ในเขต The Hutt Valley ภายในระยะเวลา 2 ปี โดยมีกลุ่มเครือข่ายชื่อว่า Tākiri Mai te Ata เป็นผู้ดำเนินการโดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากโครงการอบรมทักษะดิจิทัลเพื่อผู้สูงอายุจากรัฐบาลนิวซีแลนด์ ทั้งนี้ กลุ่มเครือข่าย Tākiri Mai te Ata นั้น เป็นการรวมตัวของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ การศึกษา ระบบให้ความยุติธรรมและบริการสังคม ทั้งหมด 7 หน่วยงาน ในเขตพื้นที่ Wellington and Porirua ทำงานเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี (Māori) ที่อายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งมีการทำงานร่วมกันของเครือข่ายนี้มาเป็นเวลา 45 ปี ซึ่งหนึ่งในแนวคิดสำคัญของการทำงานเพื่อผู้สูงอายุชาวชนเผ่าเมารี คือ การได้รับโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลและมีทักษะการเรียนรู้อันเป็นสิ่งสำคัญในโลกยุคปัจจุบัน ดังนั้นจึงมีผู้นำการอบรมจากกลุ่มผู้ให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำรุ่นเยาวชนทำหน้าที่สอนผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งคาดหวังว่าผลสัมฤทธิ์ของโครงการนี้จะช่วยให้ทั้งกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มเยาวชนสามารถเชื่อมต่อและพึ่งพิงกันได้ผ่านการใช้งานสื่อดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ

[78] Stepping Up Digital Skill for Life. (2024). Better Digital Futures Classes. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://diaa.arlo.co/w/events/cat-๑๐-better-digital-futures/

3.4 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศออสเตรเลีย

การเข้าถึงทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุในประเทศออสเตรเลียยังคงเป็นเรื่องยาก เนื่องจาก 80% ของผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปพบว่า เป็นเรื่องยากที่จะตามทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี[79] ทั้งนี้ จากข้อมูลในปี ค.ศ. 2018 ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงอายุ 65-74 จำนวนร้อยละ 74.5 อายุ 75-84 ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 48.5 และอายุ 85 ขึ้นไปพบการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 26.7 นอกจากนี้ พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้สมาร์ตโฟนเพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตลดลงตามช่วงอายุที่มากขึ้น ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปสามารถเข้าถึงการใช้สมาร์ตโฟนที่ร้อยละ 71 ส่วนในช่วง 70–79 ปี สามารถเข้าถึงการใช้สมาร์ตโฟนที่ร้อยละ 57 และ อายุ 80 ปีขึ้นไปสามารถเข้าถึงการใช้สมาร์ตโฟนที่ร้อยละ 34 แต่อย่างไรก็ตาม ทักษะดิจิทัลที่ผู้สูงอายุมีความสนใจที่จะเรียนรู้ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย : การใช้งาน Wi-Fi ในที่สาธารณะ หรือการดาวน์โหลดไฟล์ให้ปลอดภัย ด้านการจัดการข้อมูลของไฟล์ต่าง ๆ : สำรองและเรียกค้นไฟล์ หรือการจัดการไฟล์ การแชร์สถานที่โดยการใช้ GPS และการบริการต่าง ๆ ที่น่าสนใจ : การค้นหาประวัติครอบครัว หรือการซื้อของออนไลน์ เป็นต้น[80]

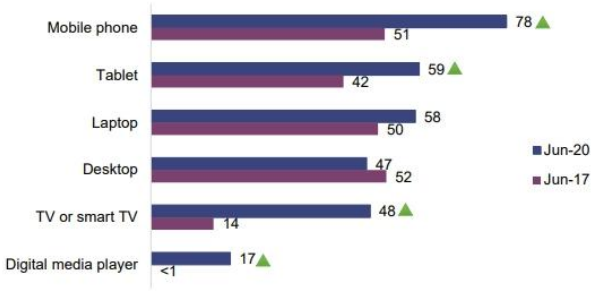
จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีการใช้อุปกรณ์ที่เป็นสมาร์ตโฟนเพื่อการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารและความบันเทิง อันเนื่องมาจากความต้องการที่จะรักษาการติดต่อกับเพื่อนฝูงและครอบครัวในระหว่างการล็อกดาวน์ แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ แม้ว่าพฤติกรรมการบริโภคสื่อของกลุ่มผู้สูงอายุจะเปลี่ยนไป แต่มุมมองต่อการเข้าถึงดิจิทัลยังคงมองว่า เป็นเรื่องยากในการที่จะเรียนรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทั้งนี้ ในปี ค.ศ. 2020 ผู้สูงอายุใช้อุปกรณ์หลากหลายประเภทในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยอุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โทรศัพท์มือถือจำนวนร้อยละ 78 แท็บเล็ตจำนวนร้อยละ 59 และแล็ปท็อปจำนวนร้อยละ 58 รวมทั้ง ผู้สูงอายุมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมที่หลากหลายสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การส่งอีเมลจำนวนร้อยละ 95 การทำธุรกรรมทางธนาคารจำนวนร้อยละ 77 การดูวิดีโอจำนวนร้อยละ 71 และในส่วนสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุใหญ่มากที่สุด ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook) จำนวนร้อยละ 97 ยูทูป (YouTube) จำนวนร้อยละ 58 วอตส์แอปป์ (WhatsApp) จำนวนร้อยละ 32 และอินสตราแกรม (Instagram) จำนวนร้อยละ 22[81] ดังปรากฏตามภาพด้านล่างนี้

---

[79] Kollmorgen, A. (2023). Online access still difficult for many older and elderly Australians. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.choice.com.au/electronics-and-technology/internet/connecting-to-the-internet/articles/digital-access-for-the-elderly

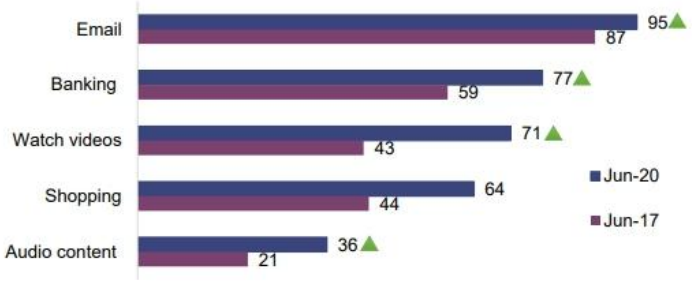
[80] Office of the eSafety Commissioner. (2018). Understanding the digital behaviors of older Australians. Australian Government. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2019-08/Understanding-digital-behaviours-older-Australians-summary-report-2018.pdf

[81] Australian Communications and Media Authority. (2021). The digital lives of older Australians. Australian Communications and Media Authority. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2021-05/The%20digital%20lives%20of%20older%20Australians.pdf



ภาพที่ 36 อุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตใน ค.ศ. 2020

ที่มา: https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2021-05/apo-nid312412.pdf



ภาพที่ 37 กิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุใน ค.ศ. 2020

ที่มา: https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2021-05/apo-nid312412.pdf

ภาพที่ 38 การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุใน ค.ศ. 2020

ที่มา: https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2021-05/apo-nid312412.pdf

นอกจากนี้ ในส่วนข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุใน ค.ศ. 2022 พบว่ามีอัตราร้อยละ 94 และอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านทางโทรศัพท์มือถือร้อยละ 77 และผ่านคอมพิวเตอร์ แล็ปท็อปร้อยละ 56[82] ซึ่งข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นถึง ร้อยละ 100 ในปี ค.ศ. 2023 โดยอุปกรณ์ในการรับชมสื่อออนไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุใน ค.ศ. 2023 ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์มือถือจำนวนร้อยละ 81 ซึ่งการใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อเข้าถึงบริการทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้จะเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 88 ส่วนเพศชายใช้จำนวนร้อยละ 83 ส่วนการใช้คอมพิวเตอร์ แล็ปท็อปในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตพบว่า ผู้ชายมีการเข้าถึงมากกว่าผู้หญิงจำนวนร้อยละ 37 ส่วนผู้หญิงมีจำนวนร้อยละ 30 ทั้งนี้กิจกรรมออนไลน์ของผู้สูงอายุ

[82] Australian Communications and Media Authority. (2022). How we use the internet Executive summary and key findings. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2023-03/HOWWEU~1.PDF

ได้แก่ การซื้อสินค้าออนไลน์ร้อยละ 63 ฟังเนื้อหาที่เป็นเสียงออนไลน์ร้อยละ 41 และขายสินค้าและบริการออนไลน์ร้อยละ 15[83]

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ในปี ค.ศ. 2018 ข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงอายุ 65-74 มีจำนวนร้อยละ 74.5 อายุ 75-84 ใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 48.5 และอายุ 85 ขึ้นไปพบการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 26.7 และข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุใน ค.ศ. 2022 พบว่ามีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 94 และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องใน ค.ศ. 2023 เป็นจำนวนร้อยละ 100 โดยจากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มผู้สูงอายุมีการเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารและความบันเทิงเพิ่มขึ้น

อย่างไรก็ดี โครงการที่เสริมสร้างความรู้ทางด้านทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ได้แก่

โครงการ Young Mentors Program By The eSafety Commissioner in Australia

ภาพที่ 39 สัญลักษณ์ของสำนักงาน The eSafety Commissioner in Australia

ที่มา : https://www.esafety.gov.au/

The eSafety Commissioner เป็นองค์กรของภาครัฐที่ดำเนินการจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 2015 เป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านความปลอดภัยทางออนไลน์ของออสเตรเลีย โดยให้ความรู้แก่ชาวออสเตรเลียเกี่ยวกับความรู้ทางด้านทักษะดิจิทัลและการรับมือภัยทางออนไลน์ต่าง ๆ ร่วมทั้งดำเนินการช่วยลบเนื้อหาที่เป็นภัยจากทางออนไลน์ เช่น การกลั่นแกล้งหรือรังแกผ่านข้อความ การโพสต์หรือแชร์รูปภาพหรือวิดีโอที่ไม่ได้รับความยินยอม เป็นต้น[84] อย่างไรก็ดี ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสาร สำหรับผู้ที่ใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน อาจมองว่าการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นเรื่องง่าย แต่สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้ชีวิตมาโดยปราศจากเทคโนโลยีจึงเป็นเรื่องยากที่จะตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ทัน ด้วยเหตุนี้ ทาง The eSafety Commissioner จึงจัดโครงการ Young Mentors เพื่อฝึกทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ก้าวทันสังคมเทคโนโลยีในปัจจุบัน[85]

Young Mentors เป็นโครงการที่รวบรวมเยาวชนระดับมัธยมศึกษาและกลุ่มผู้สูงอายุชาวออสเตรเลียมารวมตัวกัน โดยเยาวชนจะเป็นผู้ที่รับหน้าที่สอนผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะ และความรู้ทางด้านดิจิทัล แต่

[83] Australian Communications and Media Authority. (2023). How we use the internet Executive summary and key findings. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2023-12/ACMA_How%20we%20use%20the%20internet_Executive%20summary%20and%20key%20findings.pdf

[84] ESafety Commissioner. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.infrastructure.gov.au/media-technology-communications/internet/online-safety/esafety-commissioner

[85]National seniors. (2022). seniors and teens bridge the digital divide. . สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567. https://nationalseniors.com.au/news/lifestyle/seniors-and-teens-bridge-the-digital-divide

นอกจากสร้างความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุแล้ว แต่ยังเปิดโอกาสให้เยาวชนได้พัฒนาทักษะการสอน การสื่อสาร และความเป็นผู้นำอีกด้วย ทั้งนี้ โครงการ Young Mentors เป็นโครงการที่จะจัดให้เยาวชนดำเนินการสอนทักษะดิจิทัลให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์เป็นเวลาทั้งหมด 6 สัปดาห์ โดยหน่วยงานที่สามารถเข้าร่วมโครงการ ได้แก่ โรงเรียนที่ต้องการมองหางานอาสาสมัครให้กับนักเรียน เพื่อฝึกประสบการณ์ในการทำงานและความเป็นผู้นำ ห้องสมุดชุมชนที่มีความต้องการจะจัดการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการห้องสมุด องค์กรภายในชุมชนต่าง ๆ หรือสถานที่ดูแลผู้สูงอายุที่ต้องการสร้างความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีและลดความรู้สึกโดดเดี่ยวสำหรับผู้สูงอายุ

ขั้นตอนการลงทะเบียนและการเข้าร่วมโครงการ[86]

1) ดำเนินการลงทะเบียนภายใต้ชื่อองค์กรที่จะเข้าร่วมโครงการ

2) โปรแกรมจะดำเนินการจับคู่ระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการฝึกทักษะดิจิทัลให้แก่ผู้สูงอายุ

3) ดำเนินการทำโปสเตอร์เพื่อเชิญชวนให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการทั้งในฝั่งเยาวชนที่เป็นผู้ที่รับหน้าที่สอน และผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียน

4) ดำเนินการฝึกอบรมเยาวชนที่จะมารับหน้าที่สอนทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ โดยฝึกทักษะด้านการให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้สูงอายุ พร้อมจัดเตรียมเอกสารประกอบคำบรรยายให้เยาวชนเพื่อช่วยในการให้คำปรึกษา

5) โรงเรียนและหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการจับคู่กันต้องดำเนินการกำกับดูแลโปรแกรมตลอดการดำเนินการทั้งหมด 1 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวนทั้งหมด 6 สัปดาห์ และประสานงานระหว่างเยาวชนกับกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อดำเนินการออกแบบรูปแบบการเรียนให้มีความสนุกสนาน และปรับแต่งให้ครอบคลุมหัวข้อที่ผู้สูงอายุต้องการเรียนรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที

ตารางที่ 5 ระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินโครงการ

ระยะเวลา	ขั้นตอนการลงทะเบียนและการเข้าร่วมโครงการ	รายละเอียดขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน
การเตรียมโครงการ	1. ลงทะเบียน	ลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการผ่านทางเว็บไซต์ https://www.esafety.gov.au/	1 สัปดาห์
	2. ค้นหาการจับคู่หน่วยงานที่จะดำเนินโครงการร่วมกัน	ดำเนินการจับคู่หน่วยงานที่เหมาะสมระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการฝึกทักษะดิจิทัลให้แก่ผู้สูงอายุ	4 สัปดาห์
	3. เชิญชวนให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ	กำหนดเวลาและวางแผนการดำเนินโครงการพร้อมทั้งเชิญชวนให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ	5 สัปดาห์

[86]ESafety Commissioner. (2023). Young Mentors. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567. https://www.esafety.gov.au/seniors/be-connected-young-mentors

ระยะเวลา	ขั้นตอนการลงทะเบียนและการเข้าร่วมโครงการ	รายละเอียดขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการ	ระยะเวลาการดำเนินงาน
		ทั้งในฝั่งเยาวชนที่เป็นผู้ที่รับหน้าที่สอน และผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียน	
การฝึกอบรม	4. การฝึกอบรมเยาวชนที่จะมารับหน้าที่สอนทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ	ดำเนินการฝึกอบรมเยาวชนที่จะมารับหน้าที่สอนทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ	2 สัปดาห์
การดำเนินโครงการ	5. การกำกับดูแลการดำเนินโครงการ	-ยืนยันสถานที่ที่จะจัดโครงการ -ประสานงานระหว่างเยาวชนกับกลุ่มผู้สูงอายุ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการออกแบบรูปแบบการเรียนให้มีความสนุกสนานและปรับแต่งให้ครอบคลุมหัวข้อที่ผู้สูงอายุต้องการเรียนรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที	1 สัปดาห์ 6 สัปดาห์

3.5 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศสิงคโปร์

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับการแพร่ระบาดของเชื้อวรัสโคโรนา 2019 ได้เร่งให้เกิดการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลในชีวิตประจำวัน รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ และการทำธุรกรรมออนไลน์ ทั้งนี้ รัฐบาลสิงคโปร์มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาให้ประเทศก้าวสู่สังคมดิจิทัล ผ่านการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจ จากรายงาน Singapore Digital Society Report ระบุถึงระดับความก้าวหน้าของสิงคโปร์ในการเป็นสังคมดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้[87]

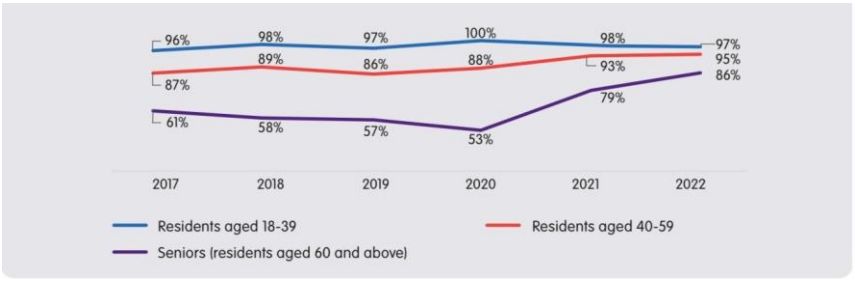
1) การเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 74 ในปี ค.ศ. 2017 เป็น ร้อยละ 89 ในปี ค.ศ. 2022 เนื่องจากรัฐบาลให้การสนับสนุนสมาร์ทโฟนและแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาถูกแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ผ่านโครงการ Mobile Access for Seniors (MAS)

[87] Infocomm Media Development Authority. (2023). SINGAPORE DIGITAL SOCIETY REPORT 2023, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

ภาพที่ 40 การเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุในช่วงปี 2020-2022

ที่มา : https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

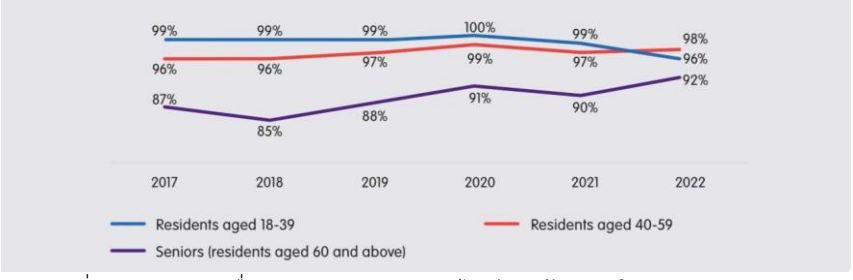
2) ผู้สูงอายุมีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมาก จากร้อยละ 61 ปี ค.ศ. 2017 เป็นร้อยละ 86 ในปี ค.ศ. 2022 ซึ่งอาจเกิดจากความต้องการเข้าถึงข้อมูลในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 รวมถึงความพยายามของ SG Digital Office (SDO) ภายใต้โครงการ Seniors Go Digital ในการช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้



ภาพที่ 41 การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดตามข่าวสารของผู้สูงอายุในช่วงปี 2017-2022

ที่มา : https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

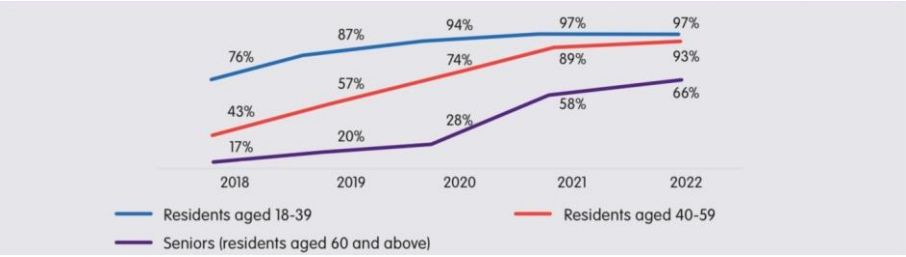
3) ผู้สูงอายุที่ใช้ช่องทางออนไลน์ในการสื่อสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 92 ในปี ค.ศ. 2022 จากร้อยละ 87 ในปี ค.ศ. 2017 ซึ่งบ่งชี้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุเริ่มหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้นตั้งแต่ช่วงการระบาดของโรคโควิด 19



ภาพที่ 42 การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้สูงอายุในช่วงปี 2017-2022

ที่มา : https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

4) ผู้สูงอายุมีการทำธุรกรรมทางออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากร้อยละ 17 ปี ค.ศ. 2018 เป็นร้อยละ 66 ในปี ค.ศ. 2022 อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของธุรกรรมดิจิทัล ซึ่งรัฐบาลได้ดำเนินมาตรการเพิ่มความปลอดภัยไซเบอร์และส่งเสริมความตระหนักรู้ผู้สูงอายุผ่านโครงการ Seniors Go Digital เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย



ภาพที่ 43 การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุในช่วงปี 2018-2022

ที่มา : https://www.imda.gov.sg/-/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ตั้งแต่ ค.ศ. 2020 ทักษะทางด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุมีแนวโน้มสูงขึ้น สืบเนื่องจากก่อนสถานการณ์โรคโควิด 19 ช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญโดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่ขาดทักษะ ความมั่นใจ และโอกาสในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี ดังนั้น หลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 รัฐบาลสิงคโปร์ได้เร่งดำเนินมาตรการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ผ่าน**โครงการ Seniors Go Digital** ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ Digital for Life เป็นโครงการที่ริเริ่มโดย Infocomm Media Development Authority (IMDA) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อคุณภาพชีวิต

โครงการ Seniors Go Digital เริ่มใน ค.ศ. 2020

วัตถุประสงค์หลัก: โครงการภายใต้ IMDA ที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุในการเรียนรู้ดิจิทัล แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่[88]

ระดับที่ 1 : พัฒนาทักษะการสื่อสาร เรียนรู้การใช้เครื่องมือสื่อสารพื้นฐาน การส่งข้อความ ส่งไฟล์ การโทรศัพท์และวิดีโอคอล

ระดับที่ 2 : เรียนรู้การเข้าถึงและใช้งานบริการดิจิทัลของรัฐบาล

ระดับที่ 3 : เรียนรู้การใช้เครื่องมือ e-Payment แอปพลิเคชันธนาคารและการทำธุรกรรมออนไลน์ รวมถึงการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์

ให้การสนับสนุนด้านการเรียนรู้แบบลงมือทำ: สำนักงาน SG Digital Office (SDO) ภายใต้โครงการ Seniors Go Digital ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลให้แก่ผู้สูงอายุผ่านการอบรมและคำแนะนำแบบตัวต่อตัว โดยมีอาสาสมัคร Digital Ambassadors คอยให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินกิจกรรมออนไลน์ในชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย และป้องกันตนเองจาก

[88] 'สิงคโปร์ดิจิทัล' มุ่งสู่สังคมใหม่ที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.thekommon.co/sg-digital/ รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ

ความเสี่ยงทางออนไลน์[89] ทั้งนี้ SG Digital Office (SDO) ได้จัดอบรมทักษะดิจิทัลฟรีที่ SG Digital Community Hubs ซึ่งตั้งอยู่ในศูนย์ชุมชนและห้องสมุดทั่วประเทศ นอกจากนี้ ยังมีจุดบริการเคลื่อนที่กว่า 200 แห่ง เพื่อให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัวแก่ผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมอีกด้วย รวมทั้งยังสามารถเรียนผ่านระบบ online เว็บไซต์ www.digitalforlife.gov.sg/learn/resources ในส่วนของบทเรียนมีให้เลือกเรียนมากมาย เช่น เรียนรู้เทคโนโลยีที่ช่วยในการเดินทาง การชำระค่าบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น[90]

ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเรื่องที่ง่ายและประหยัด: Infocomm Media Development Authority (IMDA) ร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมในประเทศ ผ่านโครงการ Mobile Access for Seniors (MAS) ให้การสนับสนุนสมาร์ทโฟนและแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาถูกแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย โดยแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตในราคาประหยัดเริ่มต้นที่ 5 ดอลลาร์สิงคโปร์ต่อเดือน ส่วนราคาสมาร์ทโฟนเริ่มต้นที่ 20 ดอลลาร์สิงคโปร์ จากการสนับสนุนนี้จะทำให้ผู้สูงอายุที่อาจมีข้อจำกัดทางการเงินสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและประโยชน์ของการใช้บริการดิจิทัลได้มากขึ้น[91]

ภาพที่ 44 ภาพอาสาสมัคร Digital Ambassadors คอยให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุบริเวณศูนย์ชุมชน
ที่มา : https://www.facebook.com/sgdigitaloffice/posts/our-friendly-digital-ambassadors-doing-their-best-helping-hawkers-and-seniors-on/248833170612966/

ผลลัพธ์ของโครงการ ได้แก่

1) **การเพิ่มทักษะดิจิทัล:** ผู้สูงอายุหลายคนได้เรียนรู้การใช้สมาร์ทโฟนเพื่อการสื่อสาร การซื้อของออนไลน์ การใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ และการเชื่อมต่อกับครอบครัวและเพื่อน ๆ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุมีความรู้สึกว่าเชื่อมโยงกับโลกภายนอกมากขึ้น

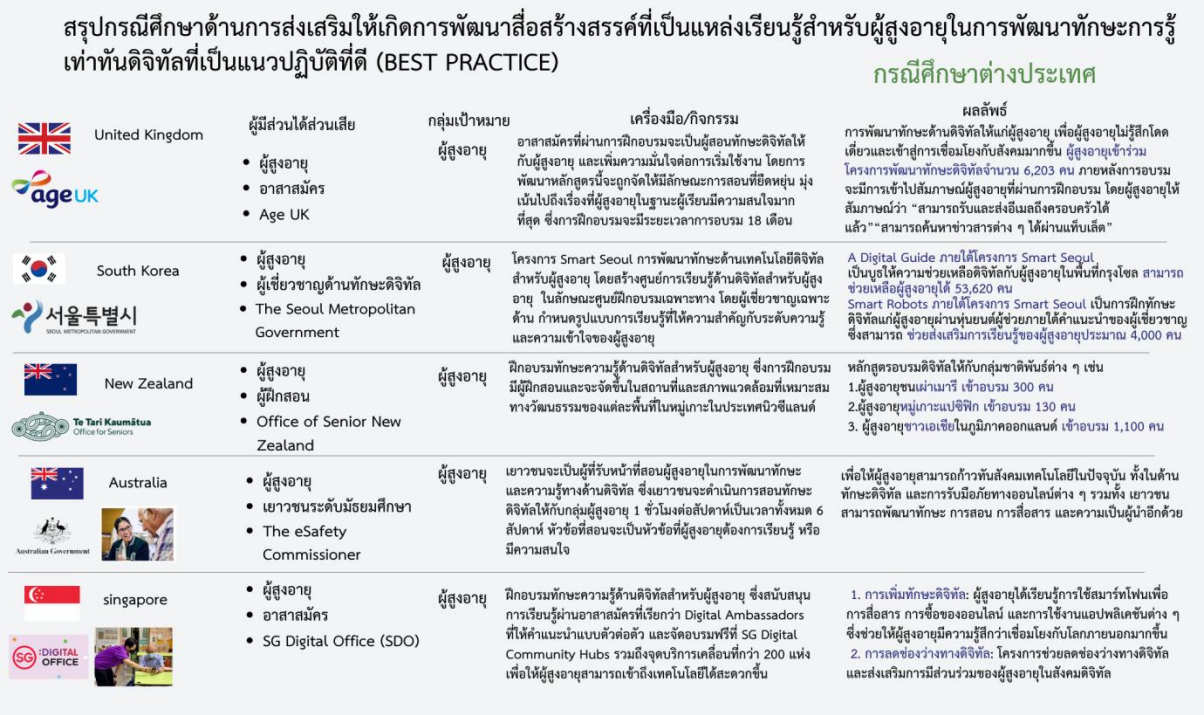
2) **การลดช่องว่างทางดิจิทัล:** โครงการช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัลและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในสังคมดิจิทัล

[89] About Seniors Go Digital, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/seniors-go-digital

[90] SG Digital Community Hub, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.digitalforlife.gov.sg/about/contact/sg-digital-community-hub

[91] Mobile Access for Seniors, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://file.go.gov.sg/mobileaccess-eng.pdf

สามารถสรุปได้ว่า Seniors Go Digital เป็นโครงการภายใต้ IMDA ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุพัฒนาทักษะดิจิทัล ใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ การใช้เครื่องมือสื่อสาร การเข้าถึงบริการดิจิทัลของรัฐบาล และการทำธุรกรรมออนไลน์ พร้อมทั้งเสริมความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ สำนักงาน SG Digital Office (SDO) สนับสนุนการเรียนรู้ผ่านอาสาสมัครที่เรียกว่า Digital Ambassadors ที่ให้คำแนะนำแบบตัวต่อตัว และจัดอบรมฟรีที่ SG Digital Community Hubs รวมถึงจุดบริการเคลื่อนที่กว่า 200 แห่ง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ IMDA ยังร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคมภายใต้โครงการ Mobile Access for Seniors (MAS) เพื่อให้การสนับสนุนสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของรัฐบาลสิงคโปร์ในการพัฒนาประเทศก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัล



ภาพที่ 45 สรุปกรณีศึกษาด้านการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (BEST PRACTICE)

อย่างไรก็ดี ในหลายประเทศทั่วโลก ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ซึ่งแต่ละประเทศได้ผลักดันให้รัฐและองค์กรภาคประชาสังคมตระหนักถึงความจำเป็นในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผ่านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียม โครงการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศจึงเกิดขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดด้าน "การเรียนรู้ตลอดชีวิต" และ "การไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง" ซึ่งเป็นหลักการสำคัญภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน แนวคิดหลักของการดำเนินโครงการมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน ทั้งเพื่อการสื่อสาร การเข้าถึงบริการสุขภาพดิจิทัล การทำธุรกรรมออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมทางสังคมในโลกดิจิทัล หลักการดำเนินงานในโครงการต่างประเทศเหล่านี้มักยึดแนวทาง “ผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง” (Person-Centered Approach) โดยมีการออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เรียน ใช้สื่อการสอนที่เข้าใจง่าย

ฝึกปฏิบัติจริง และจัดกิจกรรมในบรรยากาศที่เอื้อให้ผู้สูงอายุรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการเรียนรู้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ภาพที่ 46 สรุปแนวคิดและหลักการของประเทศกรณีศึกษาในการดำเนินโครงการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการสอนทักษะดิจิทัลโดยมีผู้ฝึกสอน ซึ่งผู้ฝึกสอนจะมีทั้งผู้เชี่ยวชาญหรืออาสาสมัครที่ผ่านการฝึกอบรมทักษะการสอนมาก่อน โดยลักษณะการสอนแบบนี้จะช่วยพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางทักษะดิจิทัลมาก่อน และสามารถเน้นสอนเฉพาะเรื่องที่ผู้สูงอายุมีความสนใจเป็นพิเศษได้สำหรับผู้สูงอายุ ที่มีทักษะทางดิจิทัลแล้ว ซึ่งรูปแบบการฝึกอบรมทักษะทางดิจิทัลในลักษณะนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางทักษะดิจิทัล และสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุให้สามารถก้าวทันเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 กรณีศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทย

โครงการที่ช่วยส่งเสริมทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุในประเทศไทยมีหลายโครงการ ซึ่งโครงการที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ดังนี้

3.6.1 บริษัท Young Happy ซึ่งเป็นธุรกิจเพื่อสังคมของกลุ่มผู้สูงอายุ มีเป้าหมายที่จะสร้างสังคมของผู้สูงอายุและเปลี่ยนแปลงมุมมองของสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุ โดยบริษัท Young Happy ได้สร้างชุมชนออนไลน์แก่กลุ่มผู้สูงอายุผ่านแอปพลิเคชันที่มีชื่อว่า Young Happy ซึ่งแอปพลิเคชันนี้จะเปรียบเหมือน Facebook หรือ Instagram ของกลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนวัยเดียวกันพร้อมสามารถเข้าถึงกิจกรรมความรู้ที่มีประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ด้านสุขภาพ อาหาร และเทคโนโลยี ซึ่งในด้านเทคโนโลยีบริษัท Young Happy ได้จัดทำคลิปวิดีโอไว้สำหรับสอนกลุ่มผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันยอดฮิต

ต่าง ๆ ตั้งแต่แอปพลิเคชันเพื่อความบันเทิง ได้แก่ Line Facebook Instagram TikTok YouTube หรือแอปพลิเคชันสำหรับการหาหมอหรือซื้อยาทางออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้แอปพลิเคชัน Young Happy เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายเหมาะกับผู้สูงอายุ เนื่องจากตัวอักษรมีขนาดใหญ่ การใช้แอปพลิเคชันไม่ซับซ้อน และการอธิบายการสอนใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ผ่านคลิปวิดีโอ ผู้สอนจะพูดช้าและฟังชัดเข้าใจง่าย ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ทักษะทางด้านดิจิทัลได้อย่างเข้าใจ รวมทั้งมีเพื่อนในวัยเดียวกันได้ร่วมพูดคุยผ่านแอปพลิเคชัน Young Happy ซึ่งปัจจุบันบริษัท Young Happy มีสมาชิกผู้สูงอายุอยู่ถึงประมาณ 60,000 คน[92] ที่ติดตามทั้งทางแอปพลิเคชัน Facebook Line และYouTube

3.6.2 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ร่วมกับบริษัท Young Happy จัดทำโครงการเกษียณคลาส หลักสูตรเรียนออนไลน์ (E-Learning) บทเรียนสำหรับวัยเกษียณที่จะเปลี่ยนชีวิตให้แฮปปี้ โดยหลักสูตรนี้จะครอบคลุมเนื้อหาครบทุกด้าน ตั้งแต่การใช้ชีวิต การดูแลสุขภาพกายและใจ การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การเงิน กฎหมาย เทคโนโลยี หลักธรรมในการดำเนินชีวิต และงานอดิเรกอื่น ๆ โดยนำประสบการณ์ของผู้สอน ผนวกเข้ากับองค์ความรู้ มาถอดเป็นบทเรียนที่สนุก เข้าใจง่าย และใช้ได้จริง เพื่อเป้าหมายในการใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขของกลุ่มผู้สูงอายุ ในบทเรียนนอกจากสอนการใช้แอปพลิเคชันแล้วยังมีการสอนให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อโซเชียลมีเดียอย่างรู้เท่าทันไม่ตกเป็นเหยื่อของข่าวลวง โฆษณาชวนเชื่อ ข้อมูลที่ไม่มีที่มา หรือบุคคลแอบอ้าง อย่างไรก็ดี เมื่อเรียนจบแล้วจะมีบททดสอบประเมินความรู้ และได้รับประกาศนียบัตรรับรองเมื่อเรียนรู้ครบบทเรียนอีกด้วย ซึ่งสามารถเรียนผ่านคลิปวิดีโอออนไลน์บนเว็บไซต์ www.learn.younghappy.com ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการเรียนรู้เพื่อผู้สูงอายุ สามารถเข้าใช้งานได้ทั้งทางโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ [93]

3.6.3 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) และ Sea (ประเทศไทย)ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตแพลตฟอร์มชั้นนำ ทั้งทางด้านดิจิทัลเอ็นเตอร์เทนเมนต์ อีคอมเมิร์ซ และบริการด้านการเงินแบบดิจิทัล ร่วมกับบริษัท Young Happy ในการจัดทำโครงการ ช้อปง่าย ขายคล่อง ที่ Shopee ฉบับวัยเก๋า เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงต้องงดทำกิจกรรมต่าง ๆ และต้องอยู่บ้านเป็นเวลานานดังนั้นจึงมีการจัดหลักสูตรเรียนออนไลน์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่สนใจการซื้อหรือขายสินค้าออนไลน์ขึ้น โดยบทเรียนจะเริ่มต้นตั้งแต่เปิดร้านขายของออนไลน์บน Shopee แบบครบสูตร ตั้งแต่วิธีเปิดร้าน การหาสินค้า การลงขายสินค้า เคล็ดลับเพื่อเพิ่มยอดขาย ซึ่งจะนำเสนอผ่านคลิปวิดีโอสั้น ๆ เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยเรียนผ่านเว็บไซต์ www.learn.younghappy.com[94]

3.6.4 สถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (ETV) ร่วมกับบริษัท Young Happy จัดทำโครงการมือใหม่วัยเก๋า #ต่อติดโลกออนไลน์ ซึ่งบทเรียนจะเป็นหลักสูตรเรียนออนไลน์ (E-Learning) โดยเรียนผ่านเว็บไซต์ www.learn.younghappy.com หรือช่อง YouTube ของสถานีโทรทัศน์เพื่อการศึกษา

---

[92] Young Happy. แอปพลิเคชัน Young Happy. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://younghappy.com/

[93] เกษียณคลาส. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/10

[94] ช้อปง่าย ขายคล่อง ที่ Shopee ฉบับวัยเก๋า. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/38/progress

กระทรวงศึกษาธิการ (ETV) ทั้งนี้บทเรียนจะเริ่มสอนตั้งแต่การแนะนำคำศัพท์เทคโนโลยีที่ผู้สูงอายุควรทราบ อาทิ Add Friend Share Location Mention เป็นต้น รวมทั้ง สอนการใช้แอปพลิเคชันยอดฮิตต่าง ๆ ในโทรศัพท์ที่เป็นสมาร์ตโฟน เช่น Facebook Line YouTube หรือGoogle Maps ซึ่งคลิปวิดีโอสอนจะตัดเป็นคลิปสั้น ๆ สามารถเรียนรู้ได้ทีละขั้นตอน ผู้สอนจะพูดช้า ๆ และฟังชัด เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจและทำตามได้ง่าย ๆ นอกจากสอนคำศัพท์ทางเทคโนโลยีและการใช้แอปพลิเคชันยอดฮิตแล้วยังมีการสอนบทเรียนเพิ่มเติมให้กับผู้สูงอายุเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่ออีกด้วย โดยแนะนำวิธีการตรวจสอบข่าวสารในโลกออนไลน์ว่าเป็นข่าวจริงหรือข่าวลวงด้วยการอ่านข่าวสารจากแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์อย่างไรไม่ให้โดนหลอก เป็นต้น[95]

3.6.5 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ร่วมกับศูนย์วิจัยการจัดการความรู้การสื่อสารและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (CCDKM) ได้จัดทำหลักสูตรเรียนออนไลน์ให้กับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีชื่อว่า ผู้สูงวัยดิจิทัล (Smart Ageing Academy) ซึ่งหลักสูตรนี้จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันเทคโนโลยี สร้างเสริมสุขภาพวะที่ดี และเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ โดยหลักสูตรที่เกี่ยวกับห้องเรียนดิจิทัลมีผู้เข้าเรียนทั้งหมด 190 คน ซึ่งหลักสูตรนี้จะสอนตั้งแต่ขั้นพื้นฐานเริ่มจากการโหลดแอปพลิเคชันติดตั้งในโทรศัพท์ตลอดจนการสมัครใช้งาน และวิธีการเล่นแอปพลิเคชัน โดยแอปพลิเคชันที่หลักสูตรนี้สอน ได้แก่ Email Line YouTube และเป๋าตัง นอกจากนี้ยังแนะนำการติดตั้งแอปพลิเคชันที่จำเป็นต่อการใช้งานในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ อาทิ แอปพลิเคชัน RDU รู้เรื่องยา แอปพลิเคชัน Fast Track สำหรับเรียกรถพยาบาล และแอปพลิเคชัน Google Maps สำหรับช่วยค้นหาเส้นทางให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น ทั้งนี้โดยเรียนผ่านเว็บไซต์ www. thaismartageing.org[96]

3.6.6 กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ จัดทำโครงการ สูงวัยหัวใจยังเวิร์ค ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ในด้านเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น โดยรูปแบบการเรียนจะเป็นการอบรมออนไลน์ 3 วัน 4 ทักษะ ได้แก่ 1) YOLD Creator นักผลิตสื่อวัยเก๋า เนื้อหาจะสอนการผลิตสื่อสร้างสรรค์เพื่อลงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งเรียนจบแล้วสามารถไปเป็น YouTuber หรือ Facebook Creatorได้ 2) YOLD Digital Marketer นักขายออนไลน์วัยเก๋า โดยจะสอนการขายสินค้าบนแอปพลิเคชัน TikTok ซึ่งจะสอนตั้งแต่ขั้นพื้นฐานเริ่มจากการโหลดแอปพลิเคชันติดตั้งในโทรศัพท์ตลอดจนการสมัครใช้งาน และวิธีการเล่นแอปพลิเคชัน TikTok สำหรับการขายของออนไลน์ 3) YOLD Online Tutor ครูออนไลน์วัยเก๋า เนื้อหาจะสอนการใช้แอปพลิเคชัน VN Video Editor ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันสำหรับตัดต่อวีดีโออย่างง่าย เพื่อสามารถให้ผู้สูงอายุทำคลิปวิดีโอสอนเรื่องที่ตนเองสนใจและถนัดได้ รวมทั้งสามารถทำไปเผยแพร่ต่อเพื่อเป็นความรู้ให้กับกลุ่มบุคคลอื่นได้อีกด้วย และ 4) YOLD Digital Literacy การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล ซึ่งเนื้อหาจะสอนให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันสื่อในเรื่องของข่าวลวงที่อยู่บนโลก

[95] มือใหม่วัยเก๋า #ต่อติดโลกออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/7

[96] ดิจิทัล คลาส (เรียนรู้การใช้สื่อดิจิทัลเบื้องต้น). สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://thaismartageing.org/courses/digital-class-2/

ออนไลน์ และการเป็นผู้ผลิตสื่อที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งโครงการนี้มีผู้เข้าร่วมถึง 50 คน และสามารถติดตามโครงการได้ที่ Facebook: สูงวัยหัวใจยังเวิร์ค[97]

3.6.7 สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) ร่วมกับมูลนิธิอินเทอร์เน็ตร่วมพัฒนาไทย จัดทำโครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลผู้สูงอายุในหลักสูตร เก๋าเข้าใจภัย (ออนไลน์) เป็นศูนย์ โดยอบรมผ่านแอปพลิเคชัน Zoom ซึ่งปีที่ผ่านมามีผู้สูงอายุเข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน 2,600 คน ซึ่งโครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้กลุ่มผู้สูงอายุที่ผ่านการอบรมจะส่งผลงานผ่านทาง Facebook: วัยเก๋ารู้เท่าทันสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล โดยกลุ่มผู้สูงอายุจะอัดคลิปวิดีโอสั้น ๆ เพื่อมาเตือนภัยกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันถึงภัยบนโลกออนไลน์[98] ทั้งนี้สำหรับผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการสามารถติดตามได้ทาง Facebook: วัยเก๋ารู้เท่าทันสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล

3.6.8 สื่อโทรทัศน์ Active Learning TV (ALTV) ของไทยพีบีเอส ซึ่งเป็นช่องที่ให้ความสำคัญกับการผลิตสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์สำหรับการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ สืบเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19ไม่ใช่แค่เด็ก ๆ ที่ต้องปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตจากการเรียนรู้ในโรงเรียนมาเป็นการเรียนรู้ทางออนไลน์ กลุ่มผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องปรับตัวและหัดใช้เทคโนโลยีที่จะช่วยเปิดโลกการเรียนรู้เช่นกัน ดังนั้น ทางช่อง Active Learning TV จึงผลิตรายการที่มีชื่อว่า วัย O Go Social ซึ่งเป็นรายการที่จะสอนผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันยอดฮิตต่าง ๆ อาทิ Line Facebook Instagram ซึ่งรูปแบบการสอนจะสอนตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงระดับการใช้งานแอปพลิเคชันได้คล่อง เช่น ในแอปพลิเคชัน Line จะสอนการยกเลิกข้อความ การแชร์ตำแหน่งที่อยู่ หรือการวิดีโอคอลในกลุ่ม Line นอกจากนี้ รายการยังมีการเตือนภัยในโลกออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุอีกด้วย เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ การสั่งซื้อของออนไลน์ที่ได้สินค้าไม่ตรงตามความต้องการ หรือการแชร์ข่าวลวง เป็นต้น[99] ทั้งนี้สามารถติดตามรายการ วัย O Go Social ได้ทุกวันศุกร์เวลา 09.30-10.00 น. ทาง Active Learning TV (ALTV) ช่อง 4 ในระบบทีวีดิจิทัล

3.6.9 สมาคมบ้านปันรัก (องค์กรสาธารณประโยชน์) เริ่มต้นจากการเปิดสอนการใช้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ และได้ขยายการจัดการเรียนการสอนไปในอีกหลาย ๆ กิจกรรม ซึ่งในด้านสื่อสังคมออนไลน์ทางสมาคมบ้านปันรักได้จัดกิจกรรมการสอนใช้แอปพลิเคชันให้กับผู้สูงอายุที่สนใจ โดยรูปแบบการสอนจะเป็นการสอนในห้องเรียนเป็นกลุ่ม ซึ่งจะมีครูสอนตั้งแต่พื้นฐานการใช้แอปพลิเคชันจนถึงสามารถใช้งานได้คล่อง แอปพลิเคชันที่สอน เช่น Facebook Google Map Email เป็นต้น[100] ทั้งนี้สำหรับผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมกิจกรรมสามารถติดตามได้ทาง Facebook: สมาคมบ้านปันรัก

3.6.10 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จัดทำหลักสูตร โรงเรียนดิจิทัลเกษียณมีดี สำหรับผู้สูงอายุที่สนใจการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยรูปแบบการเรียนจะเป็นการเรียนออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

---

[97] สูงวัยหัวใจยังเวิร์ค. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.facebook.com/youngoldyoungwork/

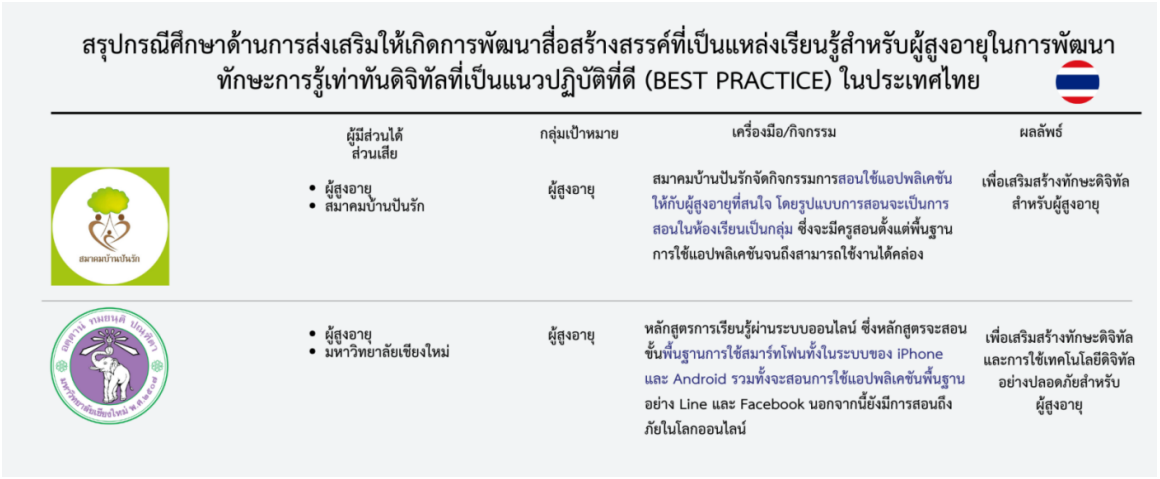
[98] "ดีป้า" จับมือมูลนิธิอินเทอร์เน็ตร่วมพัฒนาไทย จัดหลักสูตร “เก๋าเข้าใจ ภัย (ออนไลน์) เป็นศูนย์”. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.depa.or.th/th/article-view/20220517_03

[99] วัย O Go Social. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.altv.tv/WaiOGoSocial

[100] คลาสเรียนไอที. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก http://www.baanpunrak.org/category/คลิปย้อนหลัง /social-network/

คือ www.lifelong.cmu.ac.th/medee/course ซึ่งหลักสูตรจะสอนขั้นพื้นฐานการใช้สมาร์ตโฟนทั้งในระบบของ iPhone และ Android รวมทั้งจะสอนการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐานอย่าง Line โดยสอนตั้งแต่การติดตั้งแอปพลิเคชันจนถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน Line และยังมีการสอนใช้แอปพลิเคชัน Facebook ระดับพื้นฐานจนถึงสามารถขายสินค้าออนไลน์บน Facebook นอกจากนี้ยังมีการสอนถึงภัยในโลกออนไลน์ เช่น อย่าหลงเชื่อผลิตภัณฑ์โฆษณา อย่าหลงเชื่อแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการอย่าส่งต่อข่าวลวง เป็นต้น[101]

[101] โรงเรียนดิจิทัลเกษียณมีดี. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก www.lifelong.cmu.ac.th/medee/course



ภาพที่ 47 สรุปกรณีศึกษาด้านการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (BEST PRACTICE)

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ส่งผลให้ประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้รับความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในแทบทุกด้านของชีวิต ทั้งด้านสุขภาพ การเงิน การติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยยังขาดโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดทางร่างกาย ประสบการณ์ หรือความไม่มั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่จากสถานการณ์ดังกล่าว การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญ ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัล (digital divide) แต่ยังเป็นการส่งเสริมสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร บริการ และโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียม ดังนั้นจึงมีโครงการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุหลายโครงการ โดยมีจึงมุ่งหมายที่เน้นการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ภาพที่ 48 สรุปแนวคิดและหลักการในการดำเนินโครงการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาในประเทศไทย

ทั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่าจากการที่ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ซึ่งตรงกับยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า ส่งผลให้ผู้สูงอายุจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์บนสมาร์ตโฟนในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน แต่อย่างไรก็ดี ถึงแม้ว่าสื่อสังคมออนไลน์บนสมาร์ตโฟนจะทำให้การดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุมีความสะดวกสบาย แต่ถ้าหากผู้สูงอายุไม่ได้รับคำแนะนำที่ดีจากสมาชิกในครอบครัว อาจจะส่งผลให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพในโลกออนไลน์ได้ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้หน่วยงานหลายหน่วยงานได้ตระหนักถึงความสำคัญและจัดทำโครงการหลายโครงการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข แต่อย่างไรก็ดี รูปแบบการฝึกอบรมทักษะทางดิจิทัลส่วนใหญ่ในประเทศไทยจะเป็นรูปแบบของออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งอาจจะไม่เหมาะกับผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางดิจิทัลและอาจเกิดความเหลื่อมล้ำทางทักษะดิจิทัลได้

บทที่ 4 ผลการออกแบบการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทในทุกมิติของชีวิต การทำความเข้าใจพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อของผู้สูงอายุจึงไม่สามารถพิจารณาเพียงจากอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ต้องอาศัยมุมมองเชิงลึกที่ครอบคลุมทั้งบริบททางกายภาพ จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม และแรงจูงใจเฉพาะบุคคล การศึกษาแนวทางคำถามจากงานวิจัยสากลที่เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถหรือข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในหลากหลายกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเปราะบางซึ่งมักถูกกีดกันจากนโยบายหรือการออกแบบบริการที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของตน การตั้งคำถามอย่างมีโครงสร้างและครอบคลุมจะช่วยให้สามารถจำแนกผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และกลุ่มที่ต้องการการสนับสนุนได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการออกแบบแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลให้เข้าถึงและตอบสนองความแตกต่างอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ

4.1 การศึกษาแนวทางคำถามสำหรับการศึกษาเชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพิ่มโอกาสในการติดต่อสื่อสาร และสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่อาจเผชิญอุปสรรคหลายประการในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยี ทั้งนี้ที่ปรึกษาได้ดำเนินการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีและกลุ่มเปราะบาง โดยประเภทของกลุ่มเปราะบางนั้นถูกกำหนดให้มีสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 และครอบคลุมลักษณะความเปราะบาง 5 ด้าน ได้แก่

1) ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2) ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3) ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4) ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5) ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

การศึกษาแนวทางคำถามจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุ มีความจำเป็นต้องยึดโยงกับบริบททางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านทัศนคติ ความสามารถ ความเสี่ยง และข้อจำกัดที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุ งานวิจัยสากลที่ศึกษาอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับ "Digital inclusion" ในบริบทของประชากรสูงวัยในหลายประเทศ เช่น จีน สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร และอิหร่าน ล้วนชี้ให้เห็นว่า การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุโดยไม่คำนึงถึงบริบท

ทางสังคมและทัศนคติ อาจไม่เพียงพอในการออกแบบนโยบายหรือบริการที่ตอบโจทย์อย่างแท้จริง โดยการออกแนวแนวคำถามสำหรับผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางเทคโนโลยีมีรายละเอียดดังนี้

1) งานวิจัยของ Haili Li และ Genia Kostka เรื่อง Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China[102] กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่รวดเร็วและจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดช่องว่างทางดิจิทัลตามช่วงวัยอย่างชัดเจน โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่ประเทศจีน ซึ่งเป็นหนึ่งในประเทศที่มีอัตราการเข้าสู่สังคมสูงวัยและการพัฒนาดิจิทัลสูงที่สุด ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุเผชิญอุปสรรคหลายด้านในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านประเด็นคำถาม ดังนี้

ประเด็นคำถาม: ผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลอย่างไร ซึ่งจากการแสดงทัศนคติของผู้สูงอายุจะสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มที่มองโลกในแง่ดีและเป็นผู้เรียนรู้ด้านดิจิทัลด้วยตนเองอย่างกระตือรือร้น

2) กลุ่มที่รู้สึกว่าตนเองตามไม่ทันและขาดทักษะด้านดิจิทัล

3) กลุ่มที่มีมุมมองเชิงลบและมีความกังวลเกี่ยวกับกระแสดิจิทัลและการมีส่วนร่วมทางดิจิทัล

ซึ่งประเภทกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ถือเป็นกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่แสดงทัศนคติที่เป็นอุปสรรคและความยากลำบากที่ผู้สูงอายุพบในการเรียนรู้ดิจิทัล อาทิ

- อุปสรรคทางกายภาพ : ชาย อายุ 77 ปี แสดงทัศนคติต่อการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลว่า “เมื่อก่อนมองเห็นได้ง่ายกว่านี้ แต่ในตอนนี้รู้สึกตาล้าทุกครั้งที่จ้องมองหน้าจอเป็นเวลานาน ในส่วนการพัฒนาทักษะดิจิทัล มีความคิดเห็นว่า อยากเรียนรู้เพิ่มเติมแต่ไม่มีแรงที่จะเรียนรู้ เลยต้องเลิกเรียนรู้ไปหลายครั้ง”
- อุปสรรคด้านการขาดทักษะ/ความสามารถด้านดิจิทัล: หญิง อายุ 68 ปี แสดงทัศนคติต่อการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลว่า “มีความรู้สึกว่าต้องเรียนรู้หลายสิ่งตั้งแต่เริ่มต้น และมักจะลืมขั้นตอนและจบลงด้วยความล้มเหลวกลางทาง ฟังก์ชันบางอย่างนั้นยากเกินกว่าที่จะเรียนรู้ ไม่ว่าลูก ๆ จะสอนกี่ครั้งก็จำไม่ได้”

จากประเด็นคำถามข้างต้นผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมทางดิจิทัลอย่างไร สามารถจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีและกลุ่มเปราะบาง โดยกลุ่มเปราะบางสามารถแบ่งเป็น 1) อุปสรรคทางกายภาพ 2) ขาดทักษะ/ความสามารถด้านดิจิทัล 3) ขาดแคลนเวลา 4) ขาดการสนับสนุนทางสังคม 5) ขาดแรงจูงใจและความสนใจในการเรียนรู้ดิจิทัล

2) งานวิจัยของ Yan Hong, Jingjing Fu, Dehui Kong, Siqi Liu, Zhu Zhong, Jing Tan และYu Luo เรื่อง Benefits and barriers: a qualitative study on online social participation among widowed

[102] Li, H., & Kostka, G. (2024). Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China. Media, Culture & Society, Vol. 46(6) 1181–1199.

older adults in Southwest China[103] กล่าวคือ การเข้าสู่สังคมสูงวัยเป็นความท้าทายสำคัญของประเทศจีน ซึ่งคาดว่าภายในปี ค.ศ. 2050 จะมีผู้สูงอายุถึง 480 ล้านคน และจำนวนผู้สูงอายุที่เป็นหม้ายจะเพิ่มขึ้นอย่างมาก ซึ่งทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ต้องเผชิญกับปัญหาความโดดเดี่ยวทางสังคม ความไม่มั่นคงทางการเงิน และการเปลี่ยนแปลงในกิจกรรมยามว่าง งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาการมีส่วนร่วมทางสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุที่เป็นหม้าย โดยเน้นไปที่ประโยชน์และอุปสรรค เพื่อให้สามารถพัฒนาแนวทางสนับสนุนที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มนี้ในอนาคต ทั้งนี้ ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

- อายุ 60 ขึ้นไป แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ 1) 60–69 ปี 2) 70–79 ปี 3) 80–89 ปี
- เพศ
- ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่รู้หนังสือ 2) ประถมศึกษา 3) มัธยมศึกษาตอนต้น 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย 5) วิทยาลัย/มหาวิทยาลัย
- ระยะเวลาที่เป็นหม้าย (ปี)
- อาศัยอยู่กับใคร
- รายได้ต่อเดือน
- แหล่งที่มาของเงินบำนาญ
- จำนวนโรคเรื้อรัง

ประเด็นคำถามที่ 2 ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ อาทิ

- **ข้อดีคือ ความสะดวกสบาย สามารถเข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา:** ผู้สูงอายุแสดงทัศนคติถึงประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ ความว่า "ฉันใช้แอปพลิเคชันแชทบนมือถือเป็นหลักในการติดต่อกับครอบครัวและเพื่อน ๆ ฉันสามารถพูดคุยกับญาติและเพื่อนที่อยู่ห่างไกลได้จากที่บ้านของตัวเอง ฉันรู้สึกว่าการสื่อสารระหว่างผู้คนกลายเป็นเรื่องง่ายขึ้น ..."

ประเด็นคำถามที่ 3 อุปสรรคของการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ อาทิ

ผู้สูงอายุแสดงทัศนคติอุปสรรคของการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์

- **อุปสรรคทางกายภาพที่ส่งผลต่อความกังวลในการสูญเสียทรัพย์สิน** กล่าวคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาทางสายตาจึงหลีกเลี่ยงการซื้อสินค้าออนไลน์ เนื่องจากกลัวว่าจะเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ซึ่งอาจนำไปสู่การสูญเสียทรัพย์สิน: ผู้สูงอายุแสดงทัศนคติอุปสรรคของ

[103]Hong, Y. Fu, J. Kong, D. Liu, S. Zhong, Z. Tan, J. Luo, Y. (2021). Benefits and barriers: a qualitative study on online social participation among widowed older adults in Southwest China. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8329635/

การเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ ความว่า "ฉันไม่ชอบซื้อของออนไลน์เพราะสายตาไม่ดีและฉันกลัวว่าจะกดผิดพลาด"

- **ความยากลำบากในการใช้งานสื่อดิจิทัล** กล่าวคือ ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการใช้งานสื่อดิจิทัลและขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ผู้สูงอายุแสดงทัศนคติอุปสรรคของการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ ความว่า "พวกเราแก่แล้ว และไม่รู้วิธีใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ เพราะเราไม่เคยมีความรู้มาก่อน คุณก็รู้ว่ามันไม่ง่ายสำหรับเราที่จะใช้สมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ พวกเรากลัวว่าจะทำผิดพลาด"

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางโดยพิจารณาจากประเด็นคำถามที่ 1 ซึ่งเกี่ยวกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ระดับการศึกษา การอาศัยอยู่กับใคร โรคที่เป็นอยู่ และรายได้ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อาจช่วยระบุผู้สูงอายุที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีแนวโน้มจะเป็นกลุ่มเปราะบางได้ นอกจากนี้ ประเด็นคำถามที่ 3 เกี่ยวกับอุปสรรคในการเข้าร่วมกิจกรรมสังคมออนไลน์ สามารถบ่งชี้ถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางได้เช่นกัน เช่น อุปสรรคทางกายภาพ ความยากลำบากในการใช้งานสื่อดิจิทัล หรือข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมออนไลน์

3) งานวิจัยของ Madeline Han, Xin Yi Tan, Rachael Lee, Jeong Kyu Lee และ Rathi Mahendran เรื่อง Impact of Social Media on Health-Related Outcomes Among Older Adults in Singapore: Qualitative Study[104] กล่าวคือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเปิดโอกาสให้สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยการใช้งานแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น WhatsApp, Facebook และ Instagram ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้โดยไม่จำกัดระยะทาง และมีผลดีในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีขึ้นกับครอบครัว อย่างไรก็ดี ผู้สูงอายุมักจะปรับตัวช้าในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านร่างกายหรือสมอง ความกลัว ขาดความมั่นใจ หรือมองว่าการใช้สื่อออนไลน์ไม่สำคัญ ข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า การใช้สื่อสังคมของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเชื่อของแต่ละคน โดยตัวอย่างประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) ความกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีและประโยชน์ของเทคโนโลยี

- “กรุณายกตัวอย่างข้อดีหรือข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์”

2) ความต้องการเทคโนโลยี

- “อะไรที่ทำให้คุณตัดสินใจเริ่มใช้สื่อสังคมออนไลน์”
- “คุณใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่ออะไร”
- “(สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์น้อย) ทำไมคุณรู้สึกว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์ถึงไม่สำคัญกับคุณ”

[104] Han, M. Tan, X. Lee, R. Lee, J. Mahendran, R. (2021). Impact of Social Media on Health-Related Outcomes Among Older Adults in Singapore: Qualitative Study. JMIR Aging, Vol 4, No 1. https://aging.jmir.org/2021/1/e23826/?utm_source=chatgpt.com

3) ทางเลือกที่มีอยู่แทนเทคโนโลยี

- “ความแตกต่างระหว่างแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์กับแพลตฟอร์มการสื่อสารแบบดั้งเดิมคืออะไร”
- “ถ้าไม่มีสื่อสังคมออนไลน์ การสื่อสารของคุณจะเป็นอย่างไร”

4) อิทธิพลทางสังคม

- “เพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัวของคุณรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคุณ”

5) ผลกระทบของการใช้สื่อสังคมต่อสุขภาพ

- “ในความคิดเห็นของคุณ การใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลกระทบโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อสุขภาพหรือไม่”
- “กรุณายกตัวอย่างสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของคุณ”

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางโดยพิจารณาจากประเด็นคำถามเกี่ยวกับ“กรุณายกตัวอย่างข้อดีหรือข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์” ซึ่งกลุ่มที่มองเห็นข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่าข้อดี แสดงถึงความกังวลหรือข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยี เช่น อาจขาดทักษะหรือความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี หรือผลกระทบด้านสุขภาพ นอกจากนี้ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับ“(สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์น้อย) ทำไมคุณรู้สึกว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์ถึงไม่สำคัญกับคุณ” ซึ่งผู้สูงอายุอาจขาดแรงจูงใจหรือไม่เห็นประโยชน์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หรืออาจมีอุปสรรคด้านการเข้าถึง เช่น อุปสรรคทางกายภาพ ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีกำลังทรัพย์ เป็นต้น ดังนั้น ผู้สูงอายุที่อยู่ในกลุ่มเหล่านี้อาจจัดเป็นกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งอาจส่งผลต่อโอกาสในการสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญในชีวิตประจำวัน

4) งานวิจัยของ Annemarie Money, Alex Hall, Danielle Harris, Charlotte Eost-Telling, Jane McDermott, Chris Todd[105] เรื่อง Barriers to and Facilitators of Older People’s Engagement With Web-Based Services: Qualitative Study of Adults Aged >75 Years กล่าวคือ การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงบริการสาธารณะและกิจกรรมทางสังคม เช่น การจองและบันทึกผลการตรวจหาเชื้อและการฉีดวัคซีนก็ถูกนำเสนอผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นหลัก ในช่วงล็อกดาวน์การใช้อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อการรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมและลดความรู้สึกโดดเดี่ยว เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ช่องว่างทางดิจิทัลยังคงเป็นปัญหา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 75 ปีขึ้นไป ซึ่งมักประสบปัญหาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ขาดทักษะในการใช้งาน และมีข้อจำกัดด้านการเงิน ซึ่งส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะและกิจกรรมทางสังคมได้ โดยตัวอย่างประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1) คุณมีแรงจูงใจอะไรถึงเริ่มต้นที่จะพัฒนาทักษะดิจิทัล

[105] Money, A. Hall, A. Harris, D. Eost-Telling, C. McDermott, J. Todd, C. (2024). Barriers to and Facilitators of Older People’s Engagement With Web-Based Services: Qualitative Study of Adults Aged >75 Years. JMIR Aging, Vol 7. https://aging.jmir.org/2024/1/e46522/?utm_source=chatgpt.com

- หญิง อายุ 75 ปี แสดงความคิดเห็นว่า “สื่อออนไลน์มีความจำเป็น เพราะสามารถเข้าถึงบริการบางอย่างในช่วงล็อกดาวน์ โดยเฉพาะการสั่งยาผ่านอินเทอร์เน็ตและการช็อปปิ้งออนไลน์”

2) การใช้งานอินเทอร์เน็ตคุณมีข้อจำกัดใดบ้าง เช่น ขาดความสนใจในการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ

- หญิง อายุ 76 ปี แสดงความคิดเห็นว่า “ฉันรู้สึกว่าไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ ฉันมักจะกังวลว่า ถ้าฉันทำผิดพลาด ฉันคงเดือดร้อนแน่ ๆ”

3) การมีส่วนร่วมทางดิจิทัลส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีอย่างไร

- หญิง อายุ 79 ปี แสดงความคิดเห็นว่า “การเดินไปพบแพทย์ดีกว่าพบแพทย์ทางออนไลน์ เพราะ ทำให้ฉันได้ออกกำลังกายเล็กน้อย"

4) เจเนอเรชันสุดท้ายที่มีการปรับตัวหรือยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

- หญิง อายุ 83 ปี แสดงความคิดเห็นว่า "เด็ก ๆ ตั้งแต่สมัยเรียน พวกเขารู้จักแต่กับอินเทอร์เน็ต ดังนั้นทุกอย่างจึงถูกปรับให้เหมาะกับพวกเขา แต่ในเจเนอเรชันของฉันต้องเริ่มเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งมันเป็นเรื่องยาก”

5) ควรทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงได้ง่ายขึ้นอย่างไร เช่น การสอนแบบตัวต่อตัว

- หญิง อายุ 82 ปี "ฉันอยากให้มีใครมานั่งสอนฉัน ถ้าฉันติดขัด ฉันจะได้รู้ว่าจะทำอย่างไร"

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางโดยพิจารณาจากประเด็นคำถามเกี่ยวกับ “การใช้งานอินเทอร์เน็ตคุณมีข้อจำกัดใดบ้าง” เช่น ขาดความสนใจในการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ หรือการมีทัศนคติว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องซับซ้อน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้สูงอายุบางกลุ่มมีความเสี่ยงที่จะถูกกีดกันจากการเข้าถึงบริการดิจิทัลและเทคโนโลยี ส่งผลให้จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางที่ต้องการการสนับสนุนหรือทางเลือกอื่นในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

5) งานวิจัยของ Marjan Momeni, Nadjla Hariri, Monir Nobahar and Fatemeh Noshinfard เรื่อง Barriers and Challenges Experienced by Seniors in Using Online Social Networks: A Phenomenological Study[106] กล่าวว่า ในปัจจุบัน ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันเพื่อขยายความสัมพันธ์ทางสังคมของตนเอง งานวิจัยหลายชิ้นยืนยันว่า สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเพิ่มความเป็นอยู่ที่ดีได้ นอกจากนี้ ยังมีหลักฐานแสดงให้เห็นถึงประโยชน์หลากหลายของการที่ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ลดภาวะซึมเศร้าและความเครียด อย่างไรก็ตาม ยังมีเหตุผลหลายประการที่ทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนไม่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถทางกายภาพที่ลดลง ค่าใช้จ่ายสูงและ

[106]Momeni, M. Hariri, N. Nobahar, M. Noshinfard, F. (2018). Barriers and Challenges Experienced by Seniors in Using Online Social Networks: A Phenomenological Study.
https://www.researchgate.net/publication/322925621_Barriers_and_Challenges_Experienced_by_Seniors_in_Using_Online_Social_Networks_A_Phenomenological_Study

ความซับซ้อนในการใช้งาน เป็นต้น การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นไปที่การเข้าใจ อุปสรรคและความท้าทายที่ผู้สูงอายุเผชิญในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาแนวทางที่เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุในอนาคต ทั้งนี้ ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

1. อายุ 2. เพศ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพก่อนเกษียณ 5. สถานภาพสมรส

ประเด็นคำถามที่ 2 โปรดเล่าประสบการณ์ของคุณเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้สูงอายุได้แสดงทัศนคติต่ออุปสรรคที่ผู้สูงอายุอาจเผชิญในการใช้งาน เช่น 1) อุปสรรคทางรายได้ในการซื้อโทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ค่าบริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีราคาสูง 2) ขาดทักษะทางดิจิทัล โดยผู้สูงอายุต้องการการฝึกอบรมหรือคำแนะนำจากผู้อื่นในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถจำแนกกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางโดยพิจารณาจาก “ตัวแปรทางประชากรศาสตร์” และ “ประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์” ซึ่งสะท้อนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ โดยตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ และสถานภาพสมรส ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาน้อย เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง และมีรายได้จำกัด มักเผชิญกับข้อจำกัดในการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ ประสบการณ์ของผู้สูงอายุในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ยังเผยให้เห็นถึง ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ ความรู้ทางเทคนิค และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้สูงอายุบางกลุ่มมีความเปราะบางต่อการถูกกีดกันจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงและใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากงานวิจัยทั้งหมด 5 งานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสังเคราะห์เพื่อตั้งประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการศึกษาเชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมสูงวัยในประเทศไทยเกิดขึ้นท่ามกลางบริบทของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลที่กำลังขยายตัวมากขึ้น ผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคและแต่ละกลุ่มต่างมีพื้นฐานชีวิต ความพร้อม และข้อจำกัดที่แตกต่างกันอย่างหลากหลาย ทั้งในด้านสุขภาพ ทักษะทางการศึกษา รายได้ และการเข้าถึงสื่อดิจิทัลอย่างเป็นธรรม การวางแผนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ จึงไม่สามารถอาศัยคำถามแบบทั่วไปเพียงชุดเดียว แต่จำเป็นต้องมี แนวคำถามเฉพาะกลุ่ม เพื่อสะท้อนความแตกต่างนี้อย่างลึกซึ้ง แนวคำถามในชุดต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหมวด 4.2–4.6 จึงได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป 2) กลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง (แยกตามประเภท) 3) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และ 4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ

4.2 วัตถุประสงค์ของคำถาม

วัตถุประสงค์ของประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการศึกษาเชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยต้องครอบคลุมตามของเขตของงานข้อ 4.4-4.5 ได้แก่ พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว หรือบุคคลในสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี ผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งแบ่งแนวคำถามเฉพาะกลุ่ม เพื่อสะท้อนความแตกต่างนี้อย่างลึกซึ้ง จึงได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป 2) กลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง (แยกตามประเภท ได้แก่ กลุ่ม 1-4 คือ 1. ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ 2. ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร 3. ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน 4. ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์ และกลุ่ม 5 คือ ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล) 3) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และ 4) เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์ของประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 1-4	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 5
พฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (เพื่อเข้าใจรูปแบบการใช้สื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน)	1) ทำไมท่านถึงเริ่มใช้อินเทอร์เน็ต 2) ท่านใช้อุปกรณ์อะไรในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้าง (เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์) 3) ท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยแค่ไหน และเพราะอะไร (ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง หรือแทบไม่ใช้) 4) ท่านใช้แอปพลิเคชันอะไรบ้าง และใช้ทำอะไรบ้าง (เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก)	1) ทำไมท่านถึงเริ่มใช้อินเทอร์เน็ต 2) ท่านใช้อุปกรณ์อะไรในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตบ้าง (เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์) 3) ท่านใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยแค่ไหน และเพราะอะไร (ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง หรือแทบไม่ใช้) 4) ท่านใช้แอปพลิเคชันอะไรบ้าง และใช้ทำอะไรบ้าง (เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก)	1) ท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่? ถ้าเคยอะไรเป็นเหตุผลที่ทำให้เริ่มใช้? 2) ท่านมีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือไม่? (โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์) 3) ถ้าท่านเคยลองใช้อินเทอร์เน็ต ท่านใช้งานบ่อยแค่ไหน? 4) ถ้าท่านเคยใช้แอปพลิเคชัน ท่านใช้แอปใดบ้าง และใช้เพื่อทำอะไร? (เช่น ใช้ไลน์ติดต่อครอบครัว ใช้เฟซบุ๊กดูข่าว)

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 1-4	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 5
	5) ใครบ้างที่สอนท่านใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ (โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์)	5) ใครบ้างที่สอนท่านใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ (โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์)	5) ใครบ้างที่เคยสอนท่านใช้โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์?
สาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี (เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยใดที่เอื้อต่อการใช้งานหรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ)	6) ท่านมีความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อท่านในเรื่องอะไรบ้าง 7) ท่านเคยเจอปัญหาอะไรในการใช้อินเทอร์เน็ตบ้าง (เช่น โทรศัพท์มือถือใช้งานยาก กลัวถูกหลอกลวง หรือพบปัญหาสุขภาพ)	6) ท่านมีความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อท่านในเรื่องอะไรบ้าง 7) ท่านเคยเจอปัญหาอะไรในการใช้อินเทอร์เน็ตบ้าง (เช่น โทรศัพท์มือถือใช้งานยาก กลัวถูกหลอกลวง หรือพบปัญหาสุขภาพ)	6) ท่านมีความเห็นว่าอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อท่านในเรื่องอะไรบ้าง 7) ท่านเคยประสบปัญหาอะไรเมื่อพยายามใช้อินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยี?
มุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี (เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการเข้าถึงเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการจริงของผู้สูงอายุ และนำข้อเสนอแนะไปจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสม)	8) หากจะมีการสอนท่านใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ ท่านอยากเรียนแบบใด (เช่น สอนแบบตัวต่อตัว สอนเป็นกลุ่ม สอนออนไลน์) 9) เนื้อหาเรื่องอะไรบ้างที่ท่านอยากให้มีการสอน 10) ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรให้ตัวท่านเองใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น? (เช่น สื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย หรือแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัด)	8) หากจะมีการสอนท่านใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ ท่านอยากเรียนแบบใด (เช่น สอนแบบตัวต่อตัว สอนเป็นกลุ่ม สอนออนไลน์) 9) เนื้อหาเรื่องอะไรบ้างที่ท่านอยากให้มีการสอน 10) ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรให้ตัวท่านเองใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น? (เช่น สื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย หรือแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัด)	8) ถ้าจะมีการสอนการใช้เทคโนโลยี ท่านอยากเรียนแบบไหน? 9) ถ้าท่านต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ท่านอยากเรียนเรื่องอะไรบ้าง? 10) ท่านคิดว่ามีอะไรที่จะช่วยให้ท่านใช้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น? (เช่น สื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย หรือแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัด)

ตารางที่ 7 วัตถุประสงค์ของประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	ประเด็นคำถามเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ
พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (เพื่อเข้าใจรูปแบบการใช้สื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน ในมุมของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ)	1) คุณ.....ใช้เครื่องมือใดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต? (เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต) 2) ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของคุณ.....เป็นอย่างไร? 3) คุณ.....ใช้แอปพลิเคชันใดเป็นประจำ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์อะไร? (เช่น ไลน์สำหรับคุยกับครอบครัว, เฟซบุ๊กดูข่าว ฯลฯ)	1) กลุ่มผู้สูงอายุที่ท่านดูแลใช้เครื่องมือใดในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต? (เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต) 2) หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง? (เช่น รูปแบบของหน่วยงาน แหล่งสนับสนุนงบประมาณ วิทยากร เป็นต้น) 3) ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุที่ท่านดูแลเป็นอย่างไร และมีแอปพลิเคชั่นที่ใช้ประจำอย่างไรบ้าง?
รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี (เพื่อศึกษาบทบาทและความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัว เพื่อน หรือบุคคลในชุมชน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ทั้งในแง่ของการเรียนรู้ การใช้งาน และการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน)	4) คุณ.....ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวหรือคนรอบข้างหรือไม่? ใช้อย่างไร? 5) คุณ.....ได้รับการสอนหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีจากใครบ้าง?	4) กลุ่มผู้สูงอายุ มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่างๆ ด้วยวิธีการใดบ้าง? (เช่น ไลน์สำหรับคุยกับครอบครัว, โทรศัพท์ ฯลฯ) 5) กลุ่มผู้สูงอายุ ได้รับการสอนหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีจากใครบ้าง?
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ	6) ท่านต้องให้คำแนะนำคุณ.....เกี่ยวกับเทคโนโลยีบ่อยแค่ไหน และเพราะเหตุใด?	6) ท่านต้องให้คำแนะนำกลุ่มผู้สูงอายุเกี่ยวกับเทคโนโลยีบ่อยแค่ไหน และเพราะเหตุใด?

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	ประเด็นคำถามเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ
(เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยใดที่เอื้อต่อการใช้งานหรือเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในมุมของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ)	7) เรื่องที่คุณ.....ขอให้ช่วยเกี่ยวกับเทคโนโลยีบ่อยๆ คือเรื่องอะไรบ้าง? และท่านมีอุปสรรคในการแนะนำบ้างไหม 8) คุณ.....พบปัญหาอะไรบ้างในการใช้อินเทอร์เน็ต? (เช่น ใช้งานยากหรือไม่เข้าใจ เคยถูกหลอกลวงให้โอนเงิน หรือปัญหาทางสุขภาพ)	7) เรื่องที่ควรส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุเกี่ยวกับเทคโนโลยีคือเรื่องอะไรบ้าง? และท่านมีอุปสรรคในการแนะนำบ้างไหม 8) กลุ่มผู้สูงอายุพบปัญหาอะไรบ้างในการใช้อินเทอร์เน็ต? (เช่น ใช้งานยากหรือไม่เข้าใจ เคยถูกหลอกลวงให้โอนเงิน หรือปัญหาทางสุขภาพ)
แนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการเข้าถึงเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการจริงของผู้สูงอายุ และนำข้อเสนอแนะไปจัดทำหลักสูตรที่เหมาะสม ในมุมของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุ)	9) รูปแบบการอบรม หรือสอนเทคโนโลยีแบบใดที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับคุณ..... 10) ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อช่วยให้คุณ.....ใช้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น? (เช่น มีอาสาสมัครช่วยสอน, พัฒนาแอปที่ใช้งานง่ายขึ้น, มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ ฯลฯ)	9) รูปแบบการอบรม หรือสอนเทคโนโลยีแบบใดที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับกลุ่มผู้สูงอายุ 10) ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อช่วยให้กลุ่มผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น? (เช่น มีอาสาสมัครช่วยสอน, พัฒนาแอปที่ใช้งานง่ายขึ้น, มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษ ฯลฯ)

บทที่ 5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

การสัมภาษณ์เชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยสัมภาษณ์กลุ่มบุคคลผู้มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ครอบคลุมทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีความสะดวกในการให้ข้อมูล และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน จำนวน 60 คน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในมิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในมุมมองของผู้สูงอายุในปัจจุบัน โดยสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ต้องครอบคลุมประเภท 5 ความเปราะบางดังนี้

1) ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2) ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3) ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4) ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5) ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุมีขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายและผลการศึกษาเชิงลึกดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 รายละเอียดและขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุ

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนเป้าหมาย	ภาคกลาง (กรุงเทพ)	ภาคเหนือ (เชียงใหม่/ลำพูน)	ภาคอีสาน (สุรินทร์/บุรีรัมย์)	ภาคใต้ (ชุมพร)	รวมจำนวนแต่ละประเภท
กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป	30	10	6	6	9	**31**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 1 มีอุปสรรคทางกายภาพ	6	1				**1**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 2 ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร	6	2	3	2	2	**9**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 3 ไม่มีทักษะอ่านและเขียน	6					**จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางร่วม**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์	6			2	1	**3**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย/ไม่มีเลยไม่มีแรงจุงใจ	6	1		1	1	**3**
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางมากกว่า 1 กลุ่ม	-	2	7	6	5	**20**
รวมจำนวนผู้สูงอายุที่ศึกษาเชิงลึกทั้งหมด	**60**	**16**	**16**	**17**	**18**	**67**

จากรายละเอียดการแสดงข้อมูลตามตารางข้างต้น จะพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่ดำเนินการศึกษาเชิงลึกมีจำนวนทั้งสิ้น 67 คน แบ่งออกเป็น กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป จำนวน 31 คน กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 เป็นผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ จำนวน 1 คน กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร จำนวน 9 คน กลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ จำนวน 3 คน และกลุ่มที่ 5 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีเลยไม่มีแรงจุงใจในการใช้สื่อ จำนวน 3 คน ซึ่งบางท่านจะมีลักษณะความเปราะบางร่วมมากกว่า 1 กลุ่ม จำนวน 20 คน และจากการศึกษาจะพบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มที่ 3 ที่ไม่มีทักษะในการอ่านและการเขียน จะมีมีลักษณะความเปราะบางร่วมกับความเปราะบางกลุ่มอื่นด้วย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยลำดับตามการลงพื้นที่ในการศึกษาเชิงลึก

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
1	กลาง	กรุงเทพฯ	62	หญิง	ปริญญาตรี	สมรส (บุตร 2 คน)	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ตำแหน่งหัวหน้าบัญชี หลังเกษียณเป็นแม่บ้าน	เบี้ยผู้สูงอายุ / บุตร / ประกันออมทรัพย์จากบริษัทเดือนละ 20,000-30,000 บาท						✓
2	กลาง	กรุงเทพฯ	61	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส (บุตร 2 คน)	ก่อน 60 ปี ค้าขายอะไหล่ยนต์และอุปกรณ์ หลัง 60 ปี เป็นแม่บ้าน	รายได้จากการค้า / บุตร						✓
3	กลาง	กรุงเทพฯ	60	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	สมรส	ธุรกิจส่วนตัว	การขับรถตู้รับส่งนักเรียน 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน						✓
4	กลาง	กรุงเทพฯ	66	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	หย่าร้าง	ธุรกิจส่วนตัว (โรงงานผลิตเป่าขวดพลาสติก)	การจำหน่ายสินค้าประมาณ 35,000 บาทต่อเดือน / เบี้ยผู้สูงอายุ	✓					

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
						(ยังอาศัยอยู่กับสามีและบุตร 2 คน)								
5	กลาง	กรุงเทพฯ	73	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ก่อน 60 ปี พนักงานเย็บผ้าในโรงงาน หลัง 60 ปี เป็นแม่บ้าน	เงินเก็บออม		✓			✓	
6	กลาง	กรุงเทพฯ	72	ชาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี ทำบริษัทประกันภัย	โดยประมาณ 50,000 บาทต่อเดือน						✓
7	กลาง	กรุงเทพฯ	63	หญิง	ปริญญาตรี	โสด (ไม่ได้จดทะเบียนสมรส มีบุตร 1 คน อยู่กับฝั่งสามี)	ก่อน 60 ปี เป็นผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทไทยวาโก้	เงินเกษียณประมาณ 30,000 บาท ต่อเดือน						✓
8	กลาง	กรุงเทพฯ	73	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	หม้าย (สามีเสียชีวิต)	ก่อน 60 ปี ทำงานที่โรงพยาบาลเลิดสิน หลัง 60 ปี อาสาสมัครและทำงานประดิษฐ์	เงินบำนาญ / บุตร / งานประดิษฐ์		✓	✓			
9	กลาง	กรุงเทพฯ	64	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส	ค้าขาย ปัจจุบันให้บุตรดำเนินกิจการ	บุตร						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
10	กลาง	กรุงเทพฯ	77	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส (บุตรเสียชีวิต)	ก่อน 60 ปี ทำงานบริษัทผลิตเส้นด้าย หลัง 60 ปี ทำงานชุมชนเป็น อสส. เขตสายไหม	เบี้ยผู้สูงอายุ / อสส. / ประธานชุมชนไปประชุม/ กองทุนเกษียณ เงินฝากกองทุนออม / ทรัพย์ของสลากออมสินและธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร/เบี้ยประชุมกับชุมชนและจังหวัด		✓				
11	กลาง	กรุงเทพฯ	67	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ก่อน 60 ปี พนักงานบริษัท หลัง 60 ปี เป็นอาสาสมัคร	บุตร / งานอาสาสมัคร - เบี้ยผู้สูงอายุ						✓
12	กลาง	กรุงเทพฯ	80	ชาย	มัธยมศึกษาตอนต้น	หม้าย (ภรรยาเสียชีวิต อยู่กับบุตร 3 คน)	ก่อน 60 ปี เรืออากาศของกองทัพอากาศ เกษียณราชการมาเป็นประธานชมรมผู้สูงอายุศูนย์สาธารณสุข 61 สายไหม	เงินบำนาญ						✓
13	กลาง	กรุงเทพฯ	77	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ประกอบธุรกิจส่วนตัวปัจจุบันให้บุตรดำเนินการและเป็นแม่บ้าน	บุตร						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
14	กลาง	กรุงเทพฯ	79	หญิง	อนุปริญญา สาขาพยาบาล	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นพยาบาล หลัง 60 ปี เป็น อาสาสมัคร อสส./เลขา กรรมการชุมชนเขตสายไหม/ประธานผู้สูงอายุ เป็นเลขาบริบาลสตรี / กรรมการโรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม	เงินบำนาญ / อสส.						✓
15	กลาง	กรุงเทพฯ	68	ชาย	ปริญญาตรี	สมรส (อยู่กับภรรยาและบุตรบุญธรรม ส่วนบุตรแท้แยกกันอยู่)	ก่อน 60 ปี ทหารอากาศ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเลขาธิการประจำตัวผู้ช่วยผู้บัญชาการทหารอากาศ ผช.ผบ.ทอ.	เงินบำนาญ		✓				
16	กลาง	กรุงเทพฯ	70	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	ก่อน 60 ปี ทำงานบริษัทเอกชน	บุตร					✓	
17	เหนือ	ลำพูน	61	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	โสด	ก่อน-หลัง 60 ปี เป็นเกษตรกร ทำสวนทำไร่ทอผ้ามัดย้อมสีธรรมชาติ	การจำหน่ายสินค้าจากการผลิตผ้ามัดย้อม เดือนละ 6,000-7,000 บาท		✓				

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
18	เหนือ	ลำพูน	63	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	สมรส (บุตร 2 คน ไม่ได้อาศัยอยู่ด้วยกัน)	ก่อน-หลัง 60 ปี เป็นลูกจ้างสายแพทย์แผนไทย	การนวดแผนไทย / เบี้ยผู้สูงอายุ / สามี		✓		✓		
19	เหนือ	ลำพูน	73	หญิง	ปริญญาตรี	สมรส	ก่อน 60 ปี ข้าราชการครู	เงินบำนาญ						✓
20	เหนือ	ลำพูน	70	ชาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	โสด	ก่อน 60 ปี เป็นเกษตรกร ปัจจุบันเป็นจิตอาสา	เงินเก็บส่วนตัว		✓				
21	เหนือ	ลำพูน	76	ชาย	ปริญญาตรี	สมรส	ก่อน 60 ปี ข้าราชการครูสอนทั่วไป ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน หลัง 60 ปี เป็นรองนายก อบต. / ประธานชมรมผู้สูงอายุ ลำพูน / ประธานสาขาสมาคมแห่งประเทศไทยจังหวัดลำพูน / ประธานกองทุนสวัสดิการ / ประธานแพทย์แผนไทยจังหวัดลำพูน	เงินบำนาญ						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
22	เหนือ	เชียงใหม่	62	ชาย	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นลูกจ้างของภาครัฐ ปัจจุบันรับจ้างเหมาทำสวนให้กับเทศบาล	รับเหมา โดยประมาณ 9,000 บาทต่อเดือน						✓
23	เหนือ	เชียงใหม่	63	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 4	โสด	ก่อน 60 ปี รับจ้างก่อสร้าง ปัจจุบันเป็น อสม. / อปพร.	เบี้ยผู้สูงอายุ / อสม.		✓		✓	✓	
24	เหนือ	เชียงใหม่	76	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	หม้าย (อาศัยอยู่กับหลาน ส่วนบุตรไม่ได้อยู่ด้วย)	ทำไร่ทำนา / งานรับจ้าง	รับจ้างเหลาซี่ร่มบ่อสร้าง เป็นอาชีพเสริม / เบี้ยผู้สูงอายุ		✓	✓	✓		
25	เหนือ	เชียงใหม่	64	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	รับจ้างทั่วไป (รีดผ้า ทำความสะอาด)	เงินรับจ้างเฉลี่ย 10,000 บาท						✓
26	เหนือ	เชียงใหม่	66	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส (อาศัยกับสามี บุตรอยู่ต่างจังหวัด)	ก่อน 60 ปี เป็นแม่ครัวทำอาหารให้พนักงานโรงแรมและแขกที่มาพักบนเกาะเต่า หลังเกษียณกลับมาค้าขายกับข้าวพื้นเมืองถุงละ 20 บาท	การค้าขายอาหาร		✓				

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
27	เหนือ	เชียงใหม่	76	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	อาชีพเดิมค้าขายใส้อั่ว ปัจจุบันไม่ได้ประกอบอาชีพ	ไม่มีรายได้						✓
28	เหนือ	เชียงใหม่	63	ชาย	มัธยมศึกษาตอนต้น	โสด (อาศัยอยู่กับน้องสาวและหลาน)	ไม่ได้ประกอบอาชีพตั้งแต่อายุ 50 ปี เพราะอัมพาตครึ่งซีก	เบี้ยผู้สูงอายุ	✓	✓		✓		
29	เหนือ	เชียงใหม่	68	หญิง	ปริญญาตรี	หย่าร้าง (แต่ยังอยู่กับสามี และบุตร)	ก่อน 60 ปี เป็นนักวิชาการการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะทันตแพทย์ หลังเกษียณเปิดร้านอาหารขายหมูปิ้งและไส้อั่ว	เงินบำนาญ เดือนละ 14,000 บาท / เบี้ยคนพิการของสามี 800 บาทต่อเดือน /รับจ้างเย็บปักลายผ้า ตัวละ 45 บาท						✓
30	เหนือ	เชียงหม่	84	หญิง	ปริญญาตรี	หม้าย (สามีและลูกเสียชีวิต)	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานบัญชีที่โรงแรมปางสวนแก้ว ปัจจุบันอาศัยในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)	งานฝีมือที่ทำร่วมกับศูนย์ฯ รายได้ประมาณไม่เกิน 10,000 บาท	✓	✓		✓	✓	

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
31	เหนือ	เชียงหม่	81	หญิง	ปริญญาตรี	หม้าย	ก่อนเกษียณอายุราชการเป็นพยาบาลโรงพยาบาลพญาไท 1 หลังเกษียณกลับมาอาศัยที่เชียงใหม่ในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)	ไม่มีรายได้ประจำ อาศัยอยู่กับศูนย์ฯ ที่รับสวัสดิการจากรัฐ		✓			✓	
32	เหนือ	เชียงหม่	65	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 1	หม้าย (ภรรยาเสียชีวิต)	เคยทำไร่ ทำนา งานก่อสร้าง และเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยหลายแห่ง และมีหน้าที่ขับรถ ปัจจุบันอาศัยในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)	การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้สูงอายุภายในศูนย์ฯ โดยจะช่วยอาบน้ำให้กับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ วันละประมาณ 10 คน มีการบริจาคบ้าง ไม่แน่นอน ตอนนี้มีเงินเก็บ 2,000 บาท			✓	✓	✓	
33	อีสาน	สุรินทร์	67	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	สมรส	ก่อน 60 ปี ค้าขาย	อสม. / เบี้ยผู้สูงอายุ / กรรมการชุมชน 1,000	✓	✓				

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
						(สามีอยู่คนละบ้าน ไม่มีบุตร)	หลัง 60 ปี เป็น อสม. / กรรมการชุมชน /ทำงานให้เทศบาล (สปสช.)	บาท / รายได้จาก สปสช. 2,400 บาท						
34	อีสาน	สุรินทร์	69	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	ค้าขาย	2,000-5,000 บาท ต่อเดือน						✓
35	อีสาน	สุรินทร์	65	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 6	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นคนขับรถรับจ้าง และทำงานบริษัท หลัง 60 ปี รับจ้างทั่วไป	รับจ้างทั่วไป					✓	
36	อีสาน	สุรินทร์	67	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	โสด	ก่อน-หลัง 60 ปี เป็นอาสาสมัครและช่วยเหลือผู้สูงอายุ	อสม. / เบี้ยผู้สูงอายุ	✓	✓		✓		
37	อีสาน	สุรินทร์	63	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 4	หย่าร้าง	ก่อน-หลัง 60 ปี รับจ้างทั่วไป	รับจ้างทั่วไป						✓
38	อีสาน	สุรินทร์	74	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 6	สมรส	ก่อน 60 ปี ทำงานในสหกรณ์จังหวัด	อสม. / เบี้ยผู้สูงอายุ				✓		
39	อีสาน	สุรินทร์	66	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	สมรส	เป็นแม่บ้านตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 เพื่อมาดูแลมารดาและรับทำอาหารตามสั่ง	สามี / รับจ้างทำอาหารตามสั่ง / อสม. / เบี้ยผู้สูงอายุ						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
40	อีสาน	สุรินทร์	65	ชาย	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี รับจ้างทั่วไป	รับจ้างทั่วไป รายได้ไม่แน่นอน	✓		✓		✓	
41	อีสาน	สุรินทร์	63	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส	ก่อน 60 ปี รับจ้างทั่วไป ปัจจุบันไม่ได้ประกอบอาชีพ	เบี้ยผู้สูงอายุ						✓
42	อีสาน	สุรินทร์	66	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	สมรส	ก่อน 60 ปี รับราชการทหารที่ลพบุรี หลัง 60 ปี กลับมาเป็นแม่บ้านที่สุรินทร์และเป็นผู้ช่วยผู้พิการ	สามี / งานผู้ช่วยผู้พิการ ณ ศูนย์บริการผู้พิการ / อสม. / เบี้ยผู้สูงอายุ						✓
43	อีสาน	บุรีรัมย์	63	หญิง	ปริญญาตรี	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นพยาบาล ปัจจุบันแม่บ้าน	เงินบำนาญ ประมาณ 20,000-30,000 บาท		✓				
44	อีสาน	บุรีรัมย์	62	ชาย	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส (ไม่ได้อาศัยกับภรรยา อยู่กับบุตร)	เคยเป็น นายก อบต. ตอนนี้อยู่บ้านเลี้ยงหลานให้บุตรสาว	บุตร / เบี้ยผู้สูงอายุ				✓		
45	อีสาน	บุรีรัมย์	65	หญิง	ปริญญาตรี	โสด	ก่อน 60 ปี เป็นพยาบาล ปัจจุบันข้าราชการบำนาญ	เงินบำนาญ		✓				

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
46	อีสาน	บุรีรัมย์	66	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 7	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี ค้าขาย (ร้านประสงค์พาณิชย์)	เบี้ยผู้สูงอายุ / รายได้จากการค้าขาย						✓
47	อีสาน	บุรีรัมย์	70	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา)	ก่อน 60 ปี เป็น รปภ. ปัจจุบันรับจ้างทั่วไป ขับรถรับ- ส่ง บุคลากรทางการแพทย์	เบี้ยผู้สูงอายุ 700 บาท / สวัสดิการรัฐ 300 บาท / ค่ารับจ้างขับรถ 400-500 บาทต่อวัน		✓	✓	✓	✓	
48	อีสาน	สุรินทร์	61	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา ไม่ได้อยู่กับบุตร)	ก่อน-หลัง 60 ปี รับจ้างทั่วไป และงานก่อสร้าง	รับจ้างทั่วไป / เบี้ยผู้สูงอายุ / จากบุตร 5,000 บาทต่อเดือน		✓	✓	✓	✓	
49	อีสาน	สุรินทร์	66	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	หม้าย (สามีเสียชีวิต มีบุตร แต่ไม่ค่อยกลับบ้าน)	ก่อน-หลัง 60 ปี รับจ้างทั่วไป	จากบุตร 2,000-3,000 บาทต่อเดือน / เบี้ยผู้สูงอายุ		✓	✓	✓	✓	
50	ใต้	ชุมพร	66	ชาย	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส	ก่อน 60 ปี ทำสวน ปัจจุบันเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล	รายได้ 12,960 บาท						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
51	ใต้	ชุมพร	63	ชาย	ปริญญาโท	สมรส	ก่อน 60 ปี ข้าราชการครู หลัง 60 ปี ทำสวนผลไม้ ยางพารา มะพร้าว และปาล์มน้ำมัน	เงินบำนาญ / การทำสวน						✓
52	ใต้	ชุมพร	63	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 7	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา และบุตรชายคนเล็ก)	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานขับรถให้ อบต.ทุ่งคา อ.เมือง โดยทำงานตามภารกิจประเมินการจ้างงานสัญญาจ้าง 4 ปี หลัง 60 ปี เป็นการจ้างเหมาขับรถรับส่งให้เจ้าหน้าที่รัฐ	รายได้ 10,000 บาทต่อเดือน / เบี้ยผู้สูงอายุ 600 บาทต่อเดือน / ทำสวนปาล์ม สวนมะพร้าว มีลานปาล์มมีคนมาตัดเป็นเก็บเงิน 1 เดือนจะได้ประมาณ 10,000 บาท						✓
53	ใต้	ชุมพร	62	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี ค้าขาย	รายได้ประมาณ 20,000 บาท						✓
54	ใต้	ชุมพร	62	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	รับจ้างทั่วไป	เบี้ยผู้สูงอายุ / อสม. / รับจ้างทั่วไป เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาท						✓
55	ใต้	ชุมพร	63	หญิง	ปริญญาโท	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นนักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ สำนักงาน	เงินบำนาญ / การเวนคืนประกันชีวิต (ปัญหาที่พบคือ สหกรณ์				✓		

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
							พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หลัง 60 ปี เป็นข้าราชการบำนาญ	หักเงินมาก จึงทำให้เงินไม่พอใช้จ่าย)						
56	ใต้	ชุมพร	61	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี ค้าขาย	รายได้ 9000 บาทต่อเดือน	✓	✓				
57	ใต้	ชุมพร	67	ชาย	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา แต่บุตรมาเยี่ยมอาทิตย์ละครั้ง)	ก่อน 60 ปี ทำงานธนาคาร ตำแหน่งธุรการชำนาญการพิเศษ ปัจจุบันรับจ้างทั่วไป เกี่ยวกับการติดตั้งระบบไฟฟ้า	การติดตั้งระบบไฟฟ้าโดยประมาณ 5,000 บาทต่อเดือน / เบี้ยผู้สูงอายุ / เงินบำเหน็จจากการเกษียณงานจากธนาคาร	✓	✓				
58	ใต้	ชุมพร	61	หญิง	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส	ก่อน 60 ปี เป็นประมงพาณิชย์อยู่ปากน้ำชุมพร ทำสวนมะพร้าว สวนทุเรียน หลัง 60 ปี ทำงานช่วยเหลือสังคม เป็นประธานชุมชนและนักบริบาลผู้สูงอายุ	นักบริบาล 5000 บาท / อสม.		✓				
59	ใต้	ชุมพร	61	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	อสม.	อสม. / บุตร						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
60	ใต้	ชุมพร	60	หญิง	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	หย่าร้าง	ก่อน-หลัง 60 ปี ค้าขาย ขนมหวาน เครื่องดื่ม ของทานเล่น (ร้านน้องฟ้าเครื่องดื่ม ศาลากลางชุมพร)	ค้าขาย						✓
61	ใต้	ชุมพร	62	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 5	โสด	ก่อน-หลัง 60 ปี เกษตรกร	รายได้ 2,000 บาทต่อเดือน		✓		✓		
62	ใต้	ชุมพร	64	หญิง	มัธยมศึกษาตอนต้น	สมรส (อาศัยอยู่กับสามี และบุตร กับหลาน)	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานประจำบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม ตำแหน่ง HR ปัจจุบันทำสวนยาง สวนปาล์ม และเป็นสมาชิก อบต.เขาไชยราช	สวนยาง สวนปาล์ม ประมาณ 30,000 บาทต่อเดือน / สมาชิก อบต. รายได้ 9,600 บาทต่อเดือน						✓
63	ใต้	ชุมพร	62	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 7	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา และบุตร กับหลาน)	ก่อน-หลัง 60 ปี เป็นเจ้าของสวน ทำสวนยาง สวนปาล์ม	การทำสวนยางและส่วนปาล์ม						✓
64	ใต้	ชุมพร	69	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 1	หม้าย	ก่อน-หลัง 60 ปี ทำสวนมะพร้าว	3,000 บาทต่อเดือน		✓	✓		✓	

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	ประสบการณ์ก่อน-หลัง 60 ปี	แหล่งรายได้	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
65	ใต้	ชุมพร	64	ชาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย	สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยา แม่ และหลาน)	ก่อน 60 ปี เป็นนักการเมืองท้องถิ่น 20 ปี และขายประกันชีวิตของบริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต /ปัจจุบันดำรงตำแหน่งประธานสภา อบต. เขาไชยราช อ.ปะทิว และทำสวนปาล์ม สวนทุเรียน สวนมะพร้าว	การทำสวน 30,000 - 50,000 บาทต่อเดือน / การเป็นประธานสภา อบต. 15,000 บาทต่อเดือน		✓				
66	ใต้	ชุมพร	65	หญิง	ประถมศึกษาปีที่ 4	สมรส	ก่อน-หลัง 60 ปี ประมง	รายได้ 2,000 บาทต่อเดือน ไม่พอใช้		✓		✓	✓	
67	ใต้	ชุมพร	60	ชาย	ประถมศึกษาปีที่ 6	ไม่ได้สมรส (อาศัยอยู่กับภรรยาแบบไม่จดทะเบียนสมรส มีบุตรและหลาน)	ก่อน-หลัง 60 ปี ทำสวนปาล์ม สวนยาง และสวนมะพร้าว ของตัวเอง อีกทั้งรับจ้างทั่วไป	รายได้ 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน แล้วแต่ผลผลิตช่วงนั้น					✓	
รวมจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของผู้สูงอายุแต่ละประเภท									**8**	**27**	**8**	**15**	**14**	**31**

5.2 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป

5.2.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

5.2.1.1 ด้านจุดเริ่มต้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“แต่เดิมตนเป็นผู้ที่ไม่สนใจเทคโนโลยี และใช้โทรศัพท์มือถือแบบปุ่มกดมาโดยตลอด จนกระทั่งหลังเกษียณแล้วได้รับตำแหน่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) จึงมีความจำเป็นต้องส่งข้อมูลรายงานผ่านแอปพลิเคชัน อสส. ออนไลน์ (ซึ่งปัจจุบันคือแอปพลิเคชัน Smart อสม.) ทำให้เริ่มต้นใช้งานอินเทอร์เน็ต”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 10

“เริ่มใช้โทรศัพท์ เพื่อได้ดูโลกกว้าง ค้นหาข้อมูลด้วย Google และ Youtube โดยใช้ค้นหาความหมายและข้อมูลของสิ่งที่อยากรู้ เช่น อาหารสำหรับผู้ที่เป็นเบาหวาน และใช้เพื่อความบันเทิง เช่น ดูคลิปวิดีโอ ภาพยนตร์ ดูกีฬา และฟังเพลง”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 6

“เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตมาแล้วประมาณ 5 ปี ใช้ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง หรือลูก โดยการโทรศัพท์หรือวิดีโอคอล ผ่านแอปพลิเคชัน Line”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 1

ภาพที่ 49 ภาพตัวอย่างโทรศัพท์มือถือที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต 5 ปี เพื่อติดต่อกับเพื่อนฝูงหรือลูกของผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มต้นใช้งานเทคโนโลยีจากความจำเป็นในการประกอบอาชีพ การติดต่อสื่อสารกับบุตรหลาน หรือจากบทบาทหน้าที่ในชุมชน แม้จะเกษียณอายุการทำงานแล้ว หลายท่านยังคงใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง โดยปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ไปสู่การแสวงหาความรู้ การพักผ่อนหย่อนใจ การทำธุรกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือครอบครัวในด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การยื่นภาษี รายงานต่าง ๆ ทั้งนี้ การเปิดใจเรียนรู้ของผู้สูงอายุจำนวนมากมักเกิดจาก

การสนับสนุนของบุคคลใกล้ชิด เช่น บุตรหลาน หรือจากกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ แม้บางท่านเคยรู้สึกไม่สนใจเทคโนโลยีในช่วงแรก แต่ก็สามารถปรับตัวและเปิดรับการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ผู้สูงอายุเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นระยะเวลาประมาณ 5 ปี โดยบางรายมีประสบการณ์ใช้งานยาวนานกว่า 10 ปี ทั้งนี้ แรงจูงใจหลักในการใช้งานมาจากความจำเป็นด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการติดต่อกับบุตรหลาน สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนฝูงที่อยู่ห่างไกล ซึ่งนิยมใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Line ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความ การโทรศัพท์ หรือการสนทนาแบบวิดีโอคอล นอกจากนี้ ยังมีการใช้งานเพื่อประโยชน์ด้านงาน เช่น การประสานงานด้านเกษตรกรรม การส่งภาพถ่ายรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชัน Smart อสม. รวมถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในระดับจังหวัดอีกด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เหตุผลหลักที่ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้เริ่มต้นใช้งานอินเทอร์เน็ต มาจากความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารและการส่งรายงานงาน เนื่องจากส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งต้องใช้งานแอปพลิเคชัน Smart อสม. ในการรายงานผลจากการลงพื้นที่สำรวจ ตลอดจนใช้งานแอปพลิเคชัน LINE เพื่อประสานงานและติดต่อกับกลุ่มต่าง ๆ นอกจากการใช้งานเพื่อปฏิบัติหน้าที่แล้ว เหตุผลรองลงมาคือความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การแสวงหาความรู้ในเรื่องที่สนใจ และการใช้เพื่อความบันเทิง ทั้งนี้ ผู้สูงอายุรายหนึ่งในกลุ่มได้กล่าวถึงการใช้อินเทอร์เน็ตว่าเป็น “การดูโลกกว้าง” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การเข้าถึงข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตไม่เพียงมีประโยชน์ในเชิงการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นช่องทางให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้เรื่องราวที่ตนปรารถนาอีกด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มใช้งานสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตด้วยเหตุผลหลักในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนฝูง โดยเฉพาะผ่านแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารเนื่องจากสามารถโทรศัพท์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม นอกจากนี้ ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในบริบทของการทำงาน อาทิ การประสานงานกับหน่วยงานราชการ การค้าขาย การปฏิบัติงานในฐานะอาสาสมัคร และการทำธุรกรรมทางการเงิน บางท่านเริ่มใช้งานเทคโนโลยีตามกระแสของสังคม โดยตระหนักว่าเป็นสิ่งจำเป็นในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในกลุ่มดังกล่าวมีทัศนะเชิงบวกต่อเทคโนโลยี โดยเห็นว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต ยกระดับคุณภาพชีวิต ลดช่องว่างของระยะทางระหว่างบุคคล และเปิดโอกาสให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

สรุปภาพรวมการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุในทุกภาคของประเทศมีจุดร่วมในการเริ่มต้นใช้งานเทคโนโลยีจากความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลาน ครอบครัว และชุมชน โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE และการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ

อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ผ่านแอปพลิเคชัน Smart อสม. อย่างไรก็ตาม ลักษณะเฉพาะของแต่ละภาคมีความแตกต่างกัน โดยภาคกลางเน้นการใช้งานที่ต่อเนื่องแม้เกษียณแล้ว และนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อหาความรู้ ความบันเทิง และช่วยเหลือครอบครัว ภาคเหนือมีลักษณะการใช้งานที่ยาวนานที่สุด และเชื่อมโยงกับงานด้านเกษตรกรรมและภารกิจระดับจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาตนเองและเปิดโลกทัศน์ นอกเหนือจากภารกิจในชุมชน ส่วนภาคใต้มีการใช้งานหลากหลายทั้งในการสื่อสาร การค้าขาย การทำธุรกรรมทางการเงิน และยังสะท้อนถึงการปรับตัวตามยุคสมัยอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุในทุกภาคมีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี โดยมองว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวก ยกระดับคุณภาพชีวิต และลดช่องว่างของระยะทางในการติดต่อกับคนใกล้ชิด

5.2.1.2 ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ตนมีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน 2 เครื่อง เครื่องแรกใช้ในการติดต่อประสานงานกับสมาชิกในเครือข่ายผู้สูงอายุทั่วประเทศ ส่วนเครื่องที่สองใช้ในชีวิตประจำวันทั่วไป เช่น การรับชมคลิปวิดีโอ หรือติดต่อกับบุคคลใกล้ชิด” **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 8**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือเครื่องเดียว แม้ที่บ้านจะมีคอมพิวเตอร์อีก 1 เครื่อง แต่ส่วนใหญ่ลูกหลานจะเป็นคนใช้งาน จะใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพิมพ์งานเท่านั้น”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 5**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือจำนวน 1 เครื่อง เพื่อการติดต่อประสานงานส่งภาพถ่ายรายงานผลการดำเนินงาน รวมถึงสื่อสารกับครอบครัว และเพื่อนฝูง”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 3**	**“เคยใช้คอมพิวเตอร์ตอนโควิดเพื่อจัดการเรียนการสอน แต่ปัจจุบันเกษียณแล้วจึงไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ของโรงเรียนอีก และใช้โทรศัพท์มือถือมาตลอดจนกระทั่งถึงปัจจุบัน”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ผู้สูงอายุมีการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่ใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลัก โดยแต่ละรายอาจมีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนตั้งแต่ 1 ถึง 3 เครื่อง เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การใช้สื่อสังคมออนไลน์ และการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ตามความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ บางท่านยังใช้อุปกรณ์อื่น เช่น แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ เพื่อการสืบค้นข้อมูล การเรียนรู้ และการจัดทำเอกสาร แม้ว่าผู้สูงอายุบางรายยังมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการเรียนรู้และการปรับตัว เช่นเดียวกับการเลือกใช้อุปกรณ์แยกตามวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อให้การใช้งานมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวิถีชีวิตในวัยสูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือโดยทั่วไปใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเพียงประเภทเดียว และมีจำนวนการใช้งานเพียง 1 เครื่องต่อคน สำหรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลาน สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง รวมถึงการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ ไม่พบข้อมูลว่าผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวมีการใช้งานอุปกรณ์อื่น เช่น แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์แต่อย่างใด

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุทุกคนให้ข้อมูลว่ามีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนใช้งาน และบางรายมีอุปกรณ์สำหรับเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 ประเภท โดยพบทั้งผู้ที่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนร่วมกับคอมพิวเตอร์ และผู้ที่มีทั้งโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์พบว่า แม้บางครัวเรือนจะมีอุปกรณ์อื่นเพิ่มเติม เช่น คอมพิวเตอร์ แต่โดยทั่วไปผู้สูงอายุมักไม่ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านั้นเป็นของส่วนกลางภายในครอบครัว มิใช่อุปกรณ์ที่ใช้ประจำส่วนบุคคล

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ โดยทั่วไป ผู้สูงอายุมักใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนคนละ 1 เครื่องเป็นหลัก มีเพียงส่วนน้อยที่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์อื่นนอกเหนือจากสมาร์ทโฟน ทั้งนี้ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า มีเพียงผู้สูงอายุหนึ่งรายเท่านั้นที่เคยใช้อุปกรณ์ทั้งสามประเภท ได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ โดยผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งระบุว่าเคยใช้แท็บเล็ตซึ่งเป็นของบุตรชาย แต่ไม่ได้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนผู้สูงอายุอีกสองรายให้ข้อมูลว่าเคยใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในช่วงที่ยังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานศึกษา แต่หลังจากเกษียณอายุราชการแล้ว จึงไม่มีโอกาสใช้งานคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนอีก และหันกลับมาใช้สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า การเกษียณอาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุลดหรือยุติการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลบางประเภท

สรุปภาพรวมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุในทุกภาคของประเทศมีลักษณะการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยเน้นการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนฝูง และในบางกรณีใช้ในการทำงานหรือกิจกรรมในชุมชน แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านทักษะด้านเทคโนโลยี แต่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสดงความตั้งใจในการเรียนรู้และปรับตัว อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างระหว่างแต่ละภาคอยู่ที่ความหลากหลายของอุปกรณ์ที่ใช้ โดยภาคกลางมีการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่หลากหลายมากที่สุด ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ขณะที่ภาคเหนือใช้งานเฉพาะสมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียวโดยไม่มีการใช้อุปกรณ์อื่นเพิ่มเติม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าบางรายมีอุปกรณ์หลากหลาย แต่ส่วนใหญ่มักใช้งานเฉพาะสมาร์ทโฟน เนื่องจาก

อุปกรณ์อื่นเป็นของส่วนกลางในครอบครัว ส่วนภาคใต้มีรูปแบบการใช้งานคล้ายกับภาคเหนือ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียว และมีเพียงไม่กี่รายที่เคยใช้อุปกรณ์อื่นในช่วงที่ยังทำงานอยู่ ซึ่งหลังเกษียณก็ไม่ได้ใช้อุปกรณ์เหล่านั้นอีก สะท้อนให้เห็นว่าการเกษียณอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลดการใช้งานเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ

5.2.1.3 ด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ทุกวันจะต้องอัพเดทส่งข้อความ “Morning” ตอนเช้า หากไม่ได้ส่งจะมีผู้โทรศัพท์มาสอบถามว่าเกิดอะไรขึ้น หรือหากสมาชิกคนใดไม่ได้ส่งข้อมูลหรือข้อความ “Morning” มาในตอนเช้า ตนเองจะต้องโทรไปสำรวจว่าเกิดอะไรขึ้นกับบุคคลนั้นหรือไม่”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 8

“ใช้งานเป็นประจำทุกวัน เฉลี่ยวันละประมาณ 1 ชั่วโมง โดยแต่ละครั้งจะใช้งานไม่เกิน 30 นาที เนื่องจากเมื่อใช้งานเป็นระยะเวลานานจะมีอาการตามัว”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 4

"ใช้โทรศัพท์ทุกวัน วันละประมาณมากกว่า 5 ชั่วโมง รวมทั้งใช้คอมพิวเตอร์เล่น Skype แต่ใช้นานแล้ว"

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 4

ภาพที่ 50 ภาพผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ใช้โทรศัพท์ทุกวัน วันละประมาณมากกว่า 5 ชั่วโมง

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นประจำทุกวัน โดยมีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 4–5 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีบทบาทเป็นอาสาสมัครหรือสมาชิกสภาผู้สูงอายุ ซึ่งจำเป็นต้องติดตามข่าวสารและประสานงานกับสมาชิกในกลุ่มผ่านแอปพลิเคชัน Line อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังมีการใช้งานเพื่อความบันเทิง อาทิ การรับชมวิดีโอ การติดตามข่าวสาร การเล่นเกม และการทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การซื้อสินค้าและการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร ทั้งนี้ แม้ผู้สูงอายุบางส่วนยังคงนิยมรับชมความบันเทิงผ่านโทรทัศน์มากกว่าอุปกรณ์ดิจิทัล แต่ก็มีการใช้งานอุปกรณ์อื่น เช่น แท็บเล็ตและ

คอมพิวเตอร์บ้างในบางกรณี โดยมีปริมาณการใช้งานน้อยกว่าการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนอย่างชัดเจน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวให้ข้อมูลที่แตกต่างกันในประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยมีทั้งผู้ที่ใช้งานเฉลี่ยไม่เกินวันละ 1 ชั่วโมง ผู้ที่ใช้งานวันละประมาณ 2–3 ชั่วโมง และบางรายใช้งานสูงสุดถึง 5 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ มีข้อสังเกตสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ผู้สูงอายุรายหนึ่งให้ข้อมูลว่า แม้ตนจะใช้งานเฉลี่ยวันละประมาณ 1 ชั่วโมง แต่ในแต่ละครั้งจะใช้งานไม่เกิน 30 นาที เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสุขภาพ โดยระบุว่าหากใช้งานติดต่อกันเป็นเวลานานจะมีอาการตามัว ส่วนอีกหนึ่งรายให้ข้อมูลว่า แม้ใช้งานเป็นประจำวันละประมาณ 1 ชั่วโมงเช่นกัน แต่ต้องจำกัดระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตเมื่อต้องออกนอกพื้นที่ ประการที่สอง ผู้สูงอายุอีกสองรายระบุว่า ตนจะใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉพาะในช่วงเวลาที่ไม่มีภารกิจหรืองานอื่นในขณะนั้นเท่านั้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุทั่วไปทุกคนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน โดยใช้เวลามากกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อวัน และบางรายใช้งานตลอดทั้งวัน วัตถุประสงค์หลักในการใช้งานคือเพื่อความบันเทิงเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้แอปพลิเคชัน YouTube สำหรับรับชมภาพยนตร์และฟังเพลง รองลงมาคือการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุได้ประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน YouTube ร่วมกับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น การเชื่อมต่อลำโพงผ่านระบบ Bluetooth เพื่อรับฟังเสียงจากวิดีโอได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ พบว่าผู้สูงอายุมีการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน โดยระยะเวลาการใช้งานแตกต่างกันไปตั้งแต่ 30 นาทีจนถึง 7 ชั่วโมงต่อวัน ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและสภาพร่างกาย โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 1–2 ชั่วโมงต่อวัน ผู้สูงอายุหลายท่านระบุว่าใช้งานในปริมาณที่พอดี เนื่องจากมีความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพสายตา ในขณะที่บางรายมีการใช้งานมากขึ้นเพราะความจำเป็นในด้านการทำงาน ช่วงเวลาการใช้งานส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงเวลาที่สะดวก เช่น หลังเลิกงานประจำหรือในช่วงเวลาพักผ่อน วัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การติดตามข่าวสาร ความบันเทิง และการทำธุรกรรมทางการเงิน

สรุปภาพรวมด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกัน ภาคกลางมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนอย่างต่อเนื่องวันละประมาณ 4–5 ชั่วโมง โดยเน้นการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน Line เป็นหลัก รวมถึงการรับชมวิดีโอ เล่นเกม และทำธุรกรรมออนไลน์ แม้บางส่วนยังนิยมรับชมความบันเทิงผ่านโทรทัศน์ ภาคเหนือมีระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตที่

หลากหลาย ตั้งแต่ไม่เกิน 1 ชั่วโมงจนถึง 5 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีข้อจำกัดด้านสุขภาพและแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตทำให้ต้องจำกัดเวลาการใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้งานเฉพาะในเวลาว่าง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำและใช้เวลานานกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อวัน โดยเน้นความบันเทิงเป็นหลัก เช่น การใช้ YouTube ร่วมกับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน เพื่อเพิ่มความสะดวกในการรับชมเสียงและภาพ ขณะที่ภาคใต้มีช่วงเวลาการใช้งานที่แตกต่างกันตั้งแต่ 30 นาทีถึง 7 ชั่วโมงต่อวัน ขึ้นอยู่กับสภาพร่างกายและความจำเป็น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1–2 ชั่วโมงต่อวัน วัตถุประสงค์หลักยังคงเป็นการติดต่อสื่อสาร ติดตามข่าวสาร ความบันเทิง และการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้ แต่ละภาคสะท้อนภาพรวมการปรับตัวและการใช้งานเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและข้อจำกัดเฉพาะตัวของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่

5.2.1.4 ด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน

“ TikTok ใช้ตลอดทั้งวัน โดยรับชมคลิปเต้นหรือโพสต์คลิปที่ตัดต่อเองให้กับกลุ่มเพื่อนในชมรม Line Dance ในชุมชน” **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“ ThaID สำหรับจัดเก็บบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านในรูปแบบออนไลน์ โดยไม่จำเป็นต้องพกพาตัวจริง”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“Smart อสม. ใช้สำหรับทำงาน อสม.”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 4**	**“LINE Today ใช้สำหรับการติดตามข่าวสาร”** **— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ท่านที่ 1**

ภาพที่ 51 ภาพตัวอย่างโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ที่ใช้ TikTok ในการรับชมคลิปเต้นหรือโพสต์คลิปที่ตัดต่อเองให้กับกลุ่มเพื่อน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันหลักได้แก่ LINE และ Facebook อย่างสม่ำเสมอ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มอาสาสมัคร โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและกิจกรรมผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังมีการใช้งานแอปพลิเคชัน YouTube เพื่อรับชมสื่อบันเทิงและติดตามข่าวสาร ตลอดจน TikTok เพื่อความเพลิดเพลินและการแบ่งปันเรื่องราวในชีวิตประจำวัน ในด้านการเงิน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันธนาคารจากหลาย

สถาบันเพื่อการตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงิน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น “เป๋าตัง” เพื่อรับสิทธิประโยชน์และบริการต่าง ๆ ขณะที่ในด้านสุขภาพ มีการใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น “หมอพร้อม” และ “หมอกทม.” อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้สูงอายุจะสามารถเข้าถึงและใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความเชื่อมั่นต่อระบบความปลอดภัยของธุรกรรมทางการเงิน โดยยังมีผู้สูงอายุบางรายที่รู้สึกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งาน และมีความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิดหรือเจ้าหน้าที่ในการดำเนินการบางขั้นตอน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ พบว่า แอปพลิเคชัน YouTube และ LINE เป็นสองแพลตฟอร์มหลักที่ผู้สูงอายุทั่วไปนิยมใช้งานมากที่สุด โดย YouTube ถูกใช้เพื่อการติดตามข่าวสารที่เป็นกระแสในสังคมออนไลน์ เนื่องจากสามารถรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วกว่าการรับชมผ่านโทรทัศน์ รวมทั้งยังใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การดูภาพยนตร์และฟังเพลงเพื่อผ่อนคลาย ขณะที่ LINE เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารกับบุตร หลาน เพื่อน และกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) สำหรับแอปพลิเคชัน Facebook ผู้สูงอายุใช้งานรองลงมา โดยเน้นการติดตามข่าวสาร และความเคลื่อนไหวของเพื่อนหรือสังคมในรูปแบบของโพสต์และเรื่องราว (Story) ส่วนแอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น ThaID, ทางรัฐ และเป๋าตัง เป็นทางเลือกที่ผู้สูงอายุใช้งานในลำดับรอง โดยส่วนใหญ่ระบุว่าใช้เพื่อเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของรัฐเท่านั้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวนิยมใช้งานมากที่สุดคือ Line รองลงมาคือ Facebook, Messenger และแอปพลิเคชัน Smart อสม. โดยผู้สูงอายุทุกคนในกลุ่มมีการใช้งาน Line เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด และติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่การสนทนากับเพื่อนและบุตรหลานบางรายเลือกใช้ Messenger เป็นช่องทางหลัก สำหรับการใช้งาน Facebook พบว่าใช้เพื่อการติดตามข่าวสาร การโพสต์ขายสินค้า และการอัปเดตชีวิตประจำวันผ่านการเขียนโพสต์ ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า ผู้สูงอายุบางรายมีการติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับซื้อขายสินค้าออนไลน์ อาทิ Shopee, Lazada, Foodpanda หรือ Grab ไว้ในโทรศัพท์มือถือด้วย แต่โดยส่วนใหญ่ระบุว่าไม่ได้ใช้งานด้วยตนเอง โดยมอบหมายให้บุตรหลานเป็นผู้ดำเนินการแทน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ จากข้อมูลของผู้สูงอายุจำนวน 9 รายในพื้นที่ภาคใต้ สามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันหลากหลายประเภท โดยแอปพลิเคชันที่มีการใช้งานเป็นประจำมากที่สุดคือ Line ซึ่งใช้ในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนฝูง และในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือแอปพลิเคชันด้านการเงินของธนาคารต่าง ๆ อาทิ NEXT, SCB Easy และ Mymo ซึ่งใช้เพื่อตรวจสอบยอดเงินและดำเนินการโอนเงิน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุยังนิยมใช้งานแอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น เป๋าตัง ทางรัฐ ThaID และหมอพร้อม สำหรับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และบริการด้านสวัสดิการสังคมและสุขภาพ ในส่วนของแอปพลิเคชัน

ด้านความบันเทิง พบว่ามีการใช้งาน YouTube และ TikTok อย่างแพร่หลาย เพื่อการติดตามข่าวสาร รับฟังเพลง และชมคลิปวิดีโอสั้น ขณะที่ Facebook ถูกใช้เพื่อการติดตามข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของเพื่อนและสังคมรอบตัว

สรุปภาพรวมด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าจากการเปรียบเทียบข้อมูลในแต่ละภูมิภาค พบว่าผู้สูงอายุมีรูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกัน โดยนิยมใช้แอปพลิเคชัน LINE และ Facebook เป็นหลักในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มอาสาสมัคร รวมถึงติดตามข่าวสารและกิจกรรมทางสังคม นอกจากนี้ยังมีการใช้งาน YouTube เพื่อรับชมความบันเทิงและข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และใช้แอปพลิเคชันของธนาคาร เช่น SCB Easy, NEXT และ Mymo เพื่อการตรวจสอบยอดเงินและโอนเงิน แม้หลายคนยังคงกังวลเรื่องความปลอดภัยและต้องพึ่งพาบุคคลใกล้ชิด แอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น เป๋าตัง ThaiD และหมอพร้อม ก็ถูกใช้อย่างแพร่หลายเพื่อเข้าถึงสิทธิและบริการด้านสวัสดิการของรัฐ

5.2.1.5 ด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“เรียนรู้จากการสอนโดยบุตร และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ในบางครั้งเมื่อไปติดต่อหน่วยงานเจ้าหน้าที่รัฐของหน่วยงานจะเป็นผู้สอนแอปพลิเคชันนั้น ๆ” **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“เรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถพูดให้โทรศัพท์พิมพ์ข้อความเองได้ และส่วนใหญ่หลานเป็นคนสอนโดยที่ จะต้องเป็นผู้ถามก่อน เช่น สอนการใช้งาน tiktok ต้องสอนประมาณ 2 ครั้ง ถึงจะจำได้”** **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ท่านที่ 8**	**“เรียนรู้ด้วยตนเอง จดจำวิธีการใช้งานจากผู้อื่น และกลุ่ม อสม. ให้การแนะนำช่วยสอนกันเองในชุมชน”** **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง โดยส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากบุตรหลาน ซึ่งมักมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีและมีความเต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้ โดยใช้วิธีการสอนที่อธิบายเป็นลำดับขั้นตอนอย่างเข้าใจง่าย ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุบางรายเลือกเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนเก่า เจ้าหน้าที่ในโรงเรียนผู้สูงอายุ หรือบุคคลในชุมชนใกล้ชิด ทั้งนี้ แม้จะยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ความเสี่ยงจากการโอนเงิน หรือการคลิกลิงก์จากแหล่งที่ไม่น่าเชื่อถือ แต่ผู้สูงอายุทุกคนต่างแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการเรียนรู้และปรับตัว เพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำและสอนการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากบุคคลใกล้ชิด โดยเฉพาะบุตรและหลาน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุรายหนึ่งในกลุ่มให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ในกรณีที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐมักให้ความช่วยเหลือในการสอนการใช้

งานแอปพลิเคชันเฉพาะของหน่วยงาน เช่น เมื่อมีความจำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชัน SmartLands จะมีเจ้าหน้าที่จากกรมที่ดินคอยแนะนำและสอนวิธีการใช้งาน อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุรายดังกล่าวยังระบุเพิ่มเติมว่าตนสามารถเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันและอุปกรณ์บางประเภทได้ด้วยตนเองเช่นกัน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บุคคลใกล้ชิด เช่น บุตรหลาน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นแหล่งสนับสนุนหลักที่ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ระบุว่าเป็นผู้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้งานเทคโนโลยี รองลงมาคือการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตหรือเลียนแบบการใช้งานของผู้อื่น จากการสัมภาษณ์ยังพบว่า กลุ่มเพื่อน อสม. มีบทบาทในการแนะนำและช่วยเหลือกันในการใช้งานอุปกรณ์สำหรับเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถพิจารณาได้ว่า กลุ่ม อสม. เป็นอีกเครือข่ายสำคัญที่มีศักยภาพในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเอง

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ในภาพรวมจะพบว่า ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสอนการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคใต้ส่วนใหญ่ คือ บุคคลในครอบครัว โดยเฉพาะบุตรหรือบุคคลรุ่นลูก รองลงมาคือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามและความมุ่งมั่นของผู้สูงอายุในการปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี ทั้งนี้ ผู้สูงอายุรายหนึ่งระบุว่า ตนได้ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ครูสอนคอมพิวเตอร์ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการเรียนรู้ที่น่าสนใจ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบข้อสังเกตที่สำคัญว่า ความรู้สึกวิตกกังวลหรือเกรงว่าจะถูกตำหนิจากผู้สอน อาจเป็นอุปสรรคที่ทำให้ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถเข้าถึงทักษะการใช้งานเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้มีผู้สูงอายุบางรายกล่าวถึงประเด็นดังกล่าวไว้โดยตรง

สรุปภาพรวมด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวม ผู้สูงอายุในทุกภาคของประเทศมีแนวโน้มเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากบุคคลใกล้ชิด โดยเฉพาะบุตรหลาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ โดยใช้วิธีการอธิบายที่เข้าใจง่าย อย่างไรก็ตาม ในแต่ละภาคมีลักษณะเฉพาะที่น่าสังเกตเพิ่มเติม ภาคกลาง ผู้สูงอายุมีความพยายามในการเรียนรู้ทั้งจากครอบครัว เพื่อนเก่า เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุ และบุคคลในชุมชน แม้จะมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัย แต่แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี ภาคเหนือ เน้นการเรียนรู้จากครอบครัว และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่รัฐเมื่อมีความจำเป็นในการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงาน อีกทั้งมีบางรายที่สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากบุตรหลานแล้ว อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นกลุ่มสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ทั้งในรูปแบบของการให้คำแนะนำและการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนอสม. ส่วนภาคใต้ แม้การเรียนรู้จะเน้นจากครอบครัวเป็นหลัก แต่มีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ครูคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกเกรงใจหรือกลัวการถูกตำหนิจากผู้สอนยังคงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในบางราย ซึ่งอาจส่งผลต่อการเข้าถึงและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพ

5.2.2 การศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.2.2.1 ประโยชน์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“การส่งข้อความหรือ รูปสวัสดีวันจันทร์ให้ลูกหลานนั้น นอกเหนือจากเป็นการทักทาย ยังเป็นนัยที่ทำให้ผู้รับทราบได้ว่าผู้สูงอายุนั้นยังสุขภาพดีอยู่หรือไม่” **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ท่านที่ 3**	**“ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับเพื่อน ญาติ ลูกหลาน ผ่านวิดีโอคอล ทำให้ลดความรู้สึกห่างไกล และใช้เพื่อค้นคว้าหาความรู้ต่าง ๆ”** **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 5**	**“มีประโยชน์ด้านการสื่อสาร ทันเหตุการณ์ เห็นภาพกว้าง โต้ตอบกับรายการได้ รู้ข่าวไวกว่าช่องทางหลัก โดยไม่ต้องดูทีวี ดู YouTube เข้าใจได้ง่ายกว่า”** **- กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 3**

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง โดยส่วนใหญ่ ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์หลัก 4 ประการ ได้แก่ (1) การติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และการดำเนินงานในบทบาทอาสาสมัคร โดยเฉพาะผ่านแอปพลิเคชัน LINE และ Facebook ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารและประสานงาน (2) การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการเดินทางไปยังธนาคาร (3) การค้นหาข้อมูล ติดตามข่าวสาร และดูแลสุขภาพผ่านแอปพลิเคชันด้านสุขภาพต่าง ๆ และ (4) การใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การรับชมคลิปวิดีโอ ละคร หรือการฟังเพลงผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยยังใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของภาครัฐผ่านแอปพลิเคชัน เช่น “เป๋าตัง” แม้ว่าจะมีผู้สูงอายุบางรายที่ยังรู้สึกกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินและจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากบุตรหลานในการดำเนินการ แต่โดยภาพรวม ผู้สูงอายุสามารถมองเห็นประโยชน์และความสะดวกสบายจากการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันได้อย่างชัดเจน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ระบุว่า ประโยชน์หลักจากการใช้อินเทอร์เน็ตคือการสื่อสารกับบุตร หลาน ครอบครัว และเพื่อน ส่วนประโยชน์ในลำดับถัดมาคือการรับความรู้จากแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น การติดตามข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ หรือการเรียนรู้เมนูอาหารใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน รวมถึงความสะดวกในการชำระค่าใช้จ่าย เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ และค่าโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร และการใช้เพื่อความบันเทิงและคลายเหงา ตามลำดับ

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่า การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์หลากหลายด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ญาติ รวมถึงการปฏิบัติงาน เช่น งานอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) การติดตามข่าวสาร การซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ตลอดจนการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงินและการตรวจสอบยอดบัญชี นอกจากนี้ ยังมีการใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การรับชม

ซีรีส์ สารคดี เล่นเกม และช่วยผ่อนคลายความเครียด โดยผู้สูงอายุมีการใช้งานอย่างมีวินัยและสอดคล้องกับวิถีชีวิตประจำวันของตนเอง

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุทุกคนสามารถอธิบายประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันได้อย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนฝูง และการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด รองลงมาคือการเป็นสื่อกลางที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรับรู้ข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังตอบสนองความต้องการด้านความบันเทิง เช่น การฟังเพลง การรับชมคลิปวิดีโอ และการร้องคาราโอเกะ รวมทั้งเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพ สมุนไพร วิชาการช่าง และการเกษตร รวมถึงการติดตามสภาพอากาศเพื่อประกอบอาชีพ จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุสามารถเข้าใจและนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถบอกเล่าถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตในมิติที่หลากหลายได้อย่างครบถ้วน

สรุปภาพรวมของประโยชน์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า โดยสรุป ผู้สูงอายุในทุกภาคมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารเป็นหลักร่วมกัน แต่ในรายละเอียดของการใช้งานมีความแตกต่างกัน เช่น ภาคกลางและเหนือเน้นการทำธุรกรรมและการรับข่าวสาร ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใต้มีการใช้เพื่อความบันเทิงและการค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมอย่างชัดเจน ทั้งนี้ความแตกต่างดังกล่าวสะท้อนบริบททางสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคได้เป็นอย่างดี

5.2.2.2 ปัญหาอุปสรรคต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“เป็นคนขี้กลัว จึงกลัวว่าจะกดผิด และเผลอไปทำธุรกรรมทางธนาคาร กลัวเงินในบัญชีจะหายไปโดยไม่รู้ตัว ทั้งนี้ มีประสบการณ์ไม่ดีของพี่สาว ที่ถูกมิจฉาชีพหลอกลวงเงินไป มูลค่าความเสียหายกว่า 100,000 บาท”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 10

“โทรศัพท์มือถือไม่ใช่อุปกรณ์ที่ยากต่อการเรียนรู้ และมีความพร้อมที่จะเปิดใจเรียนรู้เพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับมิจฉาชีพโทรศัพท์มาแอบอ้างเรื่องบัญชีผิดกฎหมาย ตนสามารถหลีกเลี่ยงการถูกหลอกในครั้งนั้นได้ โดยการวางสายสนทนาทันที”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 3

“ส่วนตัวแล้วไม่พบเรื่องถูกหลอกเลย เพราะปฏิเสธที่จะรับเบอร์ที่ไม่ถูกบันทึกไว้รวมถึงใช้แอปพลิเคชัน Whoscall เพื่อกรองข้อมูลเบอร์แปลกอีกชั้นหนึ่งด้วย”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 6

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยมีความกังวลหลักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวงทางออนไลน์ ทั้งในรูปแบบของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ และการสั่งซื้อสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพตามโฆษณา หลายรายแสดง

ความไม่มั่นใจในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล เนื่องจากประสบข้อจำกัดด้านขนาดตัวอักษรที่เล็ก หน้าจอไม่คมชัด และความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาทางกายภาพ เช่น อาการเวียนศีรษะ และปวดข้อมือจากการใช้งานเป็นเวลานาน ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงพึ่งพาความช่วยเหลือจากบุตรหลาน โดยเฉพาะในด้านเทคนิค เช่น การลบข้อมูลหรือจัดการแอปพลิเคชัน อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายได้มีความพยายามในการปรับตัว โดยเรียนรู้วิธีการป้องกันภัยคุกคามออนไลน์ เช่น การติดตั้งแอปพลิเคชันเพื่อความปลอดภัย การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของลิงก์หรือแหล่งข้อมูลก่อนคลิก หรือการเลือกหลีกเลี่ยงการใช้งานบางฟีเจอร์ที่มีความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลในชีวิตประจำวัน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคเหนือส่วนใหญ่ระบุว่า ความกลัวการถูกหลอกลวงโดยมิจฉาชีพเป็นปัญหาหลักที่เผชิญในการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะในกรณีที่เกี่ยวข้องกับแก๊งคอลเซนเตอร์ การแอบอ้างในนามของหน่วยงาน เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ หรือการกล่าวอ้างว่าบัญชีของตนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมผิดกฎหมาย ผู้สูงอายุได้ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวอย่างหลากหลาย เช่น การตัดสายทันทีเมื่อได้รับสายจากเบอร์ที่ไม่รู้จัก การรับสายเฉพาะหมายเลขที่ได้บันทึกไว้ และการเลือกติดต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ณ สถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อความมั่นใจในการรับข้อมูล ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงดังกล่าว ปัญหารองลงมาคือ ความไม่สะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตนอกพื้นที่พักอาศัย เนื่องจากไม่มีสัญญาณหรือแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตที่รองรับเพียงพอ นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุบางรายระบุว่า ปัญหาสุขภาพ โดยเฉพาะด้านสายตา เช่น อาการตามัว ตาลาย และเวียนศีรษะเมื่อต้องใช้โทรศัพท์มือถือเป็นเวลานาน เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความกังวลเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงโดยมิจฉาชีพยังคงเป็นประเด็นหลักที่ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญและกล่าวถึงมากที่สุด แม้ว่าผู้สูงอายุหลายรายจะสามารถอธิบายแนวทางในการป้องกันและรับมือกับปัญหาดังกล่าวได้หลากหลายรูปแบบ อาทิ การติดตั้งแอปพลิเคชัน Whoscall เพื่อระบุเบอร์โทรศัพท์ หรือการบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ที่จำเป็นต้องติดต่อไว้ล่วงหน้าเพื่อให้สามารถรับสายได้อย่างมั่นใจ ทั้งนี้ ปัญหารองที่พบได้แก่ ผลกระทบด้านสุขภาพจากการใช้งานอุปกรณ์เป็นเวลานาน เช่น อาการเมื่อยมือ หรืออาการล้าทางสายตา อย่างไรก็ตาม ข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ ไม่มีผู้สูงอายุรายใดในกลุ่มระบุว่าอาศัยการช่วยเหลือจากบุตรหลานหรือบุคคลใกล้ชิดในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับของความสามารถในการพึ่งพาตนเองในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในกลุ่มนี้

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ จากความเห็นของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปในพื้นที่ภาคใต้ทั้ง 9 ราย สามารถสรุปได้ว่าปัญหาหลักที่พบจากการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือ การซื้อสินค้าออนไลน์แล้วได้รับ

สินค้าที่ไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ ซึ่งสร้างความไม่มั่นใจและทำให้ผู้สูงอายุหลายรายเลือกที่จะยุติการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ในที่สุด ปัญหาสำคัญลำดับถัดมาคือ การถูกหลอกลวงโดยมิจฉาชีพในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การหลอกลวงในลักษณะโรแมนซ์สแกม และการชักชวนให้ลงทุน ซึ่งล้วนสร้างความกังวลในการใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านสุขภาพอันเกิดจากการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นระยะเวลานาน เช่น อาการตาล้า ปัญหาทางสายตา อาการเมื่อยล้าบริเวณคอ มือชา และปวดไหล่ รวมถึงปัญหาทางเทคนิคอื่น ๆ ได้แก่ ความล่าช้าของอุปกรณ์ แอปพลิเคชันล่ม และการตั้งค่าการใช้งานที่ไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกายและความต้องการของผู้สูงอายุ

5.2.3 การศึกษามุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.2.3.1 ความต้องการด้านรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“การสอนควรเป็นกิจกรรมกลุ่มย่อย ไม่เปิดโอกาสให้คุยเล่นเพราะผู้สูงอายุเมื่อเจอกันมักสนทนาเรื่องอื่น รูปแบบออนไลน์เหมาะสำหรับผู้ที่สนใจเฉพาะด้านจริง ๆ”

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 5

"จะเรียนแบบตัวต่อตัวจับมือสอนการใช้งานก็ได้ หรือสอนเป็นกลุ่มผู้สูงอายุมารวมกันก็ได้ เพราะสามารถถามเพื่อนได้ถ้าเรียนไม่ทัน สำหรับการสอนแบบออนไลน์ตนเห็นว่าจัดให้มีได้ แต่ต้องเกิดขึ้นภายหลังจากการเข้ามาสอนวิธีการเข้าเรียนออนไลน์"

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 6

"การอบรมควรทำงานร่วมกับอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน การสอนควรไม่เกิน 2 ชั่วโมง สอนเป็นกลุ่ม และมีกิจกรรมสันทนาการให้ผู้สูงอายุ"

— กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ ท่านที่ 6

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง พบว่า มีมุมมองที่หลากหลายเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ โดยกลุ่มหนึ่งเห็นว่าการเรียนแบบตัวต่อตัวเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากลักษณะการเรียนรู้ที่ใช้เวลานานและการจดจำที่ลดลง โดยเฉพาะในผู้ที่มีปัญหาด้านความจำ ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในรูปแบบกลุ่มย่อย จำนวนประมาณ 5–10 คน โดยให้เหตุผลว่า ผู้สูงอายุสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสอนกันเอง และทบทวนความรู้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นพ้องว่า ควรจัดการเรียนรู้ในลักษณะ “ลงมือปฏิบัติจริง” โดยมีระยะเวลาในการเรียนแต่ละครั้งไม่เกิน 1–2 ชั่วโมง ความถี่ของการเรียนควรอยู่ระหว่างสัปดาห์ละ 1–2 ครั้ง ไปจนถึงเดือนละครั้ง พร้อมทั้งควรมีการทบทวนความรู้เป็นระยะเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง สำหรับการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ระบุว่าไม่สะดวกในการเข้าร่วมแบบเรียลไทม์ แต่อาจพิจารณารูปแบบการเรียนรู้ผ่านคลิปวิดีโอที่สามารถเปิดดูย้อนหลังได้ตามความสะดวก ซึ่งจะเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตมากกว่า

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ สามารถสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีควรอยู่ในรูปแบบการสอนแบบตัวต่อตัว (ผู้เรียน 1 คน ต่อผู้สอน 1 คน) เพื่อให้สามารถปฏิบัติพร้อมกับผู้สอนได้อย่างเข้าใจง่าย ขณะที่บางส่วนเสนอให้มีการสอนแบบกลุ่มย่อย (3–5 คน ต่อผู้สอน 1 คน) เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนและช่วยเหลือกันระหว่างผู้เรียน สำหรับระยะเวลาในการเรียนควรอยู่ในช่วงเช้าและไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อครั้ง พร้อมทั้งเสนอให้มีคอร์สออนไลน์สำหรับทบทวน โดยต้องมีการแนะนำวิธีเข้าใช้งานเบื้องต้นก่อน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่ารูปแบบการสอนแบบพบหน้า (onsite) เป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุด เนื่องจากเอื้อต่อการสื่อสารและการลงมือปฏิบัติจริง

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากคำตอบของผู้สูงอายุทั่วไปเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) จำนวนผู้เรียนต่อผู้สอน โดยส่วนใหญ่เห็นว่าการเรียนรู้ในรูปแบบกลุ่มเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด แม้จะมีบางส่วนที่เสนอรูปแบบการสอนแบบตัวต่อตัวเป็นทางเลือกถัดไป อย่างไรก็ตาม คำว่ากลุ่มในมุมมองของผู้สูงอายุอาจมีขนาดหลากหลาย โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งเสนอว่าไม่ควรเกิน 10 คนต่อกลุ่ม ทั้งนี้ ภายใต้บริบทของโรงเรียนผู้สูงอายุ กลุ่มเรียนมักมีขนาดประมาณ 30–40 คน (2) เวลาเรียน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แนะนำให้จัดการเรียนการสอนในช่วงเช้า โดยระบุว่าไม่ควรเกิน 3 ชั่วโมงต่อครั้ง เพื่อหลีกเลี่ยงความง่วงหรืออาการเหนื่อยล้าในช่วงบ่าย พร้อมทั้งเสนอให้มีการจัดกิจกรรมทบทวนความรู้ ทั้งในรูปแบบคอร์สออนไลน์และการเรียนแบบพบหน้ากัน (onsite) เพื่อให้สามารถเข้าใจและจดจำเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น และ (3) ลักษณะการสอน ทุกคนในกลุ่มยืนยันว่า รูปแบบการสอนแบบพบหน้ากันยังคงเป็นที่ต้องการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตจากผู้สูงอายุรายหนึ่งว่า หากมีเรื่องใดที่ต้องการทราบเพิ่มเติม จะสอบถามและจดบันทึกไว้ด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการเรียนรู้อย่างเป็นอิสระ

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ จากความคิดเห็นของผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดการเรียนการสอนในรูปแบบกลุ่ม โดยขนาดของกลุ่มตามความเข้าใจของผู้สูงอายุอาจแตกต่างกัน ตั้งแต่กลุ่มขนาดเล็กประมาณ 4–5 คน ไปจนถึงกลุ่มขนาดไม่เกิน 10 คนต่อวิทยากร 1 คน สำหรับรูปแบบการสอน ทุกคนเห็นพ้องว่าควรเป็นการเรียนการสอนแบบพบหน้า (onsite) เพื่อให้สามารถโต้ตอบและฝึกปฏิบัติได้โดยตรง ส่วนในประเด็นการทบทวนบทเรียน มีความเห็นที่หลากหลาย โดยบางรายเสนอว่า ควรมีการจัดสอนทบทวนอีกครั้งภายหลังจากการเรียนในครั้งแรก โดยมีระยะห่างประมาณ 1–3 เดือน ขณะที่บางรายเสนอว่าสามารถจัดการเรียนการสอนทบทวนในรูปแบบออนไลน์ได้เช่นกัน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่จัดการเรียนการสอนว่า ควรจัดในสถานที่ที่คุ้นเคยและสะดวกในการเดินทาง เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือห้องประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

สรุปภาพรวมความต้องการด้านรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้สูงอายุในทุกภาคเห็นพ้องว่ารูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม ควรเป็นการสอนแบบพบหน้า (onsite) เพื่อให้

สามารถสื่อสารและปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเน้นการเรียนรู้แบบลงมือทำและมีระยะเวลาที่เหมาะสมในช่วงเช้าเพื่อหลีกเลี่ยงความเหนื่อยล้า อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างอยู่ที่ขนาดกลุ่มเรียนและรูปแบบการเรียนที่ผู้สูงอายุต้องการ โดยภาคกลางและภาคเหนือมีแนวโน้มสนับสนุนการเรียนแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มย่อยขนาดเล็ก ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้เห็นว่าการเรียนแบบกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ขึ้นเหมาะสมกว่า และทั้งสองภาคยังเปิดรับการทบทวนบทเรียนผ่านทั้งการพบหน้าและรูปแบบออนไลน์ตามความสะดวกและบริบทของแต่ละพื้นที่

5.2.3.2 ความต้องการด้านเนื้อหาในการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“สอนในเรื่องการตัดต่อคลิปวิดีโอ การตกแต่งรูปภาพ และสอนแอปพลิเคชันไหนที่มีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ” **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 6**	**“ควรมีการสอนการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร เช่น การโอนเงิน และการสแกนจ่ายค่าสินค้า เพื่อให้สามารถดำเนินการซื้อสินค้าได้สะดวกมากยิ่งขึ้นในยุคที่เข้าสู่ระบบไร้เงินสด”** **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 3**	**“ต้องการให้สอนเรื่องการป้องกันภัยจากออนไลน์ อยากให้อธิบายว่าแอปพลิเคชันไหนที่อันตราย และห้ามโหลด”** **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 4**

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสนใจในหัวข้อที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ การเรียนรู้ทักษะด้านสื่อสร้างสรรค์ เช่น การตัดต่อคลิปวิดีโอ การนำเพลงมาใช้ในคลิป การตกแต่งภาพ การสร้างอินโฟกราฟิก และการอัดคลิปวิดีโอ ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันยอดนิยม เช่น Facebook, TikTok และแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์อย่าง Lazada, Shopee รวมถึงแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ โดยมีความต้องการให้เริ่มสอนตั้งแต่พื้นฐาน เพื่อให้เข้าใจง่ายและสามารถนำไปใช้ได้จริง อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของการเรียนรู้เรื่องการรู้เท่าทันสื่อและการป้องกันภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์ โดยเฉพาะการหลอกลวงผ่านแก๊งคอลเซ็นเตอร์ โดยต้องการให้ข้อมูลมีลักษณะที่กระชับ เข้าใจง่าย และเน้นเฉพาะเรื่องที่จำเป็นต่อการใช้งานในชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ดี มีความเห็นที่หลากหลาย เช่น ความต้องการให้แบ่งกลุ่มผู้เรียนตามลักษณะเฉพาะ เช่น กลุ่มที่มีความกลัวเทคโนโลยี หรือกลุ่มที่มีปัญหาความจำ เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เหมาะสมและตรงจุด รวมถึงความสนใจในเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมการใช้ภาษาไทยที่ถูกต้อง และการฝึกถ่ายภาพให้สวยงาม ซึ่งเป็นข้อควรพิจารณาในการออกแบบเนื้อหาเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียนอย่างครบถ้วน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ มีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับเนื้อหาการจัดการสอน แต่ประเด็นที่ผู้สูงอายุเห็นพ้องกันอย่างกว้างขวางคือการสอนทักษะการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Line, Facebook และ TikTok เพื่อให้สามารถนำเสนอเรื่องราวในชีวิตประจำวันและสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือการเรียนรู้การแชร์อินเทอร์เน็ตจากโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน หรือการเข้าใช้งาน Wi-Fi ในพื้นที่สาธารณะที่ให้บริการฟรี รวมถึงการใช้งานแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร และการประสานงานกับภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการติดต่อทางโทรศัพท์ที่มักต้องติดต่อหลายครั้งกว่าจะได้รับข้อมูลตามที่ต้องการ

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประเด็นที่ผู้สูงอายุกลุ่มนี้เห็นพ้องกันมากที่สุด คือ การสอนทักษะการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Line เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกหลานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการสอนเรื่องการเตือนภัยออนไลน์เป็นคำตอบรองลงมา แม้ว่าผู้สูงอายุจะไม่ได้ตอบโดยตรง แต่ได้แสดงออกในรูปแบบอื่น เช่น ความเชี่ยวชาญในการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ความสามารถในการแยกแยะแอปพลิเคชันที่เป็นแอปหลอกลวง หรือแอปพลิเคชันที่เป็นอันตรายและควรหลีกเลี่ยง นอกจากนี้ คำตอบรองลงไป ได้แก่ การสอนการใช้งานแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุต้องการ เช่น การแต่งรูปและตัดต่อภาพ การใช้แอปพลิเคชัน Smart อสม. การใช้ Shortmax รวมถึงแอปพลิเคชันของภาครัฐอื่น ๆ ในระดับที่มากกว่าขั้นพื้นฐาน

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ พบว่า มุ่งเน้นไปที่การสอนการใช้แอปพลิเคชันเพื่อบรรเทาภาระบางประการ เช่น การโอนเงินและการชำระค่าไฟฟ้าผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่ปลอดภัย โดยอธิบายถึงประเภทของแอปพลิเคชัน วิธีการใช้งาน และการประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน คำตอบรองลงมาคือการสอนวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน Smart อสม. ให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุบางส่วนในกลุ่มนี้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จึงจำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชันดังกล่าวเพื่อการส่งงานและรับเงินช่วยเหลือตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง

สรุปภาพรวมความต้องการด้านเนื้อหาในการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคมีความสนใจร่วมกันในการเรียนรู้ทักษะการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Line, Facebook และ TikTok เพื่อการสื่อสารและการใช้งานในชีวิตประจำวัน รวมถึงความต้องการเรียนรู้การรู้เท่าทันสื่อและการป้องกันภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์ อย่างไรก็ตาม แต่ละภาคมีความแตกต่างในความสนใจเฉพาะด้าน เช่น ภาคกลางให้ความสำคัญกับทักษะสื่อสร้างสรรค์และวัฒนธรรมภาษาไทย ภาคเหนือเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและประสานงานกับภาครัฐ ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้เน้นการใช้งานแอปพลิเคชันเฉพาะกลุ่ม เช่น แอป Smart อสม. ที่ตอบสนองบทบาทหน้าที่ของผู้สูงอายุในพื้นที่ ทั้งนี้ความแตกต่างเหล่านี้ควรถูกนำมาพิจารณาในการออกแบบหลักสูตรเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มอย่างครบถ้วน

5.2.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ง่ายขึ้น

“คิดว่าสื่อการเรียนรู้ที่เป็นเอกสารหรือสมุดแจกไม่ค่อยเหมาะสมเท่าที่ควร หากจะมีการใช้สื่อเพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจง่าย ควรมีผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำกับผู้สูงอายุโดยตรง” **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“ควรมีการปรับลดราคาค่าแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตให้ถูกลง เช่น เหลือเดือนละ 199 บาท พร้อมเพิ่มปริมาณอินเทอร์เน็ต หรือพิจารณาติดตั้งสัญญาณ Wi-Fi ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านและพื้นที่อย่างทั่วถึง”** **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ท่านที่ 3**	**“ควรมี Wi-Fi ในพื้นที่ชุมชน เพราะ ราคาแพ็กเก็จอินเทอร์เน็ตแพง อีกทั้งหน้าจอโทรศัพท์ชอบขึ้นโฆษณาและเผลอกดโหลดมาไม่ได้ตั้งใจ ดังนั้น ควรป้องกันแอปพลิเคชันพวกนี้ออกจากโทรศัพท์ผู้สูงอายุ”** **– กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 1**

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุมักต้องการสื่อการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่ายและเหมาะสมกับวัย โดยเห็นว่าเอกสารหรือสมุดแจกอาจไม่เหมาะสมเท่าที่ควร แต่ควรเน้นสื่อที่พกพาสะดวก เช่น แผ่นพับ หรือคลิปวิดีโอสั้นที่สามารถดูซ้ำได้ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุต้องการให้มีผู้เชี่ยวชาญมาให้คำแนะนำโดยตรง พร้อมการสอนที่ละเอียดและเข้าใจง่าย รวมถึงมีแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ของแจก ของรางวัล หรือค่าพาหนะ ในส่วนของความปลอดภัยทางออนไลน์ ผู้สูงอายุกังวลและต้องการให้มีระบบป้องกันภัย รวมถึงช่องทางแจ้งเตือนภัยหลอกลวงที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สำหรับราคาแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต มีความต้องการให้มีหลากหลายราคาและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยไม่ควรเกิน 500 บาท พร้อมข้อเสนอให้มีบริการอินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อเพิ่มการเข้าถึงได้อย่างสะดวกและทั่วถึงมากขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคเหนือ ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยสามารถสังเกตได้จากคำตอบที่ได้รับความนิยมสูงสุดสองประการ ได้แก่ ประการแรก การเรียกร้องให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์จัดทำแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัด ซึ่งผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีราคาต่ำสุดไม่เกิน 199-200 บาท และสูงสุดไม่เกิน 300 บาทต่อเดือน พร้อมความเร็วที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก และประการที่สอง การจัดตั้งบริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้สูงอายุหลายคนมีข้อจำกัดทางด้านกำลังทรัพย์ในการสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตนอกสถานที่

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านบริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้งาน เนื่องจากราคาแพ็กเกจ

อินเทอร์เน็ตปัจจุบันยังค่อนข้างสูง รองลงมา คือความต้องการให้ลดค่าแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตและเพิ่มความเร็วในการใช้งาน อีกทั้งยังมีความห่วงใยเรื่องความปลอดภัย โดยผู้สูงอายุให้สัมภาษณ์ว่า มักพบโฆษณาขึ้นบนหน้าจอโทรศัพท์มือถือ และบางครั้งเผลอกดดาวน์โหลดโดยไม่ตั้งใจ จึงจำเป็นต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดสำหรับโทรศัพท์มือถือและอีเมล เพื่อช่วยปกป้องและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการใช้งานอย่างปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ภาคใต้ เห็นควรให้มีบริการ Wi-Fi ชุมชนฟรีที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมจัดแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดประมาณ 200 บาทต่อเดือน โดยมีความเร็วที่เหมาะสมและใช้งานได้อย่างไม่จำกัด หลายท่านต้องการให้มีคลิปวิดีโอสั้นที่เข้าใจง่าย สามารถดูย้อนหลังได้ รวมถึงแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยผ่านการกลั่นกรองจากภาครัฐ นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้สนับสนุนสมาร์ทโฟนสำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางร่างกายหรือมีรายได้น้อย พร้อมทั้งแนะนำให้ใช้สื่อการเรียนรู้ที่มีภาพและตัวอักษรขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความสะดวกในการใช้งาน

โดยสรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ง่ายขึ้น พบว่า โดยภาพรวม ผู้สูงอายุในทุกภาคให้ความสำคัญกับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและบริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชน เพื่อเพิ่มโอกาสในการใช้งานอย่างกว้างขวาง เนื่องจากราคาแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตยังค่อนข้างสูงและเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึง โดยทั้งภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ต่างเรียกร้องให้มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดประมาณ 200 บาทต่อเดือน พร้อมความเร็วที่เหมาะสมและใช้งานได้อย่างไม่จำกัด ส่วนภาคกลางมีความต้องการแพ็กเกจที่หลากหลายราคาตั้งแต่ต่ำไปจนถึงไม่เกิน 500 บาท และเน้นให้มีบริการอินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อความสะดวกและครอบคลุมมากขึ้น

นอกจากนี้ ผู้สูงอายุในภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการใช้งานออนไลน์อย่างมาก โดยเน้นการมีระบบป้องกันภัยและแจ้งเตือนภัยหลอกลวงที่ทันสมัย ขณะที่ภาคใต้เน้นการใช้สื่อและแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับวัย เช่น คลิปวิดีโอสั้นเข้าใจง่าย แอปที่ผ่านการกลั่นกรองจากภาครัฐ รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนสำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางร่างกายหรือรายได้น้อย ส่วนภาคกลางยังให้ความสำคัญกับสื่อการเรียนรู้ที่พกพาสะดวก เช่น แผ่นพับหรือคลิปวิดีโอ และการมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำอย่างละเอียด

กล่าวโดยสรุป ความเหมือนกันอยู่ที่ความต้องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดและบริการ Wi-Fi ชุมชนฟรี ขณะที่ความแตกต่างอยู่ที่รายละเอียดด้านสื่อการเรียนรู้และความปลอดภัยออนไลน์ รวมถึงการสนับสนุนอุปกรณ์และการจัดสื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละภาคตามลักษณะและความต้องการเฉพาะตัว

5.3 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

5.3.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

5.3.1.1 ด้านจุดเริ่มต้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“เมื่อก่อนใช้โทรศัพท์บ้าน แต่ลูกไม่อยากให้แม่ตกยุคเลยซื้อสมาร์ทโฟนให้ พร้อมสอนใช้งาน”	“อยากมีเพื่อนคุย พอเห็นว่า LINE โทรฟรีไม่เสียค่าโทรศัพท์ก็เริ่มใช้งาน และรู้สึกสนุกกับการพูดคุยทุกวัน”	“เริ่มใช้เพราะลูกหลานอยู่ไกล ต้องการติดต่อสื่อสาร และใช้รับเงินโอนจากการขายอาหาร”	“...ไม่มีงานทำ จึงใช้อินเทอร์เน็ตในเวลาว่างเพื่อคลายเครียด จะได้ไม่คิดเรื่องการหาเงินมากเกินไป”
– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 4	– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 7	– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 6	– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 9

ภาพที่ 52 ภาพผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ที่ใช้เทคโนโลยีเพราะลูกหลานอยู่ไกล และใช้รับเงินโอน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตเนื่องจากความจำเป็นด้านสังคมและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อกับเพื่อนผ่านแอปพลิเคชัน LINE และการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้สูงอายุต้องปรับตัวเข้าสู่โลกออนไลน์มากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบของการประชุมทางไกลและการหารายได้เสริมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ บุตรหลานมีบทบาทสำคัญในการแนะนำและสอนการใช้เทคโนโลยี แม้ในระยะแรกผู้สูงอายุจะประสบปัญหาและความยากลำบากในการใช้งาน แต่เมื่อมีประสบการณ์และใช้งานต่อเนื่อง ก็สามารถเห็นประโยชน์และปรับตัวได้ดี

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยเหตุผลที่หลากหลาย ทั้งในด้านการประกอบอาชีพ เช่น การดำเนินงานในฐานะอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (แม้ผู้สูงอายุบางรายจะไม่ถือว่าการเป็น อสม. เป็นอาชีพ) รวมถึงการทำธุรกิจขนาดเล็ก เช่น การจำหน่ายอาหารถุง หรือการผลิตสินค้าจากผ้ามัดย้อม นอกจากนี้ ยังใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานและเพื่อนฝูง ตลอดจนการติดตามข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ การรับชมรายการกีฬาเพื่อความบันเทิง และการใช้ทดแทนการสื่อสารในช่องทางปกติที่ไม่สะดวกหรือไม่สามารถเข้าถึงได้

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เหตุผลหลักที่ผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ตคือเพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยการสื่อสารดังกล่าวครอบคลุมทั้งการติดต่อในด้านงาน อาทิ การประสานงานกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือการสื่อสารกับชาวบ้านและชุมชน รวมถึงการสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิด เช่น เพื่อนฝูง ตลอดจนการติดตามและแสดงความคิดเห็นต่อข้อความหรือโพสต์ของเพื่อนในสื่อสังคมออนไลน์ เหตุผลรองลงมาคือการใช้เพื่อติดตามข่าวสาร ซึ่งผู้สูงอายุมักกล่าวถึงในภาพรวม ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั่วไป การติดตามสถานการณ์ และการรับการแจ้งเตือนภัยต่าง ๆ ทั้งนี้ สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของผู้สูงอายุในการคงความเชื่อมโยงกับสังคม และการมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 7 ราย มีแรงจูงใจในการเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่เกิดจากความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลาน รวมถึงเหตุผลทางเศรษฐกิจ เนื่องจากการใช้แอปพลิเคชัน LINE ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ได้อย่างมีนัยสำคัญ หลายรายเริ่มใช้งานเทคโนโลยีจากบทบาทในการทำงานภายในชุมชน อาทิ การเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สมาร์ทโฟนในการกรอกข้อมูลและส่งรายงานต่อหน่วยงานภาครัฐ บางรายเริ่มใช้งานจากความจำเป็นในครอบครัว ขณะที่บางรายได้รับอิทธิพลจากค่านิยมทางสังคม ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง และรู้สึกว่าเท่าทันยุคสมัย

สรุปภาพรวมด้านจุดเริ่มต้นการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า จากการเปรียบเทียบข้อมูลทั้งสี่ภาค พบว่า ผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคมีแรงจูงใจในการเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย แต่มีจุดร่วมสำคัญคือการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะกับบุตรหลาน เพื่อนฝูง และชุมชน ผ่านแอปพลิเคชัน LINE รวมถึงการทำงานในบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูลและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ อย่างไรก็ตาม แต่ละภาคมีลักษณะเฉพาะ เช่น ภาคกลางเน้น

การปรับตัวในช่วงโควิด-19 และการหารายได้เสริมผ่านออนไลน์ ภาคเหนือมีการใช้งานเพื่ออาชีพและธุรกิจขนาดเล็ก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นการสื่อสารเพื่อการทำงานและการมีส่วนร่วมในชุมชน ส่วนภาคใต้มีแรงจูงใจด้านเศรษฐกิจและค่านิยมทางสังคมที่ต้องการความทันสมัยและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยรวมแล้วผู้สูงอายุในทุกภาคต่างปรับตัวเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความจำเป็นและเชื่อมโยงกับสังคมในชีวิตประจำวัน

5.3.1.2 ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“มีสมาร์ททีวีเอาไว้ดู Netflix และ YouTube และเสียค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน 1,200 บาท เพราะติดสัญญาของโทรศัพท์มือถือเครื่องใหม่” **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“ไม่มีโทรทัศน์ใช้งาน ตอนนี้เวลาดูข่าวอะไรจะดูโทรศัพท์มือถืออย่างเดียว”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 5**	**“มีทั้งโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โน๊ตบุ๊ค แต่มีเพียงโทรศัพท์มือถือเท่านั้นที่เป็นของตัวเอง และอยู่ไม่ได้ถ้าไม่มีโทรศัพท์มือถือใช้งาน”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 7**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือ 1 เครื่อง เพื่อเอาไว้ทำงาน สั่งซื้อของออนไลน์ และสามารถโอนเงินได้เลยโดยไม่ต้องไปธนาคาร และไม่จำเป็นต้องพกเงินสดไม่ต้องกดเงินที่ตู้ธนาคารด้วย”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 7**

ภาพที่ 53 ภาพตัวอย่างโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพียงโทรศัพท์มือถือเท่านั้นที่เป็นของตัวเอง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นเครื่องมือหลักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม บางรายมีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีหลายประเภทควบคู่กัน เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานแอปพลิเคชันเฉพาะทาง และ

สมาร์ททีวีเพื่อรับชมความบันเทิง นอกจากนี้ ยังพบว่าบางรายมีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนมากกว่าหนึ่งเครื่อง และมีการแบ่งหน้าที่การใช้งานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ มีกรณีหนึ่งที่ผู้สูงอายุต้องลงทุนกับแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตในราคาสูงถึง 1,200 บาทต่อเดือน เนื่องจากเงื่อนไขสัญญาที่ผูกพันกับการซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่ สำหรับลักษณะการใช้งาน พบว่าผู้สูงอายุมีการใช้สมาร์ทโฟนในหลากหลายด้าน ทั้งเพื่อการสื่อสาร ความบันเทิง และการทำงาน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รายงานว่ามีการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นหลัก โดยแต่ละท่านมักจะมีโทรศัพท์ 1–2 เครื่อง อย่างไรก็ดี มีผู้สูงอายุท่านหนึ่งระบุว่าใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนจำนวน 1 เครื่อง พร้อมกับแท็บเล็ตประเภท iPad อีก 1 เครื่อง สำหรับค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ตที่รวบรวมพบว่าอยู่ในช่วงประมาณ 200–250 บาทต่อเดือน ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า ผู้สูงอายุบางส่วนเลือกใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการติดตามรับชมข่าวสารแทนการใช้โทรทัศน์ รวมถึงการรับชมรายการกีฬาต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลใหม่ ๆ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ทุกคนใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยบางรายมีอุปกรณ์สำหรับเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่าหนึ่งชนิด และในบางกรณีมีมากถึงสามชนิด ได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ หรือในบางรายอาจประกอบด้วย โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก และนาฬิกา Smartwatch อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุบางรายเลือกไม่ใช้งานอุปกรณ์บางประเภท เนื่องจากมองว่ามีความยุ่งยากในการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่ต้องใช้ทักษะมากกว่า หรือเป็นอุปกรณ์ของสมาชิกในครอบครัว เช่น คอมพิวเตอร์ของบุตรสาว ซึ่งสามารถใช้งานได้ในกรณีที่ไม่ได้ถูกใช้งานโดยเจ้าของ ทั้งนี้ การใช้งานของผู้สูงอายุครอบคลุมหลากหลายกิจกรรม ได้แก่ การสื่อสาร การติดตามข่าวสาร การฟังเพลง และการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของผู้สูงอายุในการปรับตัวให้ทันกับโลกดิจิทัลในปัจจุบัน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ รูปแบบการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในกลุ่มนี้มีลักษณะเรียบง่ายและมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความจำเป็นในชีวิตประจำวัน โดยพบว่าทุกคนใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียวในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การติดต่อสื่อสาร การซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงิน และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน

ราชการ ทั้งนี้ มีบางรายใช้โทรศัพท์เครื่องเดิมมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานถึง 5 ปี ซึ่งได้รับในช่วงที่มีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐด้านเงินช่วยเหลือ ข้อสังเกตสำคัญคือ ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ตระหนักถึงประโยชน์ของสมาร์ทโฟน โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังธนาคารหรือพกเงินสด อีกทั้งยังสามารถใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการโทรศัพท์ฟรีกับเพื่อนหรือญาติเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย และสามารถดำเนินการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์หรือโอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้อย่างคล่องตัว สะท้อนถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

สรุปภาพรวมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ทุกภาคมีความเหมือนกันในแง่ของการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และมีการใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย เช่น การสื่อสาร การติดตามข่าวสาร และการทำธุรกรรมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการใช้งานและจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้มีความแตกต่างกันในแต่ละภาค โดยภาคกลางมีแนวโน้มใช้อุปกรณ์หลายประเภทร่วมกัน เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ททีวี หรือ Smartwatch และบางรายมีสมาร์ทโฟนมากกว่าหนึ่งเครื่อง ขณะที่ภาคเหนือแม้ส่วนใหญ่จะใช้สมาร์ทโฟนเป็นหลัก แต่เริ่มมีการใช้แท็บเล็ตควบคู่ และเลือกใช้สมาร์ทโฟนแทนโทรทัศน์ในการรับชมข่าวสารและกีฬา ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความหลากหลายสูงสุดในการใช้อุปกรณ์ แต่บางรายก็จำกัดการใช้งานบางประเภทเนื่องจากความยุ่งยากหรือเป็นของผู้อื่น สำหรับภาคใต้ มีลักษณะการใช้งานที่เรียบง่ายที่สุด โดยเน้นการใช้สมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียวเพื่อรองรับความจำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น การสื่อสาร การทำธุรกรรมทางการเงิน และการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการเลือกใช้อุปกรณ์เท่าที่จำเป็นและสอดคล้องกับบริบทชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 ด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ตอนทำงานรับราชการทหาร ใช้โทรศัพท์สั่งการทุกวันและทั้งวัน ตอนนี้ใช้ไลน์คุยกับเพื่อนในโรงเรียนผู้สูงอายุ เพราะเป็นประธานรุ่นปัจจุบันต้องอัพเดตข้อมูลตลอด” **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 5**	**“ถ้าวันไหนมีกิจกรรมย้อมผ้า จะใช้ช่วงเวลาพักเที่ยง หรือช่วงเย็น หรือช่วงกลางคืน ในการเล่นอินเทอร์เน็ต แต่วันไหนไม่มีกิจกรรมจะต้องทำจะเล่นอินเทอร์เน็ตเกือบทั้งวัน”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“บางวันใช้หลายชั่วโมงกำหนดไม่ได้ แล้วแต่เวลาว่าง อาจจะเป็น 5-6 ชั่วโมง ต่อวัน หรือดูทั้งวัน เพราะใช้ดูซีรีย์ผ่าน Facebook ส่วนใหญ่จะเป็นละครสั้นละครคุณธรรม”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 7**	**“ใช้ทุกวันวันละประมาณ 6 ถึง 7 ชั่วโมงเพราะต้องใช้โทรศัพท์ในการทำงาน”** **– กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนที่หลากหลาย โดยเฉลี่ยใช้งานมากกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE การค้นคว้าข้อมูล และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุ บางรายมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook เพื่อสื่อสารกับเพื่อนและติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหว อีกทั้งยังมีการใช้งานแอปพลิเคชัน Tiktok (ซึ่งเข้าใจว่าอาจหมายถึง CapCut) สำหรับการตัดต่อและเผยแพร่คลิปวิดีโอ ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางรายมีการกำหนดช่วงเวลาการใช้งานอย่างชัดเจนและมีการพักสายตาเป็นระยะเพื่อรักษาสุขภาพด้านการมองเห็น นอกจากนี้ ยังมีกรณีของผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อบริหารจัดการกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากดำรงตำแหน่งเป็นประธานกลุ่มเอง จึงมีบทบาทในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนงานอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยประมาณวันละ 1–2 ชั่วโมง โดยมีบางรายที่ใช้งานสูงสุดถึงประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน เนื่องจากต้องติดต่อกับผู้คนที่มาติดต่อผ่าน Facebook Page ที่รับผิดชอบ สำหรับลักษณะกิจกรรมที่ดำเนินผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ใช้งานเพื่อวัตถุประสงค์ด้านความบันเทิงเป็นหลัก เช่น การติดตามข่าวสารทั่วไป การเรียนรู้เกี่ยวกับงานฝีมือประเภทเย็บปักถักร้อย การรับชมคลิปบันเทิง หรือละครออนไลน์ รองลงมาคือการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารและการทำงาน เช่น การสื่อสารกับลูกค้าสำหรับการสั่งซื้อสินค้า การพูดคุยกับบุตรหลาน การแชร์ตำแหน่งที่ตั้ง (Location) และการนัดหมายให้บริการนวด ซึ่งในกรณีนี้มีผู้สูงอายุรายหนึ่งประกอบอาชีพเป็นหมอนวดด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุทุกคนในกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน โดยมีความแตกต่างกันในช่วงเวลาการใช้งาน ตั้งแต่ประมาณครึ่งชั่วโมงต่อวัน ไปจนถึงบางรายที่ไม่มีการจำกัดระยะเวลาในการใช้งาน ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตมีความหลากหลาย โดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ ด้านความบันเทิง เช่น การรับชมซีรีส์ผ่าน Facebook การฟังเพลง และการเล่น TikTok และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งการประสานงานในหน้าที่ เช่น การติดต่อกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) การติดต่อกับแพทย์ รวมถึงการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้ มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่าผู้สูงอายุรายหนึ่งระบุว่าใช้งาน Smartwatch สำหรับการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับอุปกรณ์เทคโนโลยี และ

การตระหนักว่าอุปกรณ์สำหรับเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมิได้จำกัดเฉพาะเพียงสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์เท่านั้น

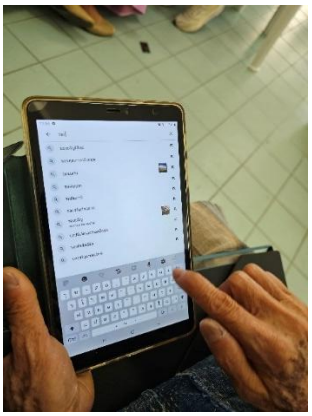
กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้โทรศัพท์มือถือในชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาและวัตถุประสงค์ในการใช้งานมีความแตกต่างกัน โดยระยะเวลาการใช้งานต่อวันมีตั้งแต่ประมาณ 30 นาที ไปจนถึงการใช้งานตลอดทั้งวัน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 5–7 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน พบว่าบางรายใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การรับชมวิดีโอผ่าน YouTube หรือการฟังเพลง ขณะที่บางรายใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE หรือโทรศัพท์หาบุตรหลาน และบางรายใช้เพื่อการทำงานหรือดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้มีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า ผู้ให้สัมภาษณ์รายหนึ่งสามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือได้เพียงประมาณ 30 นาทีต่อวัน เนื่องจากมีปัญหาด้านสุขภาพตา ซึ่งเป็นผลจากการลอกกระจกตาเมื่อสิบปีก่อน ทำให้ไม่สามารถจ้องหน้าจอเป็นระยะเวลานานได้

สรุปภาพรวมด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันเพื่อวัตถุประสงค์หลากหลาย โดยแอปพลิเคชันยอดนิยมที่ใช้ร่วมกันได้แก่ LINE สำหรับการติดต่อสื่อสาร และ Facebook เพื่อรับข่าวสารและความบันเทิง นอกจากนี้ หลายรายยังใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานหรือกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การประสานงานหรือดำเนินธุรกิจส่วนตัว รวมทั้งใช้งานเพื่อความบันเทิงอย่างการดูวิดีโอ ฟังเพลง หรือติดตามละคร ซีรีส์ ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุบางรายตระหนักถึงผลกระทบต่อสุขภาพตา จึงมีการจำกัดเวลาใช้งานหรือพักสายตาเป็นระยะ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการใช้งานในแต่ละภาคมีความแตกต่างกัน เช่น ภาคกลางมีการใช้เทคโนโลยีอย่างมีแบบแผนและใช้แอปตัดต่อวิดีโอเพื่อสนับสนุนกิจกรรมกลุ่ม ภาคเหนือมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงสุดถึง 8 ชั่วโมงต่อวัน เน้นความบันเทิงและงานฝีมือ รวมถึงให้บริการลูกค้าผ่าน Facebook Page ภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้งานเป็นประจำทุกวัน ทั้งด้านความบันเทิงและการติดต่อราชการ และมีการใช้ Smartwatch ในบางราย ส่วนภาคใต้มีช่วงเวลาใช้งานหลากหลาย ตั้งแต่ 30 นาทีจนถึงทั้งวัน โดยเฉลี่ย 5–7 ชั่วโมงต่อวัน เนื่องจากผู้สูงอายุบางรายมีปัญหาสุขภาพตาส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานด้วย

5.3.1.4 ด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน

“ใช้ Facebook สำหรับการดูโพสต์ข่าวสารรอบตัว และ คลิปวิดีโอที่เป็นข่าวต่างๆ สามารถโพสต์ข้อความหรือรูปต่าง ๆ ผ่าน Facebook เองได้ แต่เลือกที่จะไม่โพสต์เพราะกลัวข้อมูลส่วนตัวรั่วไหลหรือบุคคลที่เป็นมิจฉาชีพจะทราบว่าเราอยู่ที่ไหนทำอะไร” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 5	“เล่น Google Facebook YouTube ในการดูคลิปการตัดผ้าเลือกผ้าให้ทันสมัย เพราะจะเอามาปรับใช้กับงานของชุมชนให้มีความแตกต่าง และ โมเดิร์นกว่า” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 1	“...ใช้ YouTube เปิดคลิปสวดมนต์ ไว้ฟังวิธีการออกเสียง การเว้นจังหวะ การอ่านอักขระภาษาบาลี เพราะถ้าอ่านหนังสือบางตัวอักษรอ่านไม่ออก จะออกเสียงไม่ชัด จึงใช้วิธีการฟังง่ายกว่า” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 7	“ใช้ LINE เพื่อส่งข้อความสวัสดีตอนเช้ากับกลุ่มคนในชุมชนประมาณ 50 คน เป็นการส่งความเคลื่อนไหว เพื่อแจ้งว่ายังปลอดภัยดีและสบายดี” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 7



ภาพที่ 54 ภาพตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้เล่น Google Facebook YouTube ในการดูคลิปวีดิโอเพื่อปรับใช้กับงานชุมชน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุมีการใช้แอปพลิเคชันหลากหลายในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งเป็นช่องทางหลักสำหรับการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อนฝูง และใช้ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ Facebook ยังถูกใช้เพื่อการติดตามข่าวสาร ติดตามความเคลื่อนไหวของเพื่อน และการซื้อสินค้าออนไลน์ แม้ว่าจะมีผู้สูงอายุบางรายที่สามารถโพสต์เนื้อหาเองได้ แต่มีความระมัดระวังในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลอย่างสูง YouTube เป็นแหล่งรับชมวิดีโอทางศาสนา ฟังเพลง และเรียนรู้เกี่ยวกับงานฝีมือ อีกทั้งผู้สูงอายุใน

กลุ่มนี้ยังใช้แอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น เป๋าตัง ThaiID และแอปพลิเคชันธนาคาร แม้บางรายจะต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากบุตรหลานในการใช้งาน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงนิยมรับชมข่าวสารผ่านโทรทัศน์มากกว่าสื่อออนไลน์

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ YouTube และ LINE เป็นสองแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบาง (กลุ่มที่ 1-4) นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุใช้ YouTube เพื่อติดตามข่าวสารกระแสในโซเชียลมีเดีย ซึ่งสามารถรับรู้ข้อมูลได้รวดเร็วกว่าโทรทัศน์ รวมทั้งใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การดูหนังและฟังเพลงเพื่อผ่อนคลาย ส่วน LINE ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารกับบุตร หลาน เพื่อน รวมถึงกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ขณะที่ Facebook เป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมรองลงมา ใช้สำหรับติดตามข่าวสารและชีวิตประจำวันจากเพื่อนและสังคม ส่วนแอปพลิเคชันของภาครัฐถูกใช้ในลำดับถัดไป โดยมุ่งเน้นการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐเป็นหลัก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ LINE และ Facebook/Messenger เป็นหลัก เพื่อการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มชุมชน เช่น กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) นอกจากนี้ ยังนิยมใช้ YouTube เพื่อความบันเทิง ฟังเพลง และรับชมข่าวสารทางสังคม ด้านการเงิน ผู้สูงอายุส่วนมากมีความคุ้นเคยกับการใช้แอปพลิเคชันธนาคารในการตรวจสอบยอดเงินและทำธุรกรรมพื้นฐาน รวมถึงการใช้แอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น เป๋าตัง ทางรัฐ และ ThaID เพื่อเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ ทั้งนี้ ระดับทักษะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในกลุ่มนี้แตกต่างกัน โดยบางรายสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว ขณะที่บางรายต้องพึ่งพาสมาชิกในครอบครัวช่วยเหลือ และบางรายมีข้อจำกัดด้านการอ่านเขียน ส่งผลให้การใช้งานเทคโนโลยีมีข้อจำกัดตามมา

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้สูงอายุมีการใช้แอปพลิเคชันหลากหลายเพื่อการติดต่อสื่อสาร เช่น LINE และ Messenger สำหรับพูดคุยกับบุตร เพื่อน และลูกค้า รวมทั้งใช้ Facebook, YouTube และ TikTok ในการรับชมข่าวสาร ความบันเทิง ธรรมะ และคลิปสั้นต่างๆ แอปพลิเคชันของรัฐ เช่น เป๋าตัง และ ทางรัฐ ถูกนำมาใช้เพื่อเข้าถึงสวัสดิการหรือซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล ขณะที่แอปพลิเคชันธนาคาร ได้แก่ Krungthai NEXT, SCB Easy, KBANK และ Mymo ใช้สำหรับตรวจสอบยอดเงินและโอนเงิน นอกจากนี้ ผู้สูงอายุหลายรายยังสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอป Lazada และ Shopee รวมถึงค้นหาข้อมูลและดูรีวิวผ่าน Facebook บางรายใช้แอปพลิเคชันเสริม เช่น Whoscall เพื่อป้องกัน

มิจฉาชีพ แอปแต่งรูป Zoom และ Google สำหรับค้นหาข้อมูล โดยมีบุตรหรือผู้อื่นช่วยเหลือในการใช้งานในบางกรณี

โดยสรุปภาพรวมด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคมีการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารอย่างแพร่หลาย โดยแอปพลิเคชันยอดนิยมได้แก่ LINE ซึ่งใช้สำหรับติดต่อกับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มชุมชน รวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ Facebook เป็นช่องทางรองที่ใช้สำหรับติดตามข่าวสารและความเคลื่อนไหวของสังคม ในขณะที่ YouTube ถูกใช้เพื่อความบันเทิง ฟังเพลง และเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ เช่น งานฝีมือ ทั้งนี้ แอปพลิเคชันของภาครัฐ เช่น เป๋าตัง ThaiID และแอปพลิเคชันธนาคาร ก็ถูกนำมาใช้เพื่อการทำธุรกรรมและเข้าถึงสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ระดับทักษะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีความแตกต่างกัน บางรายสามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว ขณะที่บางรายต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัว หรือมีข้อจำกัดด้านการอ่านเขียน ส่งผลต่อการใช้งานในภาพรวม นอกจากนี้ ภาคใต้ยังมีการใช้แอปพลิเคชันเสริม เช่น TikTok สำหรับคลิปสั้น Whoscall เพื่อป้องกันมิจฉาชีพ และแอปพลิเคชันสำหรับการซื้อขายออนไลน์ เช่น Lazada และ Shopee ซึ่งสะท้อนถึงความหลากหลายและความทันสมัยในการใช้งานของผู้สูงอายุในภูมิภาคนี้ ในภาพรวม ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มีแนวโน้มใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ความบันเทิง และการบริหารจัดการชีวิตประจำวันอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย

5.3.1.5 ด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“หากมีการถามซ้ำไปมา 2-3 ครั้ง ลูกสาวมักจะรำคาญ สอนไปแม่ก็จำไม่ได้ ตนจึงไม่ค่อยรบกวนคนในครอบครัวในการสอนใช้อุปกรณ์ แต่จะใช้วิธีสอบถามจากคนภายนอกหรือศึกษาด้วยตัวเอง — กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 1	“แหล่งเรียนรู้เริ่มจากเด็ก ๆ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เป็น พี่เลี้ยงในการสอนใช้ งานด้านงาน อสม. ต่อมาเรียนรู้ด้วยตนเองในการใช้ Facebook และ Story มีการถามลูก โดยส่งข้อความไปถาม และจดคำตอบเป็นขั้นตอนไว้เพราะรู้ว่าอาจต้องถามซ้ำหลายครั้ง” — กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 2	“เรียนรู้ด้วยตนเอง จากประสบการณ์และทักษะครูพักลักจำจากแผนก IT ของบริษัทหลังจากอายุ 60 ปี จึงใช้ได้คล่อง อย่างไรก็ตามบางครั้งตนก็จะถามอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในส่วนที่ไม่รู้ด้วย ทั้งนี้ ตนไม่สามารถโอนเงินได้เอง ส่วนการซื้อของออนไลน์ ให้ลูกเป็นผู้ดำเนินการ” — กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2	“เรียนรู้ด้วยตัวเอง เคยให้ลูกสอนแล้วโดนหงุดหงิดใส่ ด้านหลาน สอนด้านการสั่งซื้อของผ่าน Shopee เพราะเคยกดแล้วก็ไม่สามารถดำเนินการได้จึงให้หลานมาช่วยสอน” — กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 7

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุมักเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีจากบุคคลภายนอกครอบครัว เช่น อาจารย์ในโรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อน หรือเจ้าหน้าที่ในชุมชน รวมถึงการค้นคว้าด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Google และ YouTube มากกว่าการพึ่งพาคนในครอบครัว ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางรายระบุว่าพยายามเรียนรู้ด้วยตนเองเนื่องจากมักถูกตำหนิเมื่อสอบถามซ้ำในเรื่องที่ไม่เข้าใจ จึงหลีกเลี่ยงการถูกตำหนิจากบุตรหลาน ในบางกรณีได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด เช่น เพื่อนบ้านหรือลูกชาย โดยมีการแนะนำให้จดบันทึกข้อมูลสำคัญ เช่น รหัสผ่านและอีเมลไว้ในสมุด นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังใช้วิธีสอบถามในแชทกลุ่มเมื่อพบปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามในการปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อรองรับความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ เกือบทุกคนระบุว่าผู้ช่วยเหลือที่ใกล้ชิด ได้แก่ ลูกและหลาน โดยผู้สูงอายุท่านหนึ่งกล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อสอบถามลูกจะจดบันทึกคำตอบเป็นขั้นตอนไว้ เนื่องจากทราบดีว่าอาจต้องสอบถามซ้ำหลายครั้ง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางท่านเรียนรู้ด้วยตนเองและขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่พัฒนาแอปพลิเคชัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม นักบริบาลจังหวัดเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งได้ให้การฝึกสอนและช่วยให้ผู้สูงอายุท่านหนึ่งสามารถใช้งานแอปพลิเคชัน Smart อสม. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ระบุว่าบุคคลใกล้ชิด เช่น หลานหรือบุตร เป็นผู้สอนการใช้งานเทคโนโลยี โดยหลานและบุตรทำหน้าที่สอนทั้งในขั้นตอนเริ่มต้นและในกรณีที่ผู้สูงอายุพบกับแอปพลิเคชันที่มีความซับซ้อน นอกจากนี้ ผู้สูงอายุหลายท่านยังระบุว่าเรียนรู้ด้วยตนเองแม้จะใช้เวลานานในการศึกษาก็ตาม สำหรับคำตอบรองลงมาคือการขอคำปรึกษาจากบุคคลภายนอก เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในกรณีที่ไม่ทราบวิธีใช้งาน แอปพลิเคชันธนาคารจะมีเจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นผู้สอน โดยมีผู้สูงอายุรายหนึ่งได้เสนอความต้องการให้ผู้สอนใช้ระบบปฏิบัติการที่เหมาะสมกับผู้พิการทางสายตาด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้สูงอายุในภาคใต้มีวิธีการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีที่หลากหลาย บางรายเลือกเรียนรู้ด้วยตนเอง แม้เคยได้รับความช่วยเหลือจาก

ลูกหลาน แต่เนื่องจากประสบการณ์ถูกตักเตือนหรือไม่สะดวกใจ จึงเลือกศึกษาด้วยตนเองหรือสอบถามเพื่อนแทน ขณะที่ผู้สูงอายุหลายท่านได้รับการสอนจากสมาชิกในครอบครัว เช่น ลูก สามี หลาน หรือพี่น้อง โดยลูกมักเป็นผู้ช่วยหลักในการสอนการใช้งานอุปกรณ์และแอปพลิเคชัน นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุที่ได้รับการสอนจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) และมีบางท่านที่ได้เรียนรู้เพิ่มเติมจากการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร อีกทั้งบางรายได้รับความช่วยเหลือเฉพาะด้าน เช่น การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ผ่าน Shopee หรือการแต่งภาพและทำคลิปวิดีโอจากหลาน

สรุปภาพรวมด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุทุกภาคมีความพยายามในการเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน โดยมีแหล่งเรียนรู้หลากหลาย ทั้งจากคนในครอบครัว บุคคลภายนอก และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มพึ่งพาลูกหลานเป็นหลัก ส่วนภาคใต้แม้ได้รับการสอนจากคนในครอบครัวแต่บางรายเลือกเรียนรู้ด้วยตนเองหรือขอคำแนะนำจากเพื่อนเนื่องจากไม่สะดวกใจ ภาคกลางโดดเด่นตรงที่ผู้สูงอายุมักพึ่งพาบุคคลภายนอก เช่น ครู เพื่อน หรือเจ้าหน้าที่ มากกว่าคนในครอบครัว และใช้สื่อออนไลน์อย่าง Google และ YouTube มากกว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ยังมีการเรียนรู้ผ่านเจ้าหน้าที่รัฐหรืออสม. ที่ให้คำแนะนำเฉพาะด้าน เช่น แอปธนาคาร หรือ Shopee โดยรวมพบว่าแต่ละภาคมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ผสมผสานกัน ทั้งการพึ่งพาผู้อื่นและพัฒนาตนเอง ขึ้นอยู่กับบริบท ครอบครัว และประสบการณ์ส่วนบุคคล

5.3.2 การศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.3.2.1 ประโยชน์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“การติดต่อสื่อสารที่สามารถทำได้รวดเร็ว และมีการตอบรับตอบสนองได้มากกว่าโทรศัพท์ธรรมดา เพราะสามารถสื่อสารได้ครั้งเดียวไปถึงคนกลุ่มใหญ่ เช่น การมี LINE Group ของครอบครัว”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคกลาง ท่านที่ 4

“การมองเห็นโลกกว้างขึ้นจากสถานการณ์ประเทศอื่นๆ เพราะบางสถานการณ์ส่งผลและเป็นภัยกับตนไม่ทางตรงก็ทางอ้อม”

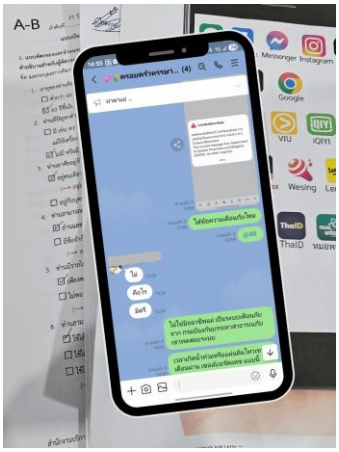
— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคใต้ ท่านที่ 7

“คนอยู่ไกลเหมือนอยู่ใกล้ เพราะสามารถเห็นหน้าได้ และมีประโยชน์ด้านการโอนเงิน สามารถดูยอดเงินผ่านช่องทางออนไลน์ได้”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคเหนือ ท่านที่ 6

“เทคโนโลยี มีประโยชน์หลายด้าน ทั้งการรับรู้ข่าวสาร ความบันเทิง ความผ่อนคลาย และการสื่อสารกับลูกหลาน รวมถึงการสื่อสารกับชุมชนหรือปัญหาชีวิตประจำวันที่ต้องการความช่วยเหลือ”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 7



ภาพที่ 55 ภาพตัวอย่างการส่งข้อความผ่าน LINE Group ของครอบครัวผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคกลาง

ภาพที่ 56 ภาพตัวอย่างโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคใต้ ที่ใช้ในการรับชมสถานการณ์ประเทศอื่นๆ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการติดต่อกับครอบครัว เพื่อน และใช้ในเชิงธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูลผ่าน Google ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร รวมถึงติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งช่วยลดความจำเป็นในการเดินทาง เทคโนโลยียังมีบทบาทในการสร้างความบันเทิง คลายความเหงา และส่งเสริมการสร้างรายได้จากงานฝีมือ ในด้านการสื่อสารแบบกลุ่ม ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการใช้ LINE Group ที่สามารถส่งข้อความถึงสมาชิกจำนวนมากในครั้งเดียว และใช้สำหรับการประชุมทางไกลโดยไม่ต้องพบปะกันโดยตรง นอกจากนี้ เทคโนโลยียังเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความสงบทางจิตใจ เช่น การฟังคลิปธรรมะ ฝึกสมาธิ สวดมนต์ และติดตามข่าวสารหรือแจ้งเหตุการณ์ในชุมชนผ่านแอปพลิเคชันของสถานีตำรวจและกลุ่มไลน์ของชุมชน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางให้ความสำคัญกับการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านการสื่อสารกับบุตร หลาน และเพื่อนมากที่สุด โดยถือเป็นประโยชน์หลักที่ได้รับจากการใช้งาน รองลงมาคือการเข้าถึงความรู้ ซึ่งรวมถึงคลิปวิดีโอให้ความรู้ ข่าวสารด้านสุขภาพ ข้อมูลทั่วไป และข่าวจากช่องทางออนไลน์ อีกทั้งอินเทอร์เน็ตยังเอื้อให้สามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินได้อย่างสะดวก เช่น การดูยอดเงิน โอนเงิน และรับเงินโอนผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างไรก็ตาม คำอธิบายจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางมักใช้คำเฉพาะ เช่น “ดูยอดเงิน” หรือ “โอนเงิน” แทนคำว่าธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมพฤติกรรมการดำเนินการทางการเงินที่หลากหลายมากกว่า ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงวิธีการรับรู้และการใช้ภาษาที่สะท้อนประสบการณ์ตรงของผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าว

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุมองเห็นประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว เพื่อน และคนในชุมชน รวมถึงการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการใช้แอปพลิเคชันเพื่อดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งช่วยให้สามารถทำรายการได้อย่างสะดวกรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทางไปยังธนาคาร อีกทั้งยังเห็นประโยชน์ในด้านการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการจากภาครัฐ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีเพื่อความบันเทิง ซึ่งช่วยคลายความเครียดและลดความรู้สึกเหงา ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีทัศนะว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร และเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สามารถใช้เพื่อรับข้อมูลใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุในหลากหลายด้าน อาทิ การค้นคว้าข้อมูลที่สนใจ เช่น ข่าวเก่าและประวัติศาสตร์ การติดตามข่าวสารบ้านเมือง การติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานและเพื่อนฝูง ตลอดจนการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการเข้าถึงสวัสดิการจากภาครัฐ ผู้สูงอายุบางรายใช้เทคโนโลยีในการศึกษาข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น การเปรียบเทียบราคาสินค้า หรือการส่งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสาธารณสุขผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นอกจากนี้ การเข้าร่วมกลุ่มออนไลน์เพื่อกิจกรรมหรือนัดหมายทางสังคม ยังมีส่วนช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว และส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยใช้แพลตฟอร์ม YouTube เพื่อออกกำลังกาย รับชมคลิปพัฒนาตนเอง และสื่อบันเทิงที่เหมาะสมกับวัย ส่งผลให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและสมดุล แม้อยู่ในช่วงวัยสูงอายุ

สรุปภาพรวมประโยชน์ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคต่างใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก โดยเฉพาะผ่านแอปพลิเคชัน LINE และเพื่อทำธุรกรรมทาง

การเงิน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบริการจากภาครัฐ โดยภาคกลางโดดเด่นเรื่องการใช้เทคโนโลยีในหลากหลายด้าน ทั้งการติดต่อ ประชุมทางไกล ความบันเทิง การค้าขาย และการเสริมสุขภาพจิต เช่น การฟังธรรมะ ภาคเหนือมีลักษณะเฉพาะคือการใช้ภาษาง่าย ๆ สะท้อนประสบการณ์ตรง เช่น “ดูยอดเงิน” แทนคำว่าธุรกรรมทางการเงิน และเน้นการเรียนรู้ข่าวสารสุขภาพ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยลดค่าใช้จ่าย และเข้าถึงสิทธิประโยชน์จากรัฐ ขณะที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีอย่างหลากหลาย ทั้งค้นคว้า ส่งเอกสาร นัดหมายออนไลน์ ดูคลิป YouTube ออกกำลังกาย และพัฒนาตนเอง โดยรวมสะท้อนว่าผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีคล้ายคลึงกันในภาพรวม แต่มีบริบทเฉพาะแตกต่างกันตามความสนใจและประสบการณ์

5.3.2.2 ปัญหาอุปสรรคต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“กลัวถูกหลอกลวง จึงไม่ได้ติดตั้งแอปพลิเคชันธนาคาร ใด ๆ เลย” **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 3**	**“การไม่ได้เรียนรู้เทคโนโลยีตั้งแต่เด็ก จึงต้องค่อย ๆ ศึกษาทีละอย่าง”** **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 2**	**“ไม่มีแอปพลิเคชันโอนเงิน เพราะมองว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตง่าย ก็อาจถูกดูดเงินได้ง่าย จึงไม่น่าไว้ใจ”** **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 7**	**“บางครั้งใช้งานแล้วแอปพลิเคชันล่ม หรือติดขัดไม่สามารถหาวิธีการแก้ไขได้ด้วยตนเอง”** **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

ภาพที่ 57 ภาพหน้าจอโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ภาคกลาง ที่ไม่มีแอปพลิเคชันธนาคาร

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ประสบกับอุปสรรคหลากหลายประการ อาทิ ข้อจำกัดทางกายภาพ การไม่ได้อยู่อาศัยร่วมกับบุตร การขาดทักษะด้านการอ่านและเขียน รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาและกำลังทรัพย์ โดยเฉพาะในพื้นที่ภาคกลาง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสดงความกังวลอย่างชัดเจนเกี่ยวกับภัยคุกคามออนไลน์และการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต เช่น การโทรศัพท์แอบอ้าง ข้อความที่แนบลิงก์น่าสงสัย และความพยายามในการหลอกให้โอนเงิน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้สูงอายุจึงมีการปรับตัวโดยเพิ่มความระมัดระวังในการใช้งาน เช่น หลีกเลี่ยงการกดลิงก์หรือการตอบกลับข้อความจากบุคคลแปลกหน้า อย่างไรก็ตาม ยังคงพบปัญหาเชิงเทคนิค ได้แก่ โทรศัพท์ทำงานช้า การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร และความยุ่งยากในการจดจำรหัสผ่านหรือขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งมักเกิดจากข้อจำกัดด้านร่างกาย โดยเฉพาะปัญหาด้านสายตาที่ทำให้จำเป็นต้องปรับตั้งค่าขนาดตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางรายได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการได้รับการสนับสนุนจากบุตรหลาน เช่น การติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตภายในบ้าน ซึ่งมีส่วนช่วยให้สามารถปรับตัวและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า ความกังวลเกี่ยวกับการถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพเป็นปัญหาหลักที่พบร่วมกันในกลุ่มมากที่สุด โดยเฉพาะการถูกติดต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การทักมาขอยืมเงินผ่าน Facebook การถูกหลอกให้ซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ การแจ้งพัสดุตกค้าง ข่าวปลอม และการหลอกลวงจากแก๊งคอลเซนเตอร์ นอกจากนี้ ปัญหาด้านความเสถียรของอินเทอร์เน็ตก็เป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญ โดยผู้สูงอายุรายหนึ่งระบุว่า การเลือกใช้แพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาถูกส่งผลให้คุณภาพสัญญาณไม่คงที่ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนเป็นแพ็กเกจที่มีราคาสูงขึ้น เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน อีกหนึ่งประเด็นที่สะท้อนจากการให้ข้อมูลของผู้สูงอายุ คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ด้านเทคโนโลยี เนื่องจากไม่ได้มีพื้นฐานด้านนี้มาตั้งแต่วัยเยาว์ และการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องอาศัยการเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไปทีละขั้นตอน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุประสบปัญหาหลักในการใช้งานแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีดิจิทัลในสามด้านสำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ เช่น อาการปวดตาและเวียนศีรษะจากการใช้งานโทรศัพท์เป็นเวลานาน รวมถึงปัญหาขนาดตัวอักษรที่เล็กเกินไป ซึ่งส่งผลต่อความสะดวกในการมองเห็นและใช้งาน ต่อมาเป็นปัญหาด้านความปลอดภัยและการหลอกลวงทางออนไลน์ อาทิ การได้รับลิงก์หลอกลวง การซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้าตามที่โฆษณาไว้ รวมถึงความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวและเงินในบัญชี ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางรายยังคงเลือกทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองที่ธนาคารแทนการใช้แอปพลิเคชัน และประการสุดท้ายคือปัญหาด้านเทคนิคและการใช้งาน เช่น ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือค้าง คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ไม่คุ้นเคย รวมถึงโฆษณาที่ปรากฏขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสร้างความสับสนและเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคใต้ประสบปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยีในหลายด้าน โดยเฉพาะปัญหาด้านความปลอดภัยจากการหลอกลวง เช่น การได้รับโทรศัพท์จากแก๊งคอลเซนเตอร์ที่แอบอ้างเป็นญาติหรือบุคคลใกล้ชิดเพื่อขอยืมเงิน การหลอกให้กดลิงก์ การแอบอ้างเป็นประธานสโมสรเพื่อขอรับเงินสนับสนุนกิจกรรมกีฬา ตลอดจนกรณีถูกชักชวนให้ลงทุนในหุ้นจนสูญเสียเงินจำนวนหลายหมื่นบาท นอกจากนี้ ยังมีปัญหาจากการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เช่น ได้รับสินค้าที่ไม่ตรงปก หรือได้รับสินค้าที่ไม่ได้สั่งแต่ถูกเรียกเก็บเงินปลายทาง ด้านสุขภาพ ผู้สูงอายุบางรายประสบอาการชา ปวดเมื่อย หรือปัญหาทางสายตาที่ทำให้ไม่สามารถจ้องหน้าจอเป็นเวลานานได้ ขณะเดียวกัน ปัญหาด้านเทคนิคยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญ อาทิ แอปพลิเคชันล่ม โทรศัพท์ค้าง แบตเตอรี่หมดเร็ว อินเทอร์เน็ตช้า รวมถึงค่าใช้จ่ายรายเดือนของโทรศัพท์มือถือที่อยู่ในระดับสูง ซึ่งล้วนส่งผลต่อการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในกลุ่มนี้อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปภาพรวมปัญหาอุปสรรคต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคต่างเผชิญกับอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะเรื่องภัยคุกคามออนไลน์ เช่น การหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ ลิงก์ปลอม การซื้อขายสินค้าออนไลน์ และแก๊งคอลเซนเตอร์ ซึ่งพบเด่นชัดในทุกภูมิภาค โดยภาคกลางมีข้อจำกัดด้านกายภาพ การขาดการสนับสนุนในครอบครัว และข้อจำกัดทางรายได้ ส่วนภาคเหนือชี้ถึงความจำเป็นในการเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไปเนื่องจากไม่ได้ใช้เทคโนโลยีมาตั้งแต่วัยหนุ่มสาว ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นสามประเด็นหลักคือ ปัญหาสุขภาพ ความปลอดภัย และเทคนิค ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการใช้งานที่ต่อเนื่อง ขณะที่ภาคใต้ประสบปัญหาเชิงซ้อน ทั้งด้านความปลอดภัย สุขภาพ เทคนิค และค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนที่สูง โดยรวมสะท้อนว่าผู้สูงอายุทั่วประเทศต่างต้องการการสนับสนุนทั้งในด้านเทคโนโลยี ความปลอดภัย และการเข้าถึงค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสม

5.3.3 การศึกษามุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.3.3.1 ความต้องการด้านรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“อยากเรียนรู้วิธีการใช้อุปกรณ์ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ อยากเรียนแบบออฟไลน์”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ท่านที่ 3

“ต้องการเรียนแบบกลุ่ม มีเพื่อนๆ มาช่วยกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งนี้ ไม่ต้องการการเรียนการสอนแบบออนไลน์ เพราะเข้าระบบไม่เป็น”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 6

“คิดว่าการเรียนออนไลน์ไม่เหมาะกับผู้สูงอายุที่อายุมากแล้ว”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 1

“ผู้สูงอายุมีภาวะหลงลืม เลยไม่มีแรงจูงใจในการเรียน ไม่ควรมาในรูปแบบของการอบรม แต่ควรมาตั้งจุดบริการให้คำปรึกษาผู้สูงอายุ”

— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ท่านที่ 8

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคกลาง เห็นว่าการจัดการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีควรดำเนินการในรูปแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มย่อยขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถสอบถามข้อสงสัยได้ทันที ทั้งนี้ หากมีการจัดการเรียนการสอนแบบกลุ่ม ควรจำกัดจำนวนผู้เรียนให้ไม่มากนัก และใช้ระยะเวลาในการสอนแต่ละครั้งไม่นาน โดยเน้นการฝึกปฏิบัติจริงควบคู่กับการจดบันทึก เพื่อใช้ในการทบทวนและเสริมความจำในภายหลัง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่นิยมการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากรู้สึกว่าไม่สามารถติดตามเนื้อหาได้ทัน และไม่สะดวกในการใช้งานตามสภาพร่างกายและความสามารถทางเทคโนโลยี ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ยังเสนอแนะให้มีการสนับสนุนจากหน่วยงานในชุมชน หรือโรงเรียนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรจัดให้มีจุดบริการให้คำปรึกษาเป็นครั้งคราว สำหรับให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดความติดขัดในการใช้งานเทคโนโลยี

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประเด็นแรก คือ จำนวนผู้เรียนต่อผู้สอน โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดการเรียนการสอนในรูปแบบตัวต่อตัว คือ ผู้เรียน 1 คนต่อผู้สอน 1 คน เพื่อให้สามารถฝึกปฏิบัติไปพร้อมกับผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่บางรายเสนอให้จัดการเรียนรู้แบบกลุ่มขนาดเล็ก ผู้เรียนประมาณ 3–5 คนต่อผู้สอน 1 คน เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน ประเด็นที่สอง คือ ระยะเวลาในการเรียน ซึ่งผู้สูงอายุให้ความเห็นว่าควรใช้เวลาสอนแต่ละครั้งไม่เกิน 3 ชั่วโมง และควรจัดในช่วงเวลาเช้าเพื่อลดความง่วงในช่วงบ่าย รวมถึงควรมีการทบทวนบทเรียนอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกลับมาสอนซ้ำเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง ส่วนประเด็นสุดท้าย คือ ลักษณะการเรียนการสอน โดยผู้สูงอายุเกือบทั้งหมดไม่ประสงค์จะเรียนในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากไม่สามารถเข้าระบบได้หรือไม่ถนัดในการใช้งานเทคโนโลยี จึงมีความต้องการให้จัดการเรียนรู้ในรูปแบบที่พบปะกันโดยตรงและเน้นการฝึกปฏิบัติจริง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการเรียนรู้เพิ่มเติมด้านเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนรู้ โดยสามารถจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มแรก มีความประสงค์จะเรียนรู้ในลักษณะกลุ่มขนาดเล็ก (ประมาณ 5 คน) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถช่วยเหลือกันได้ โดยเฉพาะผู้ที่มีทักษะหรือเรียนรู้ได้เร็วกว่าสามารถช่วยอธิบายและถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนได้ กลุ่มที่สอง ต้องการเรียนรู้ในรูปแบบตัวต่อตัว เนื่องจากต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษ โดยเฉพาะผู้ที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น ปัญหาด้านสายตา และกลุ่มที่สาม ไม่ประสงค์

จะเรียนรู้เพิ่มเติม โดยมีเหตุผลแตกต่างกันไป เช่น บางรายเห็นว่าสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอยู่แล้ว ขณะที่บางรายมีข้อจำกัดด้านเวลา หรือมีภารกิจและกิจกรรมอื่นที่ให้ความสำคัญมากกว่า สำหรับในด้านของวิธีการเรียนรู้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าไม่ต้องการเรียนในรูปแบบออนไลน์ เนื่องจากยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ระบบดังกล่าว และไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองในการเข้าถึงและใช้งาน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้สูงอายุมีความเห็นพ้องกันว่าการจัดการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีควรอยู่ในรูปแบบการเรียนแบบพบหน้า โดยควรมีการทบทวนความรู้ภายหลังจากการเรียนครั้งแรกในระยะเวลาประมาณ 3–6 เดือน การเรียนรู้ควรจัดในกลุ่มขนาดเล็กประมาณ 3–10 คน เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน และช่วยกันจดจำข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการเรียนแบบตัวต่อตัว ควรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เดือนละ 1 ครั้ง ณ ศูนย์ราชการหรือสถานที่ที่เหมาะสม ทั้งนี้ การจัดการเรียนการสอนในลักษณะที่มีผู้เรียนทั้งห้องต่อวิทยากรเพียงหนึ่งคน อาจไม่เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ควรกำหนดช่วงเวลาเรียนให้อยู่ในช่วงเช้า ไม่เกินเที่ยง และใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อไม่ให้ผู้เรียนรู้สึกเบื่อหรือเหนื่อยล้า โดยกำหนดเป็นรายเดือน ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือครึ่งวันก็ถือว่าเพียงพอ

ในกรณีที่ไม่สามารถจัดการเรียนการสอนตามปกติได้ ควรมีทางเลือกเสริมโดยจัดให้มี “จุดบริการให้คำปรึกษาแบบพบหน้า” ภายในชุมชน สำหรับให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้สูงอายุประสบปัญหาเฉพาะหน้า และหากมีความจำเป็นต้องใช้การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ควรจัดเนื้อหาให้สั้น กระชับ โดยใช้เวลาไม่เกิน 10 นาทีต่อหัวข้อ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนรู้

สรุปภาพรวมความต้องการด้านรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้สูงอายุในทุกภาคเห็นว่าการเรียนรู้ควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริงและควรจัดในกลุ่มขนาดเล็กหรือตัวต่อตัว เพื่อให้สามารถเข้าใจง่ายและสอบถามข้อสงสัยได้ทันที นอกจากนี้ ทุกภาคล้วนมีความกังวลเกี่ยวกับการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ไม่ต้องการเรียนออนไลน์ เนื่องจากขาดความคุ้นเคย ไม่สะดวกในการใช้งาน หรือไม่มั่นใจในทักษะด้านเทคโนโลยีของตนเอง ทั้งยังเห็นพ้องกันว่าควรมีการทบทวนบทเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความจำ รวมถึงต้องการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในชุมชนหรือสถานที่เรียนผู้สูงอายุ และมีจุดบริการให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดความติดขัด ทั้งนี้ในด้านความแตกต่างกันของแต่ละภาค คือ ภาคกลาง ผู้สูงอายุต้องการเรียนตัวต่อตัวหรือกลุ่มย่อยขนาดเล็กโดยจำกัดจำนวนผู้เรียนและใช้เวลาไม่นานต่อครั้ง เน้นการจดบันทึกเพื่อทบทวน และมีความเห็นชัดเจนเรื่องความไม่สะดวกของการเรียนออนไลน์ ภาคเหนือ แบ่งกลุ่มผู้เรียนเป็นตัวต่อตัวเป็นหลัก และกลุ่มเล็ก 3–5 คน มีการเน้นจัดเวลาเรียนในช่วงเช้า ไม่เกิน 3 ชั่วโมง และต้องการให้มีการสอนซ้ำเป็นระยะ เช่น เดือนละครั้ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นหลากหลาย กลุ่มหนึ่งต้องการเรียนกลุ่มเล็กประมาณ 5 คน เพื่อช่วยเหลือกันเอง กลุ่มสองต้องการเรียนตัวต่อตัวโดยเน้นความใส่ใจเฉพาะบุคคล ส่วนกลุ่มที่สามไม่ต้อง

การเรียนเพิ่มเติม โดยส่วนใหญ่ไม่ชอบการเรียนออนไลน์เพราะไม่คุ้นเคย ในส่วนภาคใต้ เห็นว่าการเรียนควรจัดเป็นกลุ่มเล็ก 3–10 คน เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนและช่วยจำข้อมูล ควรมีการทบทวนความรู้หลังเรียนครั้งแรกภายใน 3–6 เดือน และการเรียนตัวต่อตัวควรจัดเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง ณ สถานที่เหมาะสม ใช้เวลาสั้น ๆ ในช่วงเช้า ไม่เกินเที่ยง เพื่อป้องกันความเหนื่อยล้า

5.3.3.2 ความต้องการด้านเนื้อหาในการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“อยากเรียนการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐานที่ใช้งานในชีวิตประจำวันหรือที่จำเป็นจะต้องใช้ทุกวัน เริ่มสอนตั้งแต่การติดตั้ง การลงทะเบียนตามขั้นตอนที่ 1 ไปเลย” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1-4 ภาคกลาง ท่านที่ 4**	**“อยากรู้ว่าเวลาโทรศัพท์ค้างต้องทำอย่างไร เพราะเมื่อค้างแล้ว แอปพลิเคชันอื่นๆ จะไม่ได้ใช้ ตนเดือดร้อนเพราะต้องทำงานตลอด”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 ภาคเหนือ ท่านที่ 5**	**“สอนการใช้ระบบปฏิบัติการสำหรับผู้พิการทางสายตาให้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 5**	**“อยากให้สอนเรื่อง 1. วิธีการเข้าถึงระบบได้ง่าย และการตั้งระบบให้เข้าถึง ง่าย 2. การแจ้งเตือนภัยที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว 3. โดยส่วนตัวแล้วไม่ได้สนใจการเรียนแอปพลิเคชัน คิดว่าที่มีอยู่ก็พอแล้ว”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคกลางท่านหนึ่งแสดงความต้องการที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการสร้างสรรค์และตัดต่อคลิปวิดีโอ เพื่อใช้ในกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังแสดงความสนใจในการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น LINE และ Facebook ตั้งแต่ขั้นตอนการติดตั้งและลงทะเบียน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการรู้เท่าทันสื่อและการป้องกันตนเองจากมิจฉาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก๊งคอลเซ็นเตอร์และการหลอกลวงผ่านการขายสินค้าออนไลน์ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังแสดงความประสงค์ที่จะเรียนรู้งานประดิษฐ์และทักษะคอมพิวเตอร์พื้นฐาน โดยมีเจตนาที่จะนำความรู้เหล่านี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น แม้บางครั้งตนเองอาจไม่ได้ใช้งานแอปพลิเคชันหรืออุปกรณ์บางประเภทโดยตรงก็ตาม

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ มีความคิดเห็นที่หลากหลายต่อเนื้อหาในการจัดการสอน โดยครอบคลุมทั้งการใช้แอปพลิเคชันในชีวิตประจำวัน เช่น LINE และ Facebook รวมถึงการใช้งานฟังก์ชันพื้นฐานของโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน เช่น การโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน

ธนาคาร การแก้ไขปัญหาโทรศัพท์ค้าง และการเตรียมคลิปวิดีโอหรือถ่ายตัดต่อลงในแพลตฟอร์ม TikTok ผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้อธิบายลำดับขั้นตอนความต้องการเรียนรู้ของตนเองอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการใช้งาน LINE และ Facebook ให้ชำนาญเป็นอันดับแรก ต่อมาคือการเรียนรู้เรื่องการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางออนไลน์ ขั้นที่สาม คือการขยายความรู้ไปสู่การสั่งซื้อสินค้าออนไลน์และการสังเกตโฆษณาชวนเชื่อ และในขั้นต่อไปมีความประสงค์ที่จะเรียนรู้เรื่องสุขภาพผ่านเทคโนโลยี เนื่องจากเชื่อว่าสุขภาพที่ดีจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านอื่น ๆ ต่อไปด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้มีความสนใจที่จะพัฒนาทักษะการใช้งานเทคโนโลยีในระดับที่สูงกว่าพื้นฐาน โดยเฉพาะในด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล เช่น การถ่ายภาพ การตัดต่อวิดีโอและรูปภาพ นอกจากนี้ ยังแสดงความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันของภาครัฐเพื่อการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมทั้งแสดงความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางออนไลน์ และต้องการเสริมสร้างความรู้ในการรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ บางรายมีความต้องการเฉพาะทาง เช่น การใช้ระบบสำหรับผู้พิการทางสายตา ขณะที่บางท่านเลือกที่จะไม่เรียนรู้เพิ่มเติม เนื่องจากเชื่อว่าตนเองสามารถพัฒนาความรู้ด้วยตนเองแล้ว หรือมองว่าการเรียนรู้เพิ่มเติมไม่มีประโยชน์เนื่องจากอายุมากแล้ว

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ควรจัดการสอนในลักษณะที่เน้นการเข้าถึงระบบอย่างง่ายดาย โดยมีการตั้งค่าระบบให้ใช้งานไม่ซับซ้อน พร้อมทั้งจัดทำการแจ้งเตือนภัยที่เข้าใจง่ายและรวดเร็ว สำหรับเนื้อหาการสอนที่ควรเพิ่มเติม ได้แก่ การรู้เท่าทันภัยออนไลน์ การใช้งานโทรศัพท์มือถือขั้นพื้นฐาน เช่น การปรับขนาดตัวอักษร การเพิ่มหรือลดเสียง การตั้งค่าต่าง ๆ ของโทรศัพท์ รวมถึงการใช้แอปพลิเคชัน LINE อย่างถูกต้อง เช่น การส่งรูปภาพและการแก้ไขเมื่อแอปพลิเคชันเกิดการค้าง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุรับรู้สิทธิของตนเอง และมีความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องกลัวว่าจะออกจากระบบไม่ได้ พร้อมทั้งเพิ่มความรู้ในด้านธุรกรรมการเงิน การตัดต่อภาพและวิดีโอ ตลอดจนการสอนทักษะช่างหรืออาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ ทั้งนี้ ควรให้บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนดังกล่าว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

สรุปภาพรวมความต้องการด้านเนื้อหาในการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

พบว่า ทุกภาคมีความสนใจในการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานและการสร้างสรรค์สื่อดิจิทัล รวมถึงความตระหนักเรื่องความปลอดภัยออนไลน์ แต่ความแตกต่างอยู่ที่รายละเอียดความต้องการ เช่น ภาคกลางผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยเฉพาะการช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้แก่ผู้อื่นในชุมชนหรือในโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นที่จะไม่เพียงแต่เรียนรู้เพื่อใช้

ส่วนตัวเท่านั้น แต่ยังต้องการสร้างเครือข่ายและพัฒนาศักยภาพของกลุ่มผู้สูงอายุโดยรวม ภาคเหนือ ผู้สูงอายุมีแนวคิดในการเรียนรู้ที่มีลำดับขั้นตอนและเป็นระบบชัดเจน เริ่มตั้งแต่การฝึกใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานอย่างชำนาญ เช่น LINE และ Facebook ก่อนที่จะขยายไปสู่การเรียนรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยออนไลน์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นทักษะที่สูงกว่าขั้นพื้นฐานและการใช้แอปภาครัฐ ขณะที่ภาคใต้เน้นความง่ายในการใช้งานและการได้รับการสนับสนุนอย่างเป็นระบบจากผู้ให้บริการโทรคมนาคม

5.3.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ง่ายขึ้น

“ถ้ามีสื่อการสอนมาแปะคล้ายปฏิทินที่บอกถึงวิธีการใช้งานตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ทั้งในระดับต้น ระดับกลาง และระดับเชิงลึก โดยแจกให้ผู้สูงอายุทุกคนไปแปะที่ฝาผนัง เพื่อจะได้มองเห็นทุกวัน กดหน้าจอตามได้ถูกต้องแบบนี้จะช่วยผู้สูงอายุได้มากกว่า” **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 ภาคกลาง ท่านที่ 4**	**“อยากให้โทรศัพท์ไม่ค้าง อยากได้รุ่นใหม่ แต่ไม่มีกำลังทรัพย์พอจะซื้อ ปัจจุบันยังต้องกู้หนี้ยืมสินมาจ่ายค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือน”** **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ท่านที่ 5**	**"อยากให้มีอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงง่ายและประหยัดกว่าที่ใช้ในปัจจุบัน มีสื่อการเรียนการสอนแบบคลิปสั้นเข้าใจง่ายมีภาพอธิบายประกอบ คำอ่านกระชับ "** **— กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 4**	**“อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านที่คอยให้คำแนะนำ ในการใช้เทคโนโลยีเมื่อผู้สูงอายุมีปัญหาค่อยมาถาม”** **-กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 ภาคใต้ ท่านที่ 6**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคกลาง ผู้สูงอายุมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องความจำเป็นของการจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่ายและเหมาะสมกับวัย โดยมีข้อเสนอให้จัดทำสื่อประเภท Pocket Book ซึ่งประกอบด้วยภาพประกอบที่ชัดเจนและตัวอักษรขนาดใหญ่ เพื่อความสะดวกในการอ่านและทำความเข้าใจ นอกจากนี้ ยังเสนอให้จัดทำคลิปวิดีโอสั้น ความยาวประมาณ 5–15 นาที โดยมีวิทยากรบรรยายด้วยความเร็วที่เหมาะสม พร้อมนำเสนอเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ด้วยตนเอง อีกหนึ่งแนวคิดที่ได้รับการเสนอคือ

การจัดทำสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบของปฏิทิน ซึ่งแสดงขั้นตอนการใช้งานเทคโนโลยีตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ พร้อมติดตั้งไว้ในที่อยู่อาศัยเพื่อการเรียนรู้ที่สะดวกและต่อเนื่อง

ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีข้อเสนอให้ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะการตั้งค่าหมายเลขลัดเพื่อความสะดวกในการติดต่อ และในประเด็นด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นพ้องกันว่าควรมีการจัดทำแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดในระดับที่เหมาะสมกับรายได้ของตน โดยมีการเสนอราคาที่ถือว่าเหมาะสมคือประมาณ 300–500 บาทต่อเดือน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคเหนือ ผู้สูงอายุในภาคเหนือส่วนใหญ่ให้ความสนใจต่อประเด็นการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการในการมีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดควบคู่กับการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีในสถานที่สาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้สูงอายุจำนวนมากไม่มีรายได้ประจำเพียงพอที่จะชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือนอย่างต่อเนื่อง บางรายถึงขั้นต้องกู้ยืมเงินมาเพื่อชำระค่าบริการดังกล่าว ซึ่งรายได้ที่มีเพียงพอเพียงแค่ใช้หนี้สินเท่านั้น นอกจากนี้ มีผู้สูงอายุให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การให้บริการของรัฐ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายหรือการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการบูรณาการสวัสดิการด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตให้แก่ประชาชน โดยเปิดโอกาสให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ฟรีในบางบริการหรือบางพื้นที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความเท่าเทียมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่มีความต้องการในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีราคาย่อมเยาและมีประสิทธิภาพ โดยมีข้อเสนอให้จัดให้บริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชน หรือจัดทำแพ็กเกจราคาพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในช่วงประมาณ 200–300 บาทต่อเดือน อย่างไรก็ตาม มีข้อกังวลจากบางท่านว่า การให้บริการ Wi-Fi ฟรีอาจนำไปสู่การรวมกลุ่มของเยาวชนในทางที่ไม่เหมาะสม หรือในบางกรณี ผู้สูงอายุบางกลุ่มอาจไม่ได้ใช้ประโยชน์ในด้านการเรียนรู้ตามที่ตั้งเป้าไว้

นอกจากนี้ กลุ่มผู้สูงอายุยังแสดงความต้องการสื่อการเรียนรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะคลิปวิดีโอขนาดสั้น ความยาวประมาณ 3–5 นาที ซึ่งมีเนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย และมีภาพประกอบที่ชัดเจนมากกว่าการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น เอกสารหรือหนังสือเรียน เนื่องจากผู้สูงอายุหลายท่านประสบปัญหาในการอ่าน

ในด้านเนื้อหาความรู้ กลุ่มผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะการระมัดระวังภัยจากมิจฉาชีพ (Scammer) และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ก่อน

ทำการสั่งซื้อ เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนในชีวิตประจำวัน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 - 4 ได้แก่ มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 – 4 ภาคใต้ ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การจัดทำแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดที่มีความเร็วและคุณภาพเพียงพอต่อการใช้งาน ตลอดจนการจัดให้มีบริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชนและสถานที่ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการอบรมและส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบที่เหมาะสมกับวัยและความสามารถของตนเอง เช่น การแจกจ่ายเอกสารคำแนะนำที่ชัดเจน หรือการจัดทำคลิปวิดีโอสั้นที่เข้าใจง่าย สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังเสนอให้มีการควบคุมแอปพลิเคชัน โฆษณา หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่อาจไม่คุ้มค่าในการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านรายได้และทักษะทางเทคโนโลยี ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

โดยสรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ง่ายขึ้น พบว่า จากการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาค พบว่ามีจุดร่วมหลายประการที่สะท้อนถึงความต้องการพื้นฐานด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างทั่วถึง โดยทุกภาคต่างต้องการให้มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดและบริการ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชนหรือสถานที่ราชการ เพื่อบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายและสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ ยังเห็นพ้องกันในเรื่องความจำเป็นของสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย เช่น คลิปวิดีโอสั้น ๆ ที่มีคำอธิบายชัดเจน หรือเอกสารตัวอักษรขนาดใหญ่ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์และการป้องกันตนเองจากภัยไซเบอร์

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบความแตกต่างของแต่ละภาคที่สะท้อนสภาพบริบททางสังคมและความต้องการเฉพาะกลุ่ม เช่น ภาคกลางเน้นการออกแบบสื่อการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ เช่น ปฏิทินสอนใช้งานติดผนังบ้าน และการพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์ให้เหมาะกับผู้สูงอายุ รวมถึงมีเจตนาในการแบ่งปันความรู้เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ภาคเหนือสะท้อนปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจอย่างชัดเจน โดยผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งไม่มีรายได้ประจำและต้องกู้ยืมเงินเพื่อจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ต จึงเสนอให้รัฐบูรณาการสวัสดิการอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของบริการภาครัฐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือแสดงความกังวลเกี่ยวกับการใช้ Wi-Fi ฟรีในทางที่ไม่เหมาะสม และต้องการสื่อที่เข้าใจง่ายกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงเน้นการเรียนรู้เพื่อป้องกันภัยจากมิจฉาชีพ ขณะที่ภาคใต้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ โดยเสนอให้บริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมมีบทบาทในการจัดการเรียนการสอน และให้มีการควบคุมแอปพลิเคชันหรือโปรโมชั่น

ที่ไม่เหมาะสม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุดในชีวิตประจำวัน

5.4 ผลการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง (กลุ่มที่ 5 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล)

5.4.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

5.4.1.1 ประสบการณ์และเหตุผลด้านการเริ่มใช้หรือไม่ใช้งานอินเทอร์เน็ต

“เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วงสถานการณ์การแพร่เชื้อโควิด 19 เนื่องจากไม่สามารถเดินทางไปร่วมพิธีกรรมทางศาสนาที่โบสถ์คริสเตียนได้ตามปกติ ทางโบสถ์จึงส่งคลิปเสียงและคลิปวิดีโอการเทศนาผ่านช่องทางออนไลน์มาให้” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1**	**“ไม่คิดอยากจะเล่นโทรศัพท์ แต่ลูกซื้อมาให้จะได้โทรหากันผ่านทาง LINE ได้สะดวกโดยไม่ต้องเสียเงินค่าโทรศัพท์”** **-กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“ทุกวันนี้ก็ใช้อินเทอร์เน็ต เพราะอยู่บ้านคนเดียวแล้วเหงา หลานเอาโทรศัพท์มือถือมาให้ใช้งาน และสอนวิธีการเข้าถึง YouTube Tiktok หาคลิปที่ชอบดู”** **-กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**	**“เริ่มใช้โทรศัพท์เพราะต้องการติดต่อลูกที่ทำงานในกรุงเทพ โทรติดต่อผ่านทาง LINE และ Messenger”** **-กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1**

ภาพที่ 58 ภาพโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ที่ชื้โทรศัพท์เพราะต้องการติดต่อลูกที่ทำงานในกรุงเทพ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง พบว่า ในระยะแรกไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เมื่อมีบุคคลในครอบครัวนำโทรศัพท์รุ่นใหม่มาให้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เริ่มต้นเรียนรู้วิธีการใช้งาน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุในภาคเหนือมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย อาทิ การเข้าถึงข้อมูลทางศาสนาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การติดต่อสื่อสารกับบุคคลใกล้ชิดเนื่องจากอาศัยอยู่เพียงลำพัง และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการประกอบอาชีพ กลุ่มผู้สูงอายุดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีตามความจำเป็นของแต่ละช่วงชีวิต ทั้งในด้านจิตวิญญาณ ความปลอดภัยส่วนบุคคล และการทำงาน โดยมีวิธีการเรียนรู้ผ่านการแนะนำจากหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกระบวนการลองผิดลองถูก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสารและความบันเทิง โดยมีการติดตามข่าวสารทั้งในประเทศและจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ประเทศลาว นอกจากนี้ การใช้งานแอปพลิเคชัน YouTube เพื่อรับชมรายการบันเทิงที่ชื่นชอบยังมีส่วนช่วยบรรเทาความเหงาสำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่เพียงลำพัง สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการเติมเต็มช่องว่างทางสังคมและด้านอารมณ์

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานที่อาศัยหรือทำงานอยู่ห่างไกล โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร การใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น LINE และ Messenger ช่วยให้สามารถสื่อสารกันได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในครอบครัว รวมถึงใช้ในการติดต่อเรื่องธุระสำคัญ สะท้อนถึงความสามารถในการปรับตัวของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาความใกล้ชิดกับคนในครอบครัวแม้จะอยู่ห่างกัน

โดยสรุปภาพรวมประสบการณ์และเหตุผลด้านการเริ่มใช้หรือไม่ใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้สูงอายุในแต่ละภาคของประเทศไทยมีรูปแบบและแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกันตามบริบททางสังคมและชีวิตประจำวัน โดยมีความเหมือนกันในแง่ของการปรับตัวเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร ความบันเทิง และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทั้งยังมีการเรียนรู้ผ่านบุคคลรอบข้างหรือด้วยตนเอง สำหรับภาคกลาง การเริ่มต้นใช้งานมักเกิดจากแรงกระตุ้นภายนอก เช่น การได้รับโทรศัพท์รุ่นใหม่จากคนในครอบครัว ส่วนภาคเหนือ ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจภายในที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางศาสนา ความปลอดภัย

ส่วนบุคคล หรือการทำงาน แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวตามสถานการณ์ชีวิต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มใช้เทคโนโลยีเพื่อบรรเทาความเหงา โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ลำพัง ผ่านการรับชมความบันเทิงจาก YouTube และการติดตามข่าวสารทั้งในและต่างประเทศ ขณะที่ภาคใต้เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาความสัมพันธ์ในครอบครัวกับบุตรหลานที่อยู่ห่างไกล โดยใช้แอปพลิเคชันที่สะดวกและไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง เช่น LINE และ Messenger โดยรวมแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีการปรับใช้เทคโนโลยีตามความต้องการเฉพาะตัวและบริบทแวดล้อมที่แตกต่างกัน แต่ล้วนตอกย้ำถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีในการเติมเต็มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

5.4.1.2 ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเครื่องเดียวเท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุตรผ่านทางแอปพลิเคชัน Line ซึ่งช่วยให้ตนสามารถพูดคุยกับบุตรได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการโทรศัพท์” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือที่ได้ซื้อต่อมาจากเพื่อนซึ่งอาศัยอยู่ในศูนย์ธรรมสรณ์เดียวกัน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของตนอาศัยเพียงสัญญาณ Wi-Fi ที่มีให้บริการภายในบริเวณศูนย์ฯ เท่านั้น ตนไม่ได้สมัครใช้แพ็กเกจอินเทอร์เน็ตของตนเองแต่อย่างใด เนื่องจากไม่ต้องการมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในแต่ละเดือน”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 3**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นประจำ โดยนำไปใช้ประโยชน์แม้ในขณะที่ออกไปทำงานรับจ้างเลี้ยงสัตว์ในทุ่งนา ตนมักใช้เวลาว่างในระหว่างการทำงานเปิดดูคลิปวิดีโอเพื่อความบันเทิงและเพลิดเพลิน ช่วยให้รู้สึกไม่เหงาและไม่เบื่อหน่ายในขณะที่ต้องอยู่กลางทุ่งเพื่อดูแลสัตว์เลี้ยงเพียงลำพัง”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**	**“ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวัน แต่มีข้อจำกัดในการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ หรือฟังก์ชันอื่นของโทรศัพท์ เนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานที่ซับซ้อน โดยส่วนใหญ่แล้วตนจะเน้นการใช้งานพื้นฐานเท่านั้น คือ การโทรเข้า โทรออก และรับสายโทรศัพท์”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง พบว่า การใช้อุปกรณ์ดิจิทัลของผู้สูงอายุจำกัดอยู่เพียงโทรศัพท์สมาร์ตโฟนเพียงเครื่องเดียว โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานเป็นสำคัญ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุมีรูปแบบการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลที่คล้ายคลึงกัน โดยส่วนใหญ่มีเพียงโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟนหนึ่งเครื่อง และไม่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น เช่น แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ เนื่องจากขาดทักษะในการใช้งานและไม่เห็นความจำเป็นในการใช้ ทั้งนี้ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุบางรายเลือกใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi จากศูนย์ธรรมสรณ์แทนการสมัครแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตส่วนตัว เพื่อหลีกเลี่ยงภาระค่าใช้จ่าย ขณะที่บางรายซื้อโทรศัพท์สมาร์ตโฟนต่อจากเพื่อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีผ่านเครือข่ายทางสังคมที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ที่น่าสนใจ อาทิ การติดตามข่าวสารทั้งในประเทศไทยและประเทศลาว ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจต่อสังคมและวัฒนธรรมของประเทศเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ ยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในบริบทของการทำงาน เช่น การเปิดชมคลิปวิดีโอระหว่างการรับจ้างเลี้ยงสัตว์กลางทุ่งนา ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างความบันเทิงและผ่อนคลายระหว่างการประกอบอาชีพ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเพียงอย่างเดียว แต่การใช้งานยังคงมีข้อจำกัดอย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่สามารถใช้งานได้เพียงการโทรเข้า โทรออก และรับสายเท่านั้น ซึ่งสะท้อนถึงระดับทักษะทางดิจิทัลที่ยังจำกัด และการขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้การใช้งานในระดับที่ซับซ้อนมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคใต้มีมุมมองว่าการใช้งานในระดับพื้นฐานดังกล่าวถือว่าเพียงพอแล้วสำหรับตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวัน และไม่เห็นความจำเป็นในการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่มองว่าเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือพื้นฐานในการดำรงชีวิต มากกว่าจะเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมหรือใช้งานอย่างหลากหลาย

โดยสรุปภาพรวมด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคของประเทศมีการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีความเหมือนกันในแง่ของการจำกัดการใช้งานให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสมกับทักษะและความต้องการของตนเอง อย่างไรก็ตาม แต่ละภาคมีลักษณะและบริบทที่แตกต่างกัน ภาคกลางเน้นการใช้โทรศัพท์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานเป็นหลัก ส่วนภาคเหนือมีการใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟนโดยทั่วไป ไม่ได้ใช้แท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ เนื่องจากขาดทักษะและไม่เห็นความจำเป็น รวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่าน Wi-Fi ของศูนย์ธรรมสรณ์เพื่อ

ลดค่าใช้จ่าย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมต่อกับข้อมูลข่าวสารทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการนำไปใช้สร้างความบันเทิงในขณะทำงาน ภาคใต้แม้จะใช้สมาร์ตโฟนเพียงเครื่องเดียว แต่มีข้อจำกัดในการใช้งานเพียงพื้นฐาน เช่น โทรเข้า-โทรออก และรับสายเท่านั้น โดยผู้สูงอายุในภาคใต้มีทัศนคติว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือพื้นฐานที่เพียงพอสำหรับชีวิตประจำวัน และไม่มีแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม ความแตกต่างเหล่านี้สะท้อนบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีในแต่ละพื้นที่

5.4.1.3 ด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

"ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเฉพาะในยามที่มีความจำเป็นเท่านั้น โดยเน้นการใช้งานสำหรับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นหลัก ไม่ได้ใช้เพื่อความบันเทิงหรือการค้นหาข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม" **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**"ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน จัดสรรเวลาการใช้งานออกเป็นช่วงๆ อย่างเป็นระบบ ใช้เวลาประมาณ 10-15 นาที/วันสำหรับการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง และประมาณ 15-30 นาทีต่อวันสำหรับการฟังธรรมะหรือการรับชมรายการบันเทิงที่ตนชื่นชอบ"** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 2**	**"มีทักษะในการใช้งานโทรศัพท์มือถือไม่มากนัก ไม่สามารถใช้งานฟังก์ชันที่ซับซ้อนได้ ตนเปิดใช้งานเพียงเพื่อรับชมคลิปวิดีโอการแสดงลิเกที่ตนชื่นชอบเท่านั้น โดยใช้เวลาไปกับการรับชมประมาณ 3 ชั่วโมงต่อวัน"** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**	**"ใช้อินเทอร์เน็ตเฉพาะในยามที่มีความจำเป็นเท่านั้น เนื่องจากตนมีความคุ้นเคยและพึงพอใจกับการติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์มากกว่า ตนรู้สึกว่าการรับชมข่าวสารผ่านโทรทัศน์มีความสะดวกและเข้าใจง่ายกว่าการใช้อินเทอร์เน็ต"** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในภาคกลางใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น โดยมุ่งเน้นการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลอื่นเป็นหลัก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ผู้สูงอายุมีรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายและมีการจัดสรรเวลาอย่างเป็นระบบ โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน โดยแบ่งช่วงเวลาการใช้งานออกเป็นช่วงสั้น ๆ เพื่อพักสายตาหรือทำกิจกรรมอื่น วัตถุประสงค์ในการใช้งานครอบคลุมตั้งแต่การติดต่อสื่อสาร การรับชมความบันเทิง ไปจนถึงการฟังธรรมะเพื่อพัฒนาจิตใจ

นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มักใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กับการทำงานอดิเรก เช่น การปักผ้า แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีถูกนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมงานอดิเรก ไม่ได้เข้ามาแทนที่งานอดิเรกที่ผู้สูงอายุนั้นชื่นชอบอยู่แล้ว

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุในพื้นที่ดังกล่าวมีการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในลักษณะที่ค่อนข้างจำกัดทั้งในด้านความหลากหลายของกิจกรรมและการใช้งาน โดยใช้เวลาค่อนข้างมากในแต่ละวันเพื่อความบันเทิงเป็นหลัก ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุบางท่านระบุว่าใช้เวลารับชมคลิปวิดีโอที่สนใจประมาณ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลจำกัดมักใช้เทคโนโลยีเพียงเพื่อเปิดรับชมเนื้อหาที่ตนชื่นชอบโดยเฉพาะ เช่น การแสดงลิเก โดยไม่ได้ใช้งานฟังก์ชันอื่น ๆ ที่มีความซับซ้อน สะท้อนให้เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มนี้เป็นช่องทางสำคัญในการเข้าถึงความบันเทิงที่สนใจ มากกว่าการใช้เพื่อประโยชน์ในด้านอื่น ๆ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุมีลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ค่อนข้างจำกัดและเฉพาะเจาะจง โดยมุ่งเน้นการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE และ Messenger เป็นหลัก ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน และมีการใช้งานหลายครั้งในแต่ละวัน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุในภาคใต้ยังคงพึ่งพาสื่อดั้งเดิม เช่น โทรทัศน์ ในการติดตามข่าวสาร และมองว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเพียงเครื่องมือสำหรับการสื่อสารเท่านั้น สะท้อนให้เห็นถึงความไม่คุ้นเคยหรือความไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เมื่อเทียบกับสื่อดั้งเดิมที่คุ้นเคยมากกว่า

สรุปภาพรวมด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีรูปแบบและวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกันไปตามบริบทและความต้องการของแต่ละพื้นที่ โดยภาคกลางเน้นการใช้เทคโนโลยีเฉพาะเมื่อมีความจำเป็น โดยมุ่งเน้นไปที่การติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวหรือผู้อื่นเป็นหลัก ส่วนภาคเหนือมีรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายและมีการจัดสรรเวลาอย่างเป็นระบบ ใช้งานประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน แบ่งเป็นช่วงสั้น ๆ เพื่อพักสายตาหรือทำกิจกรรมอื่น โดยวัตถุประสงค์ครอบคลุมตั้งแต่การสื่อสาร ความบันเทิง ไปจนถึงการพัฒนาจิตใจ และยังใช้เทคโนโลยีควบคู่กับงานอดิเรก เช่น การปักผ้า ซึ่งเทคโนโลยีไม่เข้ามาแทนที่งานอดิเรกเดิม แต่เป็นส่วนเสริม ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้งานที่ค่อนข้างจำกัดในด้านความหลากหลายของกิจกรรม แต่ใช้เวลาเป็นจำนวนมากกับความบันเทิงเป็นหลัก โดยเฉพาะการรับชมคลิปวิดีโอและเนื้อหาที่ตนสนใจ เช่น การแสดงลิเก และมักใช้เทคโนโลยีเฉพาะสำหรับการเข้าถึงความบันเทิงโดยไม่ใช้งานฟังก์ชันซับซ้อน ส่วนภาคใต้มีลักษณะการใช้งานที่จำกัดและเฉพาะเจาะจง เน้นการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE และ Messenger ใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน พร้อมทั้งยังคงพึ่งพาสื่อดั้งเดิมอย่างโทรทัศน์ในการติดตาม

ข่าวสาร เนื่องจากมีความไม่คุ้นเคยหรือความไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเมื่อเทียบกับสื่อดั้งเดิมที่คุ้นเคยมากกว่า ทั้งนี้ รูปแบบและวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและทัศนคติที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคอย่างชัดเจน

5.4.1.4 ด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน

“ LINE ไว้สำหรับโทรติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อน Facebook ไม่ค่อยได้ใช้ แต่ในบางครั้งใช้สำหรับดูหนัง" **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง**	**“ลงชื่อเข้าใช้ YouTube เพื่อฟังเพลง Facebook TikTok เพื่อดูคลิปสิ่งประดิษฐ์ เช่น การถักไหมพรม และ Google ค้นหาความหมายของคำที่สงสัย”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“เข้าใช้Facebook บัญชี (Account) ขอลูกเอาไว้ดูละครคุณธรรม ละครสั้น และลิเกคณะกล้วยหอมบรรจงศิลป์”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 1**	**“ใช้ Facebook ไว้สำหรับดูทั่วไป เช่น คลิปสั้นที่ขึ้นมา ส่วน LINE และ Messenger สำหรับโทรครอบครัว TikTok เพื่อความบันเทิง”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1**

ภาพที่ 59 ภาพโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ที่ใช้ดูคลิปทั่วไปเพื่อสร้างความบันเทิง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานโทรศัพท์มือถือในระดับพื้นฐาน โดยส่วนใหญ่จำกัดอยู่ที่การใช้แอปพลิเคชัน LINE เพื่อการสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนฝูง ส่วนแอปพลิเคชัน Facebook แม้จะมีการสมัครบัญชีผู้ใช้ไว้แล้ว แต่กลับไม่ได้เปิดใช้งานเป็นประจำหรือใช้งานอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ YouTube และ LINE ยังคงเป็นแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุในกลุ่มที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 นิยมใช้งานมากที่สุด สำหรับ YouTube ผู้สูงอายุใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลายตามเนื้อหาคลิปวิดีโอที่สนใจ อาทิ การค้นหาเพลง กิจกรรมที่สนใจ การรับชมข่าวสารรายวัน การฟังธรรมะ และการฟังเพลง ขณะที่ LINE ถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนที่โบสถ์ เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนทั่วไป แอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมรองลงมาคือ Facebook ซึ่งใช้ติดตามข่าวสาร และ TikTok ซึ่งใช้สำหรับรับชมเนื้อหาสั้น ๆ นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุรายหนึ่งที่เลือกใช้งานแอปพลิเคชันของสถานีโทรทัศน์ฟรีทีวี เพื่อรับชมข่าวสารแทนการเปิดดูโทรทัศน์โดยตรง สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้แอปพลิเคชันยอดนิยม เช่น YouTube และ Facebook เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการรับชมเนื้อหาที่ตนสนใจ อาทิ ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศไทยและประเทศลาว การแสดงลิเกจากคณะกล้วยหอมบรรจงศิลป์ คณะศรรามน้ำเพชร และคณะกฤษณาบารมี รวมถึงคลิปตลกล้อเลียนและละครคุณธรรม ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังมีการใช้งาน TikTok เพื่อรับชมคลิปตลกเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตาม การใช้งานแอปพลิเคชันเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะของการรับชมแบบทางเดียว โดยไม่มีการมีส่วนร่วมหรือโต้ตอบกับเนื้อหาอย่างเป็นรูปธรรม

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันดิจิทัลเพื่อการบริโภคเนื้อหาเป็นหลัก มากกว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยนิยมใช้งานแพลตฟอร์มอย่าง Facebook, TikTok และ Threads เพื่อการรับชมหรือเลื่อนผ่านเนื้อหาเท่านั้น ด้านการสื่อสารยังคงพึ่งพาแอปพลิเคชัน LINE และ Messenger เป็นหลัก นอกจากนี้ ยังมีบางรายที่ใช้งานแอปพลิเคชันเฉพาะทาง เช่น Smart อสม. ในการปฏิบัติหน้าที่ สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจงตามบทบาท หน้าที่ และความจำเป็นของแต่ละบุคคล

สรุปภาพรวมด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและเหตุผลการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่า

จากข้อมูลพบว่าผู้สูงอายุในแต่ละภาคมีทั้งลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันดิจิทัลที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดยจุดร่วมที่สำคัญคือการใช้ LINE เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวหรือคนใกล้ชิดในทุกภูมิภาค อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างปรากฏในด้าน วัตถุประสงค์ ความถี่ และความหลากหลายของแอปที่ใช้งาน กล่าวคือ ภาคกลาง ใช้งานแอปในระดับพื้นฐาน เน้น LINE เป็นหลัก ส่วนแอปอื่นอย่าง Facebook มีบัญชีแต่ใช้น้อย แสดงถึงการใช้งานที่จำกัด ภาคเหนือ มีการใช้งานที่หลากหลาย เช่น LINE, YouTube, Facebook, TikTok ใช้เพื่อความบันเทิง การเรียนรู้ และจิตวิญญาณ เช่น ฟังธรรมะ

หรือฟังเพลงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มุ่งเน้นการบริโภคความบันเทิง เช่น ข่าว ลิเก คลิปตลก ผ่าน YouTube และ Facebook โดยส่วนใหญ่ไม่โต้ตอบกับเนื้อหา ภาคใต้ ใช้แอปเพื่อรับชมเนื้อหาแบบเลื่อนดูผ่าน Facebook, TikTok, Threads ขณะที่การสื่อสารใช้ LINE และ Messenger และบางรายใช้งานแอปเฉพาะทาง เช่น Smart อสม. ในการปฏิบัติงาน โดยสรุป ผู้สูงอายุทั่วประเทศใช้ LINE เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร แต่แตกต่างกันที่ ระดับความคุ้นเคย ความหลากหลาย และบริบทของการใช้งาน ดิจิทัลตามภูมิภาค

5.4.1.5 ด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ลูกเป็นคนสอนใช้โทรศัพท์มือถือและการใช้งาน LINE เพื่อโทรศัพท์ออนไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“ช่วงแรกจะเป็นเพื่อนที่โบสถ์คริสเตียน และอาจารย์เป็นผู้สอน มีเจ้าหน้าที่จากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์เชียงใหม่ และพี่เลี้ยงคอยช่วยสอนปัจจุบันเริ่มเรียนรู้เองจากคลิปวิดีโอที่ดูผ่าน Facebook”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“หลานอายุ 18 ปี เป็นคนสอน แต่สอนเท่าไหร่ตนก็จำไม่ได้ และถามครั้งเดียวก็จะไม่สอบถามแล้ว”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**	**“หลานสาวเป็นคนสอน ซึ่งต้องถามก่อนว่าเปิดยังไงใช้อย่างไร ต้องสอน 2-3 ครั้งถึงจะจำได้ ส่วนภรรยาสอนด้านการทำธุรกรรมทางการเงินให้ แต่สุดท้ายก็ทำไม่เป็นและให้เขาดำเนินการเอง”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุเริ่มต้นเรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์มือถือจากสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะบุตร ซึ่งทำหน้าที่แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน อาทิ LINE รวมถึงการโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มิได้เรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์มือถือจากบุตรหลานหรือสมาชิกในครอบครัว หากแต่ได้รับคำแนะนำจากบุคคลภายนอก อาทิ เพื่อนที่โบสถ์คริสเตียน อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการ เพื่อนบ้าน หรือแม้กระทั่งสอบถามจากผู้จำหน่ายในร้านโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุรายหนึ่งได้กล่าวเพิ่มเติม

ว่า หากประสงค์จะให้ผู้อื่นสอนการใช้งาน จำเป็นต้องวางแผนจัดสรรเวลาให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถเข้ารับการเรียนรู้ได้ เนื่องจากตนต้องใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าวในการส่งงานด้วย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านแรกได้รับการสอนการใช้งานจากบุตรสาว ขณะที่ท่านที่สองได้รับการเรียนรู้จากหลานชายวัยรุ่น แม้จะมีการแนะนำให้แล้ว แต่ทั้งสองท่านประสบปัญหาด้านความจำ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติซ้ำได้โดยปราศจากความช่วยเหลือ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมีลักษณะนิสัยที่ไม่กล้าสอบถามซ้ำเมื่อลืมหรือไม่เข้าใจ ส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้มักหยุดชะงักหลังจากการสอนครั้งแรก และส่งผลให้ความเข้าใจในเทคโนโลยีไม่พัฒนา หรืออาจสูญหายไปในที่สุด

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ผู้สูงอายุบางส่วนสามารถเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเองผ่านกระบวนการทดลองและแก้ไขข้อผิดพลาด ขณะที่บางรายได้รับความช่วยเหลือจากหลานหรือคู่สมรสในการเรียนรู้แอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น การวิดีโอคอลและการทำธุรกรรมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในการจดจำขั้นตอนหรือดำเนินการด้วยตนเอง ส่งผลให้ในท้ายที่สุดจำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นในการใช้งานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

โดยสรุปภาพรวมด้านผู้ที่สอนการใช้งานอุปกรณ์การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคต่างมีความต้องการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยส่วนใหญ่มีการได้รับคำแนะนำหรือความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลภายนอกเพื่อเสริมสร้างทักษะดังกล่าว ความแตกต่าง กล่าวคือ ภาคกลาง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มต้นเรียนรู้จากสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะบุตร ซึ่งให้คำแนะนำการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น LINE และการโทรผ่านอินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ภาคเหนือ กลุ่มผู้สูงอายุที่เปราะบางส่วนใหญ่ไม่ได้รับการเรียนรู้จากครอบครัว แต่ได้รับคำแนะนำจากบุคคลภายนอก เช่น เพื่อนที่โบสถ์คริสเตียน อาจารย์ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และมักต้องมีการจัดสรรเวลาเพื่อการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การเรียนรู้ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากบุตรสาวหรือหลานชายวัยรุ่น แต่พบปัญหาด้านความจำและนิสัยไม่กล้าสอบถามซ้ำเมื่อไม่เข้าใจ ส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้มักหยุดชะงักหลังการสอนครั้งแรก ภาคใต้ ผู้สูงอายุบางส่วนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการทดลองและแก้ไขข้อผิดพลาด ขณะที่บางรายได้รับความช่วยเหลือจากหลานหรือคู่สมรสในการเรียนรู้แอปพื้นฐาน เช่น การวิดีโอคอลและธุรกรรมออนไลน์ แต่ยังคงมีข้อจำกัดในการจดจำขั้นตอนและต้องพึ่งพาผู้อื่นในงานที่ซับซ้อนมากขึ้น

5.4.2 การศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.4.2.1 ความคิดเห็นด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ

“ตนเห็นว่าการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE มีประโยชน์อย่างมากในด้านการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนฝูง”	“ทุกเรื่องที่เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตถือเป็นการฝึกสมองผู้สูงวัย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสุขภาพ ศาสนา หรือการรู้เท่าทันข่าวสารในสังคม เช่น การระวังภัย Call Center”	“อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์คือช่วยคลายเหงา คลายง่วง และใช้ในช่วงเวลาว่างจากการรับจ้าง แต่อาศัยการสื่อสารทางโทรศัพท์แบบเดิมกับลูก”	“การใช้งานเทคโนโลยีมีประโยชน์ในแง่ของการติดต่อสื่อสารกับลูก และยังใช้เพื่อความบันเทิง เช่น การชมคลิปวิดีโอหรือฟังเพลง ซึ่งช่วยผ่อนคลายจิตใจ”
- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1	- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1	- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2	- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ผู้สูงอายุยังคงใช้งานเทคโนโลยีในขอบเขตที่จำกัด โดยเห็นว่าแอปพลิเคชัน LINE เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว ซึ่งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายและส่งเสริมความใกล้ชิดทางความรู้สึกผ่านการสนทนาแบบเรียลไทม์

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีลักษณะการให้ข้อมูลที่สอดคล้องกัน โดยได้อธิบายถึงประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านความรู้และการติดตามข่าวสาร เช่น การติดตามสถานการณ์น้ำท่วม ภาวะฝนตก หรือเหตุอาชญากรรมต่าง ๆ 2) ด้านความบันเทิง เช่น การฟังเพลง หรือรับชมดนตรีสด และ 3) ด้านสาระความรู้ทั่วไปและความเคลื่อนไหวจากโลกภายนอก ทั้งนี้ ผู้สูงอายุรายหนึ่งได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า การรับรู้ข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วมากกว่าการรับชมผ่านโทรทัศน์ จึงช่วยให้สามารถระมัดระวังตนเองและปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการช่วยผ่อนคลายความเครียดและความเหงา โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องอาศัยอยู่เพียงลำพัง อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการรับรู้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ผู้สูงอายุ

รายหนึ่งจะระบุว่ายังคงใช้การโทรศัพท์แบบดั้งเดิมเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร แต่ก็มีการใช้งานสมาร์ทโฟนในด้านอื่น ๆ ตามความสามารถและศักยภาพของตนเอง

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในด้านเฉพาะ โดยเน้นการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวเป็นหลัก และบางรายได้นำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในบริบทของการทำงานด้วย ในขณะที่การใช้งานเพื่อความบันเทิงมีอยู่บ้าง แต่ยังไม่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่จะใช้งานในลักษณะที่จำเป็นเป็นหลัก

โดยสรุปภาพรวมความคิดเห็นด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อ พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคต่างตระหนักถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีในการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนเพื่อวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกัน ได้แก่ การติดต่อกับครอบครัว การติดตามข่าวสาร และการคลายความเหงาหรือความเครียด ทั้งนี้ การใช้งานส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในกรอบของความจำเป็นหรือความคุ้นชินในชีวิตประจำวัน ความต่างของแต่ละภาค กล่าวคือ ภาคกลาง ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีในวงจำกัด โดยเน้นแอปพลิเคชัน LINE เพื่อการติดต่อกับครอบครัว ลดค่าใช้จ่าย และสร้างความใกล้ชิดทางใจผ่านการสื่อสารแบบเรียลไทม์ ภาคเหนือ ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางเน้นประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ การติดตามข่าวสาร การเข้าถึงความบันเทิง และการเสริมสร้างความรู้ทั่วไป โดยเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลที่รวดเร็วและช่วยให้สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการช่วยผ่อนคลายความเครียดและความเหงา โดยเฉพาะในผู้สูงอายุที่อยู่เพียงลำพัง ภาคใต้ การใช้งานเทคโนโลยีมีลักษณะเฉพาะด้าน โดยเน้นการติดต่อกับครอบครัวและการใช้ในบริบทการทำงาน ส่วนการใช้งานเพื่อความบันเทิงยังมีจำกัด และมักใช้เทคโนโลยีในบริบทที่จำเป็นเท่านั้น

5.4.2.2 ความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคต่อการพยายามใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยี

“ไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีเป็นประจำ โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาว่างในการรับชมรายการโทรทัศน์แทนการใช้อินเทอร์เน็ต หรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“พื้นที่บางแห่งไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ เคยใช้อินเทอร์เน็ตของ AIS แล้วข้อมูลไม่ขึ้น จึงเปลี่ยนมาใช้ True เพราะราคาถูกกว่าและใช้งานได้ดีขึ้น”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“บางแอปพลิเคชันมีตัวอักษรเป็นภาษาอังกฤษ ตนอ่านไม่ออก รวมทั้งลืมวิธีการใช้งาน ถึงลูกจะเคยสอนแล้ว แต่พอนานไปก็ลืม”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 1**	**“เคยเผลอกดดูคลิปเกี่ยวกับละครจีนทำให้เสียค่าอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ไม่กล้ากดดูคลิปอีก”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ผู้สูงอายุยังคงไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมากนัก โดยมีทัศนะว่าเทคโนโลยีดังกล่าวไม่ได้มีบทบาทในชีวิตประจำวันเท่าที่ควร และยังคงรู้สึกคุ้นเคยกับการรับชมโทรทัศน์มากกว่า

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ประสบปัญหาในประเด็นพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน โดยเฉพาะความจำเป็นในการเลือกใช้แพ็กเกจอินเทอร์เน็ตที่มีราคาย่อมเยา รวมถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์ หรือในกรณีที่ไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอในการซื้อแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตสำหรับใช้งานนอกสถานที่ ส่งผลให้ต้องจำกัดการใช้งานเฉพาะบริเวณที่มีสัญญาณ Wi-Fi ภายในศูนย์บริการเท่านั้น นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตซอฟต์แวร์หรือเวอร์ชันของโทรศัพท์มือถือมากกว่าการพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบคอลเซนเตอร์

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่า ผู้สูงอายุเห็นว่าปัญหาหลักที่ประสบ ได้แก่ การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่ครอบคลุม ทำให้ต้องพึ่งพาการเชื่อมต่อ Wi-Fi จากบ้านญาติหรือพื้นที่สาธารณะในชุมชน รวมถึงปัญหาการลืมขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะแอปพลิเคชันด้านการเงิน นอกจากนี้ ยังพบอุปสรรคด้านภาษา เนื่องจากบางแอปพลิเคชันใช้เมนูภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างยังไม่เคยตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ เนื่องจากมีการใช้งานที่จำกัด และมีความระมัดระวังในการหลีกเลี่ยงการกดลิงก์ที่ไม่น่าเชื่อถือ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ มักประสบกับอุปสรรคทั้งด้านเทคนิคและความไม่มั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยผู้สูงอายุบางรายมีประสบการณ์เชิงลบจากการใช้งานที่ผิดพลาด ซึ่งส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายโดยไม่ตั้งใจ จึงหลีกเลี่ยงการใช้งานเทคโนโลยี ขณะเดียวกัน ยังมีผู้ที่เผชิญกับปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ที่ไม่เสถียร ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุปภาพรวมความคิดเห็นด้านปัญหาอุปสรรคต่อการพยายามใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยี พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคต่างประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความไม่มั่นใจในการใช้งาน หรือข้อจำกัดด้านทักษะการใช้งาน

ทำให้การใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันยังไม่แพร่หลายอย่างเต็มที่ ความต่างของแต่ละภาค พบว่า ภาคกลาง ผู้สูงอายุยังไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากนัก โดยยึดติดกับการรับชมโทรทัศน์เป็นหลัก และมองว่าเทคโนโลยีไม่มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ภาคเหนือ กลุ่มผู้สูงอายุเปราะบางประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตและข้อจำกัดสัญญาณในพื้นที่ ส่งผลให้จำกัดการใช้งานอยู่แค่บริเวณที่มี Wi-Fi นอกจากนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการอัปเดตซอฟต์แวร์โทรศัพท์มือถือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปัญหาหลักคือสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม ต้องพึ่งพา Wi-Fi จากบ้านญาติหรือพื้นที่สาธารณะ รวมถึงปัญหาการลืมขั้นตอนใช้งานแอปพลิเคชัน โดยเฉพาะแอปทางการเงิน และมีอุปสรรคด้านภาษาอังกฤษในบางแอปพลิเคชัน แต่ยังระมัดระวังการตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพ ภาคใต้ ผู้สูงอายุประสบอุปสรรคทั้งด้านเทคนิคและความไม่มั่นใจในการใช้งาน โดยบางรายเคยประสบประสบการณ์เสียค่าใช้จ่ายจากความผิดพลาด จึงหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีและยังเผชิญกับปัญหาสัญญาณโทรศัพท์ไม่เสถียร ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

5.4.3 การศึกษามุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.4.3.1 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“การเรียนรู้ในลักษณะตัวต่อตัวนั้นเข้าใจง่าย ควรจัดขึ้นที่โรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเน้นการฝึกปฏิบัติจริง เดือนละ 1 ครั้ง ๆ ละ 1 ถึง 2ชั่วโมง” **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1**	**“บางคลิปที่กำลังรับชมอยู่ ภาพก็เลื่อนหายไปจากหน้าจอแล้วหาคลิปนั้นไม่เจอ จึงอยากเรียนแบบตัวต่อตัวมากกว่า”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1**	**“ไม่อยากเรียนกับอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ แต่ถ้าเป็นสื่อภาพที่บอกวิธีใช้งานพร้อมตัวหนังสือใหญ่ ๆ ก็พอจะเรียนรู้ได้”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2**	**“ถ้ามีผู้เรียนเยอะเกินไปจะเรียนไม่รู้เรื่อง ควรจัดกลุ่มเล็ก ๆ ประมาณ 5-10 คน จะได้เข้าใจกันทั้งหมด”** **- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 2**

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง สนับสนุนการเรียนรู้แบบตัวต่อตัว โดยเน้นให้จัดกิจกรรมในสถานที่ที่ผู้สูงอายุคุ้นเคย เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความมั่นใจและส่งเสริมความพร้อมในการเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังเห็นว่าควรจัดการเรียนการสอนในความถี่ที่เหมาะสม คือ เดือนละ 1 ครั้ง โดยใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง เพื่อป้องกันความรู้สึกเหนื่อยล้าและความเบื่อหน่าย

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นควรให้จัดการสอนแบบตัวต่อตัว คือผู้เรียน 1 คน ต่อผู้สอน 1 คน โดยคำตอบรองลงมาคือการสอนเป็นกลุ่มขนาดเล็ก คือ ผู้เรียน 2 คน ต่อผู้สอน 1 คน ประการที่สอง ระยะเวลาการเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่ทั้งหมดเห็นควรให้ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง และลักษณะการสอน ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ทั้งหมดต้องการให้การสอนเป็นแบบพบหน้า (Face-to-Face)

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุบางรายมีความลังเลในการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับความสามารถในการจดจำข้อมูล และความไม่ชอบการเรียนรู้ในรูปแบบเผชิญหน้า อย่างไรก็ตาม ยังคงแสดงความสนใจต่อสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย เช่น คู่มือประกอบภาพที่อธิบายเป็นขั้นตอน พร้อมตัวอักษรขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถใช้ทบทวนด้วยตนเองได้ หากมีสื่อประเภทคู่มือภาพ หรือการ์ดแนะนำการใช้งานเมนูต่าง ๆ ที่อ่านง่าย ก็อาจช่วยให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ มีข้อเสนอแนะว่าการจัดการเรียนรู้ควรมีลักษณะยืดหยุ่น และไม่ควรจัดในลักษณะของกลุ่มที่มีขนาดใหญ่จนเกินไป โดยรูปแบบที่เหมาะสมที่สุด คือ การเรียนแบบตัวต่อตัว หรือกลุ่มขนาดเล็กประมาณ 5–10 คน เพื่อเอื้อต่อการทำความเข้าใจในเชิงลึก และสามารถซักถามหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ ผู้สูงอายุบางรายยังมีข้อจำกัดด้านเวลา จึงมีความประสงค์ให้มีการจัดการเรียนการสอนในระยะเวลาสั้นแต่ต่อเนื่อง เช่น เดือนละ 1 ครั้ง

โดยสรุปภาพรวมความคิดเห็นต่อรูปแบบการสอนการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับการเรียนรู้แบบพบหน้า (face-to-face) และรูปแบบการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น โดยส่วนใหญ่เห็นว่าการเรียนรู้ควรอยู่ในรูปแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มขนาดเล็ก เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจได้อย่างลึกซึ้ง และเปิดโอกาสให้สอบถามหรือแลกเปลี่ยนได้สะดวก นอกจากนี้ หลายภาคเสนอให้จัดการเรียนการสอนในช่วงเวลาสั้น ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อลดความเหนื่อยล้าและรักษาความสม่ำเสมอในการเรียนรู้ ความต่างของแต่ละภาค คือ ภาคกลาง เน้นจัดกิจกรรมในสถานที่ที่ผู้สูงอายุคุ้นเคย เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ โดยเสนอให้เรียนเดือนละ 1 ครั้ง ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง ภาคเหนือ สนับสนุนการเรียนตัวต่อตัวเป็นหลัก และไม่เกินผู้เรียน 2 คนต่อผู้สอน 1 คน โดยจำกัดระยะเวลาเรียนไม่เกิน 1 ชั่วโมง และต้องเป็นการเรียนแบบพบหน้าเท่านั้น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุบางรายไม่ชอบการเรียนแบบเผชิญหน้า เนื่องจากกังวลเรื่องความจำ จึงให้ความสนใจกับสื่อการเรียนรู้ที่สามารถทบทวนได้ด้วยตนเอง เช่น คู่มือภาพประกอบหรือการ์ดแนะนำที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่และเข้าใจง่าย ภาคใต้ เสนอให้มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่น ไม่ควรจัดเป็นกลุ่มใหญ่ โดย

รูปแบบที่เหมาะสมคือ ตัวต่อตัวหรือกลุ่มขนาดเล็ก 5-10 คน พร้อมทั้งเสนอให้เรียนในระยะเวลาสั้นแต่ต่อเนื่อง เช่น เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เหมาะกับข้อจำกัดด้านเวลา

5.4.3.2 ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีหรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“ไม่มีอะไรอยากจะให้สอน เพราะไม่ค่อยได้เล่น แต่ถ้าจะมาสอน อยากให้สอนถ่ายรูปและการโพสต์รูปลง Facebook” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1	“อยากเรียนรู้วิธีเพิ่มเพื่อนใน LINE เพราะยากกว่า Facebook รวมถึงเรื่องโอนเงิน เติมเงิน และการสมัครอินเทอร์เน็ต รวมทั้งรู้เท่าทันสื่อไม่ให้โดนหลอก และแต่งภาพให้มีข้อความในภาพได้” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 1	“ไม่อยากค้นหาข้อความรู้ใหม่ ไม่ต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพราะอายุเยอะแล้ว เรียนไปก็ไม่มีประโยชน์” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 1	“อยากให้สอนการใช้งานพื้นฐาน เช่น LINE วิธีลบข้อความ การแปลภาษาจากไทยเป็นอังกฤษ และแยกลิงก์ว่าลิงก์ไหนเป็นของมิจฉาชีพ” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 2

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง แม้ผู้สูงอายุจะไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ แต่ยังคงมีความสนใจในบางเรื่องเฉพาะ โดยเฉพาะการถ่ายภาพและการโพสต์ลง Facebook ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่สร้างความเพลิดเพลิน และสามารถนำไปใช้ในการติดต่อสื่อสารหรือแบ่งปันเรื่องราวกับครอบครัวและเพื่อนฝูงได้อย่างเหมาะสม

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า มีความต้องการเรียนรู้ทักษะการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน โดยเฉพาะแอปพลิเคชัน LINE, Facebook และ YouTube โดยต้องการให้เริ่มสอนตั้งแต่ขั้นตอนการเปิดใช้งานแอปพลิเคชัน สำหรับประเด็นเกี่ยวกับการหลอกลวงทางออนไลน์ ผู้สูงอายุรายหนึ่งระบุว่า เคยมีผู้มาให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว แต่เนื้อหาไม่ได้ครอบคลุมถึงวิธีการป้องกันและการใช้งานอย่างถูกต้อง ดังนั้น หากมีการจัดการเรียนการสอนอีกครั้ง ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ต้องการให้จัดในรูปแบบตัวต่อตัว และใช้สื่อการสอนที่มีภาพประกอบในลักษณะคลิปวิดีโอ แทนการใช้ข้อความจำนวนมาก ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเห็นควรให้มีคลิปวิดีโอสอนการใช้งานที่สามารถรับชมย้อนหลังผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้สามารถเรียนรู้ซ้ำได้ตามความสะดวก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุในกลุ่มทั้งหมดมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติมในช่วงวัยนี้ไม่ใช่สิ่งจำเป็น เนื่องจากมีอายุมากแล้ว และมองว่าทักษะที่มีอยู่ในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อีกทั้งยังประสบปัญหาด้านความจำ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นไปได้ยาก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ มีความสนใจในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน อาทิ การใช้งานแอปพลิเคชัน LINE การลบข้อความ การแปลภาษา และการตั้งค่าโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน รวมถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันภัยออนไลน์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า หากเนื้อหาการเรียนรู้มีความเชื่อมโยงกับการดำเนินชีวิตประจำวันและสามารถนำไปใช้ได้จริง ย่อมสามารถสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมความสนใจในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปภาพรวมความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีหรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

พบว่า ผู้สูงอายุในหลายภาคยังคงมีความสนใจในการเรียนรู้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น LINE และ Facebook แม้บางกลุ่มจะไม่ได้ใช้งานเป็นประจำ แต่ก็ให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน และต้องการรูปแบบการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย เช่น การสอนแบบตัวต่อตัว สื่อประกอบภาพ หรือวิดีโอเพื่อทบทวน ในส่วนความต่างของแต่ละภาคคือ ภาคกลาง ผู้สูงอายุไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีเป็นประจำ แต่มีความสนใจในกิจกรรมเฉพาะ เช่น การถ่ายภาพและการโพสต์ Facebook ซึ่งมองว่าเป็นกิจกรรมที่สนุก และสามารถเชื่อมโยงกับการสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนฝูง ภาคเหนือ มีความต้องการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะ LINE, Facebook และ YouTube พร้อมเสนอให้จัดการเรียนรู้ในรูปแบบตัวต่อตัว ใช้สื่อภาพประกอบ และมีวิดีโอสอนย้อนหลัง เพื่อเพิ่มความเข้าใจและสามารถเรียนรู้ได้ตามจังหวะของตนเอง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่า การเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติมไม่ใช่สิ่งจำเป็น เนื่องจากอายุมากแล้ว และทักษะปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้ชีวิต อีกทั้งมีข้อจำกัดด้านความจำ จึงไม่สามารถเรียนรู้ต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคใต้ มีความสนใจในเทคโนโลยีระดับพื้นฐาน เช่น การใช้ LINE การลบข้อความ การแปลภาษา และการตั้งค่าโทรศัพท์มือถือ รวมถึงการรู้เท่าทันภัยออนไลน์ โดยเห็นว่า หากเนื้อหาการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ก็สามารถสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี

5.4.3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้น

“ไม่ค่อยมีความสนใจ เพราะติดตามข่าวสารผ่านทางโทรทัศน์ จึงไม่ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคกลาง ท่านที่ 1	“ควรมีวิดีโอสอนการใช้งานเพื่อรับชมย้อนหลังได้ เพราะผู้สูงอายุบางคนมีภาวะหลงลืม และควรมีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ราคาไม่เกินเดือนละ 99 บาท” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ ท่านที่ 2	“อยากให้มี Wi-Fi ฟรีที่ศาลาชุมชน และมีเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านคอยแนะนำเพื่อป้องกันการหลอกลวง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่ค่อยเข้าใจลิงก์หรือข้อความจากมิจฉาชีพ” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ท่านที่ 2	“เติมเงินอินเทอร์เน็ตครั้งละ 40 บาทใช้ไม่พอ อยากให้มี Wi-Fi ชุมชนเพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ฟรี และช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย” - กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ท่านที่ 1

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคกลาง แสดงถึงความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารผ่านโทรทัศน์เป็นหลัก และไม่มีความประสงค์ที่จะเรียนรู้หรือใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มเติมในระดับมากนัก

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคเหนือ พบว่า ผู้สูงอายุทั้งหมดแสดงความสนใจใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตฟรีและการมีสัญญาณโทรศัพท์ที่มีความเสถียร เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล วิดีโอสอนการใช้งานที่สามารถรับชมย้อนหลังผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ซ้ำได้ตามความต้องการ รวมถึงคลิปวิดีโอที่มีภาพประกอบบอกเล่าขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยหลีกเลี่ยงการใช้ข้อความจำนวนมาก แพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งควรมีค่าใช้จ่ายประมาณ 99 บาทต่อเดือน

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุทั้งหมดมีข้อเสนอให้จัดตั้งจุดบริการ Wi-Fi ฟรี ณ ศาลาชุมชนหรือตำบล เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเสนอให้มีสื่อการเรียนรู้ที่เป็นภาพประกอบหรือตัวอักษรขนาดใหญ่และเข้าใจง่าย เพื่อให้สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีผู้สอน นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหมู่บ้านคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับ

การใช้งานเทคโนโลยี และให้คำเตือนเกี่ยวกับภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์ ความคิดเห็นเหล่านี้สะท้อนถึงความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานและเครื่องมือสนับสนุนที่สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 ภาคใต้ ผู้สูงอายุในภาคใต้ได้เสนอแนวทางเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีมากขึ้น เช่น การจัดให้มีบริการ Wi-Fi ในชุมชน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย รวมถึงการจัดทำหนังสือคู่มือสำหรับศึกษาด้วยตนเองที่บ้าน แนวทางดังกล่าวสะท้อนถึงความต้องการการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น และเอื้อต่อผู้สูงอายุซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านการเดินทางหรือเวลาสำหรับการเรียนรู้

สรุปภาพรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้น พบว่า ผู้สูงอายุในทุกภาคมีความต้องการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ในการรับข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร มีความต้องการสื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจง่าย และรูปแบบการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการใช้งานจริง เช่น วิดีโอสอนหรือสื่อภาพประกอบ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ เช่น สัญญาณเสถียรหรือ Wi-Fi ฟรี เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุต้องการในทุกพื้นที่ ในส่วนความต่างคือ ภาคกลาง มีความพึงพอใจในการรับข่าวสารผ่านโทรทัศน์เป็นหลัก และไม่แสดงความต้องการใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มเติมมากนัก ภาคเหนือ เน้นความต้องการในเรื่องของแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดและวิดีโอสอนที่สามารถรับชมย้อนหลังได้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ซ้ำตามความสะดวก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น จุดบริการ Wi-Fi ฟรี และต้องการเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและให้คำเตือนเกี่ยวกับภัยมิจฉาชีพออนไลน์ ภาคใต้ ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ เช่น คู่มือศึกษาด้วยตนเอง และเน้นลดภาระค่าใช้จ่ายด้วยการมี Wi-Fi ชุมชน

5.5 สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัลในปัจจุบัน ส่งผลให้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่กำลังเผชิญกับการปรับตัวให้เข้ากับสื่อและเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง การทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายและมาตรการสนับสนุนที่เหมาะสม ทั้งในด้านการสร้างโอกาส การเข้าถึง และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

แบบจำลอง STAM (Senior Technology Acceptance & Adoption Model) ซึ่งพัฒนาโดย Tung และ Chang (2008) ต่อจาก TAM (Technology Acceptance Model) ของ Davis (1989) ถือเป็นกรอบแนวคิดที่สามารถอธิบายกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นระบบ โดยเน้น 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน และ ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวล สุขภาพ ความสามารถทางสติปัญญา ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสามารถทางกายภาพ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use: PEOU) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานจริงของผู้สูงอายุ

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุภายใต้กรอบ STAM ไม่เพียงช่วยอธิบายว่าผู้สูงอายุเลือกหรือหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีด้วยเหตุผลใด แต่ยังสะท้อนกลไกเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบหลักสูตร กิจกรรม หรือมาตรการเชิงนโยบาย เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยรายละเอียด ดังนี้

5.5.1 สรุปผลการศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

5.5.1.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป ผู้ที่มีบุตรหลานอยู่ใกล้ชิดมักได้รับการสอนการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบและหลายครอบครัวให้การสนับสนุนเต็มที่ เช่น สอนโดยใช้การแคปหน้าจอ หรือให้เรียนรู้ผ่านการใช้งานจริงพร้อมคำอธิบายทีละขั้นตอน ภาคกลางมีความโดดเด่นในเรื่องการใช้โรงเรียนผู้สูงอายุหรือเครือข่ายอาสาสมัครเป็นแหล่งเรียนรู้ โดยมีการถ่ายทอดความรู้จากเจ้าหน้าที่หรือเพื่อนรุ่นราวคราวเดียวกัน ในภาคเหนือ ผู้สูงอายุมักเรียนรู้จากหลานหรือบุตรที่อยู่บ้านเดียวกัน ซึ่งสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุในการทดลองใช้งานมากขึ้น ขณะที่ในภาคอีสาน กลุ่ม อสม. มีบทบาทสำคัญในการสอนและช่วยเหลือกันเองภายในชุมชน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกัน และช่วยลดช่องว่างด้านเทคโนโลยี ส่วนภาคใต้ยังพบผู้สูงอายุที่เลือกไม่ขอความช่วยเหลือจากลูกหลาน เนื่องจากเกรงว่าจะถูกรำคาญหรือบ่นว่า “สอนไปก็ไม่จำ” อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถเชื่อมโยงกับแบบจำลอง STAM ได้ ดังนี้

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ปัจจัยพื้นฐานมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเฉพาะด้าน ความเชื่อมั่นในตนเอง (self-efficacy) ซึ่งปรากฏชัดในกลุ่มผู้ที่มีบุตรหลานอยู่ใกล้ชิด โดยครอบครัวมักสอนเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ เช่น การแคปหน้าจอ การอธิบายทีละขั้นตอน หรือการฝึกจากสถานการณ์จริง ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจและกล้าทดลองใช้งานมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุในภาคเหนือที่เรียนรู้จากหลานหรือบุตรในบ้านเดียวกัน ยังสะท้อนความสัมพันธ์ทางสังคม (social relationships) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้และลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (technology anxiety) เงื่อนไขสนับสนุน (facilitating conditions) ก็เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีบทบาทชัดเจน เช่น ในภาคกลาง ผู้สูงอายุจำนวนมากเข้าร่วมโรงเรียนผู้สูงอายุหรือเครือข่ายอาสาสมัคร ซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่ในภาคอีสาน กลุ่ม อสม. มีบทบาทสำคัญในการช่วยสอนเทคโนโลยีภายในชุมชน ส่งผลให้เกิดการพึ่งพาอาศัยกัน และช่วยลดช่องว่างทางดิจิทัลในระดับท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม ในภาคใต้ยังคงพบกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความวิตกกังวลและลังเลที่จะขอความช่วยเหลือจากลูกหลาน เพราะกลัวจะถูกรำคาญหรือบ่นว่า “สอนไปก็ไม่จำ” ซึ่งสะท้อนถึงอุปสรรคด้านทัศนคติและความสัมพันธ์ทางสังคมที่อาจลดทอนความเชื่อมั่นในการเรียนรู้

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรหลัก ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (perceived usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (perceived ease of use) ของเทคโนโลยี หากผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมและมีประสบการณ์การใช้งานจริง พวกเขามักจะเห็นคุณค่าของ

เทคโนโลยีมากขึ้น เช่น ใช้เพื่อสื่อสารกับครอบครัวหรือรับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ทัศนคติต่อการใช้ (attitude towards use) จึงมีแนวโน้มเป็นบวกในกลุ่มที่ได้รับการส่งเสริมอย่างเหมาะสม และท้ายที่สุดส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริง (usage behaviour) ซึ่งพบว่าเกิดขึ้นได้มากขึ้นในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีปัจจัยพื้นฐานและบริบทแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการยอมรับเทคโนโลยี

5.5.1.2 ผู้สูงอายุกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1-4 มักมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีผ่านบุคคลใกล้ตัวที่ช่วยเหลือ เช่น ลูก สามี หรือเพื่อนข้างบ้าน การเรียนรู้จึงเป็นไปอย่างจำกัดและไม่ต่อเนื่อง ภาคเหนือมีตัวอย่างของผู้สูงอายุที่เรียนรู้การใช้งานบางแอปจากเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น แอป SmartLands ขณะที่ภาคอีสานมีลักษณะการเรียนรู้จากกลุ่ม อสม. แต่ยังขึ้นอยู่กับความมั่นใจส่วนบุคคลมาก เช่น บางคนไม่กล้ากดแอปเองเพราะกลัวกดผิด ในภาคใต้ พบผู้สูงอายุที่รู้สึกว่าไม่มีใครเข้าใจและพูด “ภาษาเดียวกัน” ทำให้ไม่อยากเรียนรู้ต่อ ทั้งนี้ ปัจจัยเรื่องทักษะพื้นฐานด้านการศึกษาและภาษายังเป็นอุปสรรคสำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยี อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถเชื่อมโยงกับแบบจำลอง STAM ได้ ดังนี้

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ปัจจัยพื้นฐาน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ได้แก่ ผู้ที่มีอุปสรรคทางกายภาพ มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะการอ่านเขียน และขาดทรัพยากรด้านเวลาและกำลังทรัพย์ มักมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีผ่านการช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ตัว เช่น ลูก สามี หรือเพื่อนบ้าน การเรียนรู้จึงมีลักษณะที่ไม่ต่อเนื่องและจำกัด ซึ่งสะท้อนถึง ระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่อยู่ในระดับต่ำ และมีแนวโน้มจะเกิด ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) สูง โดยเฉพาะในกรณีของผู้สูงอายุที่กลัวกดแอปผิด หรือเคยมีประสบการณ์ไม่ดีจากการถูกตำหนิเมื่อใช้งานผิดพลาด

เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) มีบทบาทแต่อาจยังไม่เพียงพอในการเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ผู้สูงอายุในภาคเหนือบางรายสามารถเรียนรู้จากเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น การใช้แอป SmartLands ส่วนในภาคอีสานมีการเรียนรู้ผ่านกลุ่ม อสม. อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงเงื่อนไขเหล่านี้ยังขึ้นอยู่กับระดับความมั่นใจของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังพบข้อจำกัดด้าน สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) และการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) ในกลุ่มที่มีอุปสรรคทางร่างกาย ซึ่งยิ่งลดทอนโอกาสในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ในด้าน ความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) กลุ่มที่ไม่มีทักษะการอ่านและเขียน หรือขาดพื้นฐานด้านภาษา มีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจโครงสร้างของแอปพลิเคชัน รวมถึงคำสั่งต่าง ๆ ในระบบดิจิทัล ขณะเดียวกัน ปัญหาเรื่องการ “ไม่มีใครพูดภาษาเดียวกัน” ที่พบในภาคใต้ ยังชี้ให้เห็นถึงการขาด ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่เกื้อหนุน และส่งผลต่อความรู้สึกโดดเดี่ยวหรือตัดขาดจากระบบการเรียนรู้ใหม่ ๆ

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานได้ส่งผลต่อตัวแปรหลัก กล่าวคือ การรับรู้ต่อเทคโนโลยีในภาพรวมมีลักษณะลบ ไม่ว่าจะเป็นในแง่ของ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) หรือ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ผู้สูงอายุที่ไม่เห็นคุณค่าในการใช้งาน หรือรู้สึกว่าเทคโนโลยีซับซ้อนเกินไป จะมีแนวโน้มปฏิเสธการเรียนรู้และใช้งาน

5.5.1.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวมักเป็นแบบ “พึ่งพา” มากกว่าร่วมเรียนรู้ แม้จะมีลูกหลานที่สามารถสอน แต่ผู้สูงอายุบางรายกลับไม่กล้าขอความช่วยเหลือเพราะรู้สึกว่าตนเป็นภาระ หรือเคยมีประสบการณ์ถูกตำหนิจากลูกหลานเมื่อใช้ผิดพลาด ทำให้กลัวและไม่กล้าใช้งานต่อ ปัจจัยทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกด้อยค่า ความเคยชินกับรูปแบบเดิม ๆ และการไม่เข้าใจโครงสร้างของแอปพลิเคชัน ล้วนเป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการมีปฏิสัมพันธ์กับเทคโนโลยีอย่างแท้จริง อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถเชื่อมโยงกับแบบจำลอง STAM ได้ ดังนี้

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยีมักแสดงพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวในลักษณะของ “การพึ่งพา” มากกว่าการเรียนรู้ร่วมกัน แม้จะมีบุตรหลานที่สามารถช่วยสอนหรืออธิบายได้ แต่ผู้สูงอายุบางรายกลับไม่กล้าขอความช่วยเหลือ เพราะรู้สึกว่าตนเป็นภาระ หรือเคยประสบประสบการณ์ด้านลบ เช่น การถูกตำหนิเมื่อใช้งานผิดพลาด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สะท้อนถึง ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่อยู่ในระดับต่ำ และมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) สูง ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกกลัว ไม่กล้าลองผิดลองถูก และไม่กล้าใช้งานต่อแม้จะมีโอกาส

ด้าน เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) แม้จะมีบุตรหลานอยู่ในบ้านหรือสามารถเข้าถึงผู้ที่สามารถสอนเทคโนโลยีได้ แต่ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและการขาดแรงสนับสนุนทางอารมณ์ยังไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่อาจมีลักษณะเชิงลบหรือไม่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ นอกจากนี้ ความรู้สึกด้อยค่า การยึดติดกับรูปแบบการใช้ชีวิตเดิม ๆ และการไม่เข้าใจโครงสร้างของแอปพลิเคชัน ยังสะท้อนข้อจำกัดด้านความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) และ ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ซึ่งล้วนเป็นอุปสรรคต่อการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวข้างต้นยังส่งผลต่อการรับรู้ในมิติของ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) และ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) โดยผู้สูงอายุบางรายอาจมองว่าเทคโนโลยี “ไม่จำเป็น” หรือ “ซับซ้อนเกินไป” เมื่อเทียบกับวิธีการเดิมที่คุ้นเคย ซึ่งทำให้เกิด ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ที่เป็นลบ และไม่เปิดรับการเรียนรู้ใหม่

อย่างแท้จริง สุดท้าย พฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็น การใช้งานต่ำหรือไม่ใช้งานเลย (Usage behaviour: UB) เพราะขาดทั้งแรงจูงใจ และแรงสนับสนุน

5.5.1.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

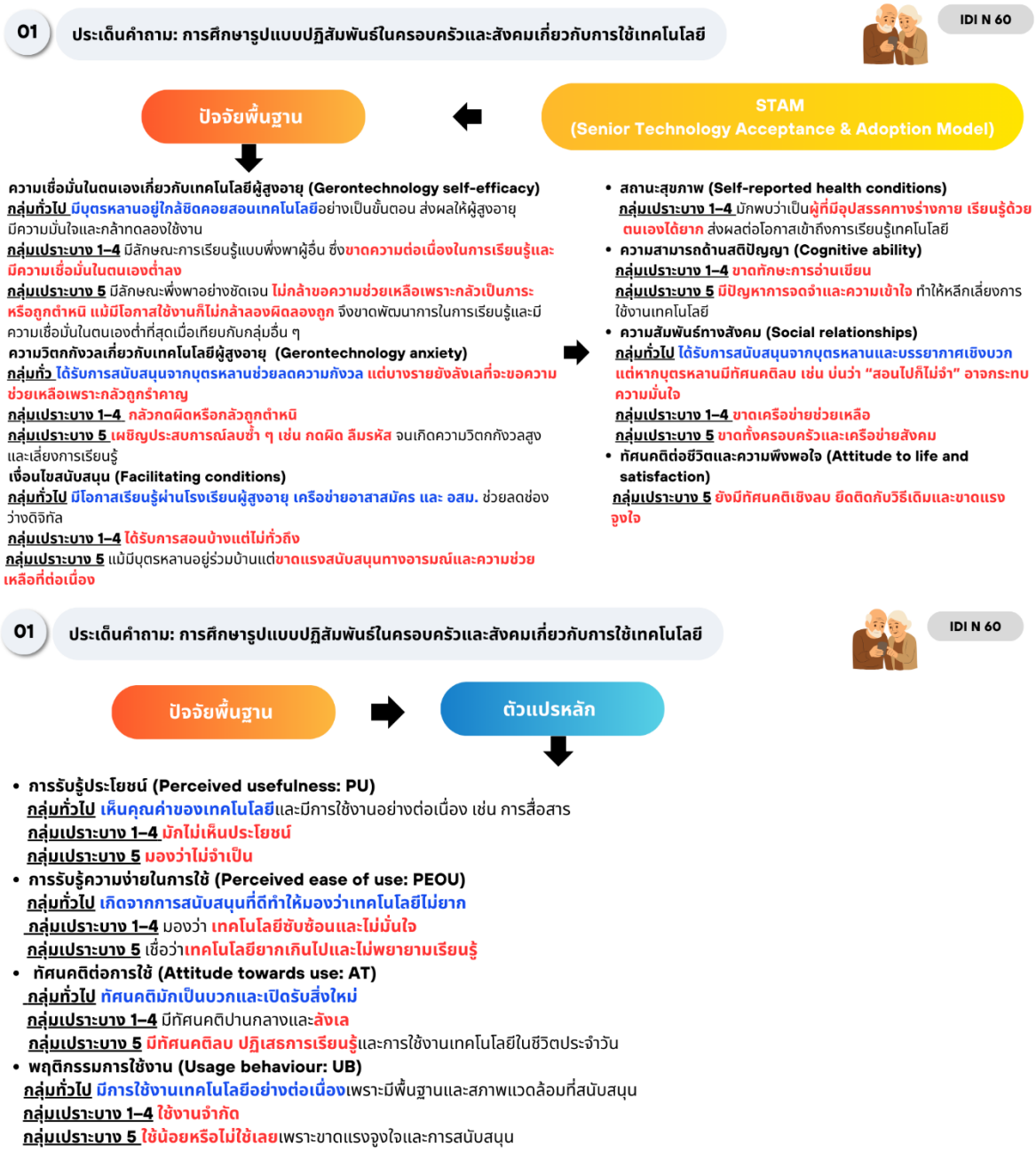
1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยี(Gerontechnology self-efficacy) ของผู้สูงอายุแตกต่างกันอย่างชัดเจน กลุ่มทั่วไปมักมีบุตรหลานคอยสอนอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้มั่นใจและกล้าทดลองใช้งาน ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 พึ่งพาผู้อื่น เช่น ลูกหรือเพื่อนบ้าน ส่งผลให้การเรียนรู้ไม่ต่อเนื่อง ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 ไม่กล้าขอความช่วยเหลือเพราะกลัวเป็นภาระ จึงมีความเชื่อมั่นต่ำที่สุด ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) แตกต่างตามกลุ่ม โดยกลุ่มทั่วไปได้รับการสนับสนุนจากบุตรหลานช่วยลดความกังวล แต่บางรายยังลังเลที่จะขอความช่วยเหลือเพราะกลัวถูกรำคาญ สำหรับกลุ่มเปราะบาง 1–4 มักกลัวกดผิดหรือเคยถูกตำหนิ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 เผชิญประสบการณ์ลบซ้ำ ๆ จนเกิดความวิตกกังวลสูงและเลี่ยงการเรียนรู้ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ของผู้สูงอายุต่างกันอย่างมาก กลุ่มทั่วไปมีโอกาสเรียนรู้ผ่านโรงเรียนผู้สูงอายุ เครือข่ายอาสาสมัคร และ อสม. ช่วยลดช่องว่างดิจิทัล กลุ่มเปราะบาง 1–4 ได้รับการสอนบ้างแต่ไม่ทั่วถึง ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 แม้มีบุตรหลานอยู่ร่วมบ้านแต่ขาดแรงสนับสนุนทางอารมณ์และความช่วยเหลือที่ต่อเนื่อง สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) กลุ่มเปราะบาง 1–4 เป็นกลุ่มที่มีอุปสรรคทางร่างกาย จะเรียนรู้เทคโนโลยีด้วยตนเองได้ยาก และความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) เป็นปัจจัยสำคัญ กลุ่มเปราะบาง 1–4 มักมีข้อจำกัดขาดทักษะการอ่านเขียน ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 มีปัญหาการจดจำและความเข้าใจ ทำให้หลีกเลี่ยงการใช้งานเทคโนโลยี ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ส่งผลต่อการเรียนรู้ กลุ่มทั่วไปได้รับการสนับสนุนจากบุตรหลานและบรรยากาศเชิงบวก แต่หากบุตรหลานมีทัศนคติลบ เช่น บ่นว่า “สอนไปก็ไม่จำ” อาจกระทบความมั่นใจ ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 ขาดเครือข่ายช่วยเหลือ และกลุ่มเปราะบาง 5 ขาดทั้งครอบครัวและเครือข่ายสังคม อีกทั้งกลุ่มเปราะบาง 5 ยังมีทัศนคติต่อชีวิต (Attitude to life and satisfaction) เชิงลบ ยึดติดกับวิธีเดิมและขาดแรงจูงใจ

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานข้างต้นส่งผลต่อตัวแปรหลักด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived usefulness: PU) กลุ่มทั่วไปเห็นคุณค่าของเทคโนโลยีและมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เช่น การสื่อสาร ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 มักไม่เห็นประโยชน์ ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 มองว่าไม่จำเป็น ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ของกลุ่มทั่วไปเกิดจากการสนับสนุนที่ดีทำให้มองว่าเทคโนโลยีไม่ยาก ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 มองว่า เทคโนโลยีซับซ้อนและไม่มั่นใจ ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 เชื่อว่าเทคโนโลยียากเกินไปและไม่พยายามเรียนรู้ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude towards use: AT) ของกลุ่มทั่วไปมักเป็นบวกและเปิดรับสิ่งใหม่ กลุ่มเปราะบาง 1–4 มีทัศนคติปานกลางและลังเล ส่วนกลุ่ม

เปราะบาง 5 มีทัศนคติลบ ปฏิเสธการเรียนรู้และการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ดังนั้น พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ของกลุ่มทั่วไปมีการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพราะมีพื้นฐานและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 ใช้งานจำกัด ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 ใช้น้อยหรือไม่ใช้เลยเพราะขาดแรงจูงใจและการสนับสนุน



ภาพที่ 60 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

5.5.2 สรุปผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

5.5.2.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

ในทุกภูมิภาคล้วนประสบปัญหาทางกายภาพ เช่น สายตาพร่ามัว ปวดตาเมื่อต้องจ้องจอนาน หรือมีปัญหานิ้วล็อกจากการพิมพ์นาน ๆ นอกจากนี้ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งาน โดยเฉพาะ

เรื่องธุรกรรมทางการเงิน ผู้สูงอายุภาคกลางจำนวนมากแสดงออกถึงความไม่มั่นใจในการโอนเงินหรือซื้อของออนไลน์ด้วยตนเอง แม้จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ในภาคเหนือมีผู้สูงอายุที่จำกัดการใช้งานไว้ไม่เกิน 30 นาทีต่อครั้งเพราะกลัวปวดตา ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้มีผู้ที่ใช้เทคโนโลยีแบบมีเงื่อนไข เช่น ใช้เฉพาะเมื่อมี Wi-Fi ฟรี ใช้ในช่วงว่าง หรือให้ลูกหลานช่วยดำเนินการแทนเท่านั้น

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปในทุกภูมิภาคมักเผชิญกับข้อจำกัดทางด้านร่างกายที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สายตาพร่ามัว ปวดตาเมื่อต้องจ้องหน้าจอนาน หรืออาการนิ้วล็อกจากการพิมพ์เป็นเวลานาน ซึ่งสะท้อนชัดเจนถึงข้อจำกัดด้านสถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่การจำกัดเวลาใช้งาน เช่น ผู้สูงอายุในภาคเหนือที่เลือกใช้งานเทคโนโลยีไม่เกิน 30 นาทีต่อครั้งเพื่อหลีกเลี่ยงอาการเจ็บตา

ในด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) พบว่ามีความชัดเจน โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความปลอดภัยในการใช้งาน เช่น ความกลัวว่าจะทำผิดพลาดหรือถูกหลอกลวงทางออนไลน์ ซึ่งเป็นที่พบมากในกลุ่มผู้สูงอายุภาคกลางที่ไม่มั่นใจในการโอนเงินหรือซื้อของออนไลน์ด้วยตนเอง แม้จะใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ปัจจัยนี้สะท้อนให้เห็นถึงความกังวลที่ยังคงมีอยู่แม้จะมี ระดับทักษะพื้นฐานในระดับหนึ่ง และยังสัมพันธ์กับระดับ ความเชื่อมั่นในตนเอง (Gerontechnology self-efficacy) ที่ไม่สูงพอในการตัดสินใจดำเนินการทางดิจิทัลด้วยตนเอง

ในส่วนของ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ที่เลือกใช้งานเทคโนโลยีเมื่อมี Wi-Fi ฟรี หรือให้ลูกหลานดำเนินการแทน สะท้อนถึงความจำเป็นต้องพึ่งพาสภาพแวดล้อมหรือผู้อื่นในการเข้าถึงเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องของการเรียนรู้และการใช้งาน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อ ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ที่อาจอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกายและความวิตกกังวล การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ที่อาจมีในระดับหนึ่ง แต่ถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขของสุขภาพและความมั่นใจ ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ซึ่งอยู่ในระดับระวังตัว แม้ไม่ปฏิเสธเทคโนโลยี แต่ยังมีข้อกังวลซ่อนอยู่ และพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่สะท้อนในรูปแบบ “เลือกใช้” หรือ “ใช้แบบมีเงื่อนไข” มากกว่าการใช้งานอย่างต่อเนื่องและเป็นอิสระ

5.5.2.2 ผู้สูงอายุกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางมักไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง หรือมีแต่ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ ความเปราะบางด้านร่างกาย เช่น การพิการบางส่วนหรือความเสื่อมถอยทางสายตา ทำให้การใช้งานสมาร์ทโฟนเป็นไปอย่างยากลำบาก โดยเฉพาะในภาคอีสานและภาคใต้ที่ผู้สูงอายุจำนวนมากยังพึ่งพาโทรทัศน์ วิทยุ

กลุ่มที่ไม่สามารถอ่านเขียนได้มักใช้เฉพาะแอปที่มีไอคอนชัดเจน หรือให้คนอื่นกดให้ ในบางราย ผู้ให้ข้อมูลยอมรับว่าถ้ามีแอปที่มี “เฉพาะปุ่มพูดกับฟัง” โดยไม่ต้องพิมพ์ จะสามารถใช้งานได้ดีขึ้นมาก

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางซึ่งรวมถึงผู้ที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร ไม่มีทักษะการอ่านและเขียน หรือไม่มีเวลาและทรัพยากรเพียงพอ มักประสบปัญหาในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะในด้านการครอบครองอุปกรณ์และการใช้งานจริง ซึ่งสัมพันธ์อย่างชัดเจนกับ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่ยังมีข้อจำกัด ทั้งในแง่ของอุปกรณ์ไม่พร้อม อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือขาดผู้ช่วยเหลือที่มีทักษะ นอกจากนี้ ปัจจัยด้าน สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) และ การทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) เป็นข้อจำกัดสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความบกพร่องทางสายตา มือสั่น นิ้วล็อก หรือพิการบางส่วน ซึ่งทำให้การใช้งานสมาร์ทโฟนหรือแอปพลิเคชันยุ่งยากหรือแทบเป็นไปไม่ได้

สำหรับกลุ่มที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้ ข้อจำกัดด้าน ความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) ทำให้ไม่สามารถทำความเข้าใจเมนูหรือโครงสร้างของแอปพลิเคชันได้ จึงต้องพึ่งพาแอปที่มีไอคอนชัดเจน หรือขอให้คนอื่นช่วยกดให้ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเอง (Gerontechnology self-efficacy) และอาจเพิ่ม ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) โดยเฉพาะเมื่อรู้สึกว่าการใช้งานผิดพลาดอาจส่งผลเสีย

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

กลุ่มผู้สูงอายุเสนอแนวคิดว่า หากมีแอปที่ใช้เพียง “ปุ่มพูดกับฟัง” โดยไม่ต้องพิมพ์ จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้ดีขึ้นมาก ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ข้อจำกัดด้านร่างกายและสติปัญญา และเป็นการเพิ่ม การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ได้อย่างเป็นรูปธรรม หากได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) อาจมีอยู่เพียงบางส่วน คือใช้งานเฉพาะด้าน เช่น ฟังข่าวสารหรือโทรหาลูกหลาน แต่ยังไม่สามารถขยายการใช้งานไปสู่บริบทที่กว้างขึ้น เช่น ธุรกรรมทางการเงินหรือการเข้าถึงบริการสาธารณะทางออนไลน์ ขณะที่ ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ยังไม่มั่นคง โดยมีทั้งความหวัง ความกลัว และความลังเลสลับกันอยู่ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุในภาคอีสานและภาคใต้จำนวนมากจึงยังคงพึ่งพาสื่อแบบเดิม เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ซึ่งเป็นการลดระดับของ พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) เหลือเพียงการบริโภคสารสนเทศแบบทางเดียว

5.5.2.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล เป็นกลุ่มที่เผชิญกับข้อจำกัดทั้งทางกายภาพ อารมณ์ และสังคม โดยรวมพวกเขาไม่ได้มองว่าเทคโนโลยีจำเป็นกับชีวิตประจำวัน หากไม่มีแรงผลักดันจากภายนอก เช่น ความจำเป็นในการทำงาน หรือครอบครัวที่ส่งเสริม ผู้สูงอายุจำนวน

มากเลือกที่จะไม่เรียนรู้เพิ่มเติม เพราะรู้สึกว่าไม่คุ้มกับความยากลำบากในการเรียนรู้ และบางรายระบุชัดเจนว่า “แค่ดูทีวี ฟังวิทยุ ก็มากพอแล้ว”

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัลเป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Gerontechnology self-efficacy) ที่อยู่ในระดับต่ำ เพราะผู้สูงอายุจำนวนมากรู้สึกว่าตนไม่สามารถเรียนรู้หรือใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ก็มีอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเมื่อต้องเผชิญกับอุปกรณ์ใหม่หรือกระบวนการใช้งานที่ซับซ้อน ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) พบว่า ผู้สูงอายุเลือกหลีกเลี่ยงการเรียนรู้เทคโนโลยี หลายรายมองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันของตน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

การตัดสินใจของผู้สูงอายุในการเลือกหรือหลีกเลี่ยงการเรียนรู้เทคโนโลยี เพราะมองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันของตน และรู้สึกว่าเพียงแค่รับชมโทรทัศน์หรือฟังวิทยุก็เพียงพอแล้ว ความรู้สึกนี้สะท้อนให้เห็นถึง การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ที่อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ผู้สูงอายุไม่เห็นคุณค่าหรือความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีในชีวิตของตนเอง

5.5.2.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

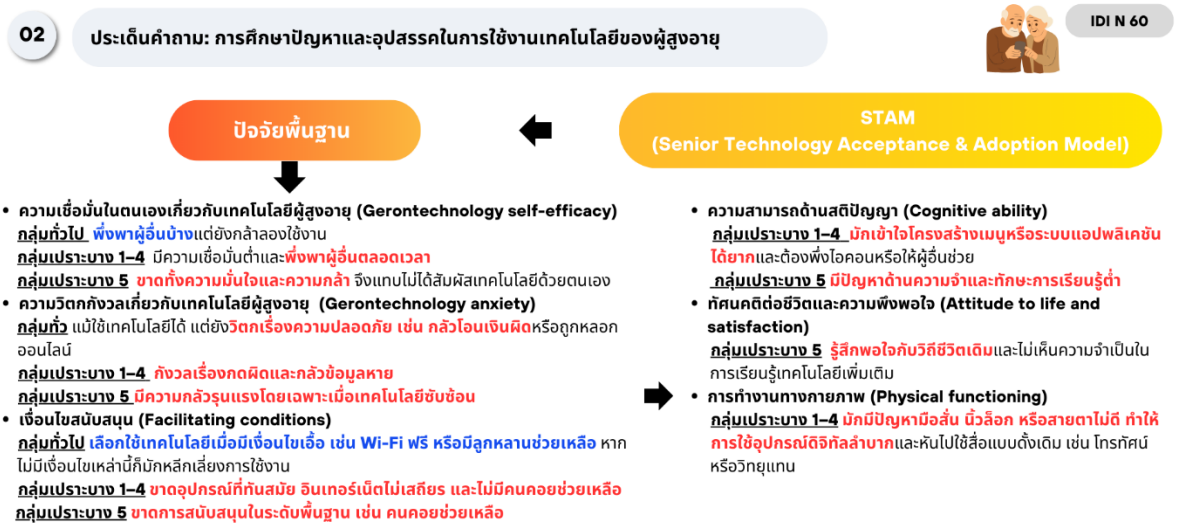
1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

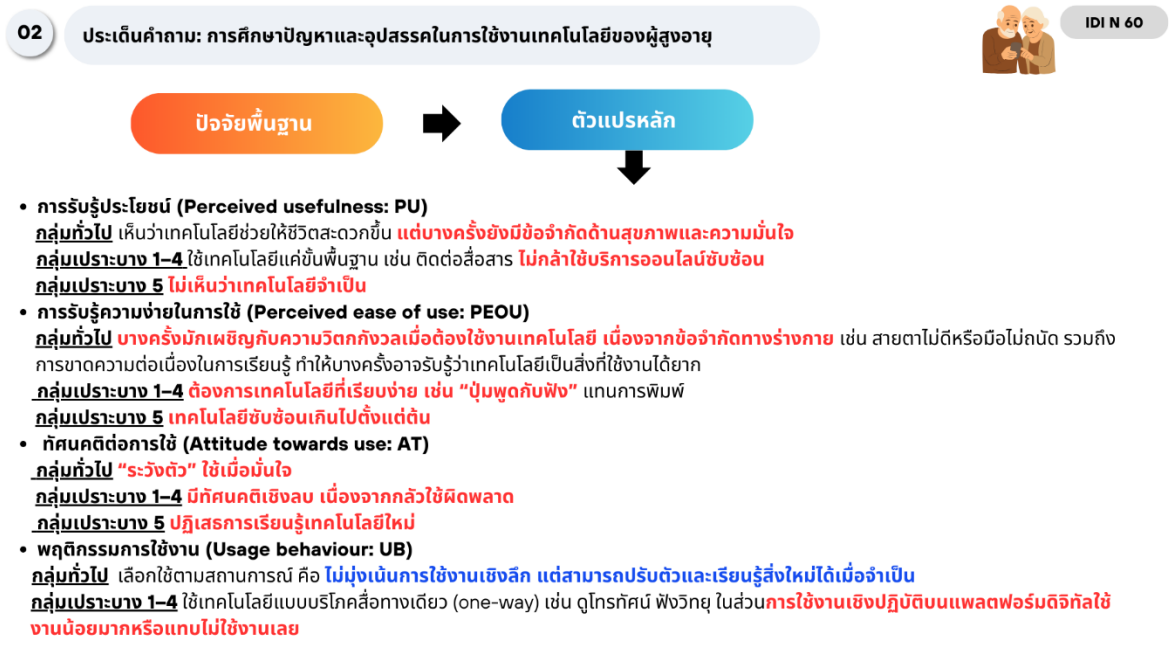
ความเชื่อมั่นในตนเอง (Gerontechnology self-efficacy) แตกต่างอย่างมากระหว่างกลุ่ม โดยกลุ่มทั่วไปพึ่งพาผู้อื่นบ้างแต่ยังกล้าลองใช้งาน กลุ่มเปราะบาง 1–4 มีความเชื่อมั่นต่ำและพึ่งพาผู้อื่นตลอดเวลา ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 ขาดทั้งความมั่นใจและความกล้า จึงแทบไม่ได้สัมผัสเทคโนโลยีด้วยตนเอง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) เป็นอีกปัจจัยสำคัญ กลุ่มทั่วไปแม้ใช้เทคโนโลยีได้ แต่ยังวิตกเรื่องความปลอดภัย เช่น กลัวโอนเงินผิดหรือถูกหลอกออนไลน์ กลุ่มเปราะบาง 1–4 กังวลเรื่องกดผิดและกลัวข้อมูลหาย ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 มีความกลัวรุนแรงโดยเฉพาะเมื่อเทคโนโลยีซับซ้อน เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) มีบทบาทสำคัญ กลุ่มทั่วไปเลือกใช้เทคโนโลยีเมื่อมีเงื่อนไขเอื้อ เช่น Wi-Fi ฟรี หรือมีลูกหลานช่วยเหลือ หากไม่มีเงื่อนไขเหล่านี้ก็มักหลีกเลี่ยงการใช้งาน ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และไม่มีคนคอยช่วยเหลือ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 ยิ่งขาดการสนับสนุนในระดับพื้นฐาน ข้อจำกัดด้านสติปัญญา (Cognitive ability) เป็นอุปสรรคหลัก กลุ่มเปราะบาง 1–4 มักเข้าใจโครงสร้างเมนูหรือระบบแอปพลิเคชันได้ยากและต้องพึ่งไอคอนหรือให้ผู้อื่นช่วย ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 มีปัญหาด้านความจำและทักษะการเรียนรู้ต่ำ ทัศนคติต่อชีวิต (Attitude to life and satisfaction) ก็มีผล กลุ่มเปราะบาง 5 รู้สึกพอใจกับวิถีชีวิตเดิมและไม่เห็นความจำเป็นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มเติม ด้านการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) พบว่ากลุ่มเปราะบาง 1–4 มักมี

ปัญหามือสั่น นิ้วล็อก หรือสายตาไม่ดี ทำให้การใช้อุปกรณ์ดิจิทัลลำบากและหันไปใช้สื่อแบบดั้งเดิม เช่น โทรทัศน์หรือวิทยุแทน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานข้างต้น ส่งผลต่อตัวแปรหลัก กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปอยู่ในระดับดี เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้ชีวิตสะดวกขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัดจากสุขภาพและความมั่นใจ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 ใช้เทคโนโลยีแค่ขั้นพื้นฐาน เช่น ติดต่อสื่อสาร แต่ไม่กล้าใช้บริการออนไลน์ซับซ้อน ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 ไม่เห็นว่าเทคโนโลยีจำเป็น การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปบางครั้งมักเผชิญกับความวิตกกังวลเมื่อต้องใช้งานเทคโนโลยี เนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น สายตาไม่ดีหรือมือไม่ถนัด รวมถึงการขาดความต่อเนื่องในการเรียนรู้ ทำให้บางครั้งอาจรับรู้ว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ใช้งานได้ยาก กลุ่มเปราะบาง 1–4 ต้องการเทคโนโลยีที่เรียบง่าย เช่น “ปุ่มพูดกับฟัง” แทนการพิมพ์ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 มองว่าเทคโนโลยีซับซ้อนเกินไปตั้งแต่ต้น ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปเป็นแบบ “ระวังตัว” ใช้เมื่อมั่นใจ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 มีทัศนคติไม่มั่นคง กลัวใช้ผิดพลาดขณะที่กลุ่มเปราะบาง 5 ปฏิเสธการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปเป็นแบบเลือกใช้ตามสถานการณ์ กล่าวคือ ไม่มุ่งเน้นการใช้งานเชิงลึก แต่สามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ได้เมื่อจำเป็น ส่วนกลุ่มเปราะบาง 1–4 ใช้เทคโนโลยีแบบบริโภคสื่อทางเดียว (one-way) เช่น ดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ ในส่วนการใช้งานเชิงปฏิบัติบนแพลตฟอร์มดิจิทัลใช้งานน้อยมากหรือแทบไม่ใช้งานเลย





ภาพที่ 61 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

5.6 สรุปผลกระทบของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ

การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในสังคมปัจจุบันมิได้สะท้อนเพียงพฤติกรรมการสื่อสารหรือแสวงหาข้อมูลเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในมิติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต ความสัมพันธ์ทางสังคม ตลอดจนการเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน พฤติกรรมดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายที่สังคมไทยต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุมีความหลากหลายด้านประสบการณ์ ความพร้อม และข้อจำกัดในการปรับตัวเข้าสู่โลกดิจิทัล ตามกรอบแนวคิด STAM (Senior Technology Acceptance & Adoption Model) ของ Tung และ Chang (2008) พัฒนาต่อยอดจาก TAM ของ Davis (1989) เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยมี 2 องค์ประกอบสำคัญ คือ ปัจจัยพื้นฐาน และ ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวล สุขภาพ ความสามารถทางสติปัญญา ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสามารถทางกายภาพ ล้วนมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของการยอมรับ ปัจจัยเหล่านี้ยังสะท้อนผ่านทัศนคติต่อการใช้ (AT) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (UB) ทั้งนี้ เมื่อมองผ่านกรอบ STAM ผลกระทบของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ มีรายละเอียด ดังนี้

5.6.1 ผลกระทบด้านสังคมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ

5.6.1.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

มีมุมมองว่า**อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับครอบครัว โดยเฉพาะกับบุตรหลานที่ไม่ได้อยู่อาศัยร่วมกัน** ผู้ให้สัมภาษณ์หลายรายจากภาคกลางระบุว่า การมี "LINE Group ของครอบครัว" ทำให้สามารถสื่อสารกับหลายคนได้ในคราวเดียว และรู้สึกเหมือนมีครอบครัวอยู่ใกล้ตัวเสมอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุใช้กลุ่ม LINE ของ อสม. และเครือข่ายชุมชน

เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและช่วยเหลือกันในกิจกรรมสาธารณประโยชน์ ช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยวและเพิ่มบทบาททางสังคมของตนเองได้อย่างมาก ภาคเหนือมีแนวโน้มใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการแจ้งข่าวกิจกรรมชุมชน เช่น งานวัดหรือประชุมผู้สูงอายุ ส่วนภาคใต้แม้จะยังมีความผูกพันกับสื่อดั้งเดิม แต่ก็มีผู้ใช้หลายรายที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อเพื่อนเก่า หรือสั่งของกับลูกค้าในตลาดออนไลน์ได้ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีพื้นฐานด้านการค้าขาย

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้สูงอายุในภาคกลางที่ใช้ LINE Group สำหรับครอบครัว ทำให้รู้สึกว่าครอบครัวอยู่ใกล้ แม้ไม่ได้อยู่ด้วยกันจริง ขณะที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สูงอายุใช้กลุ่ม LINE ของ อสม. เพื่อสื่อสารและร่วมกิจกรรมชุมชน ซึ่งช่วยเสริมสร้างบทบาททางสังคม (Social relationships) และลดความโดดเดี่ยวอย่างมีนัยสำคัญ การใช้งานเหล่านี้ยังสะท้อนถึงระดับ ความเชื่อมั่นในตนเอง (Gerontechnology self-efficacy) ที่ค่อนข้างดีในกลุ่มนี้ ผู้สูงอายุสามารถใช้งานแอปสื่อสารได้ด้วยตนเอง และมีความพึงพอใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของวงสนทนาหรือกิจกรรมสาธารณะ ซึ่งยังเชื่อมโยงกับ ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ที่ดีขึ้น เนื่องจากการได้ติดต่อกับครอบครัวและสังคมช่วยให้รู้สึกมีคุณค่าและไม่ถูกทอดทิ้ง ในด้านเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ก็มีความชัดเจน เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว เครือข่าย อสม. หรือแม้แต่โครงสร้างกิจกรรมของชุมชน ที่ทำให้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวัน นอกจากนี้ ผู้สูงอายุในภาคใต้ที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อเพื่อนเก่าหรือค้าขายออนไลน์ ยังแสดงถึงการใช้เทคโนโลยีในเชิง เพิ่มมูลค่าชีวิตและเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสัญญาณเชิงบวกของการยอมรับเทคโนโลยี

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในส่วนของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ผู้สูงอายุรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของอินเทอร์เน็ตและ LINE Group ในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับครอบครัวและเครือข่ายชุมชน รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น การแจ้งข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นเรื่องง่าย (Perceived ease of use: PEOU) จากการที่สามารถเรียนรู้และใช้งานแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude towards use: AT) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) ในชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านการสื่อสาร การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล

5.6.1.2 ผู้สูงอายุกลุ่มที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ สะท้อนถึงความแตกต่างระหว่าง “การมีเครื่องมือ” กับ “การมีความสามารถและโอกาสในการเชื่อมต่อสังคม” กลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ในภาคเหนือ มักไม่สามารถพิมพ์ข้อความได้ด้วยตนเอง แต่จะใช้วิธีการฟังข้อความเสียงจากลูกหลาน ขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้อยู่กับบุตรในภาคใต้ มีปัญหาเรื่องการไม่มีคนสอน จึงเลือกที่จะใช้งาน

เท่าที่จำเป็น เช่น รับข้อความจากผู้นำชุมชน กลุ่มที่ไม่มีทักษะการอ่านเขียนในภาคอีสานใช้แอป LINE เพื่อฟังเสียง หรือดูภาพที่ลูกหลานส่งมาเท่านั้น และกลุ่มที่ไม่มีเวลา/กำลังทรัพย์ เช่น ในภาคอีสาน มักใช้ Wi-Fi จากชุมชนเป็นหลัก และใช้อินเทอร์เน็ตเฉพาะกรณีจำเป็น เช่น แจ้งข่าวหรือรับเงินช่วยเหลือจากรัฐ **จุดร่วมของกลุ่มเปราะบางคือความพยายามในการ "รักษาความสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่จำกัด" แต่ก็ยังคงถูกกีดกันจากขาดทักษะหรือทรัพยากรขั้นพื้นฐาน**

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า เมื่อพิจารณากลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางทั้ง 4 กลุ่ม กลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ในภาคเหนือ มักไม่สามารถพิมพ์ข้อความได้เอง แต่ยังพยายามรักษาความสัมพันธ์ผ่านการฟังข้อความเสียงจากลูกหลาน ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการทำงานทางกายภาพ ที่เป็นสถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้อยู่กับบุตรในภาคใต้ ขาดเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) เนื่องจากไม่มีคนสอนหรือช่วยเหลือ ทำให้ใช้งานเทคโนโลยีเพียงเท่าที่จำเป็น กลุ่มที่ไม่มีทักษะการอ่านเขียนในภาคอีสานต้องพึ่งพาฟีเจอร์เสียงหรือภาพ แสดงถึงข้อจำกัดด้านความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) และความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่ต่ำ ขณะที่กลุ่มที่ไม่มีเวลา/กำลังทรัพย์ เช่น ในภาคอีสาน ต้องใช้ Wi-Fi สาธารณะและจำกัดการใช้งานเฉพาะกรณีจำเป็น สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากร

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุเปราะบางอาจรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของเทคโนโลยีในระดับหนึ่ง เช่น การติดต่อสื่อสารหรือรับข่าวสาร แต่การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) มักต่ำ เนื่องจากขาดทักษะหรือความมั่นใจ ส่งผลให้ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) และพฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) มีข้อจำกัดและเกิดขึ้นเพียงในสถานการณ์จำเป็น สะท้อนถึงความสำคัญของการสร้างเงื่อนไขสนับสนุนและเสริมสร้างทักษะพื้นฐาน เพื่อให้ผู้สูงอายุเปราะบางสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างแท้จริงในบริบทสังคมไทย

5.6.1.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ให้ข้อมูลที่สะท้อนความรู้สึก "ตัดขาด" จากโครงสร้างสังคมออนไลน์ ผู้สูงอายุหลายราย โดยเฉพาะในภาคอีสานและภาคใต้ ยังใช้โทรศัพท์ปุ่มกด หรือใช้สมาร์ตโฟนเพียงเพื่อรับสายโทรเข้า บางรายเคยพยายามใช้ LINE แต่เลิกใช้เพราะกดผิดแล้วถูกลูกหลานตำหนิ ทำให้**รู้สึกว่าเทคโนโลยีเป็นของคนรุ่นใหม่ ไม่ใช่ของตน ความกลัว ความไม่มั่นใจ และความรู้สึกว่า "ไม่มีคนให้พึ่ง" เป็นประเด็นที่พบเหมือนกันในทุกภูมิภาค** ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการโครงสร้างสนับสนุนแบบระยะยาว

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า เมื่อพิจารณาผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือขาดแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล จะพบว่า ข้อมูลสะท้อนถึงความรู้สึก "ตัดขาด" จากโครงสร้างสังคมออนไลน์และ

การมีส่วนร่วมในโลกดิจิทัลอย่างชัดเจน ผู้สูงอายุจำนวนมาก โดยเฉพาะในภาคอีสานและภาคใต้ ยังคงใช้โทรศัพท์ปุ่มกดหรือสมาร์ตโฟนเพียงเพื่อรับสายโทรเข้า ขณะที่บางรายที่เคยพยายามใช้แอปพลิเคชัน เช่น LINE กลับเลิกใช้เพราะประสบปัญหาในการใช้งานและรู้สึกถูกตำหนิจากลูกหลาน จึงเกิดความรู้สึกว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องของคนรุ่นใหม่ ไม่ใช่ของตนเอง ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่อยู่ในระดับต่ำ ร่วมกับความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ที่สูง

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุเหล่านี้มักไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived usefulness: PU) หรือเห็นประโยชน์แต่ไม่สามารถเข้าถึงได้จริง ขณะเดียวกันยังมองว่าการใช้งานเทคโนโลยีเป็นเรื่องยาก (Perceived ease of use: PEOU) และมีความเสี่ยงต่อการผิดพลาด ส่งผลให้ทัศนคติในการใช้เทคโนโลยี (Attitude towards use: AT) เป็นไปในทางลบ และพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) จึงจำกัดอยู่เพียงฟังก์ชันพื้นฐานที่จำเป็น เช่น การรับสายโทรศัพท์เท่านั้น

5.6.1.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลพบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมี ความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) สูง สามารถใช้แอปพลิเคชันอย่าง LINE ได้ด้วยตนเอง ใช้ฟีเจอร์หลากหลาย และรู้สึกพึงพอใจที่ได้สื่อสารกับครอบครัวและชุมชน จึงมี ความวิตกกังวลด้านเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ต่ำ อีกทั้งยังได้รับ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) จากครอบครัว อสม. และกิจกรรมชุมชน ทำให้ได้ฝึกใช้สื่อดิจิทัลจริง ส่งผลให้มี ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ ในการใช้เทคโนโลยีในทิศทางบวก รู้สึกไม่โดดเดี่ยวและมีคุณค่าในตนเอง

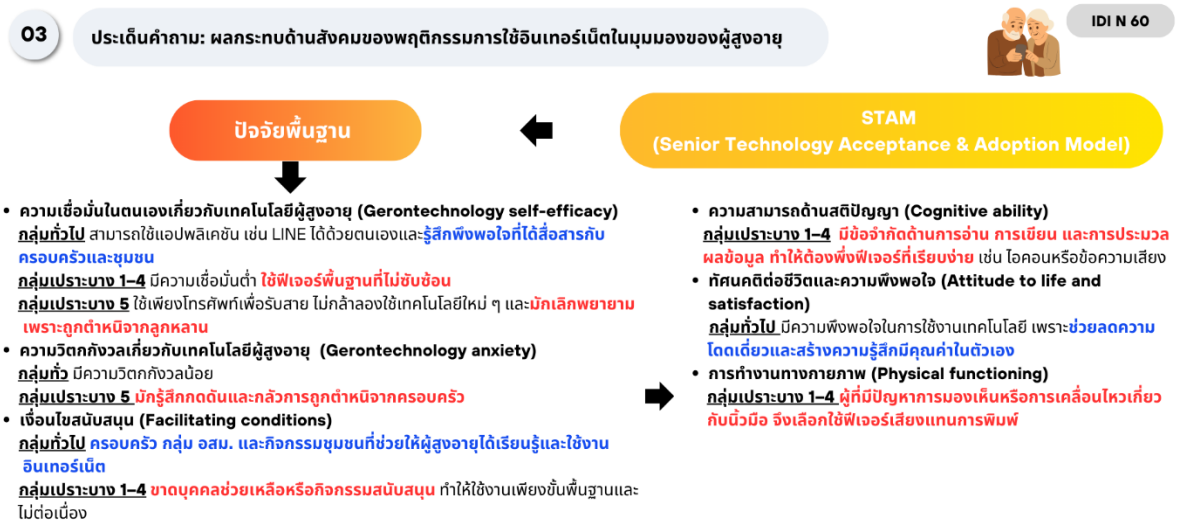
สำหรับ กลุ่มเปราะบางที่ 1–4 แม้จะยังพอใช้งานเทคโนโลยีได้ แต่มี ความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ใช้ได้เพียงฟีเจอร์พื้นฐาน ไม่ซับซ้อน ปัจจัยสำคัญคือข้อจำกัดด้าน การทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) เช่น ปัญหาการมองเห็น หรือการขยับนิ้วมือ ทำให้ต้องพึ่งพาฟีเจอร์เสียงแทนการพิมพ์ รวมถึงข้อจำกัดด้าน ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) เช่น การอ่าน การเขียน และการประมวลผลข้อมูล จึงเลือกใช้ฟังก์ชันที่เรียบง่าย เช่น ไอคอนหรือข้อความเสียง อีกทั้งยัง ขาดเงื่อนไขสนับสนุน เช่น คนสอนอย่างสม่ำเสมอหรือกิจกรรมฝึกทักษะ ทำให้ใช้งานได้แบบขั้นพื้นฐานและไม่ต่อเนื่อง

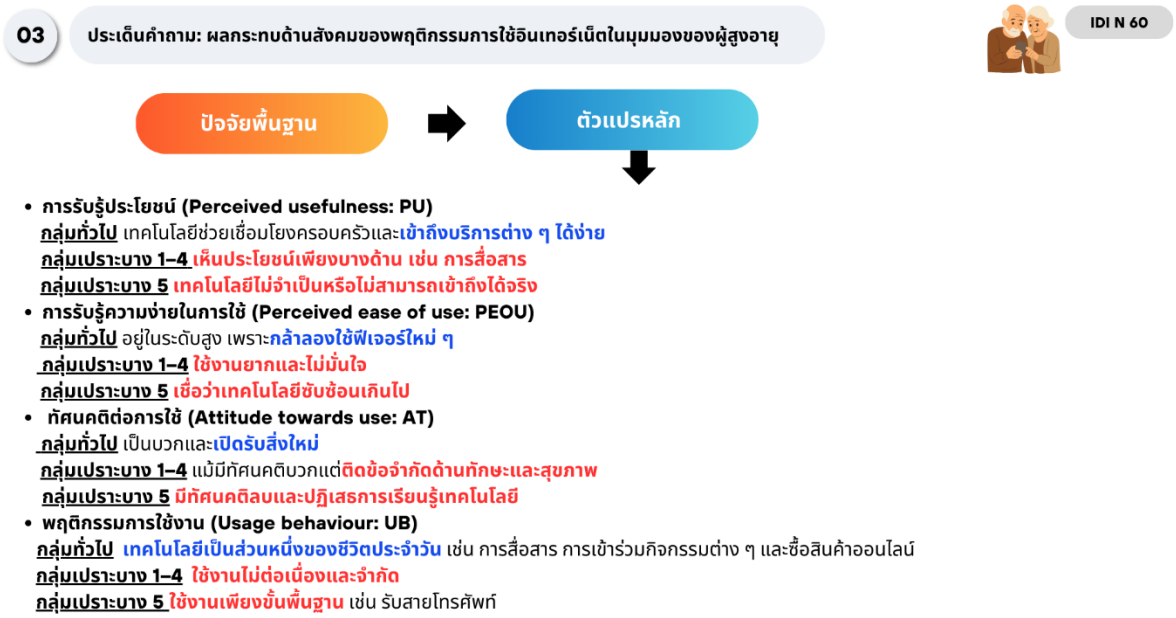
ส่วน กลุ่มเปราะบางที่ 5 เป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดสูงที่สุด มี ความเชื่อมั่นด้านเทคโนโลยีต่ำมาก ใช้งานเพียงโทรศัพท์เพื่อรับสาย ไม่กล้าลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เมื่อพยายามเรียนรู้แล้วมักเลิกกลางคัน เพราะถูกตำหนิหรือกดดันจากลูกหลาน ส่งผลให้เกิด ความวิตกกังวลด้านเทคโนโลยีในระดับสูง กลัวทำผิดหรือถูกดุ จึงหลีกเลี่ยงการใช้อินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ แทบทั้งหมด ทำให้ไม่ได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีเท่ากลุ่มอื่น และยิ่งตอกย้ำความรู้สึกด้อยคุณค่าของตนเองมากขึ้น

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมี การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) สูง มองว่าเทคโนโลยีช่วยเชื่อมโยงครอบครัว เข้าถึงบริการและข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวก ขณะเดียวกันก็มี การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ในระดับสูง เพราะกล้าลองใช้ฟีเจอร์ใหม่ ๆ และเชื่อว่าหากลองฝึกก็จะใช้งานได้ ส่งผลให้มี ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) เป็นบวก เปิดรับสิ่งใหม่ และเกิดพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) อย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน เช่น การสื่อสาร เข้าร่วมกิจกรรมออนไลน์ และซื้อสินค้าออนไลน์

ในทางตรงกันข้าม กลุ่มเปราะบางที่ 1–4 แม้จะเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีบ้าง โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารกับครอบครัว แต่การรับรู้ประโยชน์ยังจำกัดอยู่ในบางมิติเท่านั้น การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) อยู่ในระดับต่ำ รู้สึกว่าใช้งานยาก ไม่มั่นใจในทักษะของตนเอง แม้ ทัศนคติต่อการใช้ (AT) จะไม่ถึงกับลบ ยังยอมรับว่าเทคโนโลยี “มีประโยชน์” แต่ติดข้อจำกัดด้านทักษะ สุขภาพ และประสบการณ์ ทำให้ พฤติกรรมการใช้งาน (UB) ไม่ต่อเนื่อง ใช้เฉพาะบางฟังก์ชันพื้นฐาน และมักหยุดใช้งานเมื่อพบปัญหา ส่วน กลุ่มเปราะบางที่ 5 เป็นกลุ่มที่ห่างไกลจากเทคโนโลยีมากที่สุด มีการรับรู้ประโยชน์ (PU) ต่ำ มองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็นหรือไม่สามารถนำมาใช้ในชีวิตจริง การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ต่ำมาก เชื่อว่าเทคโนโลยีซับซ้อนเกินไปสำหรับตนเอง ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการใช้ (AT) ในเชิงลบ ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมการใช้งาน (UB) ที่จำกัดอย่างยิ่ง ใช้งานเพียงขั้นพื้นฐาน เช่น การรับสายโทรศัพท์ ไม่ได้นำเทคโนโลยีไปใช้ในกิจกรรมอื่นของชีวิตประจำวันเลยหรือใช้ในระดับที่น้อยมาก





ภาพที่ 62 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

5.6.2 ผลกระทบด้านวัฒนธรรมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ

5.6.2.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

กลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปสามารถใช้ YouTube หรือ Facebook ในการสืบสานวัฒนธรรม เช่น ฟังเทศน์ ดูการแสดงหมอลำ ฟังเพลงลูกทุ่ง หรือดูสารคดีธรรมะ จากภาคกลาง พบว่าผู้สูงอายุใช้ YouTube ในการฟังบทสวดมนต์ทุกเช้า รวมถึงติดตามเพจวัดที่ตนศรัทธา ภาคอีสานเด่นเรื่องการดูคลิปหมอลำ เพลงพื้นบ้าน และการเข้ากลุ่มออนไลน์ของศิลปินท้องถิ่น ภาคเหนือบางรายระบุว่าใช้ YouTube เพื่อฟังคำสอนของครูบาอาจารย์ที่ตนเคารพ ขณะที่ภาคใต้มีการติดตามวัฒนธรรมศาสนา เช่น การฟังคำสอน หรือการติดตามงานศิลป์ท้องถิ่น โดยรวมแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีเปิดช่องให้ผู้สูงอายุรักษารากวัฒนธรรมและศรัทธาแม้จะเคลื่อนไหวได้น้อย

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) อยู่ในระดับสูง กลุ่มนี้สามารถเรียนรู้และใช้งานแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง มีเงื่อนไขสนับสนุนที่เอื้อต่อการเข้าถึงเทคโนโลยี (Facilitating conditions) เช่น การมีอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่เหมาะสม รวมถึงความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) ที่เอื้อให้ค้นหาและเลือกเนื้อหาตามความสนใจได้ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ถูกขยายผ่านเครือข่ายออนไลน์ กลุ่มเพื่อนออนไลน์ ส่งผลให้ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ดีขึ้น แม้จะมีข้อจำกัดทางกายภาพ (Physical functioning) หรือสุขภาพ ผู้สูงอายุเหล่านี้ก็ยังคงเข้าถึงกิจกรรมที่ตนรักผ่านเทคโนโลยี

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) อย่างชัดเจนจากการที่เทคโนโลยีช่วยให้สามารถรักษาและสืบสานวัฒนธรรม ศรัทธา และความสัมพันธ์ทางสังคมได้อย่างต่อเนื่อง การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) อยู่ในระดับสูง เนื่องจากสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่รู้สึกซับซ้อน ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude towards use: AT) และเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) อย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านการเสริมสร้างจิตใจ การเรียนรู้ และการรักษาความสัมพันธ์กับชุมชนและวัฒนธรรมของตนเอง

5.6.2.2 ผู้สูงอายุกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

ในกลุ่มนี้แม้จะมีข้อจำกัดด้านทักษะและอุปกรณ์ แต่ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ยังคงพยายามเข้าถึงเนื้อหาทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะในรูปแบบเสียง กลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพจะฟังบทสวดจาก LINE ที่ลูกหลานส่งให้หรือจาก YouTube ภาคอีสานมีกรณีที่ผู้สูงอายุเปิดเพลงพื้นบ้านคลอในบ้านตลอดทั้งวันเพื่อไม่ให้รู้สึกเหงา กลุ่มที่ไม่ได้อยู่กับลูกในภาคใต้ใช้โทรศัพท์เพียงเปิดคลิปสวดมนต์ตอนเช้า ส่วนกลุ่มที่ไม่มีทักษะการอ่านเขียนมักรู้จักแต่สัญลักษณ์บางแอป และใช้จากการจดจำภาพมากกว่าตัวอักษร โดยรวมกลุ่มนี้แสดงออกถึง “ความพยายามในการรักษาวัฒนธรรม” แม้เงื่อนไขจะไม่เอื้ออำนวย

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐานความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้แม้จะมีข้อจำกัดด้านทักษะ แต่ยังคงพยายามใช้เทคโนโลยีตามความสามารถของตน เช่น การจดจำสัญลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety): อาจมีความกังวลหรือไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ได้รับการช่วยเหลือจากลูกหลานหรือคนรอบข้าง เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions): การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว เช่น ลูกหลานส่งบทสวดให้ฟัง หรือสอนการใช้งานเบื้องต้น สถานะสุขภาพและการทำงานทางกายภาพ (Self-reported health conditions & Physical functioning): อุปสรรคทางกายภาพอาจทำให้ต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย เช่น การฟังแทนการอ่าน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU): ผู้สูงอายุรับรู้ว่าเทคโนโลยีช่วยให้เข้าถึงเนื้อหาทางวัฒนธรรมและลดความเหงาได้ การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU): การเลือกใช้ฟังก์ชันพื้นฐาน เช่น การฟังเสียงหรือจดจำสัญลักษณ์ ช่วยให้รู้สึกว่าเทคโนโลยีไม่ซับซ้อนเกินไป พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB): มีการใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการฟังเพลง บทสวด หรือคลิปเสียง ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT): แม้มีข้อจำกัด แต่ผู้สูงอายุยังคงมีทัศนคติที่ดีและพยายามใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาความผูกพันกับวัฒนธรรมและสังคม

5.6.2.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ในกลุ่มนี้ไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบสานวัฒนธรรมเลย หลายรายยังใช้โทรทัศน์ดูรายการวัฒนธรรม หรือฟังวิทยุผ่านเครื่องเก่า ผู้สูงอายุในภาคกลางบางคนกล่าวว่า “ไม่รู้ว่า YouTube มีธรรมะ” ขณะที่ภาคเหนือเสนอว่าอยากได้อุปกรณ์ที่สามารถกดเปิดเสียงได้ทันที โดยไม่ต้องเลื่อนหรือค้นหา ในภาคใต้กลุ่มนี้มักพึ่งการสวดมนต์กับผู้นำศาสนาในชุมชนมากกว่าการดูออนไลน์ แสดงถึงช่องว่างในการออกแบบเทคโนโลยีที่เหมาะกับผู้ใช้สูงวัย

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า โดยกลุ่มผู้สูงอายุนี้แสดงให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่ต่ำ กล่าวคือ พวกเขาไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงเนื้อหาทางวัฒนธรรม เช่น การไม่รู้ว่า YouTube มีธรรมะ หรือไม่สามารถค้นหาเนื้อหาได้เอง ซึ่งสัมพันธ์กับระดับของความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ที่อาจสูงขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับเทคโนโลยีที่ไม่คุ้นเคย นอกจากนี้ ยังพบว่า เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ในสภาพแวดล้อมรอบตัว เช่น อุปกรณ์หรืออินเทอร์เฟซที่เหมาะสม ยังไม่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุเท่าที่ควร เช่น ความต้องการอุปกรณ์ที่สามารถเปิดเสียงธรรมะได้ทันทีโดยไม่ต้องค้นหาในภาคเหนือ

ขณะที่ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ในภาคใต้พบว่า ผู้สูงอายุยังคงพึ่งพาการสวดมนต์กับผู้นำศาสนาในชุมชนแทนการใช้ออนไลน์ ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงการมีเครือข่ายทางสังคมที่แน่นแฟ้น แต่ไม่ได้ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเท่ากับเครือข่ายดิจิทัล ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจก็มีบทบาทเช่นกัน เพราะหากผู้สูงอายุพึงพอใจกับรูปแบบชีวิตแบบเดิม ก็ยิ่งลดแรงจูงใจที่จะเปิดรับเทคโนโลยี

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มนี้มีระดับ Perceived usefulness (PU) และ Perceived ease of use (PEOU) ที่ต่ำ กล่าวคือ พวกเขาไม่มองว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อชีวิตตนเอง และไม่รู้สึกว่าเทคโนโลยีนั้นใช้ง่าย จึงนำไปสู่ Attitude towards use (AT) ที่เป็นลบ และส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่แทบไม่มีเลยในเชิงของการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบสานวัฒนธรรม ดังนั้น ช่องว่างที่เกิดขึ้นจึงไม่ใช่เพียงเรื่องของอุปกรณ์เท่านั้น แต่สะท้อนถึงปัจจัยพื้นฐานทางจิตวิทยา ร่างกาย สังคม และทัศนคติที่ต้องได้รับการออกแบบและสนับสนุนอย่างเป็นองค์รวมเพื่อส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง

5.6.2.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ตามทฤษฎี STAM พบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมี ความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) สูง สามารถเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเอง เข้าใจระบบดิจิทัลอย่างมีเหตุผล และมีเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ทั้งด้านอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต และการ

ช่วยเหลือจากครอบครัว ทำให้สามารถใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงความสัมพันธ์ทางสังคมผ่านกลุ่มไลน์หรือ Facebook ลดความโดดเดี่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในขณะที่ กลุ่มเปราะบาง 1–4 แม้มีข้อจำกัดด้านทักษะ สุขภาพ และบางส่วนต้องปรับรูปแบบการใช้งาน เช่น ใช้คำสั่งเสียงแทนการพิมพ์ แต่ยังคง “พยายามใช้” เทคโนโลยี เช่น การจดจำสัญลักษณ์แอปพลิเคชัน และได้รับการช่วยเหลือจากลูกหลานในระดับหนึ่ง จึงมีความเชื่อมั่นในตนเองและความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง คือ ไม่มั่นใจเมื่อต้องเผชิญสิ่งใหม่ แต่สามารถลดความกังวลได้เมื่อมีคนคอยช่วยเหลือ

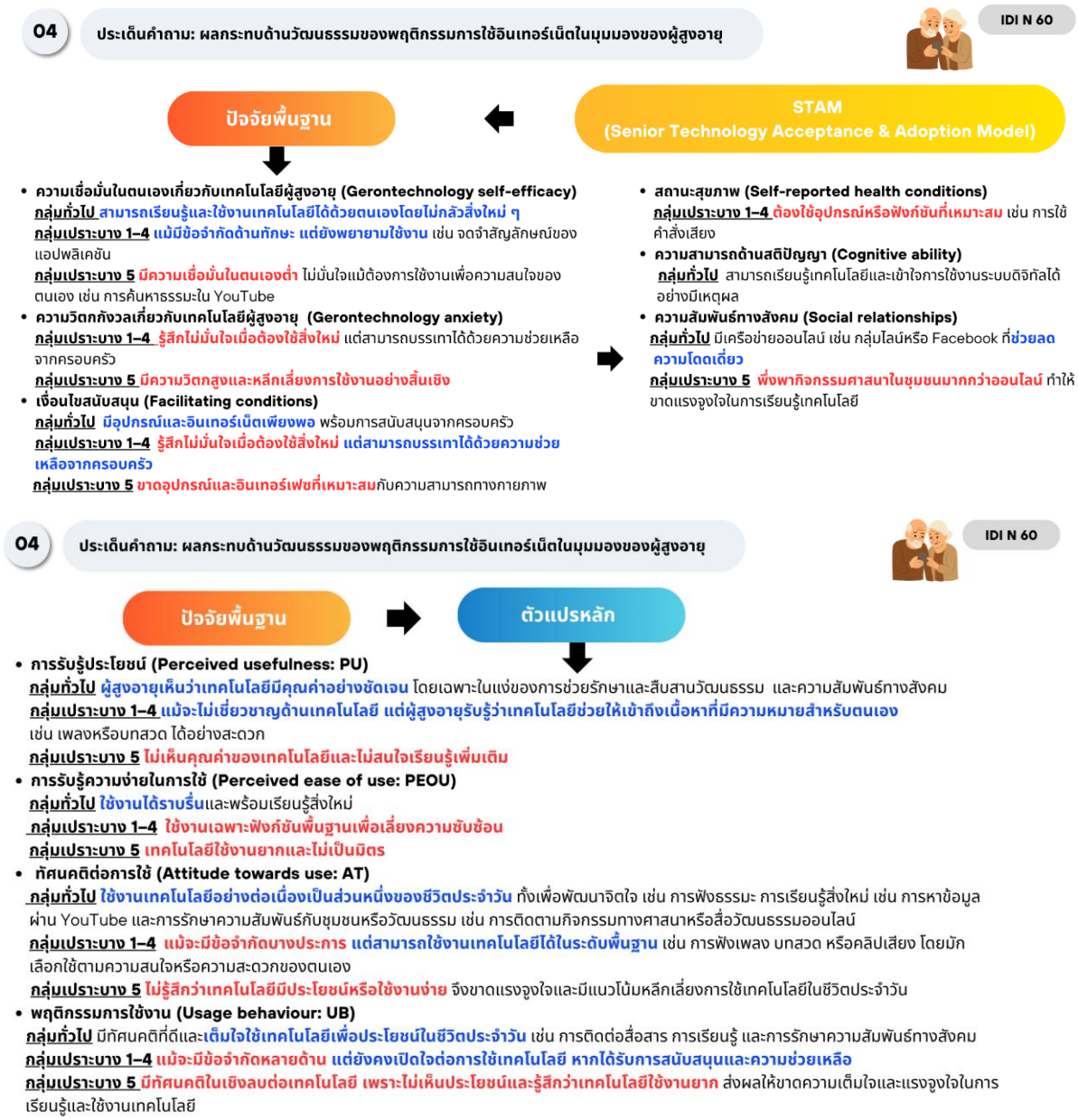
ส่วน กลุ่มเปราะบางที่ 5 เป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดสูงที่สุด มีความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยีต่ำ แม้จะมีความสนใจส่วนตัว เช่น อยากค้นหาธรรมะใน YouTube แต่กลับไม่กล้าลองใช้เทคโนโลยีจริง มีความวิตกกังวล (Gerontechnology anxiety) สูงจนหลีกเลี่ยงการใช้งานเกือบทั้งหมด อีกทั้งยังขาดเงื่อนไขสนับสนุน ทั้งด้านอุปกรณ์ อินเทอร์เฟซที่เหมาะกับสภาพทางกายภาพ และเครือข่ายออนไลน์ จึงหันไปพึ่งพากิจกรรมทางศาสนาและชุมชนออฟไลน์มากกว่าการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจและโอกาสในการเรียนรู้ดิจิทัลเท่ากับกลุ่มอื่น ๆ

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมี การรับรู้ประโยชน์ (PU) สูง เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยสืบสานวัฒนธรรม รักษาความสัมพันธ์ทางสังคม และใช้พัฒนาตนเอง เช่น ฟังธรรมะหรือเรียนรู้ผ่าน YouTube ควบคู่กับการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ในระดับสูง ใช้งานได้ราบรื่นและพร้อมทดลองฟังก์ชันใหม่ ๆ ส่งผลให้มี ทัศนคติต่อการใช้ (AT) เป็นบวก มองว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน และแสดงออกเป็นพฤติกรรมการใช้งาน (UB) ที่ต่อเนื่อง ทั้งการติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ และการติดตามกิจกรรมชุมชนหรือสื่อวัฒนธรรมออนไลน์

ในทางกลับกัน กลุ่มเปราะบาง 1–4 แม้จะไม่เชี่ยวชาญ แต่ยังรับรู้ประโยชน์ (PU) ของเทคโนโลยีในบางด้าน เช่น การเข้าถึงเพลง บทสวด หรือคลิปเสียงที่มีความหมายต่อชีวิต ตระหนักว่าเทคโนโลยี “มีประโยชน์” หากใช้ให้เป็น อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) อยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ จึงเลือกใช้เฉพาะฟังก์ชันพื้นฐานเพื่อลดความซับซ้อน ทัศนคติ (AT) โดยรวมยังไม่เป็นลบ หากได้รับการสนับสนุน ก็พร้อมเปิดใจเรียนรู้ และสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมการใช้งาน (UB) แบบจำกัดและไม่ต่อเนื่อง แต่ยังมีศักยภาพพัฒนาได้หากมีคนช่วย

ส่วน กลุ่มเปราะบางที่ 5 เป็นกลุ่มที่ห่างไกลจากเทคโนโลยีมากที่สุด มีการรับรู้ประโยชน์ (PU) ต่ำ ไม่เห็นคุณค่าของเทคโนโลยีต่อชีวิตประจำวันหรือวัฒนธรรม รู้สึกว่าเทคโนโลยี ใช้งานยาก ไม่เป็นมิตร (PEOU ต่ำมาก) จนเกิดทัศนคติ (AT) ในเชิงลบ ไม่สนใจเรียนรู้เพิ่มเติม และมักหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีโดยสิ้นเชิง ส่งผลให้ พฤติกรรมการใช้งาน (UB) จำกัดอยู่เพียงการไม่ใช้ หรือใช้น้อยมากจนแทบไม่เชื่อมโยงกับการรักษาความสัมพันธ์และการเรียนรู้ในชีวิตประจำวันเลย



ภาพที่ 63 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

5.6.3 ผลกระทบด้านสุขภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ

5.6.3.1 ในกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

อินเทอร์เน็ตมีผลเชิงบวกอย่างชัดเจนต่อการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ กลุ่มที่ใช้งานคล่อง เช่น ในภาคกลางและอีสาน ใช้ YouTube ดูวิธีออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ วิธีทำอาหารสุขภาพ และเรียนรู้เรื่องสมุนไพร เช่น ขิง กระชาย หรือฟ้าทะลายโจร มีการดูเทคนิคลดความดัน เบาหวาน ผ่านช่องของแพทย์หรือนักธรรมชาติบำบัด ในภาคใต้ยังใช้เพื่อตรวจสภาพอากาศสำหรับการประกอบอาชีพ เช่น ชาวสวน หรือชาวประมง ส่วนภาคเหนือใช้เพื่อการผ่อนคลาย เช่น ฟังคลื่นเสียงธรรมะช่วยนอนหลับ หรือดูคลิปท่องเที่ยวที่ช่วยคลายความเครียด

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า จากข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปที่มีทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับที่ดี โดยผู้สูงอายุในกลุ่มนี้แสดงให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่ค่อนข้างสูง กล่าวคือ มีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อดูแลสุขภาพ เช่น การเข้าถึงวิดีโอการออกกำลังกาย การทำอาหารสุขภาพ หรือเรียนรู้เรื่องสมุนไพรผ่าน YouTube ซึ่งสะท้อนว่าระดับของความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ต่ำ และมีความสามารถในการใช้งานด้วยตนเอง นอกจากนี้ ในภาคใต้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตรวจสภาพอากาศเพื่อประกอบอาชีพ ซึ่งแสดงถึงการเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันอย่างเป็นรูปธรรม ขณะที่ในภาคเหนือใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการผ่อนคลาย เช่น การฟังคลื่นเสียงธรรมะช่วยให้นอนหลับหรือดูคลิปท่องเที่ยว ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติเชิงบวกต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) และความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนสุขภาวะจิตใจ

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

สำหรับตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มผู้สูงอายุเหล่านี้แสดงถึงระดับ Perceived usefulness (PU) ที่ชัดเจน เนื่องจากพวกเขามองเห็นคุณค่าของเทคโนโลยีในการดูแลสุขภาพ สนับสนุนอาชีพ หรือผ่อนคลายความเครียด รวมถึงมี Perceived ease of use (PEOU) จากประสบการณ์ใช้งานที่ราบรื่น จึงนำไปสู่ Attitude towards use (AT) ที่เป็นบวก และสะท้อนถึง Usage behaviour (UB) อย่างต่อเนื่องและหลากหลาย การยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มนี้จึงเป็นตัวอย่างที่ดีของการที่องค์ประกอบทั้งทางจิตใจ สังคม กายภาพ และเทคนิคสนับสนุนกันอย่างกลมกลืน

5.6.3.2 ผู้สูงอายุกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

ใช้เทคโนโลยีเพื่อ “รับรู้ข้อมูลด้านสุขภาพ” มากกว่าเพื่อการโต้ตอบ เช่น กลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพไม่สามารถเปิดคลิปหรือปรับเสียงได้เอง จึงต้องให้หลานช่วยเปิดให้ในตอนเช้า กลุ่มที่อยู่คนเดียวไม่มีโอกาสเข้าถึงแอปสุขภาพ เช่น เป๋าตัง หรือแอปโรงพยาบาล กลุ่มที่ไม่อ่านเขียนได้บางรายในภาคอีสานได้ข้อมูลจากเสียงจาก LINE ที่คนรู้จักส่งมา ขณะที่กลุ่มไม่มีทุนทรัพย์อาศัย Wi-Fi จากศูนย์สุขภาพชุมชนหรือศูนย์ธรรมะ ทำให้เข้าถึงเฉพาะบางเวลาเท่านั้น

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า โดยผู้สูงอายุในกลุ่มนี้มักมีระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology self-efficacy) ต่ำ กล่าวคือ ขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง เช่น กลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพไม่สามารถเปิดคลิปหรือปรับเสียงได้เอง จึงต้องพึ่งพาผู้อื่น เช่น หลาน ซึ่งสะท้อนถึงการพึ่งพาคนรอบข้างและการมีเงื่อนไขการสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่ไม่เพียงพอหรือไม่สม่ำเสมอ เช่น การเข้าถึง Wi-Fi ได้เฉพาะเวลาที่ไปศูนย์สุขภาพหรือศูนย์ธรรมะ นอกจากนี้ กลุ่มที่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้ ยังต้องอาศัยคำสั่งเสียงจากในแอป LINE ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดด้านสติปัญญา (Cognitive ability) และระดับการศึกษา

ด้านสถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) และการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) ยังเป็นปัจจัยที่ลดทอนความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอย่างอิสระ เช่น กลุ่มที่มีปัญหาทางกายภาพหรือสุขภาพเรื้อรัง ไม่สามารถใช้งานแอปได้อย่างต่อเนื่องหรือมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่อ่อนแอ เช่น การอาศัยอยู่คนเดียวโดยไม่มีลูกหลาน ก็ยิ่งทำให้ขาดการสนับสนุนทางสังคมในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ส่วนกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านเวลาและกำลังทรัพย์ ยังแสดงให้เห็นถึงเงื่อนไขภายนอกที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างชัดเจน ซึ่งอาจส่งผลต่อทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ในแง่ที่มองว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องไกลตัวหรือไม่จำเป็นในชีวิต

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

สำหรับตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางนี้มีระดับ Perceived usefulness (PU) อยู่ในระดับที่จำกัด โดยส่วนใหญ่ใช้งานเพื่อ “รับรู้ข้อมูลด้านสุขภาพ” เช่น รับฟังเสียงข้อความเกี่ยวกับสุขภาพหรือรับชมวิดีโอที่ผู้อื่นเปิดให้ มากกว่าการโต้ตอบหรือใช้งานเชิงโต้ตอบผ่านแอป ซึ่งสะท้อนว่า Perceived ease of use (PEOU) ก็ยังอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากการใช้งานไม่สะดวกหรือไม่มีอุปกรณ์ที่เหมาะสม ส่งผลต่อ Attitude towards use (AT) ที่ยังคงเป็นกลางหรือลบ และพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่จำกัดเฉพาะช่วงเวลาและบริบทบางอย่างเท่านั้น

โดยสรุป กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางนี้แสดงให้เห็นถึงความท้าทายในการยอมรับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับทั้งปัจจัยภายใน (ร่างกาย จิตใจ ทักษะ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม) ซึ่งการส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มนี้จำเป็นต้องออกแบบการสนับสนุนเฉพาะกลุ่มอย่างเหมาะสม ครอบคลุมทั้งการเข้าถึงเครื่องมือ ความช่วยเหลือในการเรียนรู้ และการออกแบบเทคโนโลยีให้เรียบง่ายและตอบโจทย์วิถีชีวิตของผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัด

5.6.3.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

กลุ่มนี้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อดูแลสุขภาพได้เลย ส่วนใหญ่ยังไป รพ.สต. หรือรอให้หมอประจำหมู่บ้านมาตรวจเท่านั้น แม้จะสนใจเรื่องอาหารหรือสุขภาพ แต่ขาดความรู้ในการค้นหาและไม่มีเครื่องมือที่เหมาะสม บางคนเคยเข้าใจผิดว่าใช้แอปต้องเสียเงินหรือถูกดึงข้อมูลไปขาย จุดร่วมคือพวกเขามี “ความต้องการแต่ขาดช่องทางและความมั่นใจ” จึงไม่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสุขภาวะได้อย่างแท้จริง

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology self-efficacy) ที่ต่ำอย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้ขาดความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อดูแลสุขภาพ แม้จะมีความสนใจในเรื่องสุขภาพหรืออาหาร แต่ไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานเทคโนโลยีเพื่อแสวงหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง ซึ่งสัมพันธ์กับระดับ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology anxiety) ที่ค่อนข้างสูง โดยมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น เชื่อว่าแอปพลิเคชันต้องเสียเงิน หรือกลัวว่าจะถูกดึงข้อมูลไปขาย ส่งผลให้เกิดความไม่ไว้วางใจ

นอกจากนี้ กลุ่มนี้ยังขาดเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่เอื้อต่อการเข้าถึงและเรียนรู้ เช่น ขาดอุปกรณ์ ขาดคนสอน หรือขาดสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ทำให้ต้องพึ่งพาการดูแลสุขภาพแบบดั้งเดิม เช่น การไป รพ.สต. หรือรอแพทย์ประจำหมู่บ้านมาเยี่ยมที่บ้าน และปัจจัยด้านทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) อาจบ่งชี้ถึงการไม่เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีในวิถีชีวิตของตน แม้จะมีความต้องการเรื่องสุขภาพ แต่ก็รู้สึกว่าเทคโนโลยีไม่ใช่สิ่งจำเป็นหรืออาจเข้าถึงยากเกินไป

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มนี้มีระดับ Perceived usefulness (PU) ต่ำ เนื่องจากไม่เห็นว่าเทคโนโลยีสามารถตอบโจทย์ความต้องการด้านสุขภาพของตนได้จริง เช่น ไม่รู้ว่าแอปสามารถให้ข้อมูลสุขภาพ หรือเชื่อว่าการพบแพทย์ด้วยตนเองยังดีกว่า ในขณะเดียวกัน Perceived ease of use (PEOU) ก็อยู่ในระดับต่ำ เพราะไม่มีประสบการณ์หรือทักษะพื้นฐาน ทำให้รู้สึกว่าเทคโนโลยีใช้งานยาก สุดท้ายส่งผลต่อ Attitude towards use (AT) ที่ไม่สนับสนุน และ Usage behaviour (UB) ที่แทบไม่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างสุขภาวะเลย

5.6.3.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

ตามทฤษฎี STAM พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มทั่วไปมีความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) สูง สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อดูแลสุขภาพได้ด้วยตนเอง เช่น ดูวิดีโอการออกกำลังกาย ศึกษาสมุนไพร หรือเรียนรู้การทำอาหารสุขภาพผ่าน YouTube โดยไม่ต้องพึ่งผู้อื่น มีความวิตกกังวลด้านเทคโนโลยีในระดับต่ำ สามารถปรับตัวกับแอปพลิเคชันหรืออุปกรณ์ใหม่ ๆ ได้ดี ประกอบกับมีเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่เอื้อ ทั้งในด้านอุปกรณ์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และการช่วยเหลือจากครอบครัว ทำให้สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง แม้มีข้อจำกัดด้านสุขภาพบ้าง แต่ยังคงจัดการการใช้งานได้ด้วยตนเอง มีความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) เพียงพอในการทำความเข้าใจการทำงานของระบบดิจิทัล และมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ผ่านเครือข่ายออนไลน์ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการดูแลสุขภาพไปพร้อมกัน ส่งผลให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) มองว่าเทคโนโลยีช่วยทั้งด้านอาชีพ สุขภาพกายและใจ เช่น ตรวจสอบสภาพอากาศ ฟังธรรมะ หรือดูคลิปท่องเที่ยว

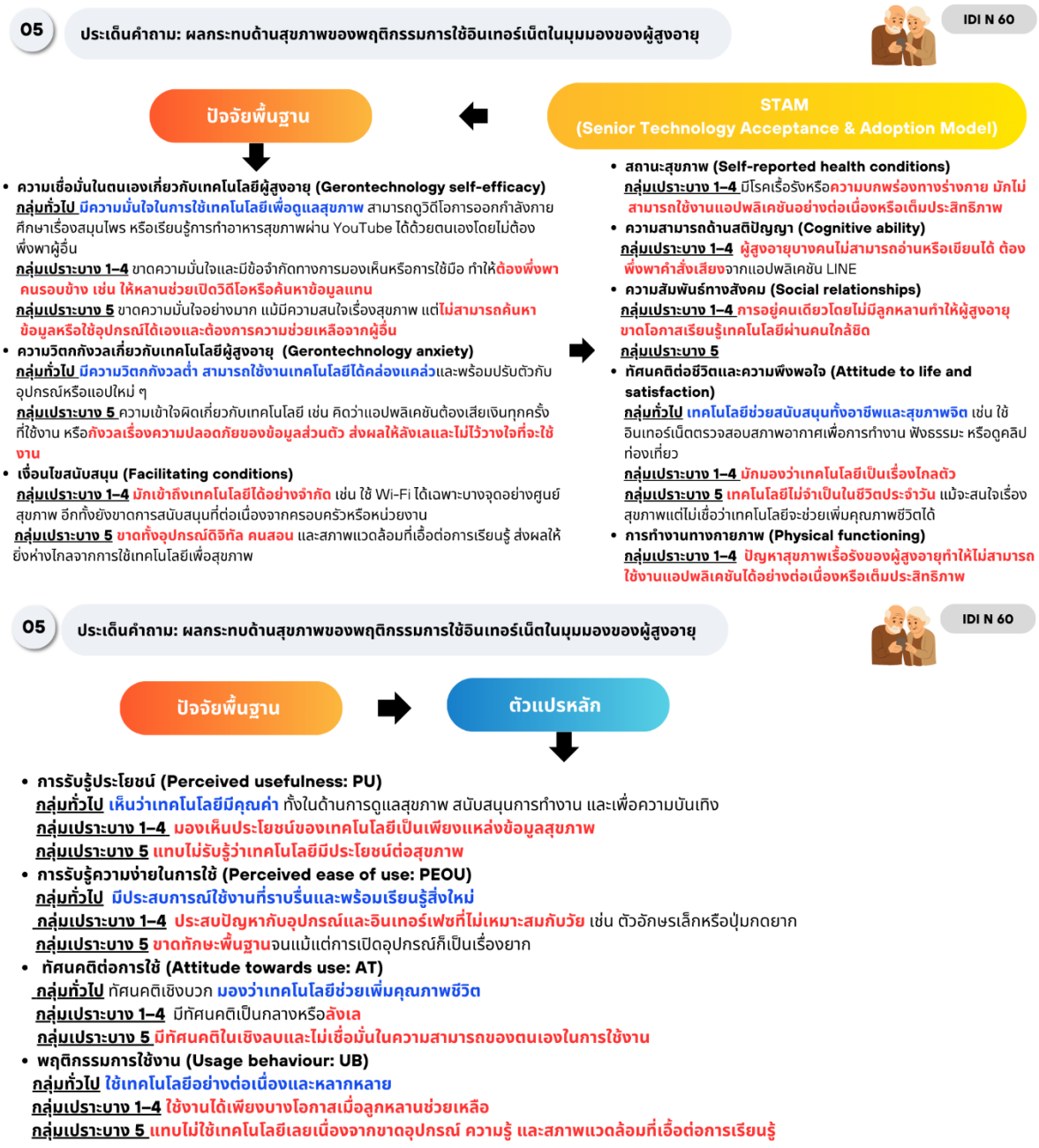
ในทางกลับกัน กลุ่มเปราะบางที่ 1–4 มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่าและเผชิญข้อจำกัดทางกายภาพและสุขภาพอย่างชัดเจน ทั้งปัญหาการมองเห็น การใช้มือ และโรคเรื้อรัง ทำให้ไม่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างต่อเนื่องหรือเต็มประสิทธิภาพ ต้องพึ่งพาคนรอบข้าง เช่น ให้หลานช่วยเปิดวิดีโอหรือค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพ บางรายไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้ จึงต้องใช้คำสั่งเสียงเป็นหลัก แม้การรับรู้ประโยชน์และทัศนคติต่อเทคโนโลยีจะไม่เป็นลบ แต่การเข้าถึงเทคโนโลยีมักจำกัดอยู่เพียงบางจุด เช่น ศูนย์

สุขภาพ และขาดการสนับสนุนที่สม่ำเสมอจากครอบครัวหรือหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่เพียงลำพังยิ่งมีโอกาสเรียนรู้ผ่านคนใกล้ชิดน้อยลง จึงมักรู้สึกว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องไกลตัว ส่วนกลุ่มเปราะบางที่ 5 เป็นกลุ่มที่ห่างไกลจากเทคโนโลยีมากที่สุด ขาดความเชื่อมั่นในตนเองอย่างมาก แม้สนใจเรื่องสุขภาพก็ไม่สามารถค้นหาข้อมูลหรือใช้อุปกรณ์ได้เอง มีความวิตกกังวลสูงและมักเข้าใจเทคโนโลยีคลาดเคลื่อน เช่น คิดว่าการใช้แอปต้องเสียเงินทุกครั้ง หรือกลัวปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว ขณะเดียวกันก็ขาดทั้งอุปกรณ์ คนสอน และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทำให้ไม่เห็นว่าเทคโนโลยีจำเป็นหรือช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งผลให้หลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีเพื่อสุขภาพเกือบทั้งหมด และมีทัศนคติโดยรวมในเชิงลบต่อเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ผู้สูงอายุในกลุ่มทั่วไปเห็นว่าเทคโนโลยีมีคุณค่าในหลายมิติ ทั้งการดูแลสุขภาพ การสนับสนุนงาน และเพื่อความบันเทิง ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 มองประโยชน์ของเทคโนโลยีแคบลง เหลือเพียงการใช้เป็นแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพเป็นหลัก ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 แทบไม่รับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ต่อสุขภาพหรือชีวิตประจำวันเลย

ในด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) กลุ่มทั่วไปมีประสบการณ์ใช้งานราบรื่นและพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ในขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 เผชิญอุปสรรคจากอุปกรณ์และอินเทอร์เฟซที่ไม่เหมาะกับวัย เช่น ตัวอักษรเล็กและปุ่มกดยาก ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 ขาดทักษะพื้นฐานจนแม้แต่การเปิดใช้อุปกรณ์ก็เป็นเรื่องยาก ด้านทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมีทัศนคติเชิงบวก มองว่าเทคโนโลยีช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 มีทัศนคติออกไปในเชิงเป็นกลางหรือลังเล ยังไม่มั่นใจในประโยชน์และความสามารถของตนเอง ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 มีทัศนคติลบและไม่เชื่อว่าจะใช้งานได้ สุดท้าย ด้านพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย ในขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 ใช้งานได้เป็นครั้งคราวเมื่อมีลูกหลานหรือผู้อื่นช่วยเหลือ และกลุ่มเปราะบาง 5 แทบไม่ใช้เทคโนโลยีเลยเนื่องจากขาดทั้งอุปกรณ์ ความรู้ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และใช้งาน



ภาพที่ 64 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

5.6.4 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของผู้สูงอายุ

5.6.4.1 ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป ที่มีประสบการณ์ใช้งานดิจิทัลก่อนเกษียณมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มอื่น เช่น กลุ่มข้าราชการบำนาญในภาคกลางและอีสานที่สามารถใช้แอปธนาคาร ซื้อของออนไลน์ และทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง หลายคนเรียนรู้จากลูกหลาน หรือเข้าเรียนคอร์สผู้สูงอายุที่ศูนย์ชุมชน ในภาคเหนือมีผู้ที่ใช้โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟนที่ลูกให้มาและเรียนรู้ผ่านการจดบันทึกทีละขั้นตอนเพื่อให้จำได้ ขณะที่ภาคใต้พบผู้ที่ใช้แอปเพื่อดูคลังสินค้าในตลาดท้องถิ่นหรือเช็กราคาพืชผล

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปที่มีประสบการณ์ใช้งานดิจิทัลมาก่อนวัยเกษียณ โดยเฉพาะกลุ่มข้าราชการบำนาญในภาคกลางและภาคอีสาน แสดงให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology self-efficacy) ที่ค่อนข้างสูง กล่าวคือ มีความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น การใช้แอปธนาคาร ซื้อของออนไลน์ และทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ความมั่นใจดังกล่าวมีพื้นฐานจากประสบการณ์ในวัยทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และยังได้รับการเสริมด้วยเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การมีลูกหลานช่วยสอน การเข้าร่วมคอร์สผู้สูงอายุในศูนย์ชุมชน หรือการใช้วิธีการจดบันทึกเป็นขั้นตอนเพื่อช่วยจำ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) และทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ในเชิงบวก กล่าวคือ มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่แม้ในวัยสูงอายุ

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุในภาคเหนือที่ได้รับโทรศัพท์สมาร์ตโฟนจากลูกหลาน และเรียนรู้วิธีใช้ด้วยตนเอง เป็นตัวอย่างของการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่ส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรม ขณะที่ในภาคใต้ ผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานแอปเพื่อตรวจคลังสินค้าหรือเช็กราคาพืชผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงสถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) และการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) ที่เอื้อให้สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างคล่องตัว

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ในมุมของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้มีระดับ Perceived usefulness (PU) ที่ชัดเจน เนื่องจากสามารถมองเห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การจัดการการเงิน การประกอบอาชีพ หรือการสื่อสารกับคนรอบข้าง ขณะเดียวกันยังแสดงให้เห็นถึง Perceived ease of use (PEOU) ที่ดีจากการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสม ส่งผลให้มี Attitude towards use (AT) ในเชิงบวก และมี Usage behaviour (UB) อย่างต่อเนื่องและหลากหลาย

5.6.4.2 ผู้สูงอายุกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง กลุ่มที่ 1 อุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 มิได้อาศัยอยู่กับบุตร กลุ่มที่ 3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน กลุ่มที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์

กลุ่มนี้ใช้งานได้จำกัดทั้งจากข้อจำกัดด้านร่างกาย เศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะในภาคเหนือและใต้ที่มีความถี่ของการใช้ Wi-Fi สาธารณะ เช่น ที่ศูนย์ธรรมะหรือองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มที่ไม่มีทักษะหรืออ่านเขียนไม่ได้ไม่สามารถกรอกแบบฟอร์มหรือตั้งรหัสผ่านได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่กล้าใช้ ข้อเสนอจากหลายภาคคือ “ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้สูงวัยประจำหมู่บ้าน” เพื่อช่วยเรื่องเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่แค่จัดอบรมครั้งเดียว

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มที่มีความเปราะบาง มีระดับ ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology self-efficacy) ต่ำ กล่าวคือ ขาดความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องกรอกแบบฟอร์ม หรือตั้งรหัสผ่าน ซึ่งผู้ที่ไม่สามารถอ่านเขียนได้ยิ่งรู้สึกไม่กล้าใช้งาน และมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology anxiety) สูง

จากความกังวลว่าจะใช้ผิดหรือทำให้เกิดปัญหาตามมา ข้อจำกัดด้านเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ปรากฏอย่างชัดเจน เช่น การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตต้องอาศัย Wi-Fi สาธารณะจากศูนย์ธรรมะหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ และผู้สูงอายุบางรายไม่มีผู้สอนหรือสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่อาศัยอยู่กับบุตร ส่วนกลุ่มที่มีอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ปัญหาการมองเห็นหรือการเคลื่อนไหว ก็มีการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) ที่ไม่เอื้อต่อการใช้งานเทคโนโลยีด้วยตนเอง ขณะที่กลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านการอ่านเขียนยังสะท้อนถึงระดับ ความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) ที่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนแบบตัวต่อตัวมากกว่าการอบรมเพียงครั้งเดียว ส่วนในด้านทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้แม้จะสนใจเทคโนโลยีอยู่บ้าง แต่ความยากลำบากในการเข้าถึงกลับกลายเป็นอุปสรรคที่ทำให้ทัศนคติต่อเทคโนโลยียังไม่เอื้อต่อการนำมาใช้งานจริง

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

เมื่อพิจารณาในมิติของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มนี้มีระดับ Perceived usefulness (PU) และ Perceived ease of use (PEOU) ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากเทคโนโลยียังไม่ตอบโจทย์บริบทชีวิตของพวกเขา และใช้งานได้ยากเมื่อไม่มีผู้ช่วยสอน ส่งผลให้ Attitude towards use (AT) ยังเป็นกลางหรือลบ และพฤติกรรมการใช้งาน Usage behaviour (UB) เกิดขึ้นได้อย่างจำกัด เฉพาะในบางบริบทที่ได้รับการสนับสนุนเท่านั้น

5.6.4.3 ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

มีความรู้สึกว่า “เทคโนโลยีไม่ใช่ของเรา” หลายคนมีสมาร์ตโฟนเพราะลูกซื้อให้ แต่ไม่ได้ใช้งานจริง ผู้ให้สัมภาษณ์ในภาคกลางและอีสานบางรายถึงขั้นปิดการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพราะกลัวเสียเงินโดยไม่รู้ตัว ขณะที่ภาคใต้มีผู้เสนอว่า “อยากได้เครื่องที่มีแค่ปุ่มเดียวสำหรับเปิด LINE” จุดร่วมคือความต้องการเทคโนโลยีที่เรียบง่าย เข้าใจง่าย และไม่ต้องอาศัยความรู้ก่อนหน้า

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากยังมี ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) อยู่ในระดับต่ำ โดยมีความรู้สึกว่า “เทคโนโลยีไม่ใช่ของเรา” นำไปสู่การปฏิเสธการใช้งาน เช่น การไม่ใช้สมาร์ตโฟน หรือการปิดอินเทอร์เน็ตโดยเกรงว่าจะเกิดค่าใช้จ่ายโดยไม่รู้ตัว ลักษณะเช่นนี้ชี้ถึง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ที่ยังคงปรากฏอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุในภาคกลางและภาคอีสาน ขณะที่ข้อมูลจากภาคใต้ซึ่งมีผู้สูงอายุเสนอว่าต้องการอุปกรณ์ที่ “มีเพียงปุ่มเดียวสำหรับเปิด LINE” นั้น สะท้อนความต้องการเทคโนโลยีที่มีการออกแบบเรียบง่าย ชัดเจน และไม่ซับซ้อน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ตัวแปรด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ในแบบจำลอง STAM ทั้งนี้ ระดับของการรับรู้ความง่ายในการใช้ดังกล่าวยังส่งผลต่อ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude

towards use: AT) และ พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) โดยรวม กล่าวคือ หากเทคโนโลยีถูกออกแบบให้เข้าถึงง่าย เข้าใจง่าย และไม่ก่อให้เกิดความกังวล ผู้สูงอายุอาจมีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานในทิศทางที่ส่งเสริมการยอมรับมากขึ้นในอนาคต

5.6.4.4 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

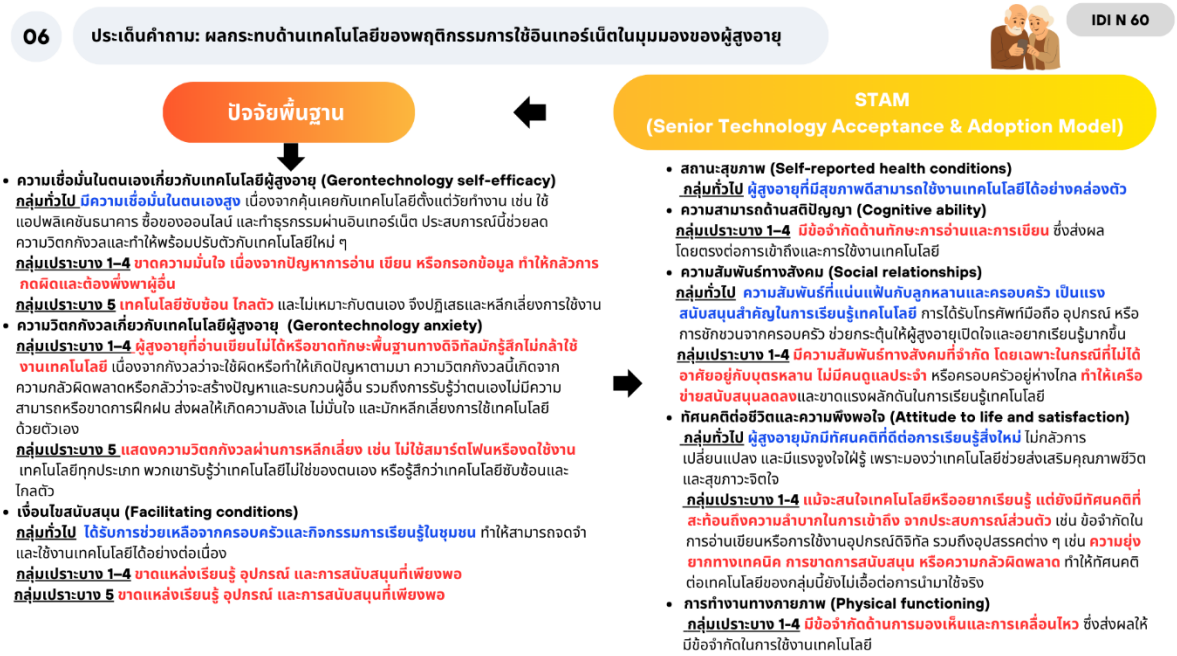
ตามทฤษฎี STAM พบว่า ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปมี ความเชื่อมั่นในตนเองด้านเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) สูง เพราะคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีตั้งแต่วัยทำงาน ทั้งแอปธนาคาร การซื้อของออนไลน์ และการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต จึงมีความวิตกกังวล (Gerontechnology anxiety) ต่ำ พร้อมเปิดรับและปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ดี อีกทั้งยังมี เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่เอื้อ ทั้งอุปกรณ์ แหล่งเรียนรู้ในชุมชน และการช่วยเหลือจากครอบครัว เมื่อสุขภาพโดยรวมยังดี จึงใช้งานได้คล่องตัว มี ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) เพียงพอสำหรับการอ่าน เขียน และทำความเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน รวมถึงมี ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่แน่นแฟ้นกับลูกหลาน ซึ่งมักมอบอุปกรณ์ ชวนใช้งาน และสอนเทคโนโลยี ส่งผลให้มี ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ในเชิงบวก เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสุขภาวะจิตใจ

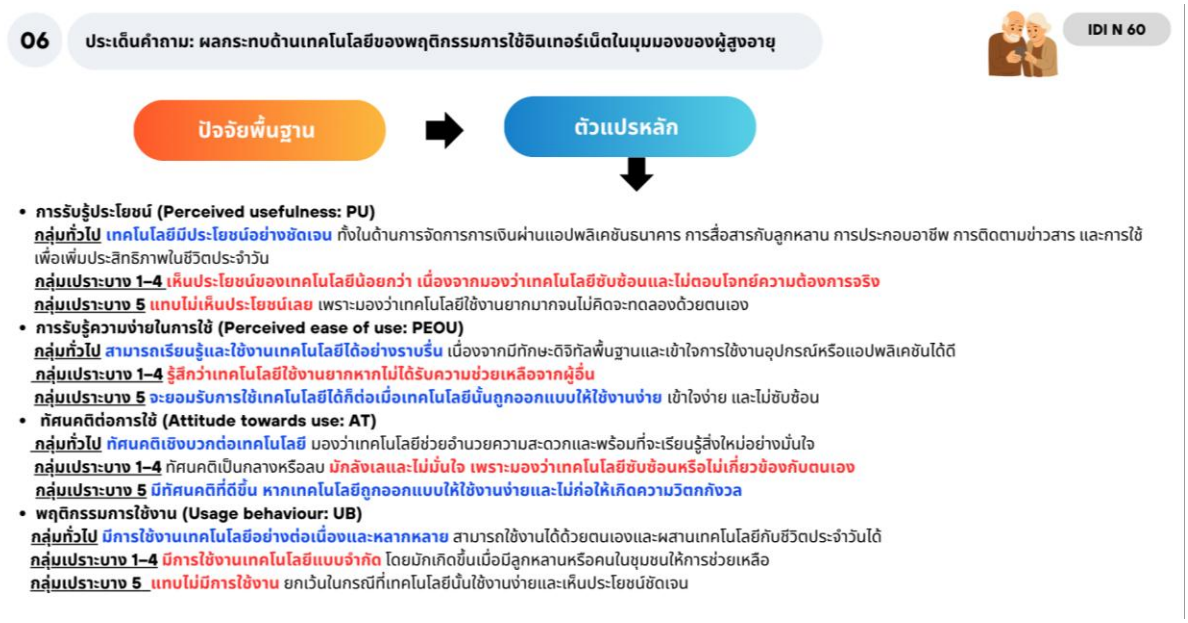
ในขณะที่ กลุ่มเปราะบาง 1–4 มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำกว่า เกิดความกังวลจากข้อจำกัดด้านการอ่าน เขียน การกรอกข้อมูล และปัญหาสุขภาพเรื้อรังหรือข้อจำกัดทางกายภาพ (Physical functioning) เช่น การมองเห็นและการเคลื่อนไหวของมือ ทำให้กลัวการกดผิดและต้องพึ่งพาผู้อื่นในการใช้งาน แม้บางคนสนใจและอยากเรียนรู้ แต่ เงื่อนไขสนับสนุน มักจำกัด ทั้งอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต และโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสอนเทคโนโลยี โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ลำพังหรือห่างไกลลูกหลาน ทำให้เครือข่ายช่วยเหลือลดลง ทัศนคติต่อเทคโนโลยีจึงอยู่ในลักษณะ “สนใจแต่รู้สึกลำบาก” ไม่เอื้อต่อการนำไปใช้จริงอย่างต่อเนื่อง ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 มีระดับความเชื่อมั่นในตนเองต่ำที่สุด มองว่าเทคโนโลยีซับซ้อน ไกลตัว และไม่เหมาะกับตนเอง ทำให้เกิดความวิตกกังวลสูง กลัวใช้ผิดหรือสร้างปัญหา ขณะเดียวกันก็ ขาดเงื่อนไขสนับสนุนเกือบทั้งหมด ทั้งอุปกรณ์ แหล่งเรียนรู้ และคนสอน เมื่อผนวกกับข้อจำกัดด้านสุขภาพ สติปัญญา ความสัมพันธ์ทางสังคมที่จำกัด และทัศนคติโดยรวมที่มองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็น จึงทำให้กลุ่มนี้มักหลีกเลี่ยงการใช้งานเทคโนโลยี และไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเหมือนกลุ่มอื่น ๆ

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

ผู้สูงอายุในกลุ่มทั่วไปมีการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) สูง มองว่าเทคโนโลยีช่วยจัดการการเงินผ่านแอปธนาคาร สื่อสารกับลูกหลาน สนับสนุนการประกอบอาชีพ ติดตามข่าวสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในชีวิตประจำวัน ควบคู่กับการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ในระดับสูง เนื่องจากมีทักษะดิจิทัลพื้นฐานและสามารถเรียนรู้การใช้งานอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันได้อย่างราบรื่น จึงมีทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ในเชิงบวก เห็นว่า

เทคโนโลยีอำนวยความสะดวกและพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างมั่นใจ นำไปสู่พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่ต่อเนื่อง หลากหลาย และพึ่งพาตนเองได้ ในขณะที่กลุ่มเปราะบาง 1–4 มองเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีน้อยกว่า เพราะรู้สึกว่าเทคโนโลยีซับซ้อนและไม่ตอบโจทย์ความต้องการจริง การรับรู้ความง่ายในการใช้จึงต่ำลง รู้สึกใช้งานยากหากไม่มีคนช่วย ส่งผลให้มีทัศนคติเป็นกลางหรือลังเล ไม่มั่นใจในการใช้ และมีพฤติกรรมการใช้งานแบบจำกัด มักเกิดขึ้นเฉพาะเมื่อมีลูกหลานหรือคนในชุมชนช่วยเหลือ ส่วนกลุ่มเปราะบาง 5 แทบไม่รับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีเลย เพราะมองว่าใช้งานยากเกินไปจนไม่คิดจะลองใช้ด้วยตนเอง ขาดทักษะพื้นฐาน แม้แต่การเปิดอุปกรณ์ก็เป็นเรื่องยาก ทัศนคติโดยรวมจึงโน้มไปทางลบและหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม หากเทคโนโลยีถูกออกแบบให้ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และแสดงประโยชน์ได้ชัดเจน ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มนี้อาจดีขึ้นในบางกรณี แต่โดยทั่วไปยังแทบไม่ใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอยู่ดี





ภาพที่ 65 สรุปความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป กลุ่มเปราะบางที่ 1-4 และกลุ่มเปราะบางที่ 5 ตามทฤษฎี STAM

บทที่ 6 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงลึกในครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยสัมภาษณ์ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ จำนวน 30 คน โดยจำแนกตามรูปแบบ

การดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบันของประเทศไทย และกระจายตามกลุ่มความต้องการและสภาวะทางกายภาพที่หลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุตามที่ได้กำหนดไว้ตามขอบเขตของงาน โดยศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและรูปแบบการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันครอบคลุมมิติดังนี้

- พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน
- รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว หรือบุคคลในสังคมแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี
- ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี
- ผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ

ตามสัดส่วนอย่างน้อยร้อยละ 50 ให้กระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบางดังนี้

1) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ

2) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร

3) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน

4) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์

5) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

ผลการศึกษาเชิงลึกของของครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุมีขอบเขตของกลุ่มเป้าหมายและผลการศึกษาเชิงลึกดังรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 รายละเอียดและขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุ

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนเป้าหมาย	ภาคกลาง (กรุงเทพ)	ภาคเหนือ (เชียงใหม่/ลำพูน)	ภาคอีสาน (สุรินทร์/บุรีรัมย์)	ภาคใต้ (ชุมพร)	รวมจำนวนแต่ละประเภท
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของผู้สูงอายุทั่วไป	**10**	2	2	1	1	**6**
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 1 มีอุปสรรคทางกายภาพ	**4**					**จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางร่วม**
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 2 ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร	**4**	1				**1**
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 3 ไม่มีทักษะอ่านและเขียน	**4**					**จัดอยู่ในกลุ่มเปราะบางร่วม**
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 4 ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์	**4**			1		**1**

ประเภทกลุ่มเป้าหมาย	จำนวนเป้าหมาย	ภาคกลาง (กรุงเทพ)	ภาคเหนือ (เชียงใหม่/ลำพูน)	ภาคอีสาน (สุรินทร์/บุรีรัมย์)	ภาคใต้ (ชุมพร)	รวมจำนวนแต่ละประเภท
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ประเภทที่ 5 มีทักษะทางดิจิทัลน้อย/ไม่มีเลยไม่มีแรงจูงใจ	**4**	2		1	1	**4**
ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางมากกว่า 1 กลุ่ม	-	3	5	4	6	**18**
รวมจำนวนผู้สูงอายุที่ศึกษาเชิงลึกทั้งหมด	**30**	**8**	**7**	**7**	**8**	**30**

จากรายละเอียดการแสดงข้อมูลตามตารางข้างต้น จะพบว่า ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุที่ดำเนินการศึกษาเชิงลึกมีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน แบ่งออกเป็น ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป จำนวน 6 คน ครอบครัวหรือบุคคลในสังคมแวดล้อมของกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร จำนวน 1 คน กลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ จำนวน 1 คน และกลุ่มที่ 5 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีเลยไม่มีแรงจูงใจในการใช้สื่อ จำนวน 4 คน ซึ่งจากการศึกษาจะมีลักษณะความเปราะบางร่วมมากกว่า 1 กลุ่ม จำนวน 18 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อม โดยลำดับตามการลงพื้นที่ในการศึกษาเชิงลึก

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ	อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
1	กลาง	กรุงเทพ	58	ชาย	สามี	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานธุรกิจบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	30,000-50,000 บาทต่อเดือน		✓				

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ	อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
2	กลาง	กรุงเทพ	29	หญิง	หลานสาว	เกษตรกร	พนักงานธุรการบริษัทเอกชน/เลขานุการโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา /เลขาชมรมภูมิปัญญาไทย	15,000 บาทต่อเดือน		✓			✓	
3	กลาง	กรุงเทพ	34	ชาย	บุตรสาว	ก่อน-หลัง 60 ปี เปิดร้านจักรยานและเป็นทนายความ แต่ชั่วโมงทำงานน้อยลง	พนักงานบริษัท	40,000 บาทต่อเดือน						✓
4	กลาง	กรุงเทพ	29	หญิง	ลูกสาว	ก่อน 60 ปี เป็นพนักงานขาย และตอนอายุ 40 ปี มาขายกาแฟ หลัง 60 ปี เป็นแม่บ้าน	Freelance	15,000 บาทต่อเดือน						✓
5	กลาง	นนทบุรี	29	หญิง	บุตรสาว	ค้าขาย	ค้าขาย	11,000 บาทต่อเดือน					✓	
6	กลาง	นนทบุรี	32	หญิง	บุตรสาว	ธุรกิจส่วนตัว	วิศวกร	ไม่ระบุ					✓	

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ	อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
7	เหนือ	เชียงใหม่	32	หญิง	บุตรสาว	บิดามารดาขายลอตเตอรี่ และบิดาเป็นผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านและ อสม. มีรายได้ 7-8,000 บาทต่อเดือน มารดาเป็นแม่บ้านจะมีเบี้ยผู้สูงอายุ	พนักงานทั่วไป จัดจ้างรายปีของเทศบาลตำบลสันกำแพง	11,000 บาทต่อเดือน						✓
8	เหนือ	เชียงใหม่	38	หญิง	ลูกสะใภ้	อดีตทำงานในโรงงานเย็บผ้า ปัจจุบันรับจ้างเย็บผ้าเป็นงานเสริม	ลูกจ้างของข้าราชการ	11,000 บาทต่อเดือน						✓
9	อีสาน	สุรินทร์	44	หญิง	คนในชุมชน	ดูแลผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป	อาชีพ ค้าขาย	12,000 บาท					✓	
10	อีสาน	สุรินทร์	53	หญิง	คนในชุมชนโพธิ์ทอง	ดูแลผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพค้าขาย	อาชีพ ค้าขาย	5,000 บาท						✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ	อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
11	อีสาน	สุรินทร์	45	หญิง	ภรรยา	ก่อน 60 ปี ทำสหกรณ์ ปัจจุบันเป็น อสม.	แม่บ้าน	ไม่มีรายได้				✓		
12	อีสาน	สุรินทร์	53	หญิง	บุตรสาว	ทำงาน อสม.	ไม่ระบุ	10000-2000 บาท (ต่อเดือนไม่แน่นอน)	✓			✓		
13	ใต้	ชุมพร	43	หญิง	บุตรสาว	ก่อน 60 ปี บิดาทำสวนยางพารา หลัง 60 ปี บิดาปลูกทุเรียน	ค้าขายและส่งขนมแครกเกอร์ทุเรียน / นักบริบาลสิทธิผู้สูงอายุ	จากการจำหน่ายขนมไม่แน่นอน /นักบริบาลสิทธิ์ผู้สูงอายุ ค่าตอบแทนเดือนละ 10,000 บาท				✓	✓	
14	ใต้	ชุมพร	26	หญิง	บุตรสาว	ทำสวนปาล์มและสวนมะพร้าว	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	10,000 บาท						✓
15	ใต้	ชุมพร	31	หญิง	หลานสาว	ประกอบอาชีพทำสวน ปัจจุบันเกษียณ	ค้าขาย	20,000 บาท					✓	
16	ใต้	ชุมพร	56	หญิง	ภรรยา	ก่อน 60 ปี สามีทำอาชีพการประมงเป็นไต้ก๋งเรือประมงอวนลากคู่มาก่อน	รับจ้างทั่วไป / พนักงานขายน้ำแข็ง /ทำสวน	12,000 บาทต่อเดือน		✓			✓	

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์ของผู้สูงอายุ	อาชีพของผู้ให้สัมภาษณ์	รายได้ของผู้ให้สัมภาษณ์	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
									กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
						ปัจจุบันเป็นนายท้ายเรือ								
รวมจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุแต่ละประเภท									**1**	**2**	**-**	**3**	**7**	**6**

ตารางที่ 12 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกของบุคคลแวดล้อมในสังคมที่มีบทบาทต่อการดูแลผู้สูงอายุ โดยลำดับตามการลงพื้นที่ในการศึกษาเชิงลึก

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
1	กลาง	กรุงเทพ	45	ชาย	ผู้อำนวยการโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา	1 ปี จะมีนักเรียนสูงอายุจำนวน 80-100 คน โดยมีกลุ่มนักเรียนใหม่ 40-50 คน นอกจากนั้นจะเป็นกลุ่มเดิมที่เข้ามาเรียนและทำกิจกรรมต่อเนื่อง	เป็นค่าตอบแทนเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จากโรงเรียนผู้สูงอายุ โดยเป็นการบริหารจากการบริจาค	✓	✓	✓	✓		✓
2	กลาง	กรุงเทพ	67	ชาย	ผู้อำนวยการโรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม ซึ่ง ดร.สมชาย เวสารัชตระกูล เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ เพราะปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่สังคม	จำนวนผู้สูงอายุที่ดูแลไม่ต่ำกว่า 400 คน โดยจัดกิจกรรมมาแล้วทั้งหมด 8 รุ่น ดำเนินงานมามากกว่า5 ปี	รายได้ในการปฏิบัติงานเป็นเงินส่วนตัวของตนเอง โดยการจัดกิจกรรมในแต่ละรุ่นจะต้องมีค่าใช้จ่ายประมาณ 100,000 บาท		✓				✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
					ผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงอยากขับเคลื่อนให้ผู้สูงอายุที่เกษียณอายุแล้วไม่มีอะไรทำ มาร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน พร้อมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น การรับประทานอาหาร ยา การอบรมอาชีพ การใช้เทคโนโลยี สอนกฎหมายแก่ผู้สูงอายุด้วย ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีอายุยืนมากขึ้น							
3	เหนือ	เชียงใหม่	44	หญิง	พยาบาลประจำศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ (เชียงใหม่)	ผู้สูงอายุที่ดูแลภายในศูนย์ฯ มีจำนวน 120 คน เฉลี่ยต่อปี ดูแลต่อเนื่องจนสิ้นอายุขัย สำหรับการปฏิบัติงานได้รับงบประมาณจากรัฐบาล โดยกำหนด 6 หลักเกณฑ์ สำหรับการรับกลุ่มผู้สูงวัยเข้าศูนย์ หากจะรับเข้ามาอยู่ในศูนย์ ต้องพิจารณาตาม	การจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
						ระดับความเดือดร้อนโดยเฉพาะในด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมในชุมชน ว่าเอื้ออำนวยต่อการช่วยเหลือเกื้อกูลได้หรือไม่ รวมถึงภาวะพึ่งพิงของแต่ละราย							
4	เหนือ	ลำพูน	30	ชาย	เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลกองทุนผู้สูงอายุ มีบทบาทในการสนับสนุนเงินกู้ยืมใน 2 รูปแบบ ได้แก่ o กู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพ o สนับสนุนงบประมาณให้หน่วยงานหรือองค์กรในชุมชน เพื่อจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ (แบบให้เปล่า)	ดูแลผู้สูงอายุทั้งจังหวัดลำพูน ครอบคลุม 8 อำเภอ มีผู้สูงอายุเข้ามาขอคำปรึกษาโดยเฉลี่ยประมาณ 300 รายต่อเดือน	ได้รับค่าตอบแทนจากการเป็นพนักงานจ้างของกองทุนผู้สูงอายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	เหนือ	เชียงใหม่	53	หญิง	ผู้บริบาลคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ (อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่) (สัญญาปีต่อปี) ปฏิบัติงาน	เป้าหมายการดูแลประมาณ 100 คนต่อเดือน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เมื่อเข้าไปแล้วพบปัญหาใน	จากงบรัฐ โดยได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 10,000 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
					มาแล้ว 1 ปี ขอบเขตการดูแลครอบคลุมทั้งผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบาง	กลุ่มที่ดูแลที่ต้องส่งเสริม ประมาณร้อยละ 50 ปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี							
6	เหนือ	เชียงใหม่	50	หญิง	ผู้บริบาลคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ (อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่)	เป้าหมายการดูแลประมาณ 100 คนต่อเดือน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เมื่อเข้าไปแล้วพบปัญหาในกลุ่มที่ดูแลที่ต้องส่งเสริม ประมาณร้อยละ 50 ปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี	จากงบรัฐ โดยได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 10,000 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	เหนือ	เชียงใหม่	43	หญิง	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบาง o เขตพื้นที่ดูแลคืออำเภอสันกำแพง มีผู้สูงอายุตามนิยาม (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จำนวนประมาณ 5,000 คน o มีผู้สูงอายุเข้ามาติดต่อที่สำนักงานเฉลี่ยวันละกว่า 10 ราย	การเป็นข้าราชการ ซึ่งบรรจุและมีสวัสดิการจากภาครัฐ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
8	อีสาน	สุรินทร์	63	หญิง	บทบาทที่มีกับผู้สูงอายุ คือ เป็นคนสร้างเครือข่ายเฝ้าระวังภัยจากแก๊งคอลเซ็นเตอร์ของสำนักงาน กสทช. และร่วมโครงการรู้คิดรู้ทันสื่อ เป็นประธานเครือข่ายภาคประชาชน 77 จังหวัด เป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับด้านกฎหมาย ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคการใช้สื่ออย่างระมัดระวังอย่างมีภูมิคุ้มกัน	เริ่มทำหน้าที่ขับเคลื่อนตั้งแต่ พ.ศ 2558 จำนวนผู้สูงอายุที่ดูแลในระดับประเทศ จะดูแลเครือข่ายทั้ง 77 จังหวัด หากในบทบาทของจังหวัดสุรินทร์ จะสร้างเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียน เครือข่ายฝ่ายวิชาการ และเครือข่ายด้านกฎหมาย โดยมีคนในตำบลเป็นโมเดลเครือข่าย เริ่มจากกลุ่ม อสม. จังหวัด กลุ่มสตรีไทยจังหวัดสุรินทร์	ไม่มีรายได้ในการปฏิบัติงานดูแลผู้สูงอายุ เพราะอาสาทำด้วยใจ บางครั้งหน่วยงานรัฐจากกรุงเทพ เชิญไปเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ก็จะสนับสนุนค่าเดินทาง ค่าที่พัก และค่าอาหาร หรือได้รายได้มาจากการเป็นสื่อกลางผู้ไกล่เกลี่ยให้กับผู้มาร้องเรียน คดีความละ 1,000 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	อีสาน	สุรินทร์	57	ชาย	เป็นนักพัฒนาสังคมของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุรินทร์ รับผิดชอบดูแลส่วนของผู้สูงอายุทั้งจังหวัด	ผู้สูงอายุทั้งจังหวัดดำเนินงานด้านนี้มาประมาณ 5-8 ปี	เงินเดือนราชการ และค่าวิทยากรในการบรรยายให้ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุ ส่วนนี้จะได้ค่าแรงตามราชการชั่วโมงละ 600 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	อีสาน	บุรีรัมย์	40	หญิง	นักพัฒนาสังคมดำเนินการทำหน้าที่	จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกองทุนกู้ยืมประมาณ 2,000	24,000 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
					สนับสนุนเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ โรงเรียนผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุภายใต้โครงการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในการให้เงินกู้ยืมในการประกอบอาชีพ เช่น เกษตรกรรม ค้าขาย เป็นต้น	คน เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 ส่วนโรงเรียนผู้สูงอายุก่อตั้งมาตั้งแต่ 10 กว่าปีแล้ว							
11	ใต้	ชุมพร	32	หญิง	เป็นเจ้าพนักงานธุรการทั่วไป รับผิดชอบงานพัฒนาสังคม ซึ่งรับราชการเป็นเจ้าหน้าที่ อบต.ทุ่งคา ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุ และ ดูแลด้านการเงิน คอยประสานงานกับผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบลทุ่ง	จำนวนผู้สูงอายุที่ดูแลจะดูแลทั้งตำบลทุ่งคา ซึ่งเป็นเวลา 2 ปีแล้ว ที่รับตำแหน่งดูแลผู้สูงอายุ	รายได้ราชการ 16,500 บาทต่อเดือน	✓	✓		✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
					คา และประสานงานกับ พม. ของจังหวัด ตอนนี้เป็นผู้ประสานของโครงการจัดบริการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (LTC)								
12	ใต้	ชุมพร	37	หญิง	นักบริบาลคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชุมพร	ดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดประมาณ 1395 คน และดูแลมาได้ประมาณ 1 เดือน	ค่าตอบแทนนักบริบาล 10,000 บาท และรายได้เสริมคือ เป็นนายหน้าประกันภัย ของบริษัทไทยประกันชีวิต (Thai life insurance)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	ใต้	ชุมพร	34	หญิง	นักพัฒนาสังคม เป็นพนักงานราชการที่ดูแลกลุ่มเปราะบาง ด้านการประกอบอาชีพ ดูชมรมผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ที่พัฒนาคุณภาพชีวิตของ	กำหนดจำนวนผู้สูงอายุไม่ได้ เพราะดูแลผู้สูงอายุทั้งจังหวัด เป็นเวลากว่า 8 ปีแล้ว โดยจุดเริ่มต้นที่ทำงานด้านผู้สูงอายุ คือ ดำเนินงานเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ และดูแลเรื่องการใช้บริการ	24,000 บาทต่อเดือน เป็นเงินเดือนพนักงานราชการ		✓		✓	✓	✓

ลำดับ	ภาค	จังหวัด	อายุ	เพศ	บทบาท/ความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ	ประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ	แหล่งรายได้ในการดูแลผู้สูงอายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ					
								กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5	ทั่วไป
					ผู้สูงอายุ 5 มิติ และดูแลเรื่องสวัสดิการสิทธิสังคมของผู้สูงอายุ	ของ Application ของภาครัฐ							
14	ใต้	ชุมพร	60	หญิง	ดำรงตำแหน่งรอง อบต.เขาไชราช อ.ประทิว มีความใกล้ชิดและดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่อยู่แล้ว เพราะการดำเนินงานส่วนใหญ่จะลงพื้นที่ตามบ้านและได้เห็นความเป็นอยู่ของชุมชน	ดูแลผู้สูงอายุในตำบลโดยประมาณ 855 คน	เงินเดือน 20,000 บาท	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวมจำนวนกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเชิงลึกบุคคลแวดล้อมในสังคมที่มีบทบาทต่อการดูแลผู้สูงอายุแต่ละประเภท								**12**	**14**	**11**	**13**	**12**	**14**

6.2 ผลการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ

6.2.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

6.2.1.1 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุต่อเครื่องมือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

"ใช้โทรศัพท์มือถือ Samsung ใช้ง่าย และตัวอักษรใหญ่ ซึ่ง Iphone ทำไม่ได้..."

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตรวจสอบผลการแข่งขันกีฬา ผลสลากกินแบ่งรัฐบาล รวมถึงการค้นหาข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต...และ Smart TV ใช้ในการรับชมภาพยนตร์หรือฟังเพลงผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น YouTube และ Netflix"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

ภาพที่ 66 ภาพตัวอย่างใช้โทรศัพท์มือถือ Samsung ใช้ง่ายและตัวอักษรใหญ่ของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนใช้โทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีการใช้งานเพื่อการติดต่อสื่อสารเป็นเป้าหมายสำคัญ แต่ผู้สูงอายุบางท่านใช้เพื่อค้นหาเส้นทาง ร้านอาหาร และเพื่อความบันเทิง รวมทั้ง บางท่านมีการใช้งานงานอุปกรณ์อื่นประกอบ เช่น แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ หรือ Smart TV

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือเพื่อประโยชน์ 4 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อการติดต่อสื่อสาร 2. เพื่อความบันเทิง 3. เพื่อการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ4. เพื่อการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของภาครัฐ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า กลุ่มผู้สูงอายุใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือเพื่อประโยชน์ 5 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อการทำงาน 2. เพื่อการติดต่อสื่อสาร 3. เพื่อความบันเทิง 4. รับสิทธิและสวัสดิการจากภาครัฐ และ5. เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์หลักในการดำเนินชีวิต โดยมีจุดร่วมที่สำคัญคือการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว และเพื่อความบันเทิงในเวลาว่าง อย่างไรก็ตาม จุดประสงค์และบริบทการใช้งานมีความแตกต่างกัน เช่น ใช้สมาร์ทโฟนเพื่อฟังธรรมะและติดตามผลงานของลูกชายที่เป็นคอนเทนต์ครีเอเตอร์ ใช้เพื่อโพสต์เรื่องราวชีวิตประจำวันให้ครอบครัวรับรู้ และลงทะเบียนรับสิทธิ์สวัสดิการจากภาครัฐ ทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าแม้ทุกคนจะเลือกใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์หลักเหมือนกัน แต่แรงจูงใจและลักษณะการใช้งานกลับขึ้นอยู่กับความจำเป็นส่วนบุคคลและบริบทของชีวิตที่แตกต่างกัน

6.2.1.2 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“ใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์เฉลี่ยแล้วจะใช้เวลาประมาณวันละ 2 ถึง 3 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ต้องทำในแต่ละวัน เช่น การสื่อสาร การติดตามข่าวสาร หรือการใช้งานเพื่อความบันเทิง ถ้าใช้เป็นเวลานาน ๆ กลัวจะได้รับผลเสียต่อสุขภาพได้”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในภาคเหนือ

“มีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน โดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 6 ถึง 7 ชั่วโมงต่อวัน เพราะ ต้องดำเนินกิจกรรมหลายอย่าง อาทิ งานอสม. เพื่อการติดต่อสื่อสารประสานงาน อสม. หรือติดต่อครอบครัว และเพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาพที่ 67 ภาพตัวอย่างลักษณะของการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉลี่ยใช้เวลาประมาณ 6 ถึง 7 ชั่วโมงต่อวัน เพราะ ต้องดำเนินกิจกรรมหลายอย่าง

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือเป็นประจำทุกวัน โดยมีจุดร่วมคือการใช้ในการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก ความแตกต่างปรากฏในด้านปริมาณเวลาและวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ท่านที่ 1 ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งวันผ่านโทรศัพท์มือถือเพื่ออัดคลิปเต้นส่งให้เพื่อน ๆ กลุ่มผู้สูงอายุ ส่วนท่านที่ 2 ใช้งานวันละ 1–2 ชั่วโมง และยังคงให้ความสำคัญกับการดูโทรทัศน์และฟังวิทยุ ท่านที่ 3 ใช้งานวันละ 2–3 ชั่วโมงในช่วงที่ไม่มีงานซ่อมจักรยาน ท่านที่ 4 ใช้งานมากขึ้นที่ประมาณวันละ 5 ชั่วโมง เนื่องจากชอบพูดคุยกับคนอื่นทางโทรศัพท์ ท่านที่ 5 ใช้งานวันละ 4 ชั่วโมง ส่วนใหญ่รับชมข่าวย้อนหลังและติดต่อญาติ ขณะที่ท่านที่ 6 ใช้งานวันละ 4–5 ชั่วโมงเพื่อติดต่อลูกค้าที่มาสั่งของ สรุปได้ว่าทุกคนมีพฤติกรรมการใช้งานเป็นประจำ แต่ปริมาณเวลาและวัตถุประสงค์สะท้อนถึงความแตกต่างของรูปแบบชีวิต ความจำเป็น และความสนใจเฉพาะบุคคล

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในภาคเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีเป็นประจำทุกวัน โดยมีจุดร่วมคือการใช้งานเพื่อการสื่อสาร การติดตามข่าวสาร อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างอยู่ที่ระยะเวลาและทัศนคติในการใช้งาน โดยท่านที่ 1 ใช้งานเฉลี่ยวันละประมาณ 6 ชั่วโมง และปรับลดระยะเวลาเมื่อมีภารกิจพิเศษหรือกิจกรรมทางสังคม โดยมองว่าการใช้งานเป็นส่วนหนึ่งของกิจวัตรประจำวัน ขณะที่ท่านที่ 2 ใช้งานเฉลี่ยวันละ 2–3 ชั่วโมง และให้ความสำคัญกับผลกระทบต่อสุขภาพ หากใช้งานต่อเนื่องเป็นเวลานาน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน ความแตกต่างปรากฏในด้านระยะเวลาและวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละบุคคล โดยสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มตามระยะเวลาในการใช้งาน ได้แก่ กลุ่มที่ใช้งานโทรศัพท์มือถือในระดับน้อย ซึ่งมีระยะเวลาใช้งานเฉลี่ยไม่เกินวันละ 1–2 ชั่วโมง เพราะ มีข้อจำกัดที่ใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบเติมเงิน หรือใช้เมื่อมีเวลาว่าง และกลุ่มที่ใช้งานในระดับมาก ซึ่งมีระยะเวลาใช้งานเฉลี่ยประมาณวันละ 6–7 ชั่วโมง เพราะ ต้องดำเนินกิจกรรมหลายอย่าง อาทิ งานอสม. เพื่อการติดต่อสื่อสารประสานงานอสม. หรือติดต่อครอบครัว และเพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน โดยมีจุดร่วมคือการใช้ในช่วงเวลาว่าง อย่างไรก็ตามความแตกต่างอยู่ที่ระยะเวลาและลักษณะการใช้งาน ท่านที่ 1 ใช้งานเพียงวันละประมาณ 20 นาที เนื่องจากให้ความสำคัญกับการปลูกผักมากกว่า ขณะที่ท่านที่ 2 ใช้งานวันละ 4–5 ชั่วโมง โดยเน้นการรับชมคลิปทำอาหารผ่าน Facebook ในช่วงเย็นถึงกลางคืน ท่านที่ 3 ใช้งานวันละประมาณ 2 ชั่วโมง โดยเล่นช่วง

กลางวันเป็นหลักเมื่อมีเวลาว่าง ส่วนท่านที่ 4 ใช้งานระหว่าง 2–5 ชั่วโมงต่อวัน โดยมีรูปแบบการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลาทำงานหรือช่วงที่อยู่บ้าน ซึ่งจะใช้ในช่วงเช้าและกลางคืนเป็นหลัก

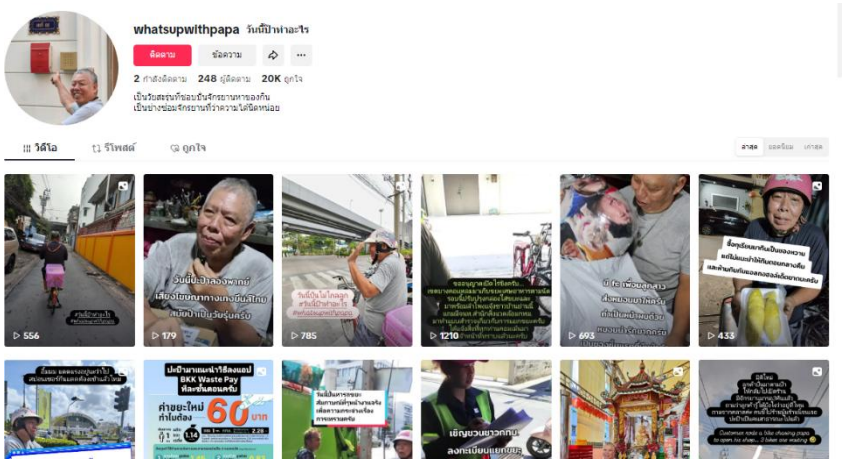
6.2.1.3 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและวัตถุประสงค์การใช้งานแอปพลิเคชัน

"...Tiktok ใช้ดูวิดีโอ ตอบความเห็น และมีช่องของตัวเอง วันนี้ป๊าทำอะไร @whatsupwithpapa ใช้เพื่อลงกิจกรรมปั่นจักรยาน และลงสิ่งที่น่าสนใจ Line ส่งคลิปให้บุตร ส่งรูปแชร์ในกลุ่มครอบครัว Youtube ใช้ทั้งฟังเพลง หาที่กิน และค้นหาความรู้...แอปพลิเคชันธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ใช้เพื่อโอนเงินไปให้ลูกและคู่ค้า...แอปรัฐบาล ได้แก่ เป๋าตัง ทางรัฐ หมอพร้อม มีแต่ไม่ได้ใช้ให้บุตรดำเนินการให้"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"คุณแม่เล่น Facebook เป็นสำคัญ โดยใช้เรื่องของความเพลิดเพลิน เพื่อรับฟังธรรมะ และค้นหายาสมุนไพรรักษาโรค และใช้เพื่อไปกด Like ให้กับลูกชายอีกคน ซึ่งเป็นคอนเทนต์ครีเอเตอร์"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้



ภาพที่ 68 ภาพตัวอย่างลักษณะของการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ภาคกลางที่มีช่อง TikTok ของตัวเอง วันนี้ป๊าทำอะไร @whatsupwithpapa

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีการใช้งานแอปพลิเคชันยอดนิยม เช่น Line, Facebook, YouTube และ TikTok โดยมีจุดร่วมคือการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อน รวมถึงเพื่อความบันเทิงและติดตามข่าวสาร อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของการใช้งานปรากฏในแง่ของรายละเอียดของกิจกรรม และระดับความเชี่ยวชาญ เช่น บางท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร แอปพลิเคชันรัฐบาล และการซื้อสินค้าในแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น TikTok Shopee ได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องพึ่งพาบุคคลในครอบครัว

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถใช้งานแอปพลิเคชันที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและครอบครัว ได้แก่ Line และ Facebook แอปพลิเคชันที่ใช้ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ Google แอปพลิเคชันที่ใช้เพื่อความบันเทิง ได้แก่ YouTube และ TikTok ผู้สูงอายุบางท่านสามารถใช้แอปพลิเคชันที่ใช้ในการตรวจสอบยอดเงินและโอนเงิน ได้แก่ แอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย ออมสิน และไทยพาณิชย์ นอกจากนี้ ยังมีการใช้แอปพลิเคชัน "Smart อสม." สำหรับจัดทำรายงานส่งให้หน่วยงานรัฐ และแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" สำหรับซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุทุกคนมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกันในหลายด้าน โดยเฉพาะการใช้ LINE, Facebook และ YouTube ซึ่งเป็นช่องทางหลักในการ ติดต่อสื่อสาร ติดตามข่าวสาร และความบันเทิง อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของแต่ละคนอยู่ที่ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐ ได้แก่ Smart อสม. ThaID เป๋าตัง หมอพร้อม หรือแอปพลิเคชันธนาคาร เป็นต้น

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันยอดนิยมอย่าง Facebook, LINE และ YouTube เพื่อการติดต่อสื่อสาร และความบันเทิง ส่วนความแตกต่างนั้นผู้สูงอายุบางท่านจะมีการใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มเติม เช่น Instagram TikTok และ Shopee สำหรับซื้อของออนไลน์ Messenger ไว้สื่อสารกับคนขายพระเครื่อง และเป๋าตังเพื่อรับสวัสดิการรัฐ

6.2.2 การศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

6.2.2.1 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวหรือคนรอบข้างของผู้สูงอายุ

“ใช้แอปพลิเคชัน Line ในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวเป็นหลัก ทั้งในรูปแบบเสียงและวิดีโอคอล”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“แอปพลิเคชันหลักที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ แอปพลิเคชัน Line หรือแอปพลิเคชัน Messenger เพื่อใช้ในการติดต่อกับคนรู้จัก”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาพที่ 69 ภาพตัวอย่างลักษณะของการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ ใช้แอปพลิเคชัน Line ในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวเป็นหลัก

ภาพที่ 70 ภาพตัวอย่างลักษณะของการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือแอปพลิเคชันหลักที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ Line หรือแอปพลิเคชัน Messenger

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ล้วนใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะ แอปพลิเคชัน LINE ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการพูดคุยกับครอบครัว ญาติ และกลุ่มเพื่อน รวมถึงกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กลุ่มทำบุญ กลุ่มสตรี กลุ่มวัฒนธรรม หรือกลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นจุดเหมือนที่พบได้เกือบทุกคน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว โดยผ่านการโทร วิดิโอคอล และส่งรูป

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า ใช้แอปพลิเคชัน Line หรือ Messenger เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้ Messenger และ LINE เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อกับครอบครัวและบุคคลอื่น

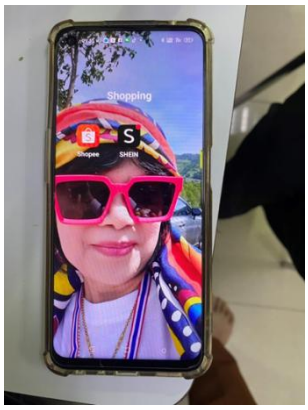
6.2.2.2 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในการเป็นผู้สอนการใช้งานหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี

"บุคคลในครอบครัวมีบทบาทในการช่วยสอนการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน ว่าแอปพลิเคชันไหนใช้ดำเนินกิจกรรมใดบ้าง การค้นหารายการที่สนใจต้องค้นหาตรงไหน แต่ถ้าหากคุณแม่ต้องการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ก็จะเลือกให้ลูกสะใภ้เป็นผู้ดำเนินการแทน"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

"สมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะ บุตร หรือหลาน ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ ทำให้สามารถแนะนำและถ่ายทอดวิธีการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสมกับระดับความเข้าใจของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังมีการพึ่งพา กลุ่มเพื่อนในชุมชน อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน)"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ภาพที่ 71 ภาพตัวอย่างลักษณะของการใช้งานอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้สูงอายุ ภาคเหนือที่หากต้องการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ก็จะเลือกให้ลูกสะใภ้เป็นผู้ดำเนินการแทน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์มือถือคือ บุคคลในครอบครัว แต่การช่วยเหลือในการใช้เทคโนโลยีจะมีความแตกต่างตามที่ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการใช้งาน เช่น คำแนะนำจากการสั่งซื้อสินค้าผ่านออนไลน์ หรือให้คำแนะนำข้อมูลแอปพลิเคชันพื้นฐาน ได้แก่ Line Instagram TikTok

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ คือ บุคคลในครอบครัว ได้แก่ บุตร หลาน หรือลูกสะใภ้

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า เรียนรู้การใช้งานโทรศัพท์มือถือด้วยตนเอง รวมถึงได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลในครอบครัวและเจ้าหน้าที่ อสม. ที่ลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้ให้ความช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์มือถือคือ บุคคลในครอบครัว เช่น ภรรยา บุตร และหลาน

6.2.3 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

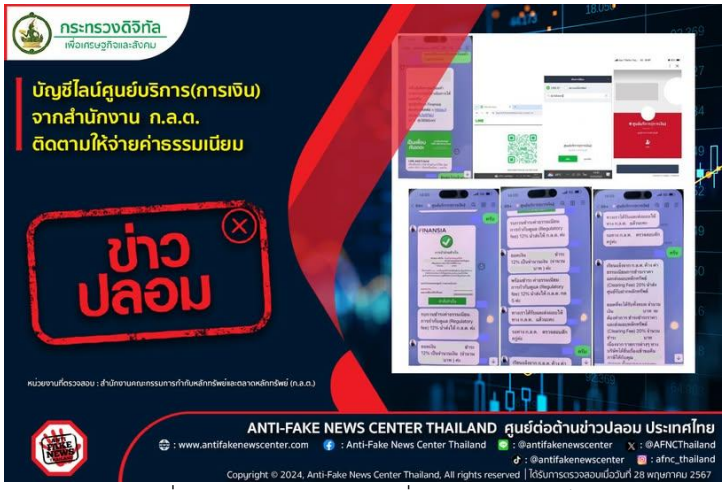
6.2.3.1 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านความถี่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี และเหตุผลการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

"สอนการใช้งานเกือบทุกวัน เพราะบางครั้งมีเพื่อนแถวบ้านแชร์ข้อความเกี่ยวกับข่าวสารมาให้ทางไลน์ กลัวทางคุณตาและคุณยายที่บ้าน จะหลงเชื่อตามข่าวที่เพื่อนบ้านแชร์เข้ามา จึงมีการติดตามและสอบถามคุณตาคุณยายทุกวันและมีการสอนให้สังเกตข้อความหรือช่องทางการส่งจากแหล่งข่าวว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

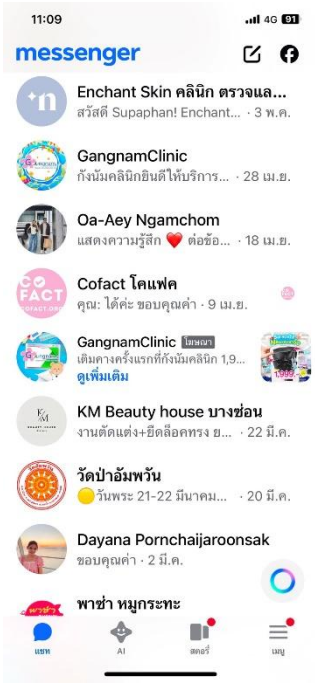
"เกือบทุกวันที่คุณแม่มีปัญหา เช่น โฆษณาที่เข้ามาในแชท Messenger แม่กังวลกลัวเป็นมิจฉาชีพเลยจะถามอยู่บ่อยครั้งว่าควรลบไหม เคยโดนหลอกซื้อสินค้าไม่ตรงปกทาง Facebook โดยสั่งซื้อเสื้อผ้าแต่ได้เป็นผ้าขี้ริ้ว"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้



ภาพที่ 72 ตัวอย่างข่าวปลอมที่แชร์ผ่านช่องทางไลน์

ที่มา : https://www.facebook.com/photo?fbid=440092388643106&set=a.245025068149840



ภาพที่ 73 ตัวอย่างโฆษณาที่เข้ามาในแชท Messenger

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ทุกท่านล้วนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี ทั้งในด้านความปลอดภัยในการใช้งาน รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานฟังก์ชันพื้นฐานในแอปต่าง ๆ แต่จะต่างกันที่ความถี่และรูปแบบการให้คำแนะนำ บางคนให้คำแนะนำเกือบทุกวัน เพราะผู้สูงอายุมีภาวะหลงลืม ขณะที่บางคนให้คำแนะนำเดือนละครั้ง และบางคนเลือกช่วยเหลือเฉพาะจุดที่เกิดขึ้นทันที หรือข้อผิดพลาดเฉพาะหน้า เนื่องจากผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีเองได้

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า ให้คำแนะนำในการใช้งานโทรศัพท์มือถือแก่ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอเกือบทุกวัน เนื่องจากผู้สูงอายุมีภาวะหลงลืม

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับครอบครัวมักได้รับคำแนะนำจากสมาชิกในครอบครัวเป็นประจำ ส่วนผู้ที่ไม่ได้อยู่กับครอบครัวจะสอบถามเพื่อนหรือเจ้าหน้าที่ อสม. ในบางโอกาสที่มีการทำกิจกรรมร่วมกัน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า แต่ละคนมีบทบาทในการให้คำแนะนำและดูแลความปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในเรื่องของภัยจากมิจฉาชีพ และการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีความเสี่ยง แต่ต่างกันตรงที่ความถี่และความซับซ้อนของปัญหา ผู้สูงอายุบางท่านต้องให้คำแนะนำอยู่บ่อยครั้งเพราะ เคยมีกรณีโดนหลอกซื้อสินค้าผ่าน Facebook แล้วได้ของไม่ตรงปก แต่บางท่านให้คำแนะนำเดือนละครั้งเมื่อกลับจากการทำงาน โดยเน้นเรื่องการจัดการไวรัสที่ติด

จากการคลิกลิงก์ผิด หรือผู้สูงอายุบางท่านใช้งานเพียง LINE และ TikTok ซึ่งไม่ซับซ้อนจึงไม่พบปัญหาจากภัยออนไลน์มากนัก

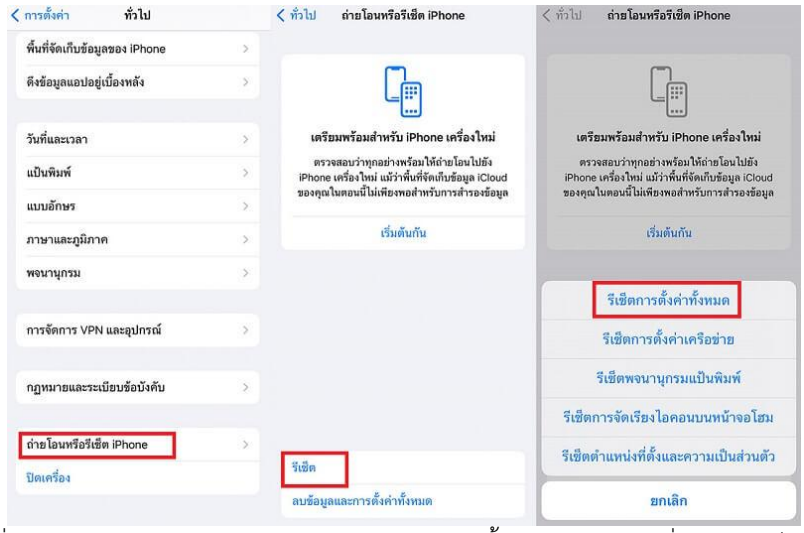
6.2.3.2 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการขอความช่วยเหลือที่ผู้สูงอายุต้องการเกี่ยวกับเทคโนโลยีบ่อย ๆ และอุปสรรคสำคัญในการให้คำแนะนำ

"เรื่องการส่งต่อข้อมูลที่ได้รับต่อจากเพื่อนบ้านมา ซึ่งผู้สูงอายุแถวบ้านจะไม่เปิดรับสื่อที่หลากหลายหรือไม่เปิดรับช่องทางอื่นเพิ่มเติม กว่าจะสื่อสาร หรือสอนผู้สูงอายุในบ้านให้ทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้รับมาว่าเป็นจริงหรือเท็จได้นั้นต้องสอนหลายครั้ง และต้องมีความใจเย็นมาก ๆ ซึ่งโดยส่วนตัวไม่มีปัญหาด้านนี้ เพราะทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวาอยู่แล้ว"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"...โดนมิจฉาชีพส่งลิงก์เข้ามาให้กดทุกครั้งจะต้องกดล้างเครื่อง และรีเซ็ตตั้งค่าโทรศัพท์มือถือให้ใหม่ทั้งหมด หรือบางครั้งจำเป็นจะต้องเปลี่ยนเครื่องใหม่เลย ทั้งนี้ อุปสรรคสำคัญในการให้คำแนะนำคือ ผู้สูงอายุเองมีความดื้อรั้นและมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง โดยไม่เชื่อฟังคำแนะนำของตนเองในการกดลิงก์ต่าง ๆ หรือสิ่งที่มิจฉาชีพส่งเข้ามา เพราะมองว่าสิ่งที่กำลังดูน่าเชื่อถือได้มากกว่าสิ่งที่ตนเองบอก"

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้



ภาพที่ 74 ตัวอย่างโดนมิจฉาชีพส่งลิงก์เข้ามาให้กด ทุกครั้งจะต้องกดล้างเครื่อง และรีเซ็ตตั้งค่าโทรศัพท์มือถือให้ใหม่ทั้งหมด

ที่มา: https://th.imyfone.com/ios-data-recovery/reset-all-settings-will-data-be-lost/

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาในการจดจำวิธีใช้งาน แอปพลิเคชันและฟังก์ชันต่าง ๆ โดยเฉพาะเมื่อต้องเจอกับฟีเจอร์ใหม่ หรือเมนูที่ไม่คุ้นเคย ในด้านของความปลอดภัยทางออนไลน์ หลายท่านไม่มีความมั่นใจ กลัวการถูกหลอกหรือใช้ผิดพลาด เช่น ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตว่าจริงหรือไม่ หรือการสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า มีการปรับตั้งค่าขนาดตัวอักษรในโทรศัพท์มือถือให้มีขนาดใหญ่ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน และให้ความช่วยเหลือในการเปลี่ยนข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังช่วยดำเนินการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เนื่องจากผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองได้

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า ให้ความช่วยเหลือในการสอนใช้แอปพลิเคชัน Smart อสม. ในการส่งงานรายงาน และใช้แอปพลิเคชันหมอพร้อม สำหรับรับบริการวัคซีนต่าง ๆ จากภาครัฐ อุปสรรคในการแนะนำคือ ผู้สูงอายุมีภาวะหลงลืม สอนบางครั้งจำไม่ได้ สายตามองไม่ชัด ส่งผลให้กดปุ่มบนสมาร์ทโฟนไม่ถูก

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยจากมิจฉาชีพ เช่น การกดลิงก์แปลก ๆ หรือโฆษณาใน Messenger ขณะที่บางท่านพบปัญหาในการใช้แอปพลิเคชัน LINE โดยเฉพาะการโทรหรือแอปค้าง ในด้านของอุปสรรคในการสอน มีทั้งไม่มีอุปสรรคในการสอน และพบอุปสรรคในการสอน เช่น ต้องสอนซ้ำเพราะลืม หรือมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ไม่ยอมรับคำแนะนำ

6.2.3.3 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“คุณพ่อและคุณแม่มีความไม่เข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตและมองว่ามีความยุ่งยากในการเข้าถึงเทคโนโลยี ที่บ้านยังไม่ประสบปัญหาด้านการหลอกลวงทางออนไลน์หรือหลอกให้โอนเงิน เพราะมีคนส่งข้อความมาเขาก็จะแชร์ ต่อมาให้ดูว่าข้อมูลนี้จริงหรือไม่ ควรเชื่อได้มากน้อยแค่ไหน ซึ่งจะไม่ดำเนินการก่อน ถ้ายังไม่แน่ใจ”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“ผู้สูงอายุมีภาวะหลงลืม ทำให้ไม่สามารถจดจำขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันหรือฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ แม้จะได้รับการสอนหรือคำแนะนำแล้วก็ตาม จึงมักเกิดความไม่เข้าใจและต้องมีการสอนซ้ำอยู่เป็นประจำ”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“โดนหลอกเรื่องพระเครื่อง โดยการให้โอนเงิน ไป 500 บาท เพื่อทำหนังสือรับรองพระเครื่องว่าเป็นของแท้ หลังจากนั้นมิจฉาชีพแจ้งให้โอนเงินอีก 8,000 บาท เพื่อเป็นค่าเดินทางในการขนส่งและการรับสินค้า แต่ไม่ได้โอนไปและมีปากเสียงกับสามีตนเอง ซึ่งกว่าจะอธิบายให้เข้าใจว่าเขามาหลอกใช้เวลานานมาก”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง กล่าวว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับภัยออนไลน์ เช่น การถูกหลอกลวงทาง SMS หรือการใช้งานแอปพลิเคชันที่อาจเสี่ยงต่อการกดลิงก์ที่ไม่เหมาะสม หลายท่านเลือกที่จะหลีกเลี่ยงการใช้งานบางอย่าง หรือให้บุตรหลานช่วย เช่น ขอให้โอนเงินแทน ล็อคแอปพลิเคชัน หรือสอบถามก่อนกดลิงก์ ด้านปัญหาด้านการใช้งาน พบว่าผู้สูงอายุหลายคนจดจำขั้นตอนได้ยาก ลืมวิธีใช้ และมีข้อจำกัดด้านสุขภาพ เช่น ปวดหัวหรือปวดหูจากการใช้โทรศัพท์นาน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ กล่าวว่า อุปสรรคที่พบในการใช้งานโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ การใช้งานที่ไม่คล่องแคล่ว และเมื่อใช้งานเป็นเวลานานจะเกิดอาการปวดตา อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยประสบปัญหาการถูกหลอกลวงทางออนไลน์ เนื่องจากได้รับการเตือนและแนะนำจากบุคคลในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กล่าวว่า พบปัญหาด้านสุขภาพระหว่างการใช้งาน เช่น ภาวะหลงลืมในผู้สูงอายุ หรืออาการปวดตาเมื่อใช้โทรศัพท์เป็นเวลานาน บางรายเคยประสบปัญหาการถูกหลอกลวงเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเงินกู้ นอกจากนี้ ยังพบว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ตมีข้อจำกัด และค่าบริการค่อนข้างสูง

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ กล่าวว่า ผู้สูงอายุบางท่านเคยถูกหลอกลวงทางออนไลน์ เช่น เกือบถูกหลอกโอนเงิน หรือบางรายมีประสบการณ์ตรงจากการถูกหลอกซึ่งก่อให้เกิดปัญหาภายในครอบครัวหรือความยุ่งยากในการแก้ไข เช่น การล้างเครื่อง เปลี่ยนอีเมลใหม่ ขณะที่บางท่านจะหลีกเลี่ยงการใช้งานที่ซับซ้อนเพื่อป้องกันความผิดพลาด หรือระมัดระวังมากขึ้น เช่น สอบถามเมื่อพบลิงก์หรือข้อความแปลก เป็นต้น

6.2.4 การศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

6.2.4.1 ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุต่อรูปแบบการอบรมหรือสอนเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

"อบรมแบบตัวต่อตัว โดยมีพี่เลี้ยงคอยเดินดูขณะกำลังสอนหรือกำลังอบรม หรือแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุกับพี่เลี้ยง ประมาณ 5 ต่อ 1 เพื่อดูวิธีการใช้งานว่าทำได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ เพราะบางคนเรียนไม่ทันกับผู้สอนหน้าชั้นเรียน อาจทำให้เขาหมดความสนใจ ในบทเรียนนั้น หรืออาจชวนเพื่อน ๆ ออกจากห้องเรียนไปเลย" **- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง**	**"รูปแบบการอบรมควรเป็นแบบตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่มแต่เฉลี่ยไม่เกินกลุ่มละ 2 คน ควรสอน 2 อาทิตย์ 1 ครั้ง ครั้งละกี่ชั่วโมงแล้วแต่ผู้เรียน ควรประเมินผู้เรียนด้วยว่า มีความต้องการให้สอนอะไร ความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน เข้าใจยากหรือง่าย ถ้าเข้าใจยากต้องใช้เวลาในการสอนนาน"** **- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**	**"เรียนแบบตัวต่อตัว โดยมีวิทยากรที่มาจากสถาบันหรือหน่วยงานราชการจริง ๆ ถึงจะมีความน่าเชื่อถือ และต้องค่อย ๆ อธิบายเพราะผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ช้า หัวช้ากว่าช่วงวัยอื่นเรียนรู้ได้ยาก และต้องการให้สอนเรื่องเกี่ยวกับมิจฉาชีพเท่านั้น"** **- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้**

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า ส่วนใหญ่เห็นพ้องว่า การอบรมควรเป็นแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มเล็ก เพราะผู้สูงอายุมีระดับความเข้าใจต่างกัน และมักเรียนรู้ช้ากว่าคนทั่วไป ซึ่งการสอนแบบนี้ช่วยให้ถาม-ตอบได้ทันที และสามารถ "จับมือทำ" ได้จริง นอกจากนี้หลายท่านยังเห็นว่า การอบรมควรเป็นแบบออฟไลน์ มากกว่าออนไลน์ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่คุ้นชินกับการใช้งานระบบออนไลน์ เช่น Zoom หรือระบบตอบกลับในเพจ รวมถึงอยากให้ มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่น เดือนละ 1 ครั้ง เพื่ออัพเดตเทคโนโลยี และภัยจากมิจฉาชีพที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในด้านเนื้อหาที่ควรอบรม หลายท่านเสนอว่าควรมีทั้ง การใช้แอปพลิเคชันพื้นฐาน และการใช้งานเชิงสร้างสรรค์ เช่น การตัดต่อภาพ วิดีโอ หรือการทำ Line Sticker ขณะเดียวกันก็มีการเสนอให้เน้นเรื่อง ความปลอดภัยทางไซเบอร์ เช่น การรู้ทันมิจฉาชีพและวิธีตรวจสอบลิงก์หรือเว็บไซต์

ในส่วนความต่างกัน คือ บางท่านเห็นว่าการสอนตัวต่อตัวเปลืองทรัพยากร ขณะที่บางท่านมองว่าการอบรมอาจไม่จำเป็น เพราะผู้สูงอายุบางคนไม่สนใจเรียน หรือไม่ไว้ใจผู้อบรมที่ไม่รู้จัก โดยเชื่อว่าคนใกล้ชิดน่าจะเป็นผู้ที่สอนแล้วได้ผลดีที่สุด

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า รูปแบบการอบรมควรจัดเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ลงมือปฏิบัติจริง โดยจัดอบรมเป็นกลุ่มย่อยหรือสอน

แบบตัวต่อตัว พร้อมกับการลงพื้นที่ไปยังชุมชนต่าง ๆ โดยเห็นควรจัดการอบรมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือจัดอบรมทุก 2 สัปดาห์ หรือเดือนละ 1 ครั้ง ณ เทศบาลหรือศาลาอเนกประสงค์ในหมู่บ้าน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความสนใจในการเข้ารับการอบรมแบบตัวต่อตัว แต่หากจัดเป็นกลุ่ม ควรมีจำนวนไม่เกิน 3–5 คนต่อกลุ่มเพื่อให้สามารถดูแลและถ่ายทอดความรู้ได้อย่างทั่วถึง การอบรมควรมีลักษณะเป็นการลงมือปฏิบัติจริง

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทุกคนมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า ในการเสนอแนวทางการจัดอบรมผู้สูงอายุว่า ควรเป็นการสอนแบบพบหน้า (ออฟไลน์) โดยเฉพาะ แบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มเล็ก ๆ เพราะผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้งานโทรศัพท์ที่แตกต่างกัน และเรียนรู้ได้ช้ากว่าวัยอื่น จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการอธิบายที่ช้าและละเอียด นอกจากนี้ หลายท่านยังเสนอว่า ควรจัดอบรมเดือนละ 1 ครั้ง และควรลงพื้นที่ เช่น ที่ ศาลาหมู่บ้านหรือชุมชน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเดินทางได้สะดวก

อย่างไรก็ตาม มี ความเห็นต่าง ในรายละเอียดบางประการ เช่น อาจสอนได้แบบกลุ่ม 10–20 คน ต่อวิทยากรหนึ่งคน แต่ต้องมีการกลับมาทบทวนแบบเจอหน้ากันอีกครั้ง ขณะที่บางท่านให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความน่าเชื่อถือของวิทยากร โดยควรมาจากหน่วยงานภาครัฐ และเน้นว่าควรสอนเฉพาะ เรื่องภัยจากมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุควรรู้ทันเป็นพิเศษ

6.2.4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

“...หากแจกเป็นเอกสารหรือหนังสือ กลับบ้านก็จะโยนหนังสือเล่มนั้น วางไว้เฉย ๆ... อาจเปลี่ยนเทคนิค การสอนจากเชิงวิชาการ เป็นละครสั้น และให้ผู้สูงอายุวิจารณ์จากคลิปวิดีโอนั้น จากกรณีศึกษานั้น เมื่อมีการสอบถามหรือตั้งคำถามให้กับผู้สูงอายุ ควรดำเนินการเป็นเกมหรือให้ชิงรางวัล ส่วนนี้จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจ และจดจ่อกับเนื้อหาที่กำลังสอน...”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

“ควรมี WiFi ระดับชุมชนให้ใช้ฟรี เพราะบางคนไม่มีเงินเติมอินเทอร์เน็ต และจัดอบรมที่ศาลาเอนกประสงค์ 2 สัปดาห์ ต่อ 1 ครั้ง หรือเดือนละ 1 ครั้ง โดยมีผู้นำชุมชนประชาสัมพันธ์ก่อนเริ่มกิจกรรม เป็นการเชิญชวนผ่านเสียงตามสาย ถ้ามีการจัดนิทรรศการหรือเป็นบูธควรแทรกกิจกรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมหรือมีของแจกเพื่อเพิ่มความสนใจในการเข้าร่วมทำกิจกรรม”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“การสอนควรจัดลำดับความสำคัญว่า แอปพลิเคชันไหนเหมาะสมกับผู้สูงอายุ และแอปพลิเคชันไหนที่เป็นอันตรายต่อการใช้งาน ควรมีวิธีการจัดการโฆษณาที่ขึ้นมาในโทรศัพท์และผู้สูงอายุ เมื่อเผลอกดและกลายเป็นไวรัสโทรศัพท์ใช้งานไม่ได้ ดังนั้น ควรมีวิธีป้องกันโฆษณาเหล่านี้ เพื่อผู้สูงอายุจะได้ไม่เผลอกด”

- กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า ทุกคนเห็นพ้องกันว่า การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยทั้งการจัดการเชิงนโยบายจากภาครัฐ การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้เหมาะกับผู้สูงอายุ และการออกแบบเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย ในด้านเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ มีความคิดเห็นตรงกันว่า การแจกเอกสารไม่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุ เพราะมักถูกละเลยเมื่อกลับบ้าน ควรเปลี่ยนมาใช้ สื่อวิดีโอสั้นหรือคลิปละครสั้น ที่ดึงดูดความสนใจมากกว่า พร้อมผสมผสานเกมชิงรางวัลเข้าไปด้วย เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ในด้านบทบาทของรัฐและโครงสร้างพื้นฐาน รัฐควรบล็อกเว็บหลอกลวงและเว็บพนันโดยไม่ต้องรอประชาชนร้องเรียน และควรมีอินเทอร์เน็ตราคาถูกคุณภาพดีสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมทั้งพัฒนาแอปพลิเคชันของรัฐให้ใช้งานง่ายขึ้น

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า ควรมีการติดตั้ง Wi-Fi ให้บริการฟรีในชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมอบรมควรมีการแจกของรางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้สูงอายุเข้าร่วม และควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น รวมถึงพัฒนาหน้าจอโทรศัพท์มือถือให้ช่วยถนอมสายตาของผู้สูงอายุ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ควรมีบริการ Wi-Fi ฟรีในชุมชน หรือจัดให้มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาย่อมเยาเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้งานได้ ในการอบรม ควรแนะนำแอปพลิเคชันที่มีประโยชน์ และให้ความรู้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่ไม่ปลอดภัยหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น การติดไวรัสหรือการหลอกลวงทางออนไลน์ สื่อการสอนควรมีภาพหรือวิดีโอสั้น ๆ ที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมกลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทุกคนเห็นตรงกันในเรื่องการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น โดยในด้านวิธีการสอนและเนื้อหาการเรียนรู้ เสนอให้มีบทเรียนสอนการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่ายผ่าน YouTube และพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสอนการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างถูกวิธี ในขณะที่บางท่านเน้นความสำคัญของการมีคนมาสอนใช้งานมือถือให้ผู้สูงอายุโดยตรง เพราะบางครั้งลูกหลานไม่สามารถช่วยได้ ในด้านโครงสร้างพื้นฐานและแรงจูงใจ เสนอให้ติดตั้ง Wi-Fi ฟรีในชุมชน โดยเฉพาะบริเวณศาลาหมู่บ้าน และแนะนำให้จัดการสอนในช่วงที่ผู้สูงอายุไปรับเบี้ยยังชีพ พร้อมทั้งมีของรางวัลเพื่อจูงใจให้เข้าร่วมกิจกรรม

6.2.5 สรุปภาพรวมผลการศึกษาเชิงลึกของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุทั้ง 4 ภาค

6.2.5.1 สรุปภาพรวมการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุต่อเครื่องมือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุทุกภาคใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อการติดต่อสื่อสาร ความบันเทิง ค้นหาข้อมูล และ เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของรัฐ ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ถึงแม้ทุกคนจะเลือกใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์หลักเหมือนกัน แต่ผู้สูงอายุบางท่านในภาคกลางมีการใช้งานงานอุปกรณ์อื่นประกอบ เช่น แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ หรือ Smart TV

2) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และเหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุทุกภาคมีพฤติกรรมใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือโทรศัพท์มือถือทุกวัน แต่จะแตกต่างในเรื่องระยะเวลาใช้งาน ตามภารกิจส่วนตัว ความสนใจ หรือข้อจำกัดของอินเทอร์เน็ต โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่มชัดเจน คือ กลุ่มใช้งานน้อย (1–2 ชั่วโมง/วัน) กลุ่มที่ใช้งานในระดับปานกลาง (3–4 ชั่วโมง/วัน) และกลุ่มใช้งานมาก (5–7 ชั่วโมง/วัน) ทั้งนี้กลุ่มที่ใช้งานน้อย เพราะ ยังคงประกอบอาชีพที่ไม่ได้เน้นการใช้งานโทรศัพท์ หรือมีงานอดิเรกทำ หรือยังคงให้ความสำคัญกับการดูโทรทัศน์และฟังวิทยุ ส่วนผู้สูงอายุที่ใช้งานปานกลางถึงมาก เพราะ ต้องดำเนินกิจกรรมหลายอย่าง อาทิ ยังคงประกอบอาชีพที่เน้นการใช้งานโทรศัพท์ งานอสม. เพื่อการติดต่อสื่อสารประสานงานอสม. หรือเพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ ทั้งนี้ ภาคที่มีการใช้งานโทรศัพท์มากที่สุด ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ตามลำดับ โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้งานมากที่สุด เนื่องจาก ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังทำงานเป็น อสม. ที่ต้องใช้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน อสม. และในส่วนภาคใต้ที่มีการใช้งานน้อยสุด เพราะ ผู้สูงอายุยังคงมีการประกอบอาชีพ เช่น การทำเกษตรกรรม และการทำประมง

3) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานและวัตถุประสงค์การใช้งานแอปพลิเคชัน

ผู้สูงอายุในทุกภาคมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่คล้ายคลึงกัน โดยแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ LINE Facebook และ YouTube ซึ่งถูกใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อน ติดตามข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง นอกจากนี้ TikTok ก็เป็นแอปพลิเคชันที่พบการใช้งานในหลายภาคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคกลาง ตะวันออกเฉียงเหนือและใต้ ส่วนความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนระหว่างภาคต่าง ๆ คือระดับความเชี่ยวชาญในการใช้งานและประเภทของแอปพลิเคชันเพิ่มเติมที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ กล่าวคือ ในภาคกลาง พบว่า ผู้สูงอายุบางรายสามารถใช้แอปพลิเคชันขั้นสูงได้อย่างอิสระ เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร รัฐบาล หรือการซื้อสินค้าใน Shopee และ TikTok โดยไม่ต้องพึ่งพาครอบครัว ขณะที่ในภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการใช้งานแอปพลิเคชันจากภาครัฐ เช่น “Smart อสม.” “เป๋าตัง” และ “หมอพร้อม” เพิ่มเติมจากแอปพลิเคชันพื้นฐาน ส่วนภาคใต้ มีลักษณะการใช้งานที่คล้ายภาคอื่นในแง่ของการใช้งานแอปพลิเคชันยอดนิยม

6.2.5.2 สรุปภาพรวมการศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

1) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวหรือคนรอบข้างของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุในทุกภาคมีการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและคนรอบข้าง โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้สูงอายุเกือบทุกคนใช้ ไม่ว่าจะเป็นการแชท โทร วิดีโอคอล หรือส่งรูปภาพ เพื่อสื่อสารกับครอบครัว ญาติ และกลุ่มเพื่อน ความแตกต่างปรากฏในรายละเอียดของแอปพลิเคชันเสริมและรูปแบบการใช้งาน เช่น ภาคกลาง มีความโดดเด่นตรงที่ LINE ไม่ได้ใช้แค่การติดต่อสื่อสารกับครอบครัว แต่ยังเชื่อมโยงกับกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กลุ่มทำบุญ กลุ่มสตรี และกลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุ ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ ใช้ทั้ง LINE และ Messenger เป็นช่องทางหลักในการติดต่อครอบครัวและบุคคลอื่น

2) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุในการเป็นผู้สอนการใช้งานหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ผู้สูงอายุในทุกภาคได้รับความช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์มือถือจากบุคคลในครอบครัว แต่ความแตกต่างปรากฏในด้านแหล่งความช่วยเหลือเพิ่มเติม ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากบุคคลในครอบครัวแล้ว ยังมีเจ้าหน้าที่ อสม. เป็นแหล่งสนับสนุนเพิ่มเติม และผู้สูงอายุบางคนยังสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง

6.2.5.3 สรุปภาพรวมการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านความถี่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี และเหตุผลการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

ทุกภาคยอมรับว่า ผู้สูงอายุยังต้องการความช่วยเหลือจากคนรอบตัวในการใช้เทคโนโลยี โดยจะแตกต่างในด้านความถี่ และลักษณะการให้คำแนะนำ กล่าวคือ ในภาคกลางจะแตกต่างกันในแต่ละครอบครัว บางรายให้คำแนะนำทุกวัน บางรายเดือนละครั้ง หรือเฉพาะเมื่อมีปัญหา ภาคเหนือให้คำแนะนำเกือบทุกวัน เนื่องจาก ผู้สูงอายุที่มีภาวะหลงลืม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แตกต่างตามการอยู่ร่วมกับครอบครัว ถ้าผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัวได้รับคำแนะนำประจำ แต่ถ้าไม่ได้อยู่กับครอบครัวจะสอบถามเพื่อน หรือเจ้าหน้าที่อสม. บางครั้งในส่วนภาคใต้ ความถี่ในการให้คำแนะนำจะแตกต่างกันตามความซับซ้อนของปัญหา กล่าวคือ บางรายแนะนำบ่อยจากประสบการณ์โดนหลอก บางรายเพียงเดือนละครั้ง

2) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการขอความช่วยเหลือที่ผู้สูงอายุต้องการเกี่ยวกับเทคโนโลยีบ่อย ๆ และอุปสรรคสำคัญในการให้คำแนะนำ

ผู้สูงอายุทุกภาคมีความท้าทายร่วมกันในการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะการจดจำวิธีใช้แอปพลิเคชัน ฟีเจอร์ใหม่ ๆ และการจัดการกับข้อมูลออนไลน์ที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งทำให้หลายคนรู้สึกไม่มั่นใจและกังวลเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะภัยจากมิจฉาชีพหรือข้อมูลข่าวสารเท็จ ทั้งภาคกลางและภาคใต้

สะท้อนความกังวลด้านความปลอดภัยออนไลน์อย่างชัดเจน ส่วนภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นการสนับสนุนด้านเทคนิค เช่น การปรับขนาดตัวอักษรในโทรศัพท์ หรือการสอนใช้แอปของรัฐ เช่น หมอพร้อม และ Smart อสม. ความต่างที่พบได้คือ ลักษณะของความช่วยเหลือและอุปสรรคที่ผู้สูงอายุประสบ เช่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใต้กล่าวถึงปัญหาทางร่างกายและภาวะหลงลืมที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ ขณะที่ภาคเหนือกล่าวถึงการช่วยสั่งซื้อสินค้าแทน เนื่องจากผู้สูงอายุไม่สามารถทำได้เอง

3) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเผชิญอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะในเรื่องความกังวลเกี่ยวกับภัยออนไลน์ การหลอกลวงผ่าน SMS หรือลิงก์ที่ไม่น่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นปัญหาที่พบเด่นชัดในภาคกลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยบางรายถึงขั้นเคยได้รับผลกระทบจริง เช่น ถูกหลอกให้โอนเงินหรือหลงเชื่อแอปพลิเคชันเงินกู้ ในขณะที่ภาคเหนือแม้จะไม่เคยประสบปัญหาดังกล่าว แต่ก็ให้ความสำคัญกับการป้องกัน โดยมีการแนะนำและเตือนอย่างสม่ำเสมอจากคนในครอบครัว

ด้านปัญหาการใช้งาน พบว่า ทุกภาคต่างรายงานถึงข้อจำกัดทางสุขภาพ เช่น ปวดตาเมื่อใช้โทรศัพท์เป็นเวลานาน หรือมีภาวะหลงลืม โดยเฉพาะภาคกลางและตะวันออกเฉียงเหนือที่กล่าวถึงอาการปวดหัว ปวดหู และความยากในการจดจำขั้นตอนการใช้งาน ขณะที่ในบางพื้นที่ เช่น ภาคใต้ ผู้สูงอายุบางท่านเลือกหลีกเลี่ยงการใช้งานที่ซับซ้อน หรือใช้เทคโนโลยีอย่างระมัดระวังมาก รวมถึงพึ่งพาบุตรหลานช่วยดำเนินการในเรื่องที่มีความเสี่ยง ทั้งนี้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้าง เช่น ความเร็วอินเทอร์เน็ตและค่าใช้จ่ายที่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงเทคโนโลยีอีกด้วย

6.2.5.4 สรุปภาพรวมการศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุต่อรูปแบบการอบรมหรือสอนเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุจากทั้ง 4 ภาคมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการจัดอบรมควรเป็นแบบออฟไลน์ โดยเน้นการสอนแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มย่อย เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้อย่างเข้าใจ และสามารถซักถามหรือปฏิบัติจริงได้ทันที เนื่องจากผู้สูงอายุมีระดับทักษะและความเข้าใจที่แตกต่างกัน และมักเรียนรู้ได้ช้ากว่าวัยอื่น นอกจากนี้ ทุกภาคเห็นพ้องว่าควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่น เดือนละ 1 ครั้ง หรือสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และควรลงพื้นที่ไปยังชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุที่เดินทางไม่สะดวกสามารถเข้าถึงได้ ด้านเนื้อหาการอบรม ควรครอบคลุมทั้งการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐาน การใช้งานเชิงสร้างสรรค์ และการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยเฉพาะเรื่องการรู้ทันมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทุกภาคให้ความสำคัญ

ในด้านความเห็นที่แตกต่าง พบในรายละเอียด เช่น ในภาคกลางและภาคใต้ บางท่านเห็นว่าการสอนตัวต่อตัวใช้ทรัพยากรมาก หรือผู้สูงอายุบางคนอาจไม่สนใจเรียนและไม่ไว้ใจวิทยากรที่ไม่คุ้นเคย ขณะที่ในภาคใต้มีข้อเสนอว่า แม้จะสอนเป็นกลุ่มใหญ่ได้ เช่น 10–20 คนต่อวิทยากรหนึ่งคน แต่ต้องมี

การกลับมาทบทวนแบบเจอหน้ากันอีกครั้ง และควรให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของผู้สอน โดยควรมาจากหน่วยงานรัฐ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุและครอบครัว

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

กลุ่มครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุจากทั้ง 4 ภาค เห็นพ้องกันว่า การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยทั้งการสนับสนุนจากภาครัฐ การออกแบบเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การติดตั้ง Wi-Fi ฟรีในชุมชน และการจัดหาอินเทอร์เน็ตคุณภาพดีในราคาย่อมเยา เนื้อหาการสอนควรใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เช่น วิดีโอสั้น คลิปละคร หรือบทเรียนผ่าน YouTube ซึ่งผู้สูงอายุเข้าถึงและเรียนรู้ได้ง่ายกว่าการแจกเอกสาร ในส่วนของรูปแบบการเรียนรู้ ทุกภาคเน้นการลงมือปฏิบัติจริง และการจัดกิจกรรมควรมีของรางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วม ขณะเดียวกันยังมีข้อเสนอให้พัฒนาแอปพลิเคชันของภาครัฐให้ใช้งานง่าย และออกแบบหน้าจอให้เหมาะสมกับสายตาของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอเพิ่มเติมที่แตกต่างกัน เช่น ภาคกลางเสนอให้ภาครัฐบล็อกเว็บไซต์อันตรายโดยไม่ต้องรอคำร้องเรียน ส่วนภาคใต้เสนอให้จัดการสอนในช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุไปรับเบี้ยยังชีพ ขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเน้นการแนะนำแอปพลิเคชันที่ปลอดภัย และให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงออนไลน์อย่างชัดเจน

6.3 ผลการศึกษาเชิงลึกของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแล

6.3.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

6.3.1.1 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านเครื่องมือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแล

"ในบางครั้งผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านการเงิน เช่น ไม่มีโทรศัพท์ที่ใช้งานแอปพลิเคชัน หรือโทรศัพท์รุ่นเก่าใช้งานแอปพลิเคชันที่ต้องการใช้ไม่ได้...ดังนั้นในประเทศไทยรัฐบาลควรให้การสนับสนุนงบประมาณในการที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีได้อย่างสะดวก"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"ผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 50 มีการใช้อินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีฐานะดีหรือเป็นข้าราชการบำนาญ การใช้โทรศัพท์มือถือของผู้เรียนในโรงเรียนผู้สูงอายุมีครบถ้วน เพราะกิจกรรมต่าง ๆ จัดผ่าน Line group กลุ่มเปราะบาง แม้มีสมาร์ทโฟน แต่ไม่มีงบประมาณเติมอินเทอร์เน็ต จึงไม่ได้ใช้งานอินเทอร์เน็ต"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

"ใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารกันผ่านทางกลุ่ม Line ผู้ที่ใช้สมาร์ทโฟนร้อยละ 100 จะเป็นกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ และแกนนำของผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่ช่วงอายุ 60 ถึง 70 ปี จะยังสามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้คล่องแคล่ว...มีบางครัวเรือนที่มีความพร้อมด้านการเงิน จะมีแท็บเล็ตหรือ iPad ไว้ใช้งาน"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

ภาพที่ 75 ตัวอย่างผู้สูงอายุบางครัวเรือนที่มีความพร้อมด้านการเงิน จะมีแท็บเล็ตหรือ iPad ไว้ใช้งาน

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า เห็นตรงกันว่า ผู้สูงอายุในปัจจุบันมีการใช้งานโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟนมากขึ้น อย่างไรก็ตามก็ แม้ผู้สูงอายุนิยมใช้โทรศัพท์มือถือ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านรายได้หรือใช้โทรศัพท์รุ่นเก่า

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟน เป็นอุปกรณ์หลักในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุที่สื่อสารผ่าน Line group แม้บางคนยังใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกดอยู่บ้าง แต่ก็เป็นส่วนน้อย ทั้งนี้การใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจ กลุ่มที่มีรายได้ดีหรือเป็นข้าราชการบำนาญมักใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่กลุ่มที่มีรายได้น้อย แม้จะมีสมาร์ตโฟนแต่ไม่มีเงินสำหรับเติมแพ็กเกจอินเทอร์เน็ต จึงไม่สามารถใช้งานได้จริง แต่อย่างไรก็ดี ถ้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีสภาวะที่ต้องพึ่งพิงจากหน่วยงานรัฐ การถือครองและใช้อุปกรณ์ของผู้สูงอายุ จากภาพรวมทั้งหมดมีผู้ถือโทรศัพท์มือถือไม่ถึงครึ่ง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่าผู้สูงอายุในพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือเป็นอุปกรณ์หลักในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต โดยนิยมใช้แอปพลิเคชัน Line เพื่อการติดต่อสื่อสารและประสานงาน อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมืองส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกด หรืออาจจะมีสมาร์ทโฟนแต่ไม่สามารถเติมเงินโทรศัพท์ด้วยตนเอง ต้องพึ่งพาลูกหลานในการดำเนินการแทน ในบางกรณี ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับหลานและไม่ทันต่อเทคโนโลยีอาจประสบปัญหาทางการเงินจากการปล่อยให้หลานใช้งานโทรศัพท์โดยไม่ควบคุม เช่น การเล่นเกมที่มีระบบซื้อของภายในแอปพลิเคชัน (In-app purchase) โดยไม่รู้ตัว ซึ่งอาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทุกท่านเห็นตรงกันว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้โทรศัพท์มือถือเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะ สมาร์ตโฟน และในบางครัวเรือนที่มีความพร้อมทางการเงินก็อาจมีอุปกรณ์เสริม เช่น แท็บเล็ตหรือ iPad ความแตกต่างของแต่ละท่าน คือ รูปแบบการใช้งาน ความถนัด และความพร้อมของผู้สูงอายุในแต่ละคน ผู้สูงอายุที่เกษียณอายุราชการบางส่วนมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มเติมนอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือ

6.3.1.2 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในหน่วยงาน

“โรงเรียนผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ไม่ได้รับงบสนับสนุนจากรัฐเทียบเท่ากับโรงเรียนในต่างจังหวัดที่มีเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุน โรงเรียนยานนาวาใช้พื้นที่วัดและหาทุนผ่านกิจกรรมระดมทุน หยอดตู้บริจาค ผ้าป่า และการสนับสนุนจากวัด...” **- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง**	**“การอนุมัติเงินเป็นอำนาจของส่วนกลางในกรุงเทพฯ ปีนี้มีการอนุมัติให้ผู้สูงอายุกู้ยืมเพื่อประกอบอาชีพจำนวน 26 ราย (รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท) และให้ทุนจัดกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุรวม 10 กิจกรรม โดยปีที่ผ่านมาได้เซ็นสัญญาแล้ว 6 แหล่ง มูลค่าสัญญารวมประมาณ 100,000 บาท”** **- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ**	**“การจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งปีนี้ขยายผลไป 2 แห่ง คือ อบต. กระเทียม และ อบต. สวาย...ซึ่งในจังหวัดสุรินทร์มีทั้งหมด 38 แห่ง แต่มีอาคารที่เป็นศูนย์พัฒนาฯ จริง ๆ มี 18 แห่ง ที่เหลือจะทำกิจกรรมผ่านศาลาชุมชน ล่าสุดจัดตั้งแล้วเสร็จที่ อบต. หนองบัวทอง อำเภอรัตนบุรี”** **- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**	**“สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชุมพร...ใน 1 ปีจะจัดกิจกรรมไม่เกิน 2 ครั้ง เพราะงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลางนั้น ได้รับมา 20,000 บาทต่อปี ทำให้ยากแก่การจัดงานส่งเสริมผู้สูงอายุ จำเป็นจะต้องนำงบประมาณจากหน่วยงานอื่นมารวมกันเพื่อจัดงานใหญ่ 1 ครั้ง ...”** **- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้**

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า ทั้งสองท่านเห็นพ้องกันว่าโรงเรียนผู้สูงอายุประสบปัญหาเรื่องงบประมาณ โดยอาศัยการสนับสนุนจากหลายภาคส่วน เช่น การระดมทุน การขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานภายนอก และการใช้อาสาสมัครเพื่อช่วยดำเนินกิจกรรม ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดในการบริหารจัดการที่ต้องพึ่งพาความร่วมมือจากชุมชนหรือผู้มีจิตอาสาเป็นหลัก

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า หน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในศูนย์ภายใต้การดำเนินงานของภาครัฐ มีเจ้าหน้าที่หลากหลายฝ่ายรับผิดชอบร่วมกัน โดยแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ พนักงานราชการ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการดำรงชีวิตประจำวัน การดูแลสุขภาพเบื้องต้น และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีการประเมินสภาพร่างกายของผู้สูงอายุตั้งแต่วันแรกที่เข้าศูนย์และติดตามการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องตามภาวะสุขภาพที่อาจเสื่อมถอยตามเวลา

ในขณะเดียวกัน ตำแหน่ง “ผู้บริบาลสิทธิ์” ดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ สุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ผู้บริบาลต้องผ่านการอบรม 2 เดือน แบ่งเป็นภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และใช้งานแอปพลิเคชัน “นิรันดร์” ที่พัฒนาโดย สวทช. เพื่อบันทึกข้อมูลผู้สูงอายุ โดยได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ในการจัดอบรมและส่งวิทยากรให้ความรู้เพิ่มเติม ทั้งนี้ การจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกลางในกรุงเทพฯ เช่น การอนุมัติเงินกู้เพื่อประกอบอาชีพสำหรับผู้มีรายได้น้อย จำนวน 26 ราย และการสนับสนุนงบประมาณจัดกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุอีก 10 กิจกรรม รวมมูลค่าสัญญาที่ดำเนินการในปีที่ผ่านมาประมาณ 100,000 บาท

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวม ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและการรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการโดยวิทยากรที่เน้นการถ่ายทอดผ่านการเล่าเรื่องและการยกตัวอย่างที่เข้าใจง่าย แทนการบรรยายเชิงทฤษฎีตามหัวข้อกฎหมายแบบทางการ โดยมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายให้ความรู้ในระดับพื้นที่ เช่น กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเครือข่ายภาคประชาชน เพื่อให้บุคคลเหล่านี้นำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดต่อแก่ผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแล นอกจากนี้ หน่วยงานรัฐมีการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ การส่งเสริมให้ชมรมผู้สูงอายุรวมตัวทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน นอกจากนี้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ยังให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ เช่น การอบรมการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ไม่แชร์ข้อมูลเท็จ รวมถึงส่งเสริมอาชีพผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และสนับสนุนกองทุนผู้สูงอายุสำหรับการกู้ยืมประกอบอาชีพ โดยกำหนดวงเงินสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาทต่อราย

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทุกคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุในหลายมิติ ทั้งด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สวัสดิการ สื่อสารและเทคโนโลยี โดยยอมรับว่า การอบรมหรือส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อและการใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอ และส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่กับงบประมาณ สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหรือการจัดกิจกรรมเฉพาะโอกาส เช่น วันผู้สูงอายุ

6.3.1.3 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลเป็นประจำ

"ผู้สูงอายุ ใช้โทรศัพท์มือถือทุกวัน แต่วันละกี่ชั่วโมงขึ้นอยู่กับ ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่ผู้สูงอายุใช้ ถ้าผู้สูงอายุมี Wi-Fi บ้านจะเล่นตลอดทั้งวัน แต่ถ้าผู้สูงอายุที่ใช้เติมเงินหรือรายเดือนจะมีข้อจำกัดในการใช้งานถ้าอินเทอร์เน็ตหมดก็ไม่ใช้งาน แอปพลิเคชัน ที่ผู้สูงอายุใช้งานบ่อยได้แก่ LINE ในการติดต่อสื่อสาร Facebook ไว้สำหรับดูคลิปที่เป็นหนังสั้น หรือละครสั้นจากจีน TikTok ไว้สำหรับซื้อของ"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ถ้าเป็นในอำเภอเมืองจะใช้ แอปพลิเคชัน Line Facebook TikToK และ Smart อสม. แต่ถ้าเป็นต่างอำเภอ ส่วนใหญ่จะไม่เน้นใช้แอปพลิเคชันหรืออินเทอร์เน็ต เพราะฐานะทางบ้านค่อนข้างยากจนและเป็นผู้ติดขอบชายแดน ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ปุ่มกด และไม่เห็นความสำคัญของอินเทอร์เน็ต"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

"ถ้าเป็นผู้สูงอายุที่เป็นอาสาสมัครประจำหมู่บ้านจะใช้งานบ่อย เพราะ ต้องส่งงานให้กับหน่วยงานรัฐ แต่ถ้าเป็นผู้สูงอายุทั่วไปใช้งานไม่ค่อยบ่อยเพราะข้อจำกัดทางด้านอินเทอร์เน็ตที่ช้า และส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะใช้แบบเติมเงินถ้าเงินหมดก็ไม่ได้ใช้ ในพื้นที่มี Wi-Fi ชุมชนแต่ไม่ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และ Wi-Fi ไม่ได้มาตรฐานส่งผลทำให้อินเทอร์เน็ตช้า"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

ภาพที่ 76 ตัวอย่างผู้สูงอายุภาคกลาง ใช้ Facebook ไว้สำหรับดูคลิปที่เป็นหนังสั้น หรือละครสั้นจากจีน

ภาพที่ 77 ตัวอย่างผู้สูงอายุภาคตะวันออกเฉียงเหนือในอำเภอเมืองจะใช้แอปพลิเคชัน Line Facebook TikToK และ Smart อสม.

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นแตกต่างกัน โดยท่านแรกมีความว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันหลากหลาย โดยเฉพาะเพื่อความบันเทิงมักใช้ YouTube และ TikTok จะใช้เวลาเล่นนาน ส่วนการติดต่อสื่อสารจะใช้ไม่นาน แต่อย่างไรก็ตาม อีกท่านกลับมองว่า ไม่ได้ขึ้นอยู่ที่ตัวแอปพลิเคชันแต่ขึ้นอยู่ที่ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่ผู้สูงอายุใช้ ถ้าผู้สูงอายุมี Wi-Fi บ้านจะเล่นตลอดทั้งวัน แต่ถ้าผู้สูงอายุที่ใช้เติมเงินหรือรายเดือนจะมีข้อจำกัดในการใช้งานถ้าอินเทอร์เน็ตหมดก็ไม่ใช้งาน

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันตามลักษณะรายบุคคล โดยกลุ่มที่มีงานอดิเรก เช่น การเย็บปักถักร้อย มักใช้เทคโนโลยีเพียงช่วงสั้น ๆ ในแต่ละวัน ขณะที่กลุ่มที่ไม่มีงานอดิเรกจะใช้เทคโนโลยีมากกว่า เพราะมีเวลาว่างตลอดวัน กลุ่มอายุ 60–70 ปี นิยมใช้อินเทอร์เน็ตเกือบทั้งวัน โดยเฉพาะผ่านแอปพลิเคชันอย่าง LINE เพื่อการสื่อสาร TikTok และ Facebook เพื่อรับข่าวสารและติดตามข้อมูลสวัสดิการ ส่วนกลุ่มอายุ 70 ปีขึ้นไปมีแนวโน้มใช้งานลดลง และกลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไปใช้งานน้อยมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสุขภาพและฐานะทางเศรษฐกิจ กล่าวคือ ความพร้อมของอุปกรณ์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุที่มีบริการ Wi-Fi ที่บ้านสามารถใช้งานได้ตลอดทั้งวัน ขณะที่ผู้ที่ต้องเติมอินเทอร์เน็ตจะใช้งานเฉพาะภารกิจที่จำเป็น

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ความถี่และรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแตกต่างกันตามบริบทพื้นที่ หากเป็นผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง มักใช้งานโทรศัพท์มือถือทุกวัน โดยนิยมใช้แอปพลิเคชัน เช่น LINE, Facebook, TikTok และ Smart อสม. เพื่อการสื่อสารและติดตามข้อมูล รวมถึงการเข้าร่วมประชุมหรือกิจกรรมต่าง ๆ

ในขณะที่ผู้สูงอายุในพื้นที่ห่างไกลหรือติดชายแดน มักมีข้อจำกัดด้านเศรษฐกิจและการเข้าถึงเทคโนโลยี จึงใช้อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น โทรศัพท์แบบปุ่มกด และไม่ได้ให้ความสำคัญกับอินเทอร์เน็ตมากนัก

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นสอดคล้องกันว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารและความบันเทิง เช่น Line, Facebook, TikTok และ YouTube โดยเฉพาะ Line และYoutube เป็นแอปที่ใช้งานบ่อยที่สุด แต่อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต และการเข้าถึง Wi-Fi ในบางพื้นที่ ทำให้ผู้สูงอายุทั่วไปใช้งานไม่บ่อยนัก ต่างจากผู้สูงอายุที่เป็นอาสาสมัครซึ่งมีหน้าที่ส่งข้อมูลให้หน่วยงานรัฐ จึงมีการใช้งานถี่กว่า

6.3.2 การศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

6.3.2.1 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อวิธีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

“กลุ่มที่มีอินเทอร์เน็ตจะใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการส่งข้อความ พูดคุย และค้นหาข้อมูล กลุ่มอายุ 60–70 ปี หากมีความคุ้นเคยกับสังคม จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้ดี กลุ่ม 70 ปีขึ้นไป มักใช้งานน้อย เช่น ส่งสติ๊กเกอร์สวัสดีตอนเช้า หรือโทรเป็นบางครั้ง และมักต้องการให้สอนเพิ่มเติม”

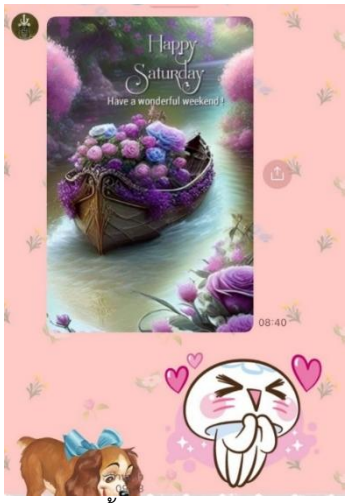
- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“ถ้าในเขตชุมชนเมืองผู้สูงอายุจะใช้โทรศัพท์ที่เป็นสมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารครอบครัวผ่านทาง Line ส่วนชุมชนนอกเมืองส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกด หรืออาจจะมีสมาร์ทโฟนแต่ใช้ติดต่อครอบครัวผ่านการโทรเข้า หรือโทรออกทางโทรศัพท์แบบปกติ”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

“...กลุ่มที่สามารถใช้สมาร์ทโฟนได้จะใช้ Line Facebook Messenger ในการติดต่อสื่อสารกับคนในครอบครัว หรือ กลุ่มผู้สูงอายุที่จะต้องทำงานด้วยกัน บางคนดูข่าวสารใน Tiktok แล้ว ไม่เชื่อมั่น ก็จะเข้ามาสอบถามเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐว่าข่าวนี้จริงหรือไม่ ก่อนที่จะส่งต่อหรือแชร์ให้กับผู้สูงอายุในกลุ่มของตนเอง..”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้



ภาพที่ 78 ตัวอย่างผู้สูงอายุกลุ่ม 70 ปีขึ้นไป มักใช้งานน้อย เช่น ส่งสติ๊กเกอร์ สวัสดีตอนเช้า

ภาพที่ 79 ผู้สูงอายุชุมชนนอกเมืองส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกด

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า มีมุมมองที่แตกต่างกัน ท่านแรกเห็นว่าผู้สูงอายุที่มีคนดูแลไม่จำเป็นต้องได้รับการสอนจากครอบครัว เพราะอาจติดปัญหาเรื่องเวลาและการสื่อสาร และบางกรณีผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวอาจมีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองที่ดีกว่า ขณะที่อีกท่านมุ่งเน้นว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่การสอนใช้เทคโนโลยีผู้สอนจะเป็นคนในครอบครัว และเพิ่มเติมว่าผู้สูงอายุใช้ LINE เป็นช่องทางหลักในการติดต่อกับครอบครัว

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อของผู้สูงอายุมีรูปแบบคล้ายคลึงกันในหลายกลุ่ม โดยส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชัน LINE และ Messenger เป็นช่องทางหลักในการติดต่อ ทั้งในรูปแบบการส่งข้อความ โทรคุย และส่งสติ๊กเกอร์ในชีวิตประจำวัน โดยมีลำดับการติดต่อที่คุ้นเคย เช่น หากโทรผ่าน LINE ไม่ได้ จะเปลี่ยนเป็นโทรผ่าน Messenger หรือเบอร์โทรศัพท์ตามลำดับ ความถี่และวิธีการใช้งานขึ้นอยู่กับอายุและความคุ้นชินกับเทคโนโลยี เช่น กลุ่มอายุ 60–70 ปี มักใช้งานคล่องแคล่ว ในขณะที่กลุ่มอายุ 70 ปีขึ้นไปใช้งานได้น้อยกว่าและมักต้องการการแนะนำเพิ่มเติม ในขณะที่วัตถุประสงค์และข้อจำกัดในการใช้งานมีความแตกต่างกันในแต่

ละกลุ่ม ผู้สูงอายุบางรายใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อกับญาติพี่น้องในครอบครัว เช่น การขอความช่วยเหลือหรือแจ้งให้นำสิ่งของมาส่ง ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อกับกลุ่มเพื่อนหรือสังคมภายนอกมากกว่า โดยเฉพาะผ่านแพลตฟอร์มอย่าง Facebook ซึ่งใช้รวมกลุ่มและแลกเปลี่ยนข้อมูลในชุมชน อย่างไรก็ตาม กลุ่มเปราะบางซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 20 ของกลุ่มผู้สูงอายุ (ประมาณ 1,000 คน) ยังมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต แม้มีทักษะพื้นฐานและความพร้อมในการเรียนรู้ แต่ไม่สามารถซื้อแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตได้เอง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ในเขตอำเภอเมือง ผู้สูงอายุมักใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเครือข่ายในชุมชน โดยนิยมสร้างกลุ่มเพื่อส่งข่าวสาร เช่น กลุ่ม Line อสม. ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด ในพื้นที่ต่างอำเภอหรือชุมชนชนบท ผู้สูงอายุจำนวนมากยังไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร แต่จะใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกดหรือสมาร์ทโฟนในลักษณะเติมเงินเพื่อโทรเข้า–โทรออก เป็นหลัก โดยไม่ได้ใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร เนื่องจากข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ ความรู้เทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้งานที่ต่างจากชุมชนเมือง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่าสอดคล้องกันว่า ผู้สูงอายุใช้หลายช่องทางในการสื่อสาร ทั้งการโทรศัพท์แบบปกติ และการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Line, Messenger โดย Line เป็นแอปพลิเคชันที่นิยมที่สุดในการติดต่อกับครอบครัวหรือกลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกัน

6.3.2.2 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแล ด้านการเป็นผู้สอนการใช้งานหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี

“การสอนใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ผู้สอนจะเป็นคนในครอบครัวเช่น ลูกหรือหลาน ในบางครั้งเพื่อน นอกจากนี้โรงเรียนผู้สูงอายุมีการสอนใช้งานโทรศัพท์ด้วยแต่เป็นการสอนใช้งานพื้นฐาน เช่นการใช้งาน LINE Facebook การเท่าทันสื่อออนไลน์”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

“ผู้ให้คำแนะนำเบื้องต้นมักเป็นบุตร หลาน แต่ปัญหาคือเวลาว่างไม่ตรงกัน ผู้สูงอายุโดยเฉพาะอายุ 70 ปีขึ้นไป มักต้องการเรียนรู้ทันที ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกับบุตรหลาน หากไม่มีบุตร หลานก็จะถามเพื่อนบ้าน ร้านมือถือ หรือ อสม./ผู้ใหญ่บ้านในชุมชน”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“บุคคลในครอบครัว เพื่อนบ้าน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จัดให้ภาครัฐอื่นมาสอนให้ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อ โดยมีทีมวิทยากรจากสำนักงานตำรวจ โรงเรียนผู้สูงอายุ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สถาบันการเรียนรู้เพื่อผู้สูงวัย และศูนย์การเรียนรู้ของจังหวัด”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาพที่ 80 ตัวอย่างการสอนผู้สูงอายุโพสต์ Facebook

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีจากหลายแหล่ง เช่น คนในครอบครัว เพื่อน และโรงเรียนผู้สูงอายุ โดย ท่านที่แรกระบุลำดับแหล่งที่มาของคำแนะนำคือ เพื่อน โรงเรียนผู้สูงอายุ และร้านจำหน่ายมือถือ ส่วนอีกท่านให้ความสำคัญกับคนในครอบครัวเป็นหลัก เช่น ลูกหรือหลาน ที่ทำหน้าที่สอนการใช้งานเทคโนโลยี และเสริมว่าโรงเรียนผู้สูงอายุมีการสอนด้วย แต่เน้นในเรื่องพื้นฐาน เช่น การใช้ LINE, Facebook และการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่าการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มต้นจากการศึกษาด้วยตนเอง หากประสบปัญหาจะขอความช่วยเหลือจากบุตร หลาน เพื่อน หรือเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ โดยเฉพาะกรณีที่อาศัยอยู่เพียงลำพัง อย่างไรก็ดี การขอคำแนะนำมักมาจากบุตร หลานปัญหาที่พบคือ เวลาว่างของทั้งสองฝ่ายไม่สอดคล้องกัน ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางราย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 70 ปีขึ้นไป ซึ่งต้องการเรียนรู้ในทันที อาจเกิดความไม่เข้าใจหรือความขัดแย้งในการสื่อสาร เมื่อไม่สามารถสอบถามจากบุตร หลานได้ ผู้สูงอายุจะหันไปขอคำแนะนำจากเพื่อนบ้าน ร้านจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ ผู้ดูแล หรือเจ้าหน้าที่รัฐในชุมชน เช่น อสม. หรือผู้ใหญ่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการริเริ่มโครงการในระดับท้องถิ่น เช่น “สภาเด็ก อพม.น้อย” ในอำเภอสันกำแพง ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับรางวัล มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีจากหลากหลายภาคส่วน ทั้งจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ลูกหลาน คนในครอบครัว และเพื่อน รวมถึงกลุ่มอาสาสมัครในชุมชน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อาสาสมัครแรงงาน และกลุ่มสตรี ซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือหรือแนะนำการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ ตามบริบทและความจำเป็นของแต่ละบุคคล

หน่วยงานภาครัฐและเครือข่ายชุมชน เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โรงเรียนผู้สูงอายุ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชนและศูนย์การเรียนรู้ของจังหวัด ได้ร่วมจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ และการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้อง โดยมีวิทยากรจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานตำรวจ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเข้ามาให้ความรู้โดยตรง เช่น ทีมคุณหมออนามัยที่สอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Smart อสม. โรงเรียนผู้สูงอายุจะเน้นการสอนการไม่แชร์ข่าวปลอม และให้ความรู้เกี่ยวกับภัยออนไลน์ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำหรือการสอนการใช้งานเทคโนโลยีจากหลายแหล่ง ทั้งจาก คนในครอบครัว ผู้บริบาล กลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่รัฐ และหน่วยงานอื่นในพื้นที่ เช่น กศน. โดยเฉพาะ บทบาทของคนในครอบครัว เช่น ลูกหลาน ถูกกล่าวถึงโดยหลายท่านว่าเป็นผู้สอนหลักในชีวิตประจำวัน ขณะที่ ผู้บริบาลในชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐก็มีบทบาทในการให้คำแนะนำหรือสอนใช้งานมือถือ โดยผ่านการลงพื้นที่ หรือผู้บริบาลในชุมชนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Facebook และ Line อีกด้วย

6.3.3 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

6.3.3.1 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อความถี่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี และเหตุผลการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

“ในเรื่องการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของภาครัฐ ผู้สูงอายุมักสอบถามเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงได้รับ รวมถึงการเข้าถึงผ่านโทรศัพท์รุ่นเก่า ซึ่งเจ้าหน้าที่จะช่วยติดตั้งแอปพลิเคชันของภาครัฐให้ เช่น แอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" และในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี เจ้าหน้าที่จะทำการสอนญาติที่มาด้วยให้สามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

“ทุกครั้งที่มีการลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ซึ่งเรื่องที่สอบถามส่วนใหญ่คือ สอบถามวิธีการตรวจสอบยอดเงินเบี้ยผู้สูงอายุ วิธีการสมัครรับข้อความจากธนาคารเมื่อมีเงินเข้า หรือสอบถามในเรื่องการสมัครลงทะเบียนแอปพลิเคชันทางรัฐ ThaID Smat อสม. พ้นภัย และการผูกพร้อมเพย์กับธนาคาร ซึ่งในบางครั้งจะมีการจัดอบรมผู้นำชุมชนเพื่อให้ผู้นำชุมชนไปสอนลูกบ้าน”

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

ภาพที่ 81 ตัวอย่างเจ้าหน้าที่จะช่วยติดตั้งแอปพลิเคชันของภาครัฐให้ เช่น แอปพลิเคชัน "เป๋าตัง"

ภาพที่ 82 ตัวอย่างผู้สูงอายุมักสอบถามเจ้าหน้าที่คือ การสมัครลงทะเบียนแอปพลิเคชันทางรัฐ ThaID Smat อสม. พ้นภัย และการผูกพร้อมเพย์กับธนาคาร

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นแตกต่างกัน คือ ท่านแรกผู้เรียนมักเข้ามาถามคำถามเป็นประจำเมื่อพบกัน ส่วนอีกท่านผู้สูงอายุจะเข้ามาขอคำปรึกษาเฉพาะเมื่อเจอปัญหา โดยเฉพาะปัญหาทางกฎหมายหรือการถูกหลอกลวงทางออนไลน์

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่าโดยทั่วไป ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ที่ศูนย์ ศพส.บ้านธรรมปกรณ์ ที่มีภาวะพึ่งพิงจะประสบปัญหาในการใช้งานอุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น โทรศัพท์มือถือที่เสียหาย หรือไม่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันได้มากนัก เนื่องจากข้อจำกัดด้านกำลังทรัพย์และคุณสมบัติของเครื่อง ส่งผลให้ต้องขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการซ่อมแซมหรือการใช้งานจากเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ดี ในส่วนกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปเจ้าหน้าที่มักให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น แอปธนาคาร การสแกนรหัสเพื่อรับ-จ่ายเงิน หรือการใช้งาน YouTube เพื่อ

ค้นหาข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการสอนการใช้แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสวัสดิการของรัฐ เช่น แอป “เป๋าตัง” โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์รุ่นเก่า ทั้งนี้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่หากได้รับคำอธิบายอย่างเข้าใจแล้ว มักไม่กลับมาสอบถามซ้ำ เว้นแต่จะไม่สามารถดำเนินการได้จริง ในส่วนการใช้แอปพลิเคชันซื้อของออนไลน์ยังพบได้น้อย เนื่องจากขั้นตอนที่ซับซ้อน เช่น การสมัคร การเลือกสินค้า และการกรอกที่อยู่ ส่งผลให้มักต้องพึ่งพาผู้อื่นที่มีความชำนาญช่วยดำเนินการแทน ในกรณีที่ผู้สูงอายุไม่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะสอนญาติที่เดินทางมาด้วย เพื่อให้สามารถช่วยเหลือการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

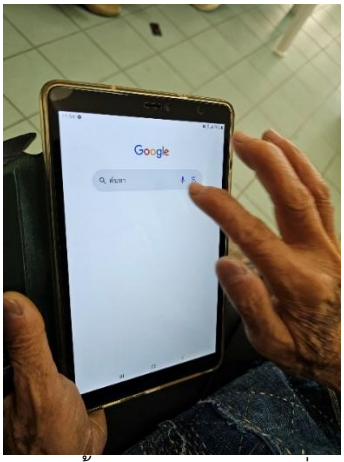
โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า การให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุในชุมชนมักจัดขึ้นไม่บ่อยนัก โดยส่วนใหญ่มาจากการดำเนินงานของเครือข่ายในพื้นที่ เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งจัดกิจกรรมประมาณเดือนละ 2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับ การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีมักบูรณาการร่วมกับกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การจัดสวน การฝึกอาชีพเสริม หรือกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจและมีส่วนร่วม เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ใช้สมาร์ทโฟนในการดำรงชีวิตประจำวัน ผู้ที่สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้ดีมักเป็นกลุ่มข้าราชการบำนาญที่มีทักษะพื้นฐานอยู่แล้ว

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทุกท่านต่างเห็นความจำเป็นในการให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการใช้งานแอปพลิเคชัน การรับมือกับภัยมิจฉาชีพ หรือการตรวจสอบสิทธิ์ต่าง ๆ แต่จุดที่แตกต่างกันหลัก ๆ คือ ความถี่และรูปแบบของการให้คำแนะนำ บางท่านให้ข้อมูลว่า การให้คำแนะนำด้านเทคโนโลยีทำได้อย่างจำกัด เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ กำลังคน หรือข้อกำหนดทางราชการ เช่น ต้องมีหนังสือมอบหมายถึงจะลงพื้นที่ได้ และการอบรมจะจัดได้ปีละ 1–2 ครั้งเท่านั้น ขณะที่บางท่านมีการลงพื้นที่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะผู้บริบาลสิทธิผู้สูงอายุ ได้ให้คำแนะนำแทบทุกวันตามโอกาสที่พบผู้สูงอายุ หรือ เจ้าหน้าที่อบต. ที่เน้นให้คำแนะนำเฉพาะเจาะจงเรื่องการใช้แอปพลิเคชันรัฐ การตรวจสอบสิทธิ์เบี้ยยังชีพ

6.3.3.2 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ผู้สูงอายุควรได้รับ และอุปสรรคสำคัญในการให้คำแนะนำ

“ควรสอนแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Google เพื่อสอนให้ผู้สูงอายุค้นหาข้อมูลความรู้ การแปลภาษา การรู้เท่าทันภัยออนไลน์จากมิจฉาชีพเองได้ อุปสรรคคือผู้สูงอายุที่ถูกหลอกมักไม่กล้าพูดหรือขอคำปรึกษาจากบุคคลรอบข้าง” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง	“ควรส่งเสริมบทบาทของเทคโนโลยีในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุเข้ากับโลกภายนอก เนื่องจากศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมีลักษณะเป็นสังคมปิด ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความต้องการมีส่วนร่วมกับสังคมภายนอกมากขึ้น การติดตามข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งการใช้เทคโนโลยียังมีส่วนช่วยกระตุ้นการทำงานของสมอง และช่วยชะลอภาวะหลงลืมได้อีกทางหนึ่ง” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ	“การให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุไม่ได้เป็นอุปสรรค เนื่องจากตนมีทัศนคติในเชิงบวก และมองว่าการทำงานกับผู้สูงอายุต้องอาศัยความใจเย็น...ทั้งนี้ มีบางกรณีที่จำเป็นต้องกลับมาให้ความรู้ในเรื่องเดิมซ้ำอีกครั้ง เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	“ส่วนใหญ่ส่งเสริมการรู้เท่าทันข่าวสารและภัยจากการใช้โซเชียล มีเดีย การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุมีสังคมในกลุ่มตนเองและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...อุปสรรคในการให้คำแนะนำโดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรของหน่วยงานน้อยเกินไปทำให้ไม่เพียงพอต่อการลงพื้นที่ และส่งเสริมความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุมีเช่นโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่จะใช้เครื่องเก่าสุดท้ายคือการที่ผู้สูงอายุไม่เปิดใจที่จะใช้เทคโนโลยีใด ๆ กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่อยู่ติดบ้านไม่ออกงานสังคม...” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้



ภาพที่ 83 ตัวอย่างการสอนแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Google เพื่อสอนให้ผู้สูงอายุค้นหาข้อมูล ความรู้

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะการใช้งานเทคโนโลยีพื้นฐานควบคู่กับการรู้เท่าทันภัยออนไลน์ โดยเฉพาะการรับมือกับมิจฉาชีพและการหลอกลวงที่แพร่หลายบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุกับโลกภายนอก โดยเฉพาะในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงที่มีลักษณะเป็นสังคมปิด ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการมีส่วนร่วมกับสังคมและติดตามข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ การเข้าถึงเทคโนโลยีจึงไม่เพียงช่วยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมทางสังคมเท่านั้น แต่ยังช่วยกระตุ้นการทำงานของสมองและลดความเสี่ยงต่อภาวะหลงลืมอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคสำคัญที่พบคือ ความยุ่งยากในการใช้งานบางแอปพลิเคชันจะมีปัญหาด้านความเสถียรหรือใช้งานยาก ทั้งนี้ด้านการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีควรเริ่มจากพื้นฐาน เช่น การใช้งานมือถือ การติดตั้งแอปพลิเคชัน และทักษะทั่วไปในการใช้งาน หรือควรเน้นการสอนซ้ำในหัวข้อที่ผู้สูงอายุมักลืม และสิ่งสำคัญควรให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยทางเทคโนโลยี เช่น วิธีป้องกันการหลอกลวง การตั้งรหัสผ่านอย่างปลอดภัย และการปฏิเสธสายโทรศัพท์จากบุคคลแปลกหน้า นอกจากนี้ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลดการใช้งานโซเชียลมีเดียมากเกินไป สำหรับการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร พบว่าผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 70 ยังไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากขั้นตอนการโอนเงินมีความซับซ้อน ในส่วนของตัวเจ้าหน้าเองไม่พบปัญหาในการให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดี

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า การให้คำแนะนำผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีไม่ได้พบอุปสรรคมากนัก ผู้ดำเนินงานมักมี

ทัศนคติเชิงบวก ใจเย็น และสามารถปรับวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม มีความจำเป็นต้องให้ความรู้ซ้ำในบางเรื่อง เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และผู้สูงอายุอาจลืมหรือไม่สามารถจดจำได้ครบถ้วน

เนื้อหาสำคัญที่ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ ได้แก่ การใช้โทรศัพท์มือถืออย่างปลอดภัย ความรู้เท่าทันภัยออนไลน์ การป้องกันตนเองจากการหลอกลวง และการไม่แชร์ข่าวปลอม นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ตยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงเทคโนโลยี โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท จึงควรมีการสนับสนุนให้ชุมชนสามารถใช้งาน Wi-Fi ฟรีอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ ในจังหวัดบุรีรัมย์อุปสรรคสำคัญอยู่ที่การขาดการติดตามผลว่าผู้สูงอายุได้นำความรู้ไปใช้จริงหรือไม่ อีกทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณยังส่งผลให้ไม่สามารถจัดอบรมซ้ำสำหรับผู้ที่เคยเข้าร่วมแล้วได้

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุยังมีข้อจำกัด ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ภาวะหลงลืม และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เช่น อุปกรณ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต และงบประมาณ ในส่วนของการส่งเสริมความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ เช่น ควรเน้นการสอนการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เรื่องความปลอดภัยทางการเงินจากการใช้งานแอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงกับบัญชีธนาคาร การมุ่งส่งเสริมการออกสังคมผ่านกิจกรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพและการรู้เท่าทันข่าวสาร

6.3.3.3 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อการพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

"ผู้สูงอายุต้องการการสอนซ้ำหลายครั้ง เนื่องจากลืมหรือไม่เข้าใจง่าย การแชร์ข้อมูลหลอกลวงยังพบเห็นอยู่ ผู้ที่ไม่มาเรียนมักเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี ควรสอนทั้งการใช้และความรู้เท่าทันควบคู่กัน"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

"ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง และยังไม่เข้าใจระบบการใช้งาน เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต...โดยเฉพาะเมื่ออยู่นอกบ้านมักพบปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าลง ทั้งนี้ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปควรได้รับการสอนทักษะด้านเทคโนโลยีตั้งแต่ระดับพื้นฐาน และปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือค่าใช้จ่ายในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่สูงเกินไป"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

"ปัญหาของการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ เช่น เรื่องสายตา เรื่องการได้ยิน การหลอกลวงออนไลน์ หรือหลอกลวงให้โอนเงิน"

- ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นแตกต่างกัน คือ ท่านแรกพบปัญหาว่าผู้สูงอายุต้องการการสอนเทคโนโลยีซ้ำหลายครั้ง เนื่องจากลืมหรือไม่เข้าใจง่าย ส่วนอีกท่านเน้นในเรื่องปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุเผชิญคือ ถูกหลอกให้โอนเงินจนหมดบัญชี

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงซึ่งพำนักอยู่ในศูนย์ ศพส.บ้านธรรมปกรณ์ จำนวนมากประสบปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านรายได้และทักษะการใช้งาน โดยเฉพาะในเรื่องค่าใช้จ่าย ทั้งค่าบริการอินเทอร์เน็ตและค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต เมื่ออุปกรณ์เกิดความชำรุด ผู้สูงอายุมักไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมได้ด้วยตนเอง และต้องพึ่งพาญาติหรือเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ รวมถึงมีความไม่สะดวกในการชำระค่าบริการออนไลน์หรือเติมเงิน สำหรับการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีภายในศูนย์ ซึ่งมักมีการใช้งานร่วมกัน ยังมีข้อจำกัด เช่น ห้ามใช้ในเวลากลางคืนเนื่องจากแสงหน้าจอรบกวนผู้อื่น และต้องดูแลอุปกรณ์อย่างระมัดระวังเพื่อป้องกันการสูญหาย

ทั้งนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ อาทิ การใช้แอปพลิเคชัน LINE เพื่อสื่อสารกับญาติ และการใช้ Google สำหรับการค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ โดยพบว่า ความสนใจของผู้สูงอายุแตกต่างกันตามเพศ เช่น ผู้ชายมักสนใจกีฬาและข่าวสาร ส่วนผู้หญิงนิยมติดตามละคร และในการรับชมรายการบันเทิง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังนิยมใช้แอปพลิเคชันฟรีทีวีมากกว่าแอปพลิเคชันแบบบอกรับสมาชิก เช่น Netflix

ภาพรวมผู้สูงอายุภาคเหนือในด้านการใช้งานเทคโนโลยี ผู้สูงอายุมักประสบปัญหาการลืมขั้นตอนที่เคยเรียนรู้แล้ว ซึ่งทำให้ต้องมีการสอนซ้ำอยู่เสมอ อีกทั้งยังเผชิญความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ เช่น แก๊งคอลเซ็นเตอร์ที่แอบอ้างเป็นญาติหรือเพื่อนผ่าน Facebook หรือ LINE เพื่อหลอกให้โอนเงิน กลุ่มผู้สูงอายุที่ติดบ้านหรือติดเตียงมักใช้อินเทอร์เน็ตน้อยมาก หรือใช้โทรศัพท์เพียงเพื่อการสื่อสารพื้นฐาน จึงควรได้รับการสนับสนุนให้ใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ลดความเหงา และเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคม อีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญคือ ความไม่เข้าใจในระบบการใช้งาน เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต หรือข้อจำกัดในการใช้งานนอกบ้านที่อาจส่งผลให้สัญญาณช้าลงหรือหมดโปรโมชันความเร็วสูง นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตที่สูงยังเป็นภาระต่อผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีรายได้จำกัด

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ผู้สูงอายุในบางพื้นที่ยังคงประสบปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้ภาษากลางหรือภาษาที่ไม่ใช่ภาษาท้องถิ่น ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาหรือคำแนะนำได้อย่างครบถ้วน ในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี พบว่า ผู้สูงอายุบางรายมีข้อจำกัดในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เนื่องจากต้องพึ่งพาบุตรหลานในการเติมเงินโทรศัพท์มือถือก่อนจึงจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ทั้งนี้ เมื่อจำแนกตามลักษณะ

การใช้งานเทคโนโลยี ผู้สูงอายุสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มที่ไม่สนใจหรือหลีกเลี่ยงการใช้งานเทคโนโลยี และกลุ่มข้าราชการบำนาญซึ่งมีพื้นฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีและสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันได้ดี อย่างไรก็ตาม แม้กลุ่มหลังจะมีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี แต่ก็ยังพบข้อจำกัดบางประการ เช่น การใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน อาทิ LINE หรือ Facebook ได้ไม่คล่องแคล่ว ปัญหาด้านสุขภาพ เช่น การมองเห็นและการได้ยินที่เสื่อมถอยตามวัย นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงออนไลน์ เช่น การแอบอ้างเป็นบุตรหลานเพื่อหลอกให้โอนเงิน หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์แล้วไม่ได้รับสินค้าตามที่โฆษณาไว้ รวมถึงมีแนวโน้มหลงเชื่อข้อมูลเท็จหรือข่าวปลอมที่เผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชัน LINE

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า ทั้งสี่ท่านจะสะท้อนปัญหาในแง่มุมต่างกัน กล่าวคือ ท่านที่ 1 เน้นความช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์ เช่น การถ่ายรูป ปรับขนาดตัวหนังสือ และการตั้งค่าความสว่าง พร้อมย้ำเตือนให้ระวังการกดลิงก์หรือแอปฯ หลอกลวง ท่านที่ 2 แบ่งปัญหาเป็นสองด้าน คือ ปัญหาภายนอก (เครือข่าย/ค่าอินเทอร์เน็ต) และภายใน (สุขภาพ/ทัศนคติผู้สูงอายุ) ท่านที่ 3 มองเห็นปัญหาจากทั้งตัวอุปกรณ์และโครงสร้าง เช่น โทรศัพท์รุ่นเก่า อินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง และผู้สูงอายุขาดสิทธิ์จากการเข้าไม่ถึงระบบยืนยันตัวตนของรัฐ และท่านที่ 4 มุ่งเน้นการสอนให้ผู้สูงอายุตรวจสอบร้านค้าก่อนสั่งซื้อ แต่ส่วนใหญ่ทุกคนล้วนเห็นพ้องว่าการส่งเสริมความรู้เท่าทันเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุเป็นเรื่องจำเป็น

6.3.4 การศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

6.3.4.1 ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อรูปแบบการอบรมหรือสอนเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

"ถ้าอบรมแบบตัวต่อตัวเกรงว่าวิทยากรจะไม่เพียงพอ ควรสอนเป็นกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 30 คน และเนื้อหาการอบรมควรเป็นเนื้อหาพื้นฐานที่ผู้สูงอายุที่มีทักษะการใช้งานและไม่มีทักษะในการใช้งานสามารถเรียนรู้ร่วมกันได้ แต่ถ้าจะดำเนินการสอนการใช้งานเทคโนโลยีโดยแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการใช้งานเทคโนโลยีได้คล่องและผู้สูงอายุที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้คล่องควรมีการสำรวจเบื้องต้นถึงความต้องการ... การอบรมควรสอนเสาร์หรืออาทิตย์เพราะผู้สูงอายุจะสะดวกมาเรียนมากกว่าเนื่องจากวันธรรมดาบางท่านต้องทำงานหรือเลี้ยงหลาน การสอนควรสอนช่วงเวลา 8.00-12.00 น." - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง	"รูปแบบการอบรมที่ผู้สูงอายุสามารถมีส่วนร่วมได้อย่างแท้จริงควรใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย โดยเฉพาะการใช้ภาษาท้องถิ่นหรือภาษาพื้นบ้านในการถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้ควรปรับเนื้อหาทางทฤษฎีให้เป็นภาษาพูด พร้อมยกตัวอย่างประกอบเพื่อสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน... การจัดอบรมในรูปแบบกลุ่มขนาดเล็ก โดยแบ่งกลุ่มไม่เกิน 10 คนต่อกลุ่ม จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน การอบรมผ่านระบบออนไลน์ยังไม่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากหลายท่านไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ หรือแม้สามารถเข้าถึงได้ก็อาจขาดความตั้งใจหรือไม่สะดวกต่อการเข้าร่วมอบรมในช่วงเวลาดังกล่าว" - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	"ไม่แนะนำให้จัดอบรมแบบตัวต่อตัวเพราะจะใช้เจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ควรจัดอบรมเป็นแบบภาพรวมในชุมชนก่อน แล้วจึงแบ่งกลุ่มเพื่อให้วิทยากรให้ความรู้เป็นกลุ่มแทน หรือจัดทำเป็นฐานความรู้และให้ผู้สูงอายุเข้ามาสอบถามในฐานนั้น ๆ ตามความต้องการที่อยากทราบภายในการอบรมมีเอกสารหรือใบปลิวแจก เป็นข้อมูลที่สามารถนำกลับไปศึกษาต่อเองที่บ้าน..." - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นเหมือนกัน โดยเน้นการอบรมที่ให้ความสำคัญของการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง เนื้อหาที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ และมองว่าการอบรมแบบออนไลน์ยังไม่เหมาะสม ในด้านความต่างท่านแรกเน้นเรียนเป็นกลุ่มเล็กหรือรายบุคคลเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ขณะอีกท่านมองในเชิงความเป็นไปได้ของการบริหารจัดการกลุ่มที่ต้องสอดคล้องกับวิทยากร พร้อมเสนอแนวทางเสริม เช่น การสำรวจความพร้อมของผู้เรียน การจัดอุปกรณ์ และกำหนดเวลาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่า การจัดกิจกรรมอบรมสำหรับผู้สูงอายุควรได้รับการออกแบบให้เหมาะสมกับความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย โดยเนื้อหาควรไม่ซับซ้อน และใช้สื่อที่มีสีและเสียงที่ชัดเจน เพื่อรองรับผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการมองเห็นหรือการได้ยิน ในส่วนของรูปแบบการอบรม พบว่า การอบรมแบบตัวต่อตัวให้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด รองลงมาคือการอบรมในรูปแบบกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มขนาดเล็ก (ประมาณ 4–5 คน) ซึ่งเหมาะสำหรับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมภายในกลุ่ม ช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว และเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้

ผู้สอนควรเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพใจเย็น อดทน และมีความเข้าใจบริบทของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี โดยควรเป็นบุคคลในชุมชน เพื่อความยั่งยืนในการถ่ายทอดความรู้ในระยะยาว ปัจจุบัน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้ส่งเสริมบทบาทของตำแหน่ง “นักบริบาลคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ” ให้มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มอยู่ติดบ้าน (คิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 30) แม้จะมีความพร้อมในการใช้งานเทคโนโลยี แต่ไม่ประสงค์ออกจากบ้านเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม จำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า การอบรมเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุควรเน้นให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เช่น การใช้ภาษาท้องถิ่นหรือภาษาพื้นบ้าน และแปลงเนื้อหาทางทฤษฎีให้เป็นภาษาพูด พร้อมยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เพื่อเพิ่มความสนุกสนานและการมีส่วนร่วม ซึ่งการอบรม ไม่ควรใช้วิธีการบรรยายเพียงอย่างเดียว เพราะอาจทำให้ผู้สูงอายุเบื่อหน่าย การอบรมควรดำเนินในลักษณะตัวต่อตัวหรือกลุ่มขนาดเล็ก กลุ่มละไม่เกิน 10 คน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การปฏิบัติจริง และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง สำหรับการอบรมออนไลน์ ยังไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เนื่องจากขาดทักษะในการเข้าถึงระบบ และมักไม่สามารถตั้งใจเรียนรู้ได้ในช่วงเวลาออนไลน์ อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็น ควรมีการสอนเบื้องต้นเกี่ยวกับการเข้าระบบประชุมออนไลน์ก่อนเริ่มการอบรมจริง นอกจากนี้ เนื้อหาในการอบรมควรออกแบบให้เหมาะสมกับความสนใจและความสามารถของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า การสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุควรออกแบบให้เหมาะสมกับความสามารถและบริบทของกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นการเรียนรู้ที่เข้าถึงง่ายและมีระบบติดตามผล อย่างไรก็ตาม ความเห็นต่างกันในด้าน รูปแบบการอบรม วิธีดำเนินการ และระดับความใกล้ชิดของการสอน ท่านที่ 1 ไม่เห็นด้วยกับการสอนแบบตัวต่อตัวเพราะใช้เจ้าหน้าที่มากเกินไป จึงเสนอให้เริ่มจากอบรมภาพรวมก่อน แล้วค่อยแบ่งกลุ่มย่อย หรือใช้รูปแบบฐานความรู้ที่ให้ผู้สูงอายุเลือกเรียนรู้เองตามความสนใจ ท่านที่ 2 ตรงกันข้าม โดยเสนอให้สอนแบบตัวต่อตัวเท่านั้น เพราะกลุ่มใหญ่อาจวุ่นวายและไม่

สามารถตอบคำถามได้ทั่วถึง ท่านที่ 3 เสนอรูปแบบการสร้าง “แกนนำชุมชน” ให้มาเรียนรู้ก่อน แล้วนำไปถ่ายทอดต่อในชุมชนของตน และท่านที่ 4 สนับสนุนการสอนเป็นกลุ่มย่อย 4–5 คน ทำกิจกรรมเป็นฐาน

6.3.4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแล ด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

“การอบรมการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุรัฐควรสนับสนุนความพร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ในกรณีที่ผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะเรียนรู้แต่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ และสนับสนุนราคาแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ หรือถ้ามี Wi-Fi ให้ใช้ฟรีควรเป็น Wi-Fi ที่มีคุณภาพสามารถใช้งานได้จริงโดยใช้งานได้เร็วและแรง” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง	“ควรมีการจัดตั้ง “ชุ้มเทคโนโลยี” เพื่อให้บริการในระดับหมู่บ้าน โดยมีการวางแผนลงพื้นที่เป็นระยะ เช่น เดือนละหนึ่งครั้ง การดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืน...” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ	“ควรมีการจัดกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เข้ารับการอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีเนื่องจากกลุ่ม อสม. สามารถเข้าถึงประชาชนในระดับชุมชนได้อย่างทั่วถึง และสามารถทำหน้าที่เป็นผู้แทนในการถ่ายทอดความรู้ต่อไปยังชาวบ้าน...” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	“ควรมีแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยตรง เพราะบางรายไม่กล้าซื้ออินเทอร์เน็ตเพราะมีเงินน้อย...หรือถ้ากำหนดช่วงอายุว่า 60 ปีขึ้นไปสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ฟรี จะทำให้ไม่เปลืองเงินลูกหลาน เพราะบางท่านที่ไม่เลือกใช้เทคโนโลยีเพราะกลัวจะรบกวนเงินลูกหลานในการเติมค่าอินเทอร์เน็ต อีกทั้งการจำกัดเครื่องมือสื่อสารของผู้สูงอายุโดยกำหนดแค่แอปพลิเคชันที่สำคัญและมีความจำเป็นกับช่วงวัย พิจารณาถึงความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนตัว” - ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคกลาง มีความเห็นว่า ควรมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากภาครัฐในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม แนวทางและประเด็นที่ให้ความสำคัญแตกต่างกัน โดย ท่านที่ 1 เน้นไปที่การ “สร้างผู้นำจากภายในชุมชน” โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีทักษะ ให้เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่อ พร้อมสะท้อนถึงอุปสรรคด้านบริบท

เช่น ผู้นำชุมชนบางคนไม่ให้ความสำคัญ งบประมาณไม่เพียงพอ และกิจกรรมขาดความต่อเนื่องเพราะคนทำงานไม่ใช่คนในพื้นที่ ขณะที่ ท่านที่ 2 ให้ความสำคัญกับ ความพร้อมด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต โดยเสนอว่ารัฐควรสนับสนุนโทรศัพท์มือถือให้ผู้สูงอายุที่อยากเรียนรู้แต่ไม่มีอุปกรณ์ และควรจัดให้มีอินเทอร์เน็ตคุณภาพดีหรือ Wi-Fi ฟรีที่ใช้งานได้จริง เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคเหนือ มีความเห็นว่าการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีอย่างมั่นใจ ควรเริ่มจากการสร้างแรงจูงใจภายในให้พวกเขาเห็นประโยชน์และรู้สึกอยากทดลองใช้งาน โดยอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันที่นำมาใช้ควรออกแบบให้เหมาะสมกับข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น มีฟังก์ชันเสียงประกอบสำหรับผู้ที่มีปัญหาการมองเห็น และใช้งานง่ายสำหรับผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ ควรมีการอบรมควบคู่ไปกับการเข้าถึงอุปกรณ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการใช้งานที่ถูกต้อง ลดความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีผิดวิธีซึ่งอาจกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของตนเอง ในด้านการสนับสนุน ควรจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมและเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะในศูนย์ดูแลหรือศูนย์การเรียนรู้ของผู้สูงอายุ แม้ตั้งอยู่ในเขตเมืองก็ควรจัดให้มีบริการ Wi-Fi ที่ใช้งานได้สะดวก ซึ่งถือเป็นสิทธิพื้นฐานในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง เช่น แอปพลิเคชันแนะนำเส้นทางหรือบริการรับ-ส่ง จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถออกจากบ้านเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้มากขึ้น ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

การจัดตั้ง “ซุ้มเทคโนโลยี” ตามระดับหมู่บ้าน รวมถึงการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุในอำเภอสันกำแพง ที่จัดบริการรถรับส่งผู้สูงอายุ ก็เป็นแนวทางที่ดีในการส่งเสริมการเข้าถึงและการเรียนรู้เทคโนโลยีอย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้มีแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านรายได้ เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมและยั่งยืน อย่างไรก็ดี แนวทางการสนับสนุนที่ยั่งยืนควรมีการจัดระบบในระดับชุมชน โดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนงบประมาณ อาจมีการกำหนดสิทธิประโยชน์ เช่น การลดหย่อนภาษีสำหรับภาคเอกชนที่เข้าร่วมดำเนินการ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเห็นว่า ควรจัดให้กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เข้ารับการอบรมด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นกลุ่มที่สามารถเข้าถึงประชาชนในชุมชนได้โดยตรง หลังจากอบรมแล้ว อสม. จะทำหน้าที่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ชาวบ้านในพื้นที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ การดำเนินงานควรคำนึงถึงภาระของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ควรให้บุคคลใดแบกรับภาระเพียงลำพัง ควรมีการสนับสนุนค่าเดินทางหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ให้กับอาสาสมัครหรือแกนนำในชุมชนอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี ควรมีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตหรือ Wi-Fi ฟรีในพื้นที่ชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ส่วนในเรื่องของการสอนใช้

เทคโนโลยีควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องสำหรับผู้สูงอายุ เช่น คำแนะนำในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนส่งต่อให้ผู้สูงอายุท่านอื่น ๆ รวมทั้ง ควรมีเว็บไซต์ที่สามารถตรวจสอบได้ว่า ข่าวที่ได้รับข้อมูลมาเป็นข่าวจริงหรือข่าวปลอม หรือเพิ่มสายด่วนเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถโทรสอบถามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับได้

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้

โดยภาพรวมผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุ ภาคใต้ มีความเห็นว่า แต่ละท่านมีจุดเน้นและแนวทางที่แตกต่างกัน ท่านที่ 1 มีจุดยืนที่ค่อนข้างระมัดระวัง โดยไม่เห็นด้วยกับการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่มีอายุมากใช้งานเทคโนโลยีมากนัก เนื่องจากมีความเสี่ยงเรื่องความจำและการตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ ในขณะที่ท่านที่ 2 และท่านที่ 3 เน้นการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงอุปกรณ์และแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตราคาถูกหรือให้ใช้ฟรี ท่านที่ 4 เน้นด้าน การจัดการอบรม โดยเสนอให้ กำหนดกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน และสร้างแรงจูงใจ เช่น ของแจก เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเข้าร่วม หากผู้สูงอายุเดินทางไม่สะดวก ควรจัดการอบรมโดยการลงพื้นที่สอนแบบตัวต่อตัวถึงชุมชน

6.3.5 สรุปภาพรวมผลการศึกษาเชิงลึกของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลทั้ง 4 ภาค

6.3.5.1 การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านเครื่องมือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแล

ทุกภาครายงานว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟน เป็นอุปกรณ์หลักในการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล แต่แต่ละภาคมีความคิดเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ ภาคกลางแม้ผู้สูงอายุจำนวนมากใช้งานสมาร์ตโฟน แต่ยังมีข้อจำกัดด้านรายได้ และอุปกรณ์ที่ล้าสมัย โดยเฉพาะกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์รุ่นเก่า ภาคเหนือมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย ขึ้นกับฐานะทางเศรษฐกิจ เช่น ข้าราชการบำนาญใช้อินเทอร์เน็ตได้ต่อเนื่อง ขณะที่กลุ่มรายได้น้อยใช้งานจำกัด หรือผู้สูงอายุในระบบพึ่งพิงของรัฐ มีอัตราการถือครองมือถือไม่ถึงครึ่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้สูงอายุในเขตเมืองมีสมาร์ตโฟน ผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบทบางส่วนยังใช้โทรศัพท์ปุ่มกด หรือแม้มีสมาร์ตโฟนก็ไม่สามารถเติมเงินเอง ต้องพึ่งพาลูกหลาน ภาคใต้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟน และบางครัวเรือนมีอุปกรณ์เสริม เช่น iPad ผู้เกษียณข้าราชการบางคนมี ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เพิ่มเติมจากมือถือ

2) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในหน่วยงาน

ภาคกลางและภาคใต้มีความคิดเห็นร่วมกันว่า การสนับสนุนผู้สูงอายุเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือและงบประมาณจากหลายภาคส่วน ซึ่งผู้สูงอายุยังขาดโอกาสในการเข้าถึงองค์ความรู้ที่เหมาะสมเกี่ยวกับสื่อและเทคโนโลยี เนื่องจากการจัดกิจกรรมหรือสนับสนุนผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคชุมชน หน่วยงานรัฐ หรือองค์กรภายนอก ในส่วนภาคเหนือ กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงมีระบบการดูแลผู้สูงอายุแบบบูรณาการชัดเจน เช่น แบ่งหน้าที่เจ้าหน้าที่

หลากหลายตำแหน่ง ในส่วนกลุ่มผู้บริบาลดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม มีการใช้นวัตกรรม เช่น แอปพลิเคชัน “นิรันดร์” ในการเก็บข้อมูลและติดตามสุขภาพผู้สูงอายุ ในส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดความรู้ด้านกฎหมายและเท่าทันสื่อผ่านเครือข่ายชุมชน เช่น อสม. และอาสาสมัคร ใช้ วิธีเล่าเรื่อง/ยกตัวอย่างง่าย ๆ แทนการสอนทฤษฎี หน่วยงานรัฐสนับสนุนกิจกรรม เช่น การฝึกอาชีพหรือเทคโนโลยี และกองทุนผู้สูงอายุ (วงเงิน 30,000 บาท)

3) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ภายใต้การดูแลเป็นประจำ

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้แอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสาร ติดตามข่าว และเพื่อความบันเทิง แอปพลิเคชันพื้นฐานยอดนิยม ได้แก่ LINE, Facebook, TikTok และ YouTube คือ แอปพลิเคชันที่ใช้กันบ่อยที่สุด ลักษณะการใช้งานขึ้นอยู่กับบริบททางเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ผู้สูงอายุที่มี Wi-Fi หรือรายได้เพียงพอจะสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง ส่วนผู้สูงอายุที่ต้องเติมเน็ตหรืออยู่ในพื้นที่สัญญาณไม่ดี จะใช้งานได้น้อยหรือจำกัดเฉพาะความจำเป็น นอกจากนี้ ถ้าเป็นกลุ่มอาสาสมัครหรือผู้สูงอายุที่มีบทบาทในชุมชน มักมีการใช้งานมากกว่ากลุ่มทั่วไป เพราะต้องใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารกับหน่วยงานและส่งข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะมีการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานเพิ่มเติมคือ มีการใช้ แอปพลิเคชัน Smart อสม. ในส่วนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพิ่มเติมในเรื่องของพื้นที่ห่างไกล/ชายแดน จะขาดโครงสร้างพื้นฐาน จะใช้แค่โทรศัพท์ปุ่มกด ไม่เน้นใช้อินเทอร์เน็ต

6.3.5.2 การศึกษารูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวและสังคมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

1) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อวิธีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

ทุกภาคส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แอปพลิเคชัน LINE เป็นแอปพลิเคชันหลักที่ผู้สูงอายุใช้ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งเพื่อคุยกับครอบครัว กลุ่มเพื่อน และกลุ่มชุมชน (เช่น กลุ่มอาสาสมัครหรือกลุ่มกิจกรรม) ความสามารถและลักษณะการใช้งานขึ้นอยู่กับอายุ พื้นที่ ความพร้อมด้านเศรษฐกิจ และเทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตาม ภาคกลางมีความคิดเห็นต่างตรงที่ว่า ผู้สูงอายุที่มีผู้ดูแลไม่จำเป็นต้องพึ่งพาครอบครัวในการสอนใช้งานเทคโนโลยี เพราะอาจติดปัญหาเรื่องเวลาและการสื่อสาร และผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวบางรายเรียนรู้ได้ดีกว่า ในส่วนภาคเหนือและภาคใต้ นอกจากแอปพลิเคชัน Line ผู้สูงอายุจะใช้ Messenger ในการติดต่อสื่อสารอีกด้วย นอกจากนี้ ในภาคเหนือกลุ่มเปราะบางร้อยละ 20 (ประมาณ 1,000 คน) มีทักษะแต่ไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เพราะไม่มีงบซื้อแพ็กเกจ อีกทั้งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท/ห่างไกลใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกดหรือสมาร์ทโฟนเติมเงินเป็นหลัก

2) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการเป็นผู้สอนการใช้งานหรือคำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ทุกภาคมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้สูงอายุได้รับการสอนหรือคำแนะนำจากหลายแหล่ง โดย ครอบครัว (ลูก หลาน) เป็นหลักในทุกภาค ในส่วนเพื่อน อาสาสมัครในชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่เป็นแหล่งสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อครอบครัวไม่สามารถช่วยได้ หรือกรณีที่อาศัยอยู่เพียงลำพัง แต่แต่ละภาคจะมีความแตกต่างที่ผู้สูงอายุได้รับคำแนะนำจากแหล่งอื่นที่นอกเหนือจากที่กล่าวไปข้างต้น ได้แก่ ภาคกลาง ผู้สูงอายุจะได้รับคำแนะนำจากโรงเรียนผู้สูงอายุ หรือร้านจำหน่ายมือถือ ภาคเหนือ ผู้สูงอายุบางท่านเริ่มจากการศึกษาด้วยตนเอง หรือร้านจำหน่ายมือถือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้สูงอายุจะได้รับคำแนะนำจากวิทยากรจากหลายภาคส่วนที่มาสอนที่โรงเรียนผู้สูงอายุ เช่น ตำรวจ สาธารณสุข นอกจากนี้ ภาคใต้ ผู้สูงอายุจะได้รับคำแนะนำจากผู้บริบาลในชุมชน

6.3.5.3 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อความถี่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยี และเหตุผลการใช้งานอุปกรณ์ที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ต

แต่ละภาคให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ภาคกลางมีความคิดเห็นหลากหลาย โดยบางท่านพบว่าผู้สูงอายุสอบถามบ่อย แต่บางท่านพบว่า ผู้สูงอายุจะมาขอคำปรึกษา เฉพาะเมื่อมีปัญหาเท่านั้น ในส่วนภาคเหนือบริบทเฉพาะ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง เช่น ที่ ศพส.บ้านธรรมปกรณ์ มักมีปัญหาเรื่องอุปกรณ์เก่า/เสียหายที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ ในส่วนเจ้าหน้าที่นักบริบาลให้คำแนะนำเรื่องการใช้งานอุปกรณ์และแอปพลิเคชันที่จำเป็น เช่น ธนาคาร แอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสวัสดิการของรัฐ หากอธิบายเข้าใจแล้ว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่กลับมาสอบถามซ้ำ หากผู้สูงอายุเรียนรู้เองไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะสอน ญาติ แทนเพื่อไปสอนผู้สูงอายุอีกครั้งที่บ้าน ในส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและใต้ มีการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุในชุมชนมักจัดขึ้นไม่บ่อยนัก ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับ แต่ภาคใต้จะแตกต่างตรงที่เจ้าหน้าที่บางท่านมีการลงพื้นที่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะผู้บริบาลสิทธิผู้สูงอายุ ได้ให้คำแนะนำแทบทุกวันตามโอกาสที่พบผู้สูงอายุ หรือ เจ้าหน้าที่อบต. ที่เน้นให้คำแนะนำเฉพาะเจาะจงเรื่องการใช้แอปพลิเคชันรัฐ การตรวจสอบสิทธิ์เบี้ยยังชีพ

2) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านการส่งเสริมกลุ่มผู้สูงอายุเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ผู้สูงอายุควรได้รับ และอุปสรรคสำคัญในการให้คำแนะนำ

เจ้าหน้าที่ทุกภูมิภาคยืนยันว่าเทคโนโลยีจำเป็นต่อชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งในแง่ของการใช้ชีวิตประจำวัน และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แต่ผู้สูงอายุอาจมีอุปสรรคด้านความจำ การทำความเข้าใจ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เร็วเกินไป จึงต้องมีการสอนซ้ำ อธิบายอย่างเข้าใจง่าย และอาศัยความอดทนในการสอน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ถูกต้อง และวิธีป้องกันตนเองจากการหลอกลวง เช่น ไม่ส่งต่อข่าวปลอม หรือการรู้เท่าทันภัยออนไลน์ ในส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ตยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงเทคโนโลยี

โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท จึงควรมีการสนับสนุนให้ค่าอินเทอร์เน็ต หรือสัญญาณ Wi-Fi ฟรีอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่

3) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อการพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลผู้สูงอายุในทุกภูมิภาคมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทุกภาคต่างให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้เท่าทันภัยออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การป้องกันตนเองจากการหลอกลวง การตรวจสอบข้อมูล และการหลีกเลี่ยงการคลิกลิงก์หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่อาจเป็นอันตราย อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งแต่ละภูมิภาคสะท้อนลักษณะปัญหาแตกต่างกัน ในภาคกลาง พบว่าผู้สูงอายุต้องได้รับการสอนซ้ำเนื่องจากลืมง่าย สำหรับภาคเหนือผู้สูงอายุจะพบปัญหาอุปสรรคในการใช้งานคือ ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตที่สูงยังเป็นภาระต่อผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีรายได้จำกัด ความไม่เข้าใจในระบบการใช้งาน เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต หรือข้อจำกัดในการใช้งานนอกบ้านที่อาจส่งผลให้สัญญาณช้าลงหรือหมดโปรโมชันความเร็วสูง ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ผู้สูงอายุในบางพื้นที่ไม่สามารถเข้าใจภาษากลางได้ดีนัก จึงมีปัญหาในการเรียนรู้และมีกลุ่มข้าราชการบำนาญที่ใช้งานเทคโนโลยีได้ดี แต่ยังคงเผชิญข้อจำกัดทางสุขภาพและความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน สำหรับภาคใต้ เจ้าหน้าที่แต่ละคนสะท้อนปัญหาแตกต่างกัน เช่น เรื่องอุปกรณ์ล้าสมัย สัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง ที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเข้าไม่ถึงสวัสดิการของรัฐ

6.3.5.4 การศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

1) ความเห็นของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อรูปแบบการอบรมหรือสอนเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลผู้สูงอายุในทั้งสี่ภาคมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การจัดอบรมควรออกแบบให้เหมาะสมกับความสามารถ ความสนใจ และบริบทของผู้สูงอายุ โดยเนื้อหาต้องไม่ซับซ้อน และควรเน้นการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริงมากกว่าการบรรยาย ทั้งนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมสำหรับการอบรมผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านทักษะและความเข้าใจระบบ ส่งผลให้การอบรมแบบตัวต่อตัวหรือกลุ่มย่อยยังเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพที่สุด อย่างไรก็ตาม แนวทางการจัดอบรมในแต่ละภูมิภาคมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน เช่น ภาคกลางเน้นการเรียนรู้ในกลุ่มเล็กหรือรายบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขณะที่อีกแนวคิดเสนอให้คำนึงถึงความเป็นไปได้ในการจัดการกลุ่มและเตรียมความพร้อมผู้เรียน ภาคเหนือให้ความสำคัญกับสื่อที่เหมาะกับผู้มีข้อจำกัดด้านการมองเห็นหรือได้ยิน และสนับสนุนให้ผู้สอนเป็นคนในชุมชนเพื่อความยั่งยืน พร้อมทั้งกล่าวถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ติดบ้านซึ่งต้องการแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอกย้ำความสำคัญของการใช้ภาษาท้องถิ่นหรือภาษาพูดที่เข้าใจง่าย พร้อมเสนอให้ยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันเพื่อเพิ่มความสนุกและการมีส่วนร่วม ส่วนภาคใต้มีมุมมองหลากหลาย โดยบางรายไม่เห็นด้วยกับการสอนแบบตัวต่อตัวเพราะใช้บุคลากรมากเกินไป จึงเสนอให้เริ่มจากการอบรมภาพรวม

แล้วแยกย่อยภายหลัง หรือให้ผู้สูงอายุเลือกเรียนรู้ตามความสนใจ ขณะที่บางรายสนับสนุนการสอนแบบตัวต่อตัว กลุ่มย่อย หรือการสร้างแกนนำชุมชนเพื่อให้ความรู้กระจายต่อในพื้นที่

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคคลแวดล้อมที่เป็นผู้ดูแลในระดับบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแล ด้านการใช้เทคโนโลยีให้ง่ายขึ้นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ (ข้อ 10)

เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุในแต่ละภูมิภาคมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านอุปกรณ์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามแนวทางการดำเนินงานและประเด็นที่ให้ความสำคัญมีความหลากหลายตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ในภาคกลางมีการเสนอให้สร้าง “ผู้นำจากภายในชุมชน” โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีทักษะให้ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ต่อ ขณะเดียวกันมีข้อเสนอให้ภาครัฐสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ และจัดให้มีอินเทอร์เน็ตหรือ Wi-Fi ที่ใช้งานได้จริงเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึง ในภาคเหนือเน้นการสร้างแรงจูงใจจากภายในให้ผู้สูงอายุอยากทดลองใช้เทคโนโลยี โดยอุปกรณ์และแอปพลิเคชันควรออกแบบให้สอดคล้องกับข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น มีเสียงประกอบหรือใช้งานง่าย ร่วมกับการจัดอบรมเพื่อสร้างทักษะการใช้งานที่ถูกต้อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต หรือส่งเสริมการเข้าถึงผ่าน “ซุ้มเทคโนโลยี” หรือบริการรถรับส่งในการเดินทางมาอบรม สำหรับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการเสนอให้ อสม. เป็นผู้นำในการเผยแพร่ความรู้ด้านเทคโนโลยีหลังแก่ผู้สูงอายุ พร้อมเสนอให้จัด Wi-Fi ฟรีในชุมชน และมีระบบตรวจสอบข่าวปลอม เช่น เว็บไซต์หรือสายด่วน เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดในหมู่ผู้สูงอายุ ด้านภาคใต้ มีข้อเสนอที่หลากหลาย เช่น การสนับสนุนอุปกรณ์หรืออินเทอร์เน็ตราคาประหยัด การอบรมโดยการลงพื้นที่สอนแบบตัวต่อตัว และการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การแจกของหรือของที่ระลึก

6.4 สรุปผลกระทบของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

แบบจำลอง STAM (Senior Technology Acceptance & Adoption Model) ของ Tung และ Chang (2008) พัฒนาต่อยอดจาก TAM ของ Davis (1989) เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยมีสององค์ประกอบสำคัญ คือ ปัจจัยพื้นฐาน และตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวล สุขภาพ ความสามารถทางสติปัญญา ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสามารถทางกายภาพ ล้วนมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของการยอมรับ ปัจจัยเหล่านี้ยังสะท้อนผ่านทัศนคติต่อการใช้ (AT) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (UB) ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานทำหน้าที่เป็นแรงผลักหรือแรงต้านที่กำหนดการรับรู้และทัศนคติของผู้สูงอายุ ขณะที่ตัวแปรหลักสะท้อนกระบวนการตัดสินใจยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบนี้ช่วยให้เข้าใจกลไกเชิงลึกว่าทำไมผู้สูงอายุจึงเลือกหรือหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบนโยบายหรือบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

6.4.1 ผลกระทบทางสังคมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

6.4.1.1 สรุปมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

ในมุมมองของบุคคลแวดล้อม ผู้สูงอายุที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ดีมักมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวและชุมชนในระดับที่ดีขึ้น ครอบครัวหลายครัวเรือนเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร เช่น LINE และ Facebook ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกใกล้ชิดกับลูกหลานมากขึ้น แม้ไม่ได้อยู่ด้วยกัน โดยเฉพาะในภาคกลาง การใช้งานแบบกลุ่ม LINE ครอบครัวกลายเป็นกิจวัตรที่สร้างความอบอุ่นและความผูกพัน ขณะที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครอบครัวเห็นว่าอินเทอร์เน็ตช่วยขยายขอบเขตของบทบาทผู้สูงอายุในชุมชน เช่น การมีส่วนร่วมในกลุ่ม อสม. หรือกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ครอบครัวยังแสดงความห่วงกังวลว่า หากไม่มีคนช่วยเหลือหรือสอนอย่างเหมาะสม ผู้สูงอายุอาจตกเป็นเหยื่อของข้อมูลหลอกลวง

เจ้าหน้าที่ในแต่ละภูมิภาคให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตช่วยลดความเหงา และกระตุ้นการมีส่วนร่วมทางสังคม โดยเฉพาะในภาคเหนือ ซึ่งมีเครือข่ายของโรงเรียนผู้สูงอายุและศูนย์การเรียนรู้ที่เข้มแข็ง ผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนทั้งในเชิงความรู้และกำลังใจจากชุมชนรอบข้าง ในทางตรงกันข้าม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือกลับสะท้อนปัญหาเรื่องโครงสร้างสนับสนุนที่ยังไม่ต่อเนื่อง ทำให้การเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับโอกาสและงบประมาณ ขณะที่ภาคใต้แสดงถึงความได้เปรียบในด้านการลงพื้นที่อย่างสม่ำเสมอของเจ้าหน้าที่และกลุ่มบริบาล ทำให้ผู้สูงอายุมีที่พึ่งในระดับหมู่บ้านและรู้สึกมั่นใจมากขึ้นในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อรักษาความสัมพันธ์ทางสังคม

6.4.1.2 ผลกระทบทางสังคมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมสะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบของแบบจำลอง STAM อย่างชัดเจน ดังนี้

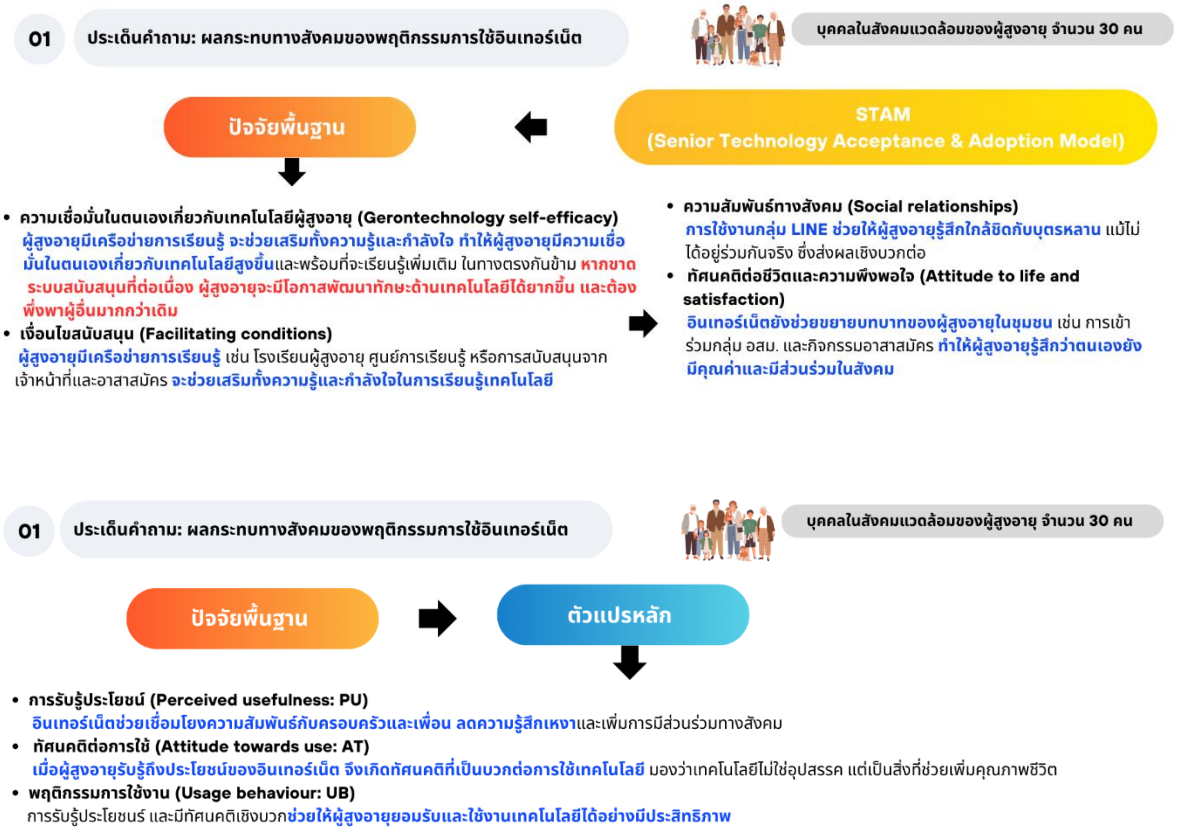
1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

โดยผู้สูงอายุที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ดีมักมี ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่เข้มแข็งขึ้น ครอบครัวในภาคกลางรายงานว่าการใช้งานกลุ่ม LINE ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกใกล้ชิดกับบุตรหลาน แม้ไม่ได้อยู่ร่วมกันจริง ซึ่งช่วยเสริมสร้าง ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ขณะเดียวกัน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครอบครัวมองว่าอินเทอร์เน็ตช่วยขยายบทบาทของผู้สูงอายุในชุมชน เช่น การเข้าร่วมกลุ่ม อสม. และกิจกรรมอาสาสมัคร ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองยังมีคุณค่าและมีส่วนร่วมในสังคม

ด้าน เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) มีความแตกต่างระหว่างภูมิภาค ภาคเหนือมีเครือข่ายโรงเรียนผู้สูงอายุและศูนย์การเรียนรู้ที่ช่วยเสริมทั้งความรู้และกำลังใจ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) สูงขึ้นและพร้อมที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม ในทางตรงกันข้าม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังประสบปัญหาเรื่องโครงสร้างสนับสนุนที่ไม่ต่อเนื่อง ทำให้ผู้สูงอายุขาดโอกาสพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ แต่ในภาคใต้ กลุ่มเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่ลงพื้นที่อย่างต่อเนื่องทำให้ผู้สูงอายุมีที่พึ่งพาและเกิดความมั่นใจมากขึ้น

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

เมื่อเชื่อมโยงปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวกับตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM จะพบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว ชุมชน และโครงสร้างบริการสังคม ช่วยเพิ่ม การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของอินเทอร์เน็ตในฐานะเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงความสัมพันธ์และลดความเหงา ซึ่งส่งผลให้ผู้สูงอายุมี ทัศนคติที่เป็นบวกต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude towards use: AT) มากขึ้น และท้ายที่สุดนำไปสู่ พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่สม่ำเสมอ ปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าเครือข่ายครอบครัวและชุมชนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 84 สรุปผลกระทบทางสังคมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมสะท้อนให้เห็นถึงองค์ประกอบของแบบจำลอง STAM

6.4.2 ผลกระทบทางวัฒนธรรมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

6.4.2.1 สรุปมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

บุคคลแวดล้อมในทุกภาคเห็นว่าอินเทอร์เน็ตเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้าถึงวัฒนธรรมในรูปแบบใหม่ ทั้งการฟังธรรมะออนไลน์ ดูคลิปเพลงพื้นบ้าน หรือเข้าร่วมกลุ่มไลน์วัดหรือชุมชนท้องถิ่น ครอบครัวในภาค

กลางสะท้อนว่าผู้สูงอายุสามารถรับรู้ข่าวสารทางศาสนาได้แม้ไม่ได้ออกจากบ้าน ขณะที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงการแสดงหมอลำ หรือวิดีโอเกี่ยวกับประเพณีท้องถิ่น ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกยังมีส่วนร่วมในรากวัฒนธรรมของตน

อย่างไรก็ตาม ครอบครัวจำนวนมากยังมองว่าเทคโนโลยีอาจกลายเป็นภัยต่อวัฒนธรรมได้ หากไม่มีการกลั่นกรองเนื้อหาที่เหมาะสม หลายคนกังวลว่าผู้สูงอายุอาจได้รับข้อมูลผิด หรือถูกเบี่ยงเบนจากค่านิยมดั้งเดิม เช่น การรับสื่อเชิงพาณิชย์มากเกินไป เจ้าหน้าที่จากหลายพื้นที่โดยเฉพาะภาคใต้เสนอว่า ควรใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ “เชื่อมวัฒนธรรมเดิมกับสื่อใหม่” เช่น การออกแบบกิจกรรมวัฒนธรรมร่วมกับการเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้โดยไม่รู้สึกแปลกแยก

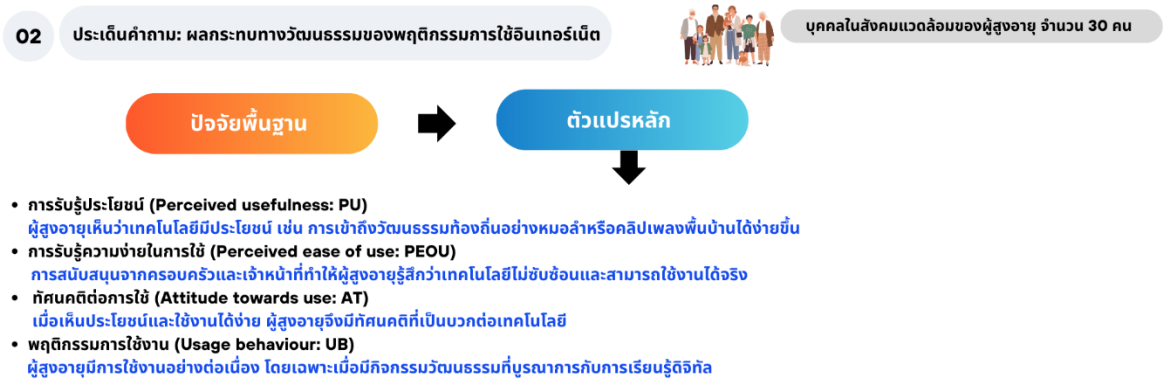
6.4.2.2 ผลกระทบทางวัฒนธรรมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายได้ตามกรอบของแบบจำลอง STAM ดังนี้

1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

โดยเริ่มจาก ปัจจัยพื้นฐาน ผู้สูงอายุที่มี ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) และได้รับเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ที่เหมาะสม เช่น การสอนจากเจ้าหน้าที่หรือการสนับสนุนจากครอบครัว มักมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ยังช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเปิดรับเทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงกิจกรรมทางวัฒนธรรม เช่น การฟังธรรมะออนไลน์หรือการเข้าร่วมกลุ่มไลน์ของวัดและชุมชน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เมื่อได้รับการเสริมแรงอย่างต่อเนื่องก็จะส่งผลต่อ ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี โดยผู้สูงอายุเริ่ม รับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) เช่น ช่วยให้เข้าถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างหมอลำหรือคลิปเพลงพื้นบ้านได้ง่ายขึ้น พร้อมทั้งเห็นว่า การใช้งานไม่ซับซ้อน (Perceived ease of use: PEOU) เนื่องจากมีครอบครัวและเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน สิ่งนี้ช่วยปรับ ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ให้เป็นบวกมากขึ้น และนำไปสู่ พฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากมีการบูรณาการกิจกรรมวัฒนธรรมเข้ากับการเรียนรู้ดิจิทัล ก็จะยิ่งช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกเชื่อมโยงกับรากวัฒนธรรมเดิม ขณะเดียวกันก็สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 85 สรุปผลกระทบทางวัฒนธรรมของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายได้ตามกรอบของแบบจำลอง STAM

6.4.3 ผลกระทบทางสุขภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

6.4.3.1 สรุปมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

ครอบครัวและบุคคลแวดล้อมส่วนใหญ่ยอมรับว่าอินเทอร์เน็ตสามารถเป็นช่องทางสำคัญในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการเข้าถึงความรู้สุขภาพ การออกกำลังกายผ่านคลิปออนไลน์ และการผ่อนคลายทางจิตใจผ่านเสียงธรรมะหรือเพลงโปรด อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตจากภาคกลางและภาคเหนือว่าผู้สูงอายุบางรายมีพฤติกรรมใช้โทรศัพท์หรือแท็บเล็ตนานเกินไป จนเกิดปัญหาสุขภาพ เช่น ปวดตา นอนไม่หลับ หรือขาดกิจกรรมทางกาย ครอบครัวบางรายต้องออกแบบ “กติกาการใช้งาน” ให้ผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับกิจวัตรอื่น

เจ้าหน้าที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้รายงานว่า แม้ผู้สูงอายุจะใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการพักผ่อนและรับข้อมูลสุขภาพ แต่ยังมีส่วนน้อยที่สามารถใช้แอปสุขภาพหรือบริการด้านการแพทย์ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านทักษะ ความเข้าใจ และอุปกรณ์ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทที่ยังไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพียงพอ บุคลากรหลายรายเสนอให้มีคู่มือหรือการจัดอบรมเน้นเรื่องสุขภาพดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุโดยตรง เพราะเห็นว่าหากใช้งานได้อย่างถูกต้อง อินเทอร์เน็ตจะช่วยเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และลดภาระของภาครัฐในระยะยาว

6.4.3.2 ผลกระทบทางสุขภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายตามแบบจำลอง STAM ดังนี้

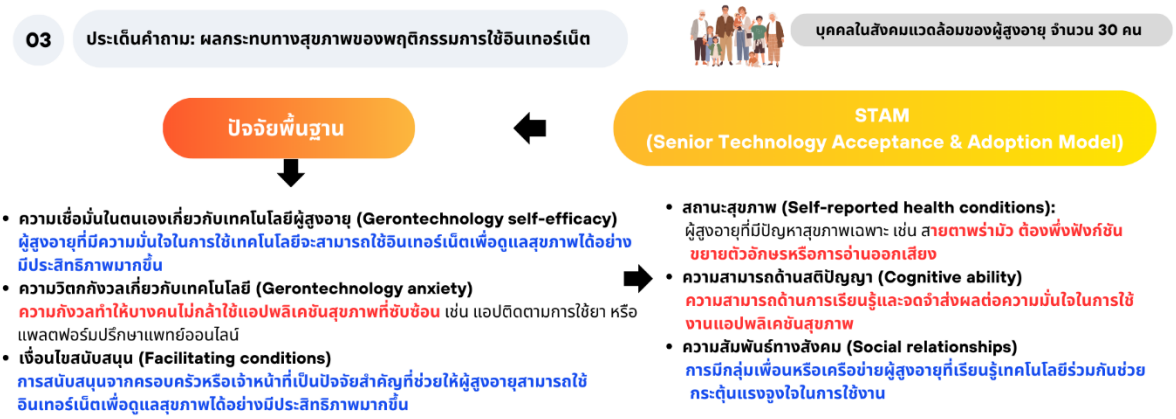
1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

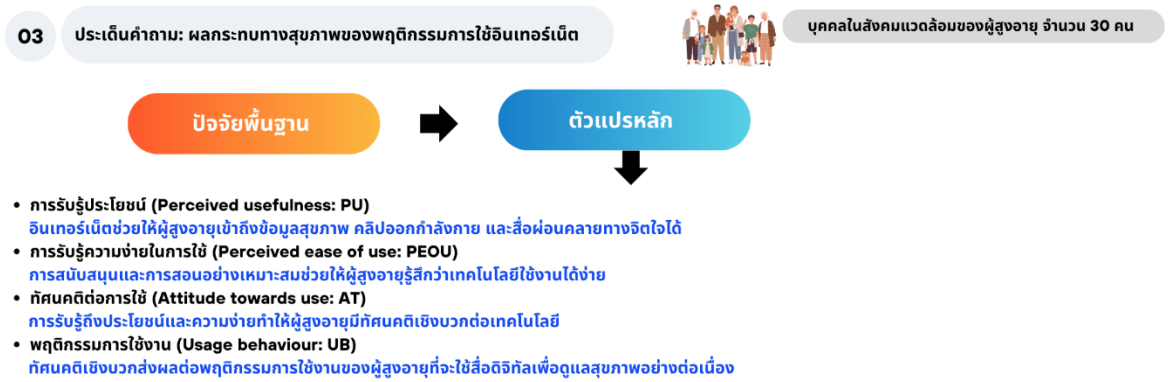
โดยเริ่มจากปัจจัยพื้นฐาน ผู้สูงอายุที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) และได้รับเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) จากครอบครัวหรือเจ้าหน้าที่ เช่น การสอนใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมอบรมด้านดิจิทัล หรือการมีคู่มือแบบง่ายต่อการใช้งาน จะมีแนวโน้มใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูแลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดขอบเขตของการใช้งาน เช่น เช่น สายตาพร่ามัว ต้องพึ่งฟังก์ชัน ขยายตัวอักษรหรือการอ่านออกเสียง ในขณะเดียวกัน ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) และข้อจำกัดด้าน ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งไม่กล้าใช้แอปพลิเคชันสุขภาพที่ซับซ้อน เช่น แอปติดตามการใช้ยา หรือแพลตฟอร์มปรึกษาแพทย์ออนไลน์ ขณะที่ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) เช่น การมีกลุ่มเพื่อนหรือเครือข่ายผู้สูงอายุที่เรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน สามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

จากปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว จึงนำไปสู่ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี โดยผู้สูงอายุจะเริ่มรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) เช่น การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ คลิปออกกำลังกาย หรือสื่อผ่อนคลายจิตใจได้สะดวกยิ่งขึ้น หากมีการสนับสนุนและการสอนอย่างเหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ทำให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งาน (Attitude towards use: AT) และเกิดพฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) อย่างเหมาะสม เช่น ใช้สื่อดิจิทัลเพื่อการดูแลสุขภาพโดยไม่กระทบต่อกิจวัตรประจำวัน เมื่อกระบวนการดังกล่าวได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง อินเทอร์เน็ตจึงมีศักยภาพที่จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างสุขภาวะของผู้สูงอายุ และช่วยลดภาระการดูแลสุขภาพจากภาครัฐในระยะยาวได้อย่างเป็นรูปธรรม





ภาพที่ 86 สรุปผลกระทบทางสุขภาพของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายตามแบบจำลอง STAM

6.4.4 ผลกระทบทางเทคโนโลยีของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตผลกระทบในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

6.4.4.1 สรุปมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุ

บุคคลแวดล้อมในทุกภาคสะท้อนอย่างชัดเจนว่าผู้สูงอายุต้องการใช้งานเทคโนโลยี แต่ยังขาดความมั่นใจ ข้อมูลจากครอบครัวในภาคกลางและภาคเหนือระบุว่าผู้สูงอายุจำนวนมากสามารถใช้งานแอปพื้นฐานได้ เช่น LINE หรือ YouTube แต่ยังมีความกลัวต่อการใช้งานที่ซับซ้อน เช่น แอปธนาคาร หรือระบบลงทะเบียนของรัฐ เนื่องจากเคยมีประสบการณ์กดผิด ลืมรหัส หรือเผลอคลิกลิงก์ที่ไม่ปลอดภัย ครอบครัวหลายรายจึงเสนอให้แอปพลิเคชันต่าง ๆ มี “โหมดผู้สูงอายุ” ที่แสดงผลชัดเจน ใช้ง่าย และลดความเสี่ยงต่อการเข้าใจผิด

เจ้าหน้าที่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเสนอให้จัดอบรมอย่างต่อเนื่องและมีคู่มือแบบเข้าใจง่ายที่สามารถย้อนกลับมาใช้งานได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพัง หรือไม่มีคนใกล้ชิดคอยช่วยเหลือ ขณะที่เจ้าหน้าที่ในภาคใต้เสนอให้พัฒนา “หน่วยสนับสนุนประจำหมู่บ้าน” ซึ่งสามารถช่วยเหลือด้านเทคนิคได้ตลอดเวลา เพราะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผู้สูงอายุในการใช้งานหากไม่มีคนช่วยเหลือทันที โดยสรุป ทุกภาคมองว่าเทคโนโลยีเป็นโอกาส แต่การออกแบบต้องเริ่มจากความเข้าใจในข้อจำกัดของผู้สูงอายุจริง ๆ

6.4.4.2 ผลกระทบทางเทคโนโลยีของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายตามแบบจำลอง STAM ดังนี้

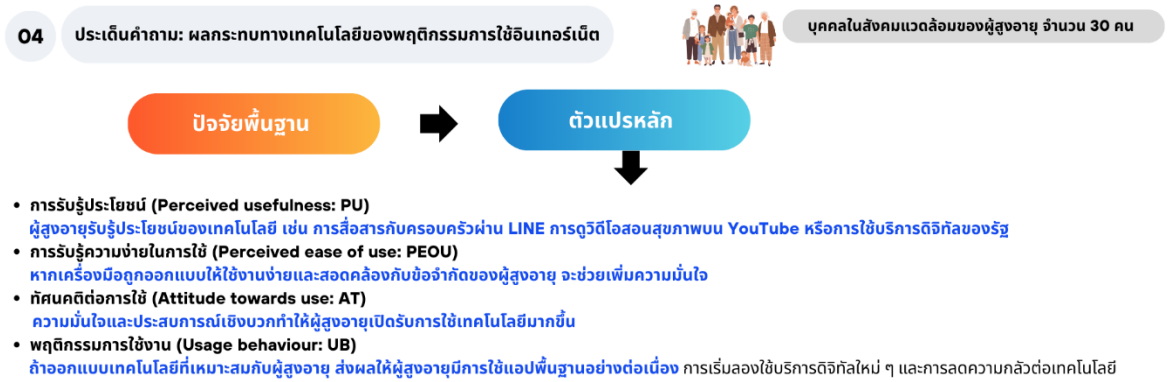
1) ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM

โดยเริ่มจาก ปัจจัยพื้นฐาน ผู้สูงอายุที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ในระดับต่ำมักลังเลที่จะใช้งานเทคโนโลยีที่ซับซ้อน เช่น แอปธนาคารหรือระบบลงทะเบียนของรัฐ เนื่องจากมีประสบการณ์ด้านลบ เช่น กดผิด ลืมรหัส หรือคลิกลิงก์ที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งสะท้อนถึง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ที่ยังคงมีอยู่สูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังและไม่มีคนใกล้ชิดคอยช่วยเหลือ ในขณะที่ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating

conditions) เช่น การอบรมซ้ำอย่างต่อเนื่อง คู่มือที่เข้าใจง่าย หรือหน่วยสนับสนุนประจำหมู่บ้าน สามารถช่วยเพิ่มความมั่นใจและลดความกลัวของผู้สูงอายุได้ นอกจากนี้ สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) ก็เป็นปัจจัยที่มีผล เช่น ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสายตาต้องการแอปที่มีตัวอักษรใหญ่และปุ่มใช้งานชัดเจน ขณะที่ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ เพราะการได้รับคำแนะนำจากครอบครัวหรือเพื่อนสูงวัยที่ใช้เทคโนโลยีได้ดี ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นมากขึ้นในการลองใช้งาน

2) ตัวแปรหลักของทฤษฎี STAM

เมื่อปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมและลดข้อจำกัดต่าง ๆ ลงแล้ว จะส่งผลต่อตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี โดยทำให้ผู้สูงอายุเริ่มเห็น การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของเทคโนโลยีชัดเจนมากขึ้น เช่น การสื่อสารกับครอบครัวผ่าน LINE การดูวิดีโอสอนสุขภาพบน YouTube หรือการใช้บริการดิจิทัลของรัฐในชีวิตประจำวัน หากเครื่องมือเหล่านี้ได้รับการออกแบบให้ใช้งานง่ายและสอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ก็จะช่วยเพิ่ม การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ผลที่ตามมาคือ ผู้สูงอายุจะมี ทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้งาน (Attitude towards use: AT) มากขึ้น และท้ายที่สุดพัฒนาไปสู่ พฤติกรรมการใช้งานจริง (Usage behaviour: UB) เช่น การใช้แอปพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง การเริ่มลองใช้บริการดิจิทัลรูปแบบใหม่ และการลดความกลัวต่อเทคโนโลยีลงอย่างเห็นได้ชัด กระบวนการทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นว่าการสร้างปัจจัยพื้นฐานที่เหมาะสมควบคู่กับการออกแบบเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับบริบทของผู้สูงอายุ เป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตด้านดิจิทัลของผู้สูงวัยในระยะยาว



ภาพที่ 87 สรุปผลกระทบทางเทคโนโลยีของพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในมุมมองของบุคคลแวดล้อมผู้สูงอายุสามารถอธิบายตามแบบจำลอง STAM

บทที่ 7 ผลการระดมความเห็นต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวันรูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี

การดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ โดยมีผู้เข้าร่วมงานจำนวน 50 คน และครอบคลุมประเภทความหลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้จำแนกเอาไว้ตามแนวทางขอบเขตของงาน โดยแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง ซึ่งขอบเขตของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุนั้น ครอบคลุมตั้งแต่ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ผู้ให้คำแนะนำในชุมชน ผู้มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

7.1 กำหนดการประชุม

ที่ปรึกษาได้กำหนดการประชุมให้ผู้เข้าร่วมงานเลือกช่วงเวลาที่สามารถเข้าร่วมได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เพื่อให้การประชุมระดมความเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

กำหนดการ

การประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานสื่อและปัญหาอุปสรรค
จากการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน

ในวันพุธ ที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 <u>กลุ่มที่ 1</u> เวลา 08.30 - 12.00 น.
ณ ห้องจูบีลี ชั้น 19 โรงแรมเดอะ ควอเตอร์ รัชโยธิน บาย ยูเอชจี

เวลา	รายละเอียด
<u>กลุ่มที่ 1</u> เวลา .น 12.00 - 08.30	
08.30– 09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมระดมความเห็น กลุ่มที่ 1
09.00 – 09.15 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเด็นในการระดมความเห็น และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่จะเกิดขึ้น และสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
09.15 – 09.30 น.	คณะผู้วิจัย นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นจากการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึก 1. แรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขของผู้สูงอายุ

เวลา	รายละเอียด
	3. ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ส่งเสริม 4. ความเห็นของผู้สูงอายุด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อสามารถใช้ดิจิทัลได้
09.30 – 10.30 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1. ผู้สูงอายุเคยพบเจอปัญหา อุปสรรค หรือความไม่มั่นใจอะไรบ้างขณะใช้งานเทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ต และแก้ไขอย่างไร 2. เทคโนโลยีมีบทบาทช่วยส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงชีวิตผู้สูงอายุในด้านใดบ้าง 3. ครอบครัวหรือคนรอบข้างมีบทบาทต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างไร เช่น ใครเป็นคนสอน แนะนำ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน?
10.30 – 10.40 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.40 – 12.00 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 2 ประเด็นดังนี้ 4. มีบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรใดบ้างที่ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจ หรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี 5. หากจะมีโครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ท่านคิดว่าควรเริ่มจากอะไร และควรมีลักษณะหรือวิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับผู้สูงอายุในพื้นที่ 6. สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ควร (ตามลักษณะที่คณะวิจัยได้อธิบาย) ได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัล ด้านอะไรบ้าง 7. คำว่าภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ ควรได้รับการสร้างในประเด็นใดบ้าง
12.00 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 1

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กำหนดการ

การประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานสื่อและปัญหาอุปสรรค

จากการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน

ในวันพุธ ที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 <u>กลุ่มที่ 2</u> เวลา 13.00 - 16.30 น.

ณ ห้องจูบีลี ชั้น 19 โรงแรมเดอะ ควอเตอร์ รัชโยธิน บาย ยูเอชจี

เวลา	รายละเอียด
<u>กลุ่มที่ 2</u> เวลา .น 16.30 - 13.00	
13.00 – 13.30 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมระดมความเห็น กลุ่มที่ 2

เวลา	รายละเอียด
13.30 – 13.45 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเด็นในการระดมความเห็น และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่จะเกิดขึ้น และสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
13.45 – 14.00 น.	คณะผู้วิจัย นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นจากการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึก 1. แรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขของผู้สูงอายุ 3. ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ส่งเสริม 4. ความเห็นของผู้สูงอายุด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อสามารถใช้ดิจิทัลได้
14.00 – 15.00 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1. ผู้สูงอายุเคยพบเจอปัญหา อุปสรรค หรือความไม่มั่นใจอะไรบ้างขณะใช้งานเทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ต และแก้ไขอย่างไร 2. เทคโนโลยีมีบทบาทช่วยส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงชีวิตผู้สูงอายุในด้านใดบ้าง 3. ครอบครัวหรือคนรอบข้างมีบทบาทต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างไร เช่น ใครเป็นคนสอน แนะนำ หรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้งาน?
15.00 – 15.10 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.10 – 16.30 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 2 ประเด็นดังนี้ 4. มีบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรใดบ้างที่ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจ หรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี 5. หากจะมีโครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ท่านคิดว่าควรเริ่มจากอะไร และควรมีลักษณะหรือวิธีการอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับผู้สูงอายุในพื้นที่ 6. สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง (ตามลักษณะที่คณะวิจัยได้อธิบาย) ควรได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัล ด้านอะไรบ้าง 7. คำว่าภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ ควรได้รับการสร้างในประเด็นใดบ้าง
16.30 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 2

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

7.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยี ประสบการณ์ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยี และผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเภทความหลากหลายของกลุ่มผู้สูงอายุที่ได้จำแนกเอาไว้ตามแนวทางขอบเขตของงานข้อ 4.2 ซึ่งขอบเขตของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุนั้น ครอบคลุมตั้งแต่ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ ผู้ให้คำแนะนำในชุมชน ผู้มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุ นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการจัดประชุมจำนวน 2 ครั้ง ในวันพุธ ที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 30 คน และกลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 60 คน อย่างไรก็ดีการเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้ดำเนินการร่วมกับผู้แทนจากครอบครัว บุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ หน่วยงานด้านสาธารณสุข และอาสาสมัคร โดยสามารถจำแนกตามกลุ่มได้ดังนี้

1) ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ: 24 คน

2) โรงเรียนผู้สูงอายุ: 12 คน เช่น โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม โรงเรียนผู้สูงอายุหนองแขม โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา โรงเรียนผู้สูงอายุหงส์เหมราช

3) ชมรมผู้สูงอายุ: 2 คน เช่น ชมรมผู้สูงอายุวัดทองบน

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาสังคมและด้านสาธารณสุข: 7 คน เช่น ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน สำนักอนามัย

5) อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร (อสส.): 15 คน กระจายตามศูนย์บริการสาธารณสุข ได้แก่ เขตดินแดง เขตประดิพัทธ์ เขตบางเขน เขตห้วยขวาง และเขตจตุจักร

ทั้งนี้**การคัดเลือกผู้เข้าร่วมประชุมใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** โดยเน้นกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้สูงอายุ ได้แก่ ครอบครัว บุคคลแวดล้อม ผู้ดูแล โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่และนักวิชาการด้านสาธารณสุข ตลอดจนเครือข่ายอาสาสมัครในชุมชน เพื่อสะท้อนมุมมองทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การเลือกผู้เข้าร่วมลักษณะนี้ทำให้ข้อมูลที่ได้ครอบคลุมทั้ง ประสบการณ์ตรงของครอบครัวและชุมชน ไปจนถึง มุมมองของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งช่วยให้สามารถสะท้อนทั้งเชิงปฏิบัติและความต้องการจริงของผู้สูงอายุอย่างรอบด้าน

ตารางที่ 13 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานสื่อและปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน ในวันพุธ ที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2568

กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. ณ ห้องจูบีลี ชั้น 19 โรงแรมเดอะ ควอเตอร์ รัชโยธิน บาย ยูเอชจี

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
2	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
3	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
4	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
5	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
6	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
7	กรรมการโรงเรียน	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง
8	นักประชาสัมพันธ์	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
9	นักพัฒนาสังคม	ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค
10	นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ	กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
11	นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการพิเศษ	กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
12	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
13	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
14	พนักงานช่วยงาน ด้านสาธารณสุข	กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย
15	รองผู้จัดการโรงเรียน	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง
16	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 51 จตุจักร
17	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง
18	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์
19	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน
20	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 51 จตุจักร
21	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน
22	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง
23	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง
24	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์
25	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์
26	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง
27	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
28	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง
29	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 51 จตุจักร
30	อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร	ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง

ตารางที่ 14 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานสื่อและปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน ในวันพุธ ที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. ณ ห้องจูบีลี ชั้น 19 โรงแรมเดอะ ควอเตอร์ รัชโยธิน บาย ยูเอชจี

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
2	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
3	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
4	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
5	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
6	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
7	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
8	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
9	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
10	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
11	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
12	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
13	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
14	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
15	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
16	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
17	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
18	ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ	-
19	นายทะเบียน	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
20	ปฏิคม	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
21	ประธานชมรม	ชมรมผู้สูงอายุวัดทองบน
22	ผู้ช่วยผู้จัดการ	โรงเรียนผู้สูงอายุหนองแขม
23	ผู้ช่วยเลขานุการ	โรงเรียนผู้สูงอายุหงส์เหมราช
24	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน
25	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
26	เลขาชมรม	ชมรมผู้สูงอายุวัดทองบน
27	เลขานุการ	โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน
28	เลขานุการ	โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา
29	เลขานุการ	โรงเรียนผู้สูงอายุหงส์เหมราช
30	เลขานุการ	โรงเรียนผู้สูงอายุหนองแขม

7.3 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา

การสรุปความเห็นจากการประชุมกลุ่ม ได้จำแนกรายงานตามประเด็น ดังนี้

7.3.1. ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุเคยพบปัญหา อุปสรรค หรือความไม่มั่นใจระหว่างการใช้งานเทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งมีวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

“**ผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์** โดยเฉพาะปัญหาโฆษณาหลอกลวง”

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1

“ผู้สูงอายุหลายท่านประสบอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี ทั้งใน**ด้านการมองเห็น การเคลื่อนไหวนิ้วมือ และการสัมผัสหน้าจอสัมผัส (Touchscreen) การประมวลผลของสมองอาจช้าลงตามวัย** ส่งผลให้การเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นไปอย่างล่าช้า”

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ในพื้นที่ห้วยขวางมีจำนวนชุมชนทั้งสิ้น 21 ชุมชน มีผู้สูงอายุที่ดูแลตนเองในเขตพื้นที่รวมจำนวน 120 คน ผู้สูงอายุเริ่มต้นเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Line อย่างไรก็ตาม พบว่าการส่งข้อมูลของผู้สูงอายุยังคงมีข้อผิดพลาด อาทิ การพิมพ์ผิด หรือการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการไม่ได้รับการศึกษาในระบบโรงเรียน โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงใช้ความจำในการเรียนรู้เป็นหลัก บริเวณพระราม 9 มีหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ และชมรมผู้สูงอายุ ได้เข้ามาให้ความรู้และจัดกิจกรรมอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลด้านอาหารเพื่อสุขภาพ และแนวทางการออกกำลังกายที่ถูกต้อง ทั้งนี้ ผู้สูงอายุติดสังคมที่ได้รับการอบรม นำข้อมูลไปถ่ายทอดความรู้ต่อไปยังผู้สูงอายุที่อยู่ติดบ้าน ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเกิดความสนใจและเริ่มออกมาเรียนรู้มากขึ้นนอกจากนี้ ยังมีการจัดเก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อประเมินผลว่า ผู้สูงอายุสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้จริงหรือไม่ อย่างไรก็ตาม การตั้งค่าข้อมูลในแอปพลิเคชันที่ไม่ถูกต้องอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงที่มิจฉาชีพจะเข้าถึงและนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสมได้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ โดยเฉพาะปัญหา “โฆษณาหลอกลวง” ที่มักปรากฏในรูปแบบข้อความ เช่น ข้อเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาหารเสริม หรือการลงทุนที่เกินจริง ซึ่งมักแนบลิงก์ให้คลิกหรือล่อให้โอนเงิน ดังนั้นรูปแบบการสอนควรให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโฆษณาหลอกลวงแก่ผู้สูงอายุด้วย

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางท่านมีความสนใจในการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ เช่น YouTube โดยมักสอบถามเกี่ยวกับการค้นหาเนื้อหาที่ตนชื่นชอบ อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้สูงอายุหลายรายประสบปัญหาในการใช้งาน เช่น กดค้นหาแล้วไม่พบวิดีโอที่ต้องการ หรือไม่สามารถจดจำขั้นตอนการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีของคุณแม่ของผู้ดูแล พบว่า การสอนโดยใช้ข้อความหรือคำอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรไม่ค่อยได้ผล เนื่องจากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านการจดจำข้อมูลเชิงตัวอักษร ดังนั้น วิธีการที่มีประสิทธิภาพมากกว่า คือ การสอนผ่าน “ภาพประกอบ”

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุหลายท่านประสบอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี ทั้งในด้านการมองเห็น การเคลื่อนไหวนิ้วมือ และการสัมผัสหน้าจอสัมผัส (Touchscreen) ซึ่งอาจทำได้ไม่คล่องตัว นอกจากนี้ การประมวลผลของสมองอาจช้าลงตามวัย ส่งผลให้การเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นไปอย่างล่าช้า ด้วยเหตุนี้ แนวทางในการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้สูงอายุควรเน้นการสอนแบบ “ตัวต่อตัว” เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและสามารถสอบถามได้ทันทีเมื่อเกิดข้อสงสัย อีกทั้งควรจัดการสอนในลักษณะ “การฝึกฝนซ้ำ ๆ” เพื่อเสริมสร้างความคุ้นเคยและช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถจดจำและใช้งานได้จริงในชีวิตประจำวัน ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรเป็นอุปสรรคสำคัญ ควรมีการพิจารณาจัดสรรแพ็กเกจหรืออัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตในราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึงและยั่งยืน

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 51 จตุจักร มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะติดบ้านหรือติดเตียงจำนวนมากประสบปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยี เนื่องจากไม่มีโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านรายได้ ซึ่งไม่เพียงพอต่อการจัดซื้ออุปกรณ์หรือชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การเรียนรู้ หรือการสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเท่าเทียม นอกจากนี้ ผู้สูงอายุหลายรายยังมีความกังวลเกี่ยวกับภัยหลอกลวงทางออนไลน์ จึงรู้สึกไม่มั่นใจและไม่กล้าที่จะใช้งานเทคโนโลยี

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางท่านเคยมีประสบการณ์และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีมาก่อนช่วงเกษียณ โดยสามารถใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างคล่องแคล่ว อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการเกษียณอายุ พบว่า มีปัญหาด้านสุขภาพ

ที่ส่งผลต่อความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น สายตาเลือนราง การได้ยินลดลง หรือการตอบสนองของนิ้วมือที่ช้าลง ทำให้ไม่สามารถกดหรือเลือกข้อมูลได้ทันตามระบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ปัจจัยด้านครอบครัวยังมีผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกรณีที่บุตรหลานมีความกังวลเกี่ยวกับภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์ จึงไม่อนุญาตให้ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการเรียนรู้หรือฝึกฝนเพิ่มเติม อีกทั้ง ในหลายครอบครัวยังพบปัญหาการสื่อสารระหว่างวัย โดยบุตรหลานอาจไม่มีเวลา หรือไม่มีความพร้อมในการถ่ายทอดความรู้เรื่องเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่มั่นใจ และละทิ้งการใช้งานเทคโนโลยีในที่สุด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า ปัญหาเบื้องต้นที่พบในผู้สูงอายุ คือ ความไม่มั่นใจด้านร่างกาย โดยเฉพาะการควบคุมกล้ามเนื้อมือ ซึ่งทำให้เกิดอาการมือสั่นขณะจับโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานระบบสแกนลายนิ้วมือเพื่อปลดล็อกหน้าจอได้ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงในการกดเลือกแอปพลิเคชันผิดพลาด ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุเกิดความวิตกกังวลและรู้สึกกลัวที่จะใช้งานเทคโนโลยี ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในบ้านบางครั้งมีความไม่เสถียร ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้ตามปกติ และอาจเข้าใจผิดว่าโทรศัพท์มือถือเกิดความเสียหาย ซึ่งยิ่งเพิ่มความไม่มั่นใจในการใช้งานมากขึ้น

ดังนั้น ผู้ดูแลจึงมีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือ โดยควรสอนและให้คำแนะนำอย่างค่อยเป็นค่อยไป พร้อมกับสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยี โดยเฉพาะในกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เช่น การโอนเงิน หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งผู้ดูแลจะต้องเฝ้าระวังและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ในขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อส่งเสริมทักษะและความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีในระยะยาว

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุหงส์เหมราช มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีลักษณะติดสังคมมักมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ แม้จะยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว แต่ก็มีแนวโน้มที่จะซักถามหรือขอความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา ในทางตรงกันข้ามผู้สูงอายุที่ติดเตียงเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลไม่สามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือได้ เนื่องจาก ข้อจำกัดทางด้านครอบครัวของผู้สูงอายุเองที่ไม่สะดวก รวมทั้ง ผู้สูงอายุที่ติดเตียงมักไม่สามารถใช้อุปกรณ์สื่อสารหรือเทคโนโลยีดิจิทัลได้เลย ส่งผลให้การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของกลุ่มนี้เป็นไปอย่างจำกัด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากมีข้อจำกัดด้านการเรียนรู้ ซึ่งมักเป็นไปอย่างช้าตามธรรมชาติของวัย นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้สูงอายุไม่ให้ความเชื่อถือหรือไม่ยอมรับคำแนะนำจากบุตรหลานเท่าที่ควร แต่กลับให้ความเชื่อถือคำแนะนำจากกลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุด้วยกันมากกว่า

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางกลุ่มยังไม่มีสมาร์ทโฟน ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้ ในขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ประจำ และต้องพึ่งพาการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสัญญาณ Wi-Fi ภายในบ้าน เนื่องจากบุตรหลานมีภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงไม่สามารถสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ตรายเดือนเพิ่มเติมให้ได้ ทั้งนี้ การใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุยังประสบปัญหาอื่น ๆ เช่น เมื่อหน่วยความจำของอุปกรณ์เต็ม ผู้สูงอายุอาจลบข้อมูลหรือรูปภาพในแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์กลุ่ม โดยขาดความเข้าใจเรื่องการจัดการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายอาจเผลอกดลิงก์ที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ทำให้โทรศัพท์ติดไวรัสและจำเป็นต้องรีเซ็ตหรือล้างเครื่องใหม่สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดอบรมให้ผู้สูงอายุมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและปลอดภัย

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า คุณพ่อไม่ใช้โทรศัพท์มือถือหรือเทคโนโลยีดิจิทัลใด ๆ เลย เนื่องจากมีทัศนคติว่าตนเองไม่มีความจำเป็นต้องใช้งาน ขณะที่คุณแม่ แม้จะมีสมาร์ทโฟน แต่ไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยเหตุผลหลักในการมีโทรศัพท์มือถือคือ ความกลัวว่าจะถูกเพื่อนล้อเลียนหากไม่มีอุปกรณ์เหมือนคนอื่นในกลุ่ม นอกจากนี้ จะยึดติดกับยี่ห้อของโทรศัพท์มือถือที่เคยใช้งาน หากเคยใช้ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งแล้ว จะมีความคุ้นชินและไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้อุปกรณ์ยี่ห้ออื่น ซึ่งเป็นผลจากความไม่มั่นใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ในด้านการสื่อสาร ส่วนใหญ่นิยมใช้การโทรศัพท์ผ่านเบอร์โทรศัพท์โดยตรงมากกว่าการใช้แอปพลิเคชันหรือบริการการสื่อสารรูปแบบอื่น

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า คุณแม่เคยเป็นข้าราชการครูในต่างจังหวัด มีข้อจำกัดในการเรียนรู้เทคโนโลยีจากทัศนคติส่วนบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องของ “ทิฐิ” หรือความยึดมั่นในศักดิ์ศรีตนเอง เนื่องจากเคยเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในอดีต จึงไม่กล้าสอบถามหรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น เพราะเกรงว่าจะถูกมองว่าไม่รู้ หรือด้อยความสามารถ ในขณะเดียวกัน ตนเองซึ่งพยายามให้คำแนะนำ มักมีลักษณะใจร้อน ทำให้บรรยากาศในการเรียนรู้ไม่เอื้อต่อการฝึกฝนของผู้สูงอายุ ส่งผลให้คุณแม่เลือกที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีผ่านเพื่อนรุ่นเดียวกันแทน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 7 มีความคิดเห็นว่า คุณพ่อเพิ่งเริ่มต้นใช้งานสมาร์ทโฟน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับท่าน จึงยังขาดความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม สมาชิกในครอบครัวได้เริ่มต้นให้ความช่วยเหลือและสอนการใช้งานอย่างใกล้ชิด เพื่อส่งเสริมให้เกิดความมั่นใจและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง กระบวนการเรียนรู้เริ่มต้นจากแอปพลิเคชันพื้นฐานที่ใช้งานบ่อย เช่น LINE, YouTube และ Facebook จากนั้นจึงค่อย ๆ ขยายไปสู่การใช้งานแอปพลิเคชันที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการโอนเงินทางออนไลน์

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มีความคิดเห็นว่า แม้ผู้สูงอายุจะได้รับการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี แต่ก็ยังคงประสบปัญหาเรื่องการจดจำ เนื่องจากเมื่อเรียนรู้แล้วมักหลงลืม

หรือไม่มั่นใจในการใช้งานจริง ตัวอย่างหนึ่งคือ พื้นที่จัดเก็บในโทรศัพท์มือถือเต็ม บุคคลแวดล้อมบอกว่าโทรศัพท์มือถือเต็มเป็นเพราะ แอปพลิเคชัน Line ผู้สูงอายุจึงตัดสินใจลบแอปพลิเคชัน Line ส่งผลให้สูญเสียช่องทางการสื่อสารสำคัญ อีกกรณีคือ การเข้าร่วมโครงการภาครัฐที่ต้องมีการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ โดยทางโรงเรียนผู้สูงอายุได้จัดสอนขั้นตอนการลงทะเบียนให้กับผู้เข้าร่วม แต่เมื่อถึงเวลาต้องไปยืนยันสิทธิ์ ผู้สูงอายุบางรายกลับไม่ดำเนินการ เนื่องจากเชื่อคำแนะนำจากเพื่อนว่าไม่จำเป็นต้องยืนยันสิทธิ์ ซึ่งเกิดจากความสับสนในข้อมูลที่ได้รับจากหลายแหล่ง

7.3.2. ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับเทคโนโลยีมีบทบาทในการช่วยส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงชีวิตของผู้สูงอายุในหลายด้าน

"เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ ได้แก่ **แอปพลิเคชันสั่งอาหารและเรียกรถ**"

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1

"**ด้านการรับประทานยา ผู้สูงอายุสามารถใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาที่ช่วยแปลงข้อมูลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย** เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง"

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง

โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพฯ มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่มีลักษณะติดสังคมสามารถเรียนรู้ข่าวสารและติดตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุบางรายยังสามารถจูงใจหรือชักชวนเพื่อนผู้สูงอายุที่มีลักษณะติดบ้านให้ออกมาร่วมกิจกรรมหรือเรียนรู้เทคโนโลยีร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และสนับสนุนซึ่งกันและกัน

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพแข็งแรงสามารถใช้เทคโนโลยีในการค้นหาข้อมูลและข่าวสารได้ด้วยตนเอง ช่วยส่งเสริมสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ลดความรู้สึกโดดเดี่ยว

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ ได้แก่ แอปพลิเคชันสั่งอาหารและเรียกรถ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุที่เคยทำงานและเกษียณแล้วสามารถใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์และเดินทางได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการสอนการใช้สิทธิส่วนลดในแอปพลิเคชัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานและลดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ด้านการรับประทานยา ผู้สูงอายุสามารถใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาที่ช่วยแปลงข้อมูลจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง โดยมีการสอนผ่านการจดจำสี รูปภาพ และตัวอักษรใน

แอปพลิเคชัน รวมถึงแนะนำวิธีแก้ไขเมื่อติดขัดในการใช้งาน เช่น การออกจากแอปพลิเคชันกลับไปยังหน้าจอโฮมแล้วเริ่มต้นใหม่ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านคนเดียวหรือเป็นผู้ป่วยติดเตียง มักไม่ได้รับอนุญาตจากบุตรหลานให้ใช้โทรศัพท์มือถือ โดยใช้โทรศัพท์บ้านแทน ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มักไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และไม่ให้ความสนใจ

นักประชาสัมพันธ์ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางการเงินดี อาจใช้เทคโนโลยีมากเกินความพอดี ส่งผลให้ขาดกิจกรรมทางกายและมีอารมณ์ก้าวร้าว จำเป็นต้องได้รับการอบรมเรื่องทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

นักพัฒนาสังคม ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มักมีความภูมิใจเมื่อสามารถให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้อื่นได้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น สนใจเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า ข้อดีของการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ คือ การรับข่าวสารอย่างรวดเร็ว ส่วนข้อเสีย ได้แก่ การแชร์ข่าวปลอม หรือลิงก์ปลอมเพื่อการลงทะเบียน จึงจำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังและให้คำแนะนำจากบุตรหลาน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า คุณพ่อคุณแม่มีการแชร์ข่าวปลอมและเผลอกดลิงก์ปลอม แม้ลูกเตือนแต่ไม่เชื่อ ส่งผลให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า คุณแม่เริ่มใช้งานแอปพลิเคชันโทรผ่านไลน์ เพื่อพูดคุยกับเพื่อนและครอบครัว ส่วนคุณพ่อไม่มีสมาร์ทโฟน ต้องพึ่งพาคุณแม่ในการหาข้อมูล เพราะกลัวทำผิดพลาดจากการที่คุ้นชินกับโทรศัพท์แบบปุ่มกดมากกว่า

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า แม้จะรับรู้ถึงความสะดวกจากแอปพลิเคชันธนาคาร แต่คุณพ่อเคยถูกหลอกลวง จึงไม่กล้าใช้งาน ต้องรอให้มั่นใจว่าธนาคารมีระบบป้องกันความปลอดภัยที่ดีจึงจะให้คุณพ่อใช้งาน

ชมรมผู้สูงอายุวัดทองบน มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางรายมีภาวะหลงลืม และประสบปัญหาในการอ่านตัวอักษรขนาดเล็ก จึงต้องการการแสดงผลที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี คือสามารถสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวผ่านวิดีโอคอล เช่น โทรหาบุตรหลานที่ศึกษาอยู่ต่างประเทศ รวมถึงสามารถใช้งาน YouTube เพื่อผ่อนคลายความเครียด อย่างไรก็ตาม ควรมีการสอนผู้สูงอายุให้เข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีอย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย เพื่อส่งเสริมการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงจากการใช้งานผิดพลาด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 7 มีความคิดเห็นว่า ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี คือ คุณแม่สามารถใช้เทคโนโลยีค้นหาข้อมูลด้านการทำอาหารและการปลูกต้นไม้ แต่ข้อเสียคือการรับข่าวสารมากเกินไปทำให้เกิดอารมณ์โมโหและภาวะทางจิตใจจากการเสพข่าวซ้ำ ๆ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 8 มีความคิดเห็นว่า ข้อดีของการใช้เทคโนโลยี คือผู้สูงอายุเห็นความเคลื่อนไหวของครอบครัว ทำให้คลายเหงา ข้อเสียคือการใช้โทรศัพท์มากเกินไปจนส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น ปวดศีรษะ

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหมท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุมีความพร้อมในการเรียนรู้ ต้องการให้มีหน่วยงานเข้ามาสอนการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหมท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับโอกาสในการเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้สามารถรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีความเข้าใจในการใช้สื่ออย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถแยกแยะข้อมูลที่ถูกต้องจากข้อมูลเท็จ และใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 9 มีความคิดเห็นว่า คุณแม่สามีสนใจการซื้อสินค้าออนไลน์ แต่ประสบปัญหาเรื่องสินค้าที่ไม่ตรงปก จึงควรมีการสอนการสังเกตและตรวจสอบก่อนการสั่งซื้อ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 10 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุแชร์ข้อความผ่านไลน์เพื่อแสดงตัวตนและมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม สะท้อนถึงสุขภาวะทางจิตใจที่ดี และเพื่อการแสดงการมีตัวตนในสังคม

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 11 มีความคิดเห็นว่า ข้อดีของการใช้เทคโนโลยีคือสามารถติดต่อญาติได้สะดวก แต่พบปัญหาว่า ผู้สูงอายุถูกมิจฉาชีพต่างชาติติดต่อผ่าน TikTok และมีการให้โอนเงินให้ ทำให้บุตรหลานต้องดำเนินการบล็อกบัญชี ปัจจุบันมีการปลอมเสียงบุคคลในครอบครัวโดยใช้ AI เพื่อหลอกลวงเพิ่มเติม

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 12 มีความคิดเห็นว่า หลังจากที่ผู้สูงอายุเริ่มใช้เทคโนโลยี พบว่ามีความสัมพันธ์กับบุตรหลานดีขึ้น อารมณ์สงบลง และมีความสุขจากการรับความบันเทิงผ่าน YouTube

7.3.3. ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับครอบครัวหรือคนรอบข้างมีบทบาทต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

“**ลูกหลานมีบทบาทสำคัญในการสอนเทคโนโลยี** ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจแก่ผู้สูงอายุ”

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหมท่านที่ 1

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า อาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ควรเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากต้องติดตามดูแลประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 30 หลังคาเรือน อีกทั้งยังมีการสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์ของผู้สูงอายุ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา จึงถือว่า อสส. มีบทบาทสำคัญในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ โรงเรียนผู้สูงอายุมีบทบาทในการจัดการเรียนรู้โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยี เช่น การค้นหาข้อมูลผ่าน Google ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเองได้ หากได้รับการส่งเสริมและแนะนำอย่างเหมาะสม

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุมีความอ่อนไหวต่อถ้อยคำและมีภาวะหลงลืม ทำให้มักสอบถามเรื่องเดิมซ้ำ ๆ ผู้สอนจึงควรมีความอดทน มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ อาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ยังมีบทบาทในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีตามบ้าน โดยในพื้นที่ที่ดูแล มีการสอนเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุประมาณ 70 คน เพื่อส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างมีคุณภาพ

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน มีความคิดเห็นว่า แม้ผู้สูงอายุในพื้นที่มีความพร้อมด้านการเงิน แต่การเปิดใจเพื่อเรียนรู้ยังเป็นเรื่องยาก กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และต้องใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจจากลูกหลานของผู้สูงอายุ ซึ่งมักมีบทบาทเป็นตัวกลางในการเข้าถึง

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพสำนักอนามัย มีความคิดเห็นว่า สำนักอนามัยมีบทบาทในการอบรม กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) เพื่อให้สามารถสื่อสารและให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในระดับชุมชนทั่วไป อย่างไรก็ตาม กลุ่ม อสส. ยังไม่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุที่มีฐานะดีหรืออยู่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งจัดเป็น “กลุ่มปิด” ที่มีอุปสรรคในการเข้าถึง สำนักอนามัยจึงอยู่ระหว่างการพัฒนากลยุทธ์เพื่อขยายการเข้าถึงให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 ให้ข้อมูลว่า ตนไม่ทราบถึงการมีอยู่ของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ที่ทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพสำนักอนามัย ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสส.) เป็นกลุ่มที่ประชาชนสมัครใจเข้าร่วมกับภาครัฐในการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้สูงอายุที่ อสส. สามารถเข้าถึงได้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนระดับกลาง ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี หรืออยู่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งจัดเป็น “กลุ่มปิด” กลับเป็นกลุ่มที่ อสส. ยังไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ สำนักอนามัยอยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อขยายการเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุทุกระดับอย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 51 จตุจักร มีความคิดเห็นว่า กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสส.) มีบทบาทในการดูแลผู้สูงอายุในทุกมิติ ทั้งด้านสุขภาพและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์ มีความคิดเห็นว่า การเข้าถึงผู้สูงอายุเป็นเรื่องยาก เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายไม่ให้ความร่วมมือ จำเป็นต้องใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจในการสื่อสาร

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปยังเข้าถึงยาก โดยเฉพาะในหมู่บ้านที่มีระบบรักษาความปลอดภัยหลายชั้น ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐเข้าถึงได้อย่างจำกัด

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุหงส์เหมราช มีความคิดเห็นว่า กลุ่มเพื่อนของผู้สูงอายุสามารถให้คำแนะนำและสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีได้ดีกว่าลูกหลาน เนื่องจากลูกหลานมักไม่มีเวลาและมีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า “สมาคมบ้านปันรัก” ซึ่งเป็นพื้นที่ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ตนเองอยากชวนคุณพ่อไปเรียน เพื่อส่งเสริมการเข้าสังคม

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมีบทบาทในการจัดกิจกรรม เป็นเวทีให้ผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า การเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุควรมีการสอนซ้ำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้สอนต้องไม่ดุ และควรปลูกฝังความมั่นใจให้กับผู้เรียน พร้อมทั้งกำหนดเวลาการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม มีกรณีที่การสอนของบุคคลแวดล้อมบางคนขัดแย้งกับแนวทางของโรงเรียนผู้สูงอายุ จึงควรมีการประสานแนวทางร่วมกัน

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหมท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ลูกหลานมีบทบาทสำคัญในการสอนเทคโนโลยี ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจแก่ผู้สูงอายุ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า ควรมีผู้นำชุมชนเป็นผู้ประสานและนำพาผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในพื้นที่

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 7 มีความคิดเห็นว่า ตนเองมีบทบาทในการสอนผู้สูงอายุในด้านโฆษณาใน YouTube ที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ โดยมีการสอนการกดข้ามโฆษณา หรือแนะนำให้รอในกรณีที่ไม่สามารถข้ามได้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 8 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีภาวะติดเตียงและหลงลืม จำเป็นต้องมีหน่วยงานภายนอกเข้าไปสอนการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากลูกหลานไม่สามารถสื่อสารหรือสอนให้เข้าใจได้เท่ากับบุคคลภายนอกที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้สูงอายุ

7.3.4 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับมีบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรที่ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจและขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

“**ผู้สูงอายุไว้วางใจหน่วยงานรัฐ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์** เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเปิดใจรับการเรียนรู้และดูแลจากภาครัฐ”

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2

นักประชาสัมพันธ์ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุในบ้านบางแคมีความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม. และ อสส.) ได้รับความเชื่อถือจากผู้สูงอายุในการดูแลอย่างใกล้ชิด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุไว้วางใจหน่วยงานรัฐ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุเปิดใจรับการเรียนรู้และดูแลจากภาครัฐ

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า พยาบาลเยี่ยมบ้าน มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจในระดับปัจเจกบุคคล

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย มีความคิดเห็นว่า ชมรมผู้สูงอายุ ภายใต้การดำเนินงานของ สำนักการแพทย์ สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานที่ผู้สูงอายุไว้วางใจ โดยสำนักอนามัยมีแผนการจัดกิจกรรมทุกสัปดาห์ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสอนการใช้เทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น ในปี พ.ศ. 2566-2567 มีการประสานกับ AIS อุ่นใจไซเบอร์ ร่วมมือกันในการอบรมการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีการกล้าแสดงออกในการใช้เทคโนโลยี และมีการติดตามขยายผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

นักประชาสัมพันธ์ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตและนักพัฒนาชุมชนในพื้นที่บ้านบางแคที่เคยปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ เช่น การเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นอีกหนึ่งกลุ่มบุคลากรที่ผู้สูงอายุให้ความไว้วางใจอย่างสูง

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุมีความใกล้ชิดกับผู้นำชุมชนและบุคคลในท้องถิ่น ดังนั้น การเข้าถึงผู้สูงอายุควรผ่านผู้นำชุมชนหรือบุคคลที่คุ้นเคย

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจะเชื่อมั่นอาจารย์จากสถาบันการศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มีความคิดเห็นว่า การจัดอบรมโดยบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่ายมือถือ) มักได้รับความเชื่อถือจากผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีโดยตรง นอกจากนี้ อาสาสมัครจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าร่วมในการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างความมั่นใจ และส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มีความคิดเห็นว่า โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวาเป็นองค์กรที่เหมาะสมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า ควรให้มีผู้มีอิทธิพลทางการสื่อสาร (Influencer) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เข้ามาดำเนินการสอนการใช้เทคโนโลยีให้แก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้งาน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า หากสถาบันการศึกษาเข้ามาดำเนินการจัดอบรมในชุมชน จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้สูงอายุได้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า การสอนการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร ควรดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จากธนาคารโดยตรง เพื่อให้ผู้สูงอายุมั่นใจในข้อมูลและวิธีการใช้งาน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า การใช้แอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์และแอปพลิเคชันธนาคาร ควรมีระบบแจ้งเตือนก่อนการโอนเงิน ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยมากขึ้น

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 7 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุในชุมชนมีความมั่นใจและคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตในพื้นที่ของตนเอง ทำให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกใจ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 8 มีความคิดเห็นว่า บุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นที่น่าเชื่อถือในสายตาของผู้สูงอายุ แม้ไม่ใช่ดารา เช่น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นายชัชชาติ สิทธิพันธุ์ เป็นบุคคลที่สามารถเป็นแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุได้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 9 มีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่จากสถานพยาบาลเป็นกลุ่มบุคลากรที่ผู้สูงอายุให้ความไว้วางใจในการให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 10 มีความคิดเห็นว่า เสนอให้มีการแนะนำและส่งเสริมการใช้ “สมุดสุขภาพ” ในรูปแบบแอปพลิเคชัน โดยเห็นว่าหากหน่วยงานภาครัฐ เช่น โครงการพัฒนาสภาวะคนเมือง เป็นผู้จัดอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันดังกล่าว จะได้รับความสนใจและความไว้วางใจจากผู้สูงอายุอย่างมาก

7.3.5 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับหากจะมีโครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ควรเริ่มจากสิ่งที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และกำหนดลักษณะหรือวิธีการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่

"ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ **ควรคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของแต่ละบุคคล เช่น บางท่านให้ความสนใจด้านสุขภาพ การทำอาหาร หรือการรับชมละคร** ดังนั้น การเริ่มต้นส่งเสริมการเรียนรู้ควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้สูงอายุ **ตลอดจนแอปพลิเคชันหรือเนื้อหาที่สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ**"

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ควรคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของแต่ละบุคคล เช่น บางท่านให้ความสนใจด้านสุขภาพ การทำอาหาร หรือการรับชมละคร ดังนั้น การเริ่มต้นส่งเสริมการเรียนรู้ควรสอดคล้องกับความสนใจของผู้สูงอายุ เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เช่น หากผู้สูงอายุสนใจการออกกำลังกาย ควรเริ่มจากการแนะนำข้อมูลพื้นฐาน วิธีการออกกำลังกายที่เหมาะสม ตลอดจนแอปพลิเคชันหรือเนื้อหาที่สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 4 ดินแดง มีความคิดเห็นว่า ควรสอนการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น Line เพราะ ผู้สูงอายุจะสื่อสารผ่านทางไลน์กลุ่มโดยตรงกับกลุ่มผู้สุงอายุด้วยกัน ในกลุ่มที่อาศัยอยู่คอนโด หรือหอพัก

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย มีความคิดเห็นว่า การต่อยอดความรู้ด้านเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปค่อนข้างประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะในกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งมีการพบปะกันเป็นประจำทุกสัปดาห์ และได้รับความร่วมมือจากสำนักพัฒนาสังคมและสำนักวัฒนธรรมในการจัดกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสุขภาพ เทคโนโลยี และการพัฒนาอาชีพ โดยมีการจัดทำทะเบียนวิทยากรเพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่ต้องการส่งบุคลากรมาถ่ายทอดความรู้แก่ผู้สูงอายุในแต่ละหัวข้อ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ปัญหาข้อมูลข่าวสารในแพลตฟอร์ม TikTok ซึ่งอาจมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่น่าเชื่อถือ จึงควรมีแหล่งตรวจสอบข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้สูงอายุ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางราย จะมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากญาติพี่น้องมาแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะกับบุตรหลาน เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องและปลอดภัยของข้อมูล

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากขาดรายได้เพียงพอในการดำรงชีพ จึงควรมีโครงการสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ตฟรี หรือมีโควตาเฉพาะ

สำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ควรมีการสอนให้รู้จักแอปพลิเคชันที่มีประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ รวมทั้งแอปพลิเคชันที่ช่วยเตือนหรือป้องกันการหลอกลวงก่อนการโอนเงิน เพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า การให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสามารถดำเนินการผ่านสื่อโซเชียล เช่น TikTok หรือ YouTube ในลักษณะคลิปสั้นที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้สะดวก

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุบางขุนเทียน มีความคิดเห็นว่า ควรมีการดำเนินโครงการอินเทอร์เน็ตฟรีสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูลออนไลน์

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ควรได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงที่พักอาศัย เพื่อให้คำแนะนำหรืออบรมการใช้เทคโนโลยีอย่างใกล้ชิด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางและมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและการใช้งานอย่างปลอดภัย

7.3.6 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบางควรได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัลในด้านต่าง ๆ

“ควรมีการผลักดันเชิงนโยบายให้**ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือจัดทำแพ็กเกจราคาพิเศษเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ**”

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางมักมีลักษณะหลายมิติรวมอยู่ในบุคคลเดียวกัน จึงไม่สามารถจำแนกประเภทอย่างชัดเจนเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ ดังนั้น การส่งเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีควรจัดทำเนื้อหาที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ร่วมกับบุตรหลาน หากบุตรหลานขาดทักษะด้านการสื่อสาร อาจไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้สูงอายุได้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 24 บางเขน มีความคิดเห็นว่า ควรศึกษาตัวอย่างจากต่างประเทศ และพัฒนาระบบอาสาสมัครให้มีความครอบคลุมในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดให้มีระบบประสานงานระหว่างอาสาสมัครอย่างมีประสิทธิภาพ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานสาธารณสุขชุมชน กองสร้างเสริมสุขภาพ สำนักอนามัย มีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) แต่ยังมีข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น จำนวนผู้ใช้จำกัดเพียง 3,000 คน อีกทั้งยังพบปัญหาการใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่

ระบบ Smart อสม. อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นคนละหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรคำนึงถึงผู้ดูแลผู้สูงอายุในแต่ละกลุ่มว่ามีทักษะด้านการสื่อสารและความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีหรือไม่

ผู้บริหารโรงเรียนผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มีความคิดเห็นว่า ควรจัดทำแอปพลิเคชันพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานได้โดยง่าย และจัดให้มีการฝึกอบรมที่ครอบคลุมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน เพื่อส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีและการป้องกันภัยในโลกดิจิทัล

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ควรให้ความรู้เกี่ยวกับคำค้น (keyword) ที่อาจเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวง เช่น คำว่า “ชวนลงทุน,” “ลงทุนออนไลน์” “ลงทุนฟรีไม่เสียเงิน” หรือ “เข้าร่วมฟังฟรีแล้วชวนลงทุน” ตลอดจนการให้ข้อมูลส่วนบุคคลในที่สาธารณะ หรือการลงทะเบียนในระบบออนไลน์ ซึ่งควรมีคำเตือนและแนวทางป้องกันอย่างชัดเจน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากอาจเคยตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางเทคโนโลยี จึงควรมีชุดเนื้อหาการสื่อสารและการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความมั่นใจในการใช้งาน พร้อมแนะแนวทางวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า การสนับสนุนผู้สูงอายุในแต่ละครัวเรือนมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ การเข้าถึงเทคโนโลยีมักต้องใช้ทรัพยากรทางการเงิน จึงเป็นอุปสรรคสำคัญ อีกทั้งในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีภาวะอัลไซเมอร์ ซึ่งอาจไม่เหมาะสมกับการใช้งานเทคโนโลยี

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า ควรมีการผลักดันเชิงนโยบายให้ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือจัดทำแพ็กเกจราคาพิเศษเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับที่มีแพ็กเกจสำหรับเยาวชน โดยควรให้หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับผู้ให้บริการมือถือในการออกแบบแพ็กเกจที่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

7.3.7 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุควรได้รับการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์ในประเด็นต่าง ๆ

“**การเริ่มเรียนรู้เทคโนโลยีควรดำเนินการด้วยความมีสติ โดยใช้หลัก “หยุด คิด ถาม ทำ”** และเน้นความรอบคอบก่อนการแชร์ข้อมูล (“ชัวร์ก่อนแชร์”)”

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 11 ประดิพัทธ์ มีความคิดเห็นว่า โฆษณาแฝงในแพลตฟอร์ม YouTube อาจส่งผลให้ผู้สูงอายุกดผิดโดยไม่ตั้งใจ และเผลอเข้าถึงลิงก์ที่แฝงมาด้วย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในการใช้งานเทคโนโลยี

นักพัฒนาสังคม ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค มีความคิดเห็นว่า ควรส่งเสริมทัศนคติที่เหมาะสมของผู้สูงอายุในการเรียนรู้และเข้าใจการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง โดยแนะนำให้รู้ว่าอะไรควรทำและไม่ควรทำ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า กรมกิจการผู้สูงอายุร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้ร่วมกันออกแบบแนวทางการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยเน้นสโลแกน “หยุด คิด ถาม ทำ” เพื่อส่งเสริมความรอบคอบในการใช้งาน

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 2 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุควรมีการจำกัดเวลาในการใช้งานเทคโนโลยีให้เหมาะสม เพื่อไม่ให้กระทบต่อสุขภาพกายและใจ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 3 มีความคิดเห็นว่า ในการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์ม Facebook ควรตรวจสอบข้อมูลและเนื้อหาให้ถี่ถ้วน เพื่อป้องกันการหลอกลวงจากร้านค้าออนไลน์

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 4 มีความคิดเห็นว่า มีประสบการณ์ในการสั่งซื้อสินค้าผ่าน Facebook แล้วไม่ได้รับสินค้าตรงตามที่โฆษณาไว้ จึงยกเลิกการใช้ช่องทางดังกล่าว นอกจากนี้ ยังเคยพบเห็นการชักชวนให้ลงทุนผ่าน Facebook ซึ่งไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ดังนั้น ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะรู้เท่าทันภัยออนไลน์ รวมถึงการรู้เท่าทันการแสดงความคิดเห็นที่อาจบิดเบือน

อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร ศูนย์บริการสาธารณสุข 25 ห้วยขวาง มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางรายมีลักษณะชอบความเป็นส่วนตัวสูง จึงอาจไม่เปิดรับข้อมูลใหม่ ส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งในด้านสุขภาพ และการใช้งานเทคโนโลยีอย่างไม่เหมาะสมจนเกิดการเลียนแบบพฤติกรรม ควรมีการแยกแยะการใช้งานอย่างถูกต้อง พร้อมชี้ให้เห็นทั้งประโยชน์และโทษของเทคโนโลยี อีกทั้งควรจัดตั้งกลุ่มไลน์ในแต่ละพื้นที่ เพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 5 มีความคิดเห็นว่า ควรมีการให้ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การแยกแยะเพจข่าวปลอม และการตรวจสอบก่อนการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มีความคิดเห็นว่า โรงเรียนผู้สูงอายุเขตยานนาวามีแกนนำในการสอนด้านการรู้เท่าทันสื่อ ซึ่งสามารถขยายผลสู่การบรรยายให้กับกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปได้ อย่างไรก็ตาม ควรส่งเสริมให้บุคคลใกล้ชิดของผู้สูงอายุ เช่น บุตรหลาน มีส่วนร่วมในการสอนและให้คำแนะนำ โดยใช้หลัก “หยุด คิด ถาม ทำ” กล่าวคือ 1. หยุด – หยุดก่อนที่จะเชื่อหรือแชร์ข้อมูลที่ได้รับมา 2. คิด – คิด วิเคราะห์ ไตร่ตรองว่า ข้อมูลนั้นสมเหตุสมผลหรือไม่ 3. ถาม – ถามหาที่มาของข้อมูล ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ 4. ทำ – หากแน่ใจแล้วว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง จึงค่อย “ทำ” เช่น แชร์ต่อ หรือดำเนินการใด ๆ ตามข้อมูลนั้น

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 6 มีความคิดเห็นว่า การเริ่มเรียนรู้เทคโนโลยีควรดำเนินการด้วยความมีสติ โดยใช้หลัก “หยุด คิด ถาม ทำ” และเน้นความรอบคอบก่อนการแชร์ข้อมูล (“ชัวร์ก่อนแชร์”)

เจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหมท่านที่ 1 มีความคิดเห็นว่า ควรส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์ และพัฒนาแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการรับยาและการดูแลสุขภาพให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 7 มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางรายมีความรู้สึกเห็นใจเมื่อพบลิงก์เชิญชวนให้ร่วมทำบุญ และอาจโอนเงินไปโดยไม่ทราบว่าเป็นกลลวง ดังนั้น ควรมีมาตรการป้องกันและการให้ความรู้เกี่ยวกับการหลอกลวงออนไลน์

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 8 มีความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ เช่น แอปพลิเคชันสำหรับการพบแพทย์ออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดูแลสุขภาพ

ครอบครัวหรือบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุท่านที่ 9 มีความคิดเห็นว่า ควรส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างรู้เท่าทัน และจัดทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้สูงอายุทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และใช้งานอย่างต่อเนื่อง

7.4 สรุปผลการดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำสำหรับผู้สูงอายุเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

7.4.1 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุเคยพบปัญหาอุปสรรค หรือความไม่มั่นใจระหว่างการใช้งานเทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งมีวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ความไม่มั่นใจและข้อจำกัดในการใช้งานอุปกรณ์

ผู้สูงอายุจำนวนมากยังไม่มั่นใจในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัล โดยมักประสบปัญหากดผิด ลืมขั้นตอน หรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว ส่งผลให้ไม่กล้าใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2) ข้อจำกัดทางร่างกายและสุขภาพ

ผู้สูงอายุเผชิญกับข้อจำกัดด้านร่างกาย เช่น มือสั่น สายตาไม่ดี ความจำลดลง และการประมวลผลข้อมูลที่ช้าลง ซึ่งล้วนเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และการใช้งานเทคโนโลยี

3) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน

ผู้สูงอายุหลายรายมีรายได้จำกัด ไม่สามารถจัดหาสมาร์ทโฟนหรือจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งยังเผชิญปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างทั่วถึง

4) ความกังวลด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งไม่มั่นใจในการใช้งานเนื่องจากกังวลเรื่องภัยไซเบอร์ โดยเฉพาะการหลอกลวงจากโฆษณาออนไลน์ ข้อความชวนเชื่อ หรือการคลิกลิงก์ที่เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล

5) ทัศนคติและความเชื่อเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ผู้สูงอายุบางรายมองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ขณะที่บางรายมีทิฐิหรือยึดมั่นในศักดิ์ศรี ไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น และมักเลือกเรียนรู้จากเพื่อนรุ่นเดียวกันมากกว่าการพึ่งพาบุตรหลาน

6) บทบาทของครอบครัวและสิ่งแวดล้อม

ครอบครัวมีบทบาททั้งในด้านการสนับสนุนและการเป็นอุปสรรค บางครอบครัวไม่มีเวลาในการสอน หรือกังวลเกี่ยวกับภัยออนไลน์จนไม่ยอมให้ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยี ขณะที่บางครอบครัวกลับเป็นแรงสนับสนุนสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุ

7) การแก้ไขโดยหน่วยงานและโรงเรียนผู้สูงอายุ

หน่วยงานด้านสุขภาพและโรงเรียนผู้สูงอายุได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดกิจกรรมอบรมโดยใช้การสอนแบบตัวต่อตัว การใช้ภาพประกอบ และการฝึกซ้ำเพื่อเสริมความคุ้นเคย พร้อมทั้งมีการประเมินผลย้อนหลังและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุถ่ายทอดความรู้ต่อไปยังเพื่อนหรือผู้สูงอายุติดบ้าน

8) ความท้าทายของกลุ่มผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียง

ผู้สูงอายุติดบ้านบางส่วนสามารถเข้าถึงการถ่ายทอดความรู้จากเพื่อนหรือชมรม แต่กลุ่มผู้สูงอายุติดเตียงยังคงประสบปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยี เนื่องจากข้อจำกัดทั้งด้านร่างกาย อุปกรณ์ และการสนับสนุนจากครอบครัว

9) ข้อเสนอแนะเชิงระบบ

ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ต สนับสนุนการเข้าถึงอุปกรณ์ที่เหมาะสม และจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจและเสริมความปลอดภัยให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยีในระยะยาว

7.4.2. ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับเทคโนโลยีมีบทบาทในการช่วยส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงชีวิตของผู้สูงอายุในหลายด้าน สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ด้านสุขภาพจิตและสังคม

เทคโนโลยีช่วยลดความเหงา และสร้างปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวและเพื่อน ผ่านการสื่อสารออนไลน์ เช่น วิดีโอคอลและโซเชียลมีเดีย ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2) ด้านการเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้

ผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดีและชอบเข้าสังคมสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว และถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ต่อให้เพื่อนรุ่นเดียวกันได้

3) ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน

ผู้สูงอายุสามารถใช้แอปพลิเคชันเพื่อสั่งอาหาร เรียกรถ ซื้อสินค้า และใช้สิทธิส่วนลด ซึ่งช่วยให้ดำเนินชีวิตประจำวันได้สะดวกและคล่องตัวมากขึ้น

4) ด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง

ยังพบปัญหาที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญ เช่น การแชร์ข่าวปลอม การกดลิงก์หลอกลวง หรือความไม่มั่นใจหลังเคยถูกหลอก ทำให้บางคนลังเลที่จะใช้งานเทคโนโลยี

5) ด้านข้อจำกัดทางกายภาพและการใช้งาน

ผู้สูงอายุบางรายมีข้อจำกัดด้านร่างกายหรือการมองเห็น จึงต้องการการแสดงผลที่ชัดเจนและวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับศักยภาพของตน

6) ด้านภาพลักษณ์และความภูมิใจ

การที่ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความภูมิใจและรู้สึกมีคุณค่า แต่หากใช้งานมากเกินไป เช่น เสพข่าวสารต่อเนื่อง อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพ ทั้งอาการปวดหัวและอารมณ์ที่แปรปรวน

7) ข้อเสนอแนะเพื่อการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนด้วยการสอนที่เหมาะสม สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง และส่งเสริมการใช้งานอย่างพอดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม

7.4.3. ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับครอบครัวหรือคนรอบข้างมีบทบาทต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.)

อาสาสมัครสาธารณสุขทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการให้ความรู้ สนับสนุน และติดตามการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในชุมชน ผ่านกิจกรรมการสื่อสารและการเยี่ยมบ้าน

2) ข้อจำกัดในการเข้าถึงบางกลุ่มผู้สูงอายุ

การเข้าถึงผู้สูงอายุที่มีฐานะดีหรืออาศัยอยู่ในหมู่บ้านปิดยังเป็นอุปสรรค เนื่องจากกลุ่มนี้มักไม่เปิดรับกิจกรรมจากภายนอก ทำให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีทำได้จำกัด

3) บทบาทของลูกหลาน

ลูกหลานมีบทบาทสำคัญในการสอนเทคโนโลยีและเป็นแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ แต่ก็มีข้อจำกัดด้านเวลาและทักษะการสื่อสาร ซึ่งอาจทำให้การถ่ายทอดความรู้ไม่ต่อเนื่อง

4) บทบาทของเพื่อนผู้สูงอายุและองค์กรสนับสนุน

เพื่อนรุ่นเดียวกัน โรงเรียนผู้สูงอายุ สมาคม มีส่วนช่วยเสริมบทบาทครอบครัว โดยจัดกิจกรรมและให้การเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจและยอมรับได้ง่ายกว่า

5) วิธีการสอนและการสร้างความมั่นใจ

การสอนผู้สูงอายุควรทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช้วิธีการที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกด้อยค่า แต่ควรสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและช่วยปลูกฝังความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี

6) การประสานความร่วมมือหลายฝ่าย

การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในผู้สูงอายุควรอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ครอบครัว และชุมชน เพื่อสร้างการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และยั่งยืน

7.4.4 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับมีบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรที่ผู้สูงอายุรู้สึกไว้วางใจและขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรด้านสาธารณสุข

ผู้สูงอายุให้ความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น พยาบาลเยี่ยมบ้าน เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต นักพัฒนาชุมชน และบุคลากรจากสถานพยาบาล เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือและใกล้ชิดกับการดูแลสุขภาพ

2) อาสาสมัครสาธารณสุขและผู้นำชุมชน

อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม./อสส.) รวมถึงผู้นำชุมชนและบุคคลในท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้คำแนะนำ เพราะมีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุและเป็นที่ไว้วางใจในชีวิตประจำวัน

3) หน่วยงานภาครัฐและองค์กรสนับสนุนการเรียนรู้

หน่วยงานภาครัฐ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ และสำนักอนามัย ที่จัดกิจกรรมต่อเนื่อง ได้รับการยอมรับจากผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับโรงเรียนผู้สูงอายุและสถาบันการศึกษาที่จัดอบรมในชุมชน

4) ภาคเอกชนและองค์กรบริการ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และธนาคาร เป็นหน่วยงานที่ผู้สูงอายุไว้วางใจในการให้ข้อมูลเชิงเทคนิคและบริการเฉพาะทาง โดยเฉพาะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือธุรกรรมการเงินออนไลน์

5) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

บุคคลที่น่าเชื่อถือในสังคม เช่น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร หรือ Influencer ที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร สามารถเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้สูงอายุสนใจเรียนรู้และเปิดใจต่อการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น

6) ข้อเสนอแนะเพื่อสร้างความมั่นใจ

ควรมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่ปลอดภัย เช่น การใช้แอปพลิเคชันธนาคารที่มีระบบเตือนภัย หรือการใช้สมุดสุขภาพดิจิทัล โดยให้หน่วยงานรัฐเป็นผู้จัดอบรม เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความกังวลในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

7.4.5 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับหากจะมีโครงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ควรเริ่มจากสิ่งที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ และกำหนดลักษณะหรือวิธีการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) เริ่มจากความสนใจและความต้องการของผู้สูงอายุ

โครงการควรออกแบบโดยคำนึงถึงความสนใจที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุ เช่น เรื่องสุขภาพ การทำอาหาร หรือการสื่อสาร โดยเลือกเนื้อหาและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแรงจูงใจและลดโอกาสจากการได้รับข้อมูลผิดพลาด

2) ใช้แอปพลิเคชันพื้นฐานเป็นจุดเริ่มต้น

การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น LINE ควรเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คอนโดหรือหอพักที่ต้องการการติดต่ออย่างสะดวกและรวดเร็ว

3) บทบาทของชมรมผู้สูงอายุและชุมชน

ชมรมผู้สูงอายุมีศักยภาพในการต่อยอดความรู้ เพราะมีการพบปะสม่ำเสมอ และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรท้องถิ่น ซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกัน

4) การมีวิทยากรเฉพาะทาง

ควรมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านสุขภาพ เทคโนโลยี และอาชีพ เข้ามาให้คำแนะนำและถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ

5) บทบาทของครอบครัวและการแลกเปลี่ยนระหว่างรุ่น

ครอบครัวควรทำหน้าที่คัดกรองข้อมูล และช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนกับบุตรหลาน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ง่ายและใกล้ชิด

6) การป้องกันความเสี่ยงจากข้อมูลผิดพลาดและการหลอกลวง

ควรมีมาตรการคุ้มครองผู้สูงอายุจากการถูกหลอกลวงในโลกออนไลน์ รวมถึงสร้างความรู้เท่าทันสื่อและการใช้งานอย่างปลอดภัย

7) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสื่อการเรียนรู้

โครงการควรมีอินเทอร์เน็ตฟรีหรือโควตาพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ และจัดทำคลิปความรู้สั้น ๆ ในแพลตฟอร์มที่เข้าถึงง่าย เช่น TikTok หรือ YouTube เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้งาน

8) การสนับสนุนผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง

ผู้สูงอายุที่ติดบ้านหรือติดเตียงควรได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงบ้าน พร้อมเจ้าหน้าที่เฉพาะทางที่ให้คำแนะนำและอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี

7.4.6 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบางควรได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัลในด้านต่าง ๆ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การออกแบบเนื้อหาและระบบสนับสนุน

ควรออกแบบเนื้อหาด้านเทคโนโลยีที่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุทุกกลุ่ม และพัฒนาระบบสนับสนุน เช่น เครือข่ายอาสาสมัครหรือแอปพลิเคชัน ที่มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

2) บทบาทของผู้ดูแลและครอบครัว

ควรพิจารณาบทบาทของผู้ดูแลหรือผู้ที่อยู่ร่วมครอบครัว เนื่องจากหลายครั้งผู้ดูแลขาดทักษะการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงโอกาสในการเรียนรู้ได้เต็มที่

3) การพัฒนาเครื่องมือและเนื้อหาที่เหมาะสม

ควรมีแอปพลิเคชันพื้นฐานที่ใช้งานง่าย การจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยดิจิทัล และการให้คำเตือนเกี่ยวกับการหลอกลวงออนไลน์ เช่น ข้อความชวนลงทุนฟรี หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในที่สาธารณะ พร้อมทั้งแนะแนวทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา

4) นโยบายสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน

ควรมีมาตรการเชิงนโยบาย เช่น การจัดทำแพ็กเกจอินเทอร์เน็ตราคาพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐและผู้ให้บริการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม มั่นใจ และปลอดภัย

7.4.7 ความคิดเห็นของผู้ที่มีบทบาทในการให้คำแนะนำผู้สูงอายุ เกี่ยวกับผู้สูงอายุควรได้รับการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์ในประเด็นต่าง ๆ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การรู้เท่าทันสื่อและการใช้งานอย่างปลอดภัย

ผู้สูงอายุควรได้รับความรู้เกี่ยวกับการระวังโฆษณาแฝง การกลั่นกรองข้อมูลบนโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook และ YouTube รวมถึงการรู้เท่าทันการหลอกลวงออนไลน์ ทั้งการซื้อขาย การชักชวนลงทุน และการโอนเงินทำบุญปลอม

2) การสร้างทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสม

ควรใช้หลักการ “หยุด คิด ถาม ทำ” เพื่อสร้างความรอบคอบก่อนแชร์หรือดำเนินการใด ๆ กับข้อมูล และควรจำกัดเวลาใช้งานเทคโนโลยีเพื่อไม่ให้กระทบต่อสุขภาพกายและใจ

3) การพัฒนาเครื่องมือและช่องทางที่เหมาะสม

ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น แอปด้านสุขภาพหรือการพบแพทย์ออนไลน์ พร้อมทั้งส่งเสริมการสร้างกลุ่มไลน์ชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และช่วยเหลือกัน

4) บทบาทของครอบครัวและบุตรหลาน

บุตรหลานควรมีส่วนร่วมในการสอน แนะนำ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยี รวมถึงช่วยเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานออนไลน์

5) การสร้างแรงจูงใจและการประชาสัมพันธ์

ควรมีการจัดกิจกรรมหรือการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยี เช่น การเข้าถึงบริการสาธารณสุขหรือสิทธิพิเศษต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจและใช้งานอย่างมั่นใจและปลอดภัย

บทที่ 8 ผลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในมุมมองสถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม

การดำเนินการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม จำนวน 60 คน และแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 รอบ เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างทั่วถึง โดยระดมความคิดเห็นครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

8.1 กำหนดการประชุม

ที่ปรึกษาได้กำหนดการประชุมให้ผู้เข้าร่วมงานเลือกช่วงเวลาที่สามารถเข้าร่วมได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อให้การประชุมกลุ่ม (Focus Group) ระดมความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus group)

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานสื่อสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานผู้สูงอายุ

วันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2568 <u>กลุ่มที่ 1</u> เวลา 08.30-12.00 น.

ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
<u>กลุ่มที่ 1</u> เวลา .น 12.00 – 08.30	
08.30– 09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมระดมความเห็น กลุ่มที่ 1
09.00 – 09.15 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเด็นในการระดมความเห็น และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่จะเกิดขึ้น และสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
09.15 – 09.30 น.	คณะผู้วิจัย นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นจากการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึก โดยจำแนกทั้งผู้สูงอายุทั่วไปและกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล 1. รูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขของผู้สูงอายุ 3. ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ส่งเสริม

เวลา	รายละเอียด
	4. ความเห็นของผู้สูงอายุด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อสามารถใช้ดิจิทัลได้
09.30 – 10.30 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อผลการศึกษาประเด็น รูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี“ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” 2. ท่านมองว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ชุมชน หรือบริบททางวัฒนธรรม มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างไร 3. อะไรคือแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี และมีอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้พวกเขาลังเลหรือเลิกใช้?
10.30 – 10.40 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.40 – 12.00 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 2 ประเด็นดังนี้ 4. จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ท่านพบ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบใดบ้าง และมักเกิดขึ้นจากช่องทางไหน 5. ท่านคิดว่าควรมีการส่งเสริมหรือออกแบบมาตรการแบบใด เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจยิ่งขึ้น 6. สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ควรได้รับ (ตามลักษณะที่คณะวิจัยได้อธิบาย) การส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัล ด้านอะไรบ้าง
12.00 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 1

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานสื่อสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานผู้สูงอายุ

วันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น.

ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
กลุ่มที่ 2 เวลา .น 16.30 — 13.00	
13.00– 13.30 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมระดมความเห็น กลุ่มที่ 2
13.30 – 13.45 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเด็นในการระดมความเห็น และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่จะเกิดขึ้น และสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
13.45 – 14.00 น.	คณะผู้วิจัย นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นจากการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึก โดยจำแนกทั้งผู้สูงอายุทั่วไปและกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล

เวลา	รายละเอียด
	1. รูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขของผู้สูงอายุ 3. ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ส่งเสริม 4. ความเห็นของผู้สูงอายุด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อสามารถใช้ดิจิทัลได้
14.00 – 15.00 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อผลการศึกษาประเด็น รูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี“ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” 2. ท่านมองว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ชุมชน หรือบริบททางวัฒนธรรม มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างไร 3. อะไรคือแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี และมีอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้พวกเขาลังเลหรือเลิกใช้?
15.00 – 15.10 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.10 – 16.30 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 2 ประเด็นดังนี้ 4. จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ท่านพบ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบใดบ้าง และมักเกิดขึ้นจากช่องทางไหน 5. ท่านคิดว่าควรมีการส่งเสริมหรือออกแบบมาตรการแบบใด เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจยิ่งขึ้น 6. สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ควร (ตามลักษณะที่คณะวิจัยได้อธิบาย) ได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัล ด้านอะไรบ้าง
16.30 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 2

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กทปส

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ระดมความคิดเห็นต่อรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานสื่อสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานผู้สูงอายุ

วันพุธ ที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น.

ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
กลุ่มที่ 3 เวลา .น 12.00 – 08.30	
08.30– 09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมระดมความเห็น กลุ่มที่ 3

เวลา	รายละเอียด
09.00 – 09.15 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเด็นในการระดมความเห็น และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมมองเห็นภาพรวมของสิ่งที่จะเกิดขึ้น และสามารถเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์
09.15 – 09.30 น.	คณะผู้วิจัย นำเสนอข้อมูลเบื้องต้นจากการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึก โดยจำแนกทั้งผู้สูงอายุทั่วไปและกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล 1. รูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และวิธีการแก้ไขของผู้สูงอายุ 3. ประเด็นที่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ส่งเสริม 4. ความเห็นของผู้สูงอายุด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเมื่อสามารถใช้ดิจิทัลได้
09.30 – 10.30 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1. ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อผลการศึกษาประเด็น รูปแบบพฤติกรรมกา“รใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” 2. ท่านมองว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ชุมชน หรือบริบททางวัฒนธรรม มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างไร 3. อะไรคือแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี และมีอุปสรรคใดบ้างที่ทำให้พวกเขาลังเลหรือเลิกใช้?
10.30 – 10.40 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.40 – 12.00 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 2 ประเด็นดังนี้ 4. จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ท่านพบ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตในรูปแบบใดบ้าง และมักเกิดขึ้นจากช่องทางไหน 5. ท่านคิดว่าควรมีการส่งเสริมหรือออกแบบมาตรการแบบใด เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจยิ่งขึ้น 6. สำหรับผู้สูงอายุ ทั้งกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบาง ควร (ตามลักษณะที่คณะวิจัยได้อธิบาย) ได้รับการส่งเสริมทักษะการใช้งานดิจิทัล ด้านอะไรบ้าง
12.00 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 3

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

8.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ อาทิ สถาบันครอบครัว สถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาผู้สูงอายุ หรือจิตวิทยาพัฒนาการ หน่วยงานกำกับดูแลสื่อออนไลน์ หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาสังคม โดยระดมความคิดเห็นครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม แรงจูงใจ ประสบการณ์การได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต และความต้องการการส่งเสริมด้านต่าง ๆ โดยแบ่งการจัดประชุมจำนวน 3 ครั้ง ในวันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2568 ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 25 คน กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 17 คน และในวันพุธ ที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 22 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 64 คน ทั้งนี้การเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้ดำเนินการกับผู้แทนจากหลายภาคส่วน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่และผู้บริหารจากหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการและอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษา ผู้แทนสมาคมและมูลนิธิที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคม โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

หน่วยงานภาครัฐ: 20 คน อาทิ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กรมสุขภาพจิต สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ สำนักพัฒนาสังคม กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สถาบันอุดมศึกษา: 8 คน อาทิ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมาคม มูลนิธิ และองค์กรวิชาชีพ: 35 คน อาทิ สมาคมการศึกษาตลอดชีวิตและส่งเสริมอาชีพ มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย สมาคมจิตวิทยาแนะแนะแห่งประเทศไทย สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย สมาคมผู้ดูแลเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ไทย สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล สมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย และสมาคมแม่บ้านมหาดไทย

ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม: 1 คน อาทิ บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด

อย่างไรก็ดี **การคัดเลือกผู้เข้าร่วมใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสม ได้แก่

1) ผู้ที่มีบทบาทเชิงนโยบาย จากหน่วยงานรัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนทิศทางเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายระดับชาติ

2) ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักพัฒนาสังคม นักวิชาการสาธารณสุข ซึ่งมีประสบการณ์จริงในการทำงานกับกลุ่มเป้าหมาย

นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ จากสถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยในสาขาต่าง ๆ อาทิ นิเทศศาสตร์ จิตวิทยา การแพทย์ผู้สูงอายุ เทคโนโลยีดิจิทัล การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาชุมชน เพื่อเชื่อมโยงมุมมองเชิงวิชาการกับการประยุกต์ใช้จริง

ผู้แทนจากสมาคม มูลนิธิ และภาคเอกชน เช่น สมาคมจิตวิทยาแนะแนว สมาคมพฤฒาวิทยา สมาคมการศึกษาตลอดชีวิต มูลนิธิเพื่อเด็กและคนพิการ สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล และบริษัทเอกชนด้านการเรียนรู้ผู้สูงอายุ ซึ่งสะท้อนมุมมองจากภาคประชาสังคม

การเลือกผู้เข้าร่วมในลักษณะนี้ ช่วยให้ข้อมูลที่ได้สะท้อนมุมมองที่ครอบคลุมทั้ง เชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติ และเชิงวิชาการ อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและข้อเสนอเชิงนโยบายที่สอดคล้องกับสภาพจริงของสังคมและความต้องการของผู้สูงอายุในอนาคต

ตารางที่ 15 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ ในวันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	นักจัดการงานทั่วไป	กรมส่งเสริมการเรียนรู้
2	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรมสุขภาพจิต
3	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรมสุขภาพจิต
4	กรรมการ	สมาคมการศึกษาตลอดชีวิตและส่งเสริมอาชีพ
5	สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
6	อาจารย์ประจำ	คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
7	เจ้าหน้าที่โครงการผู้ป่วยข้างถนนและจ้างวานข้า	มูลนิธิกระจกเงา
8	เจ้าหน้าที่โครงการผู้ป่วยข้างถนนและจ้างวานข้า	มูลนิธิกระจกเงา
9	นักวิชาการ	มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย
10	ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
11	ฝ่ายวิชาการ	ศูนย์การเรียนอัลฟอนโซ มาเรีย
12	เลขานุการ	สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม
13	กรรมการ	สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม
14	กรรมการ	สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม
15	นักวิจัย ระดับชำนาญการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์
16	นักวิจัย ระดับชำนาญการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์
17	กรรมการและอุปนายก ฝ่ายวิชาการ	สมาคมจิตวิทยาการปรึกษา แห่งประเทศไทย
18	กรรมการกลาง	สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
19	ฝ่ายวิชาการ	สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย
20		สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย
21	ประธานสมาพันธ์	สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย
22	ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ	สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ
23	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	สำนักพัฒนาสังคม
24	นักจิตวิทยา	สำนักพัฒนาสังคม
25	นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการ	สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 16 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ ในวันอังคาร ที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมสัมมาชีพชุมชน	กรมการพัฒนาชุมชน
2	ผู้เชี่ยวชาญ	กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์
3	อาจารย์ประจำ	คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
4	ผู้ดูแลหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ	บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด
5	ผู้อำนวยการ	สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล
6	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
7	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
8	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
9	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
10	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
11	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
12	-	สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล
13	หัวหน้างานกลยุทธ์โครงการ	สมาคมผู้แลเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ไทย
14	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
15	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ
16	หัวหน้างานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
17	รองผู้อำนวยการ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 17 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ ในวันพุธ ที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น. ณ ห้องเยอบีร่า 3 ชั้น 3 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ	กรมกิจการผู้สูงอายุ
2	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	กรมกิจการผู้สูงอายุ
3	ประชาสัมพันธ์สื่อสารองค์กร	กรมกิจการผู้สูงอายุ
4	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
5	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
6	นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ	กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
7	อาจารย์ประจำ	คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
8	ผู้จัดการ	มูลนิธิเพื่อเด็กและคนพิการ
9	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ
10	นักวิจัย	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
11	นักวิจัย	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
12	เจ้าหน้าที่ดูแลพันธกิจ	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แห่งประเทศไทย
13	รองประธาน	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แห่งประเทศไทย
14	นักวิเทศสัมพันธ์	สมาคมจิตวิทยาแนะแนว แห่งประเทศไทย
15	นายกสมาคม	สมาคมจิตวิทยาแนะแนะ แห่งประเทศไทย
16	กรรมการกลาง	สมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย
17	-	สมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น
18	-	สมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น
19	-	สมาคมแม่บ้านมหาดไทย
20	-	สมาคมแม่บ้านมหาดไทย
21	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
22	ผู้อำนวยการกลุ่มขับเคลื่อนพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

8.3 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา

การสรุปความเห็นจากการประชุมกลุ่ม ได้จำแนกรายงานตามประเด็น ดังนี้

8.3.1. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อผลการศึกษาที่เกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

"**ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าเวลาใช้เทคโนโลยี เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้สูงอายุเป็นซึมเศร้ากันมาก เพราะ 80% ของผู้สูงอายุรู้สึกว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว และเกิดการเปรียบเทียบ รู้สึกบั่นทอนตัวเอง และผิดหวัง** ในส่วนเรื่องแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี จะสร้างแรงจูงใจอย่างไรที่จะทำให้ผู้สูงอายุนั้นรู้สึกมีคุณค่าเพิ่มจากการใช้สื่อ"

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย

"งานวิจัยนี้สามารถสร้าง "ภูมิคุ้มกัน" ให้แก่ผู้สูงอายุได้มากน้อยเพียงใด และมีวิธีการอย่างไร เช่น **การใช้เกมออนไลน์ หรือแบบฝึกแนวปฏิบัติที่จำลองสถานการณ์เพื่อสร้างการเรียนรู้เชิงป้องกันในรูปแบบที่คล้ายกับ Metacognition**"

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า การเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุนั้น อยากเรียนผู้วิจัยที่กล่าวว่าค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต 399 ต่อบาทแพงมากนั้น ปัจจุบันในโลกธุรกิจการสื่อสารมีซิมโทรศัพท์ซึ่งคิดค่าบริการเป็นรายปีแล้ว ทั้งนี้ ตนคิดว่าหาก NT (บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีความต้องการอยากเป็นลำดับ 1 ใน 3 ของโทรคมนาคมแห่งชาติแล้ว NT จะเป็นที่พึ่งพาให้กับประชาชนได้ อนึ่ง ตนพิจารณาว่าอินเทอร์เน็ตประชารัฐไม่ใช่ทางเลือกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ดี เพราะจากประสบการณ์ส่วนตัว พบว่าสัญญาณของอินเทอร์เน็ตดังกล่าวไม่ดีเลย ห่างไปเพียง 100 เมตร ก็ไม่สามารถใช้งานได้แล้ว ทั้งนี้ แต่ก่อนเราเคยมีอินเทอร์เน็ตจากดาวเทียม แต่ปัจจุบันไม่มีแล้วเนื่องจากปัจจัยด้านผลกำไร ซึ่งไม่มีผู้ให้บริการรายใดยินดีให้บริการเพื่อผู้สูงวัยแบบนี้อีก โดยสรุป จึงเห็นว่าการมีอินเทอร์เน็ตรายปีจากซิมให้กับผู้สูงอายุจะดีกว่ามากทั้งนี้ NT เคยทำอินเทอร์เน็ต อสม. ให้กับอาสาสมัคร (อสม.) โดยคิดราคาเพียง 29 บาทต่อเดือน

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า ถ้าย้อนไปดูวัตถุประสงค์ สิ่งที่ผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมดน่าจะมีความสนใจร่วมกัน คือ "ผู้สูงอายุ" และมีการตีความคำว่าเปราะบางเพิ่มเติม ทั้งนี้ ตนมีความคิดเห็นว่าในเรื่อง "ความเปราะบาง" นั้น การจะให้ผู้สูงอายุมีภูมิคุ้มกัน มีวิจารณญาณและเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ นั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เพราะผู้สูงอายุบางคนสามารถมีชีวิตประจำวันได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอินเทอร์เน็ต แต่เมื่อทำให้ผู้สูงอายุได้ทำความรู้จักกับสื่อออนไลน์โดยไม่มีมาตรการรองรับนั้นอาจก่อให้เกิดปัญหาอีกหลายประการ เช่น ถูกหลอกลวงหรือข่าวลวง (เฟคนิวส์) ซึ่งแม้แต่คนทั่วไปยังไม่ทราบว่าข่าวใดจริง ข่าวใดปลอม ทั้งนี้ ส่วนตัวแล้วตนเห็นด้วยกับการอธิบายเรื่องผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางว่าต้องมีการเติมมิติในการงานที่เหมาะสมและสร้างภูมิคุ้มกัน

แต่ทั้งนี้ คิดว่ามี Keyword สำคัญที่เราทั้งหมดอยากให้มีร่วมกันคือ 1. การใช้สื่อออนไลน์ไม่ใช่เรื่องไม่ดี แต่จะทำอย่างไรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เช่น เสริมความรู้ได้ โดยที่ลูกหลานซึ่งไม่มีเวลาดูแลนั้นไม่ต้องเป็นห่วง แต่ต้องเป็นสื่อที่สะอาด หรือการติดต่อสื่อสารกับลูกหลานเพื่อคลายเหงา หรือการขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัครอย่างไร แต่ในปัจจุบัน สิ่งที่เราหลีกเลี่ยงไม่ได้เลยคือ สื่อนั้นมีความหลากหลาย เช่น เปิด Youtube ก็มีทุกสิ่งทุกอย่างที่ต้องการแล้ว

ทั้งนี้ ผลการวิจัยชี้ว่า LINE เป็นช่องทางที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุด ตนเห็นด้วย แต่ผลประชุมจาก AOC นั้นก็อธิบายเช่นกันว่า LINE เป็นที่ ๆ มิจฉาชีพใช้หลอกคนมากที่สุด เหยื่อมักเป็นผู้มีภูมิต้านทานน้อย และกระบวนการหลอกลวง รวมถึงการป้องกันภัยต่าง ๆ กลับล้มเหลวเมื่อมิจฉาชีพหลอกล่อให้ผู้เสียหายเพิ่มเพื่อนใน LINE ได้ ทั้งนี้มีข้ออธิบายเสริมคือ ประเด็นเรื่องค่าใช้จ่ายนั้น อาจเป็นประเด็นที่ต้องช่วยกัน แม้ว่าปัจจุบัน ผู้ให้บริการภาคเอกชนจะเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีอายุ 55 ปี สามารถเดินถือบัตรประชาชนไปยังศูนย์ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ และแลกอินเทอร์เน็ตได้ถึง 80GB ราคา 280 บาท แต่เอกชนไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการเจ้าใดก็ตาม มักไม่โฆษณา เพื่อประโยชน์ในการแสวงหากำไร รวมถึงค่ายโทรศัพท์ NT ในฐานะรัฐวิสาหกิจ ก็มีซิมผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายได้ในราคา 100 บาทต่อเดือน ด้วยเหตุนี้ ตนจึงพิจารณาว่า หากทีมวิจัยไปเติมเรื่องนี้ให้สมบูรณ์ ว่าผู้รับการสัมภาษณ์ทราบถึงโปรโมชันดังกล่าวด้วยหรือไม่ จะเป็นเรื่องที่ดีต่องานวิจัยมาก

นักวิชาการ จากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย ให้ความเห็นว่า ตนมีข้อสงสัยถึงการจัดแบ่งกลุ่มอายุ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มอายุด้วยหรือไม่ เนื่องจากตนพิจารณาว่าผู้สูงอายุ 60-65 ปี จะมีพฤติกรรมแตกต่างออกไปจากกลุ่มอายุ 75 ปีขึ้นไป หากผลการวิจัยมีการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุทั้งสองออกจากกันได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในอนาคตเป็นอย่างมาก

อาจารย์ประจำหลักสูตร การสร้างสรรค์ดิจิทัลคอนเทนต์และสื่อ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ให้ความเห็นว่า (ขออนุญาตชมว่าทีมวิจัยทำงานได้ละเอียด) ทั้งนี้ขออนุญาตฝากประเด็นหารือว่า อาจารย์น่าจะมีข้อมูลเกี่ยวกับคำสำคัญ (Keyword) คำหนึ่งในเรื่องการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต และมีคำว่าประสบการณ์ของการหลอกลวง รวมถึงร่องรอยของคำนี้หรือไม่ เพื่อการประชุมในครั้งนี้จะได้ทราบข้อมูลและรูปแบบของผู้สูงวัย และการหลอกลวงที่เกิดขึ้นกับผู้สูงวัย เพื่อนำไปทำหลักสูตรต่อไป และเพื่อนำไปสู่การรู้เท่าทันสื่อและการหลอกลวงได้[107] ทั้งนี้ เห็นว่าการศึกษาตอบคำถามข้อที่ 3 ในเรื่องของวัตถุประสงค์ส่งเสริมผู้เปราะบาง และการลดการเหลื่อมล้ำได้ดีมาก

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ความเห็นว่า ตนมีโอกาสได้ทำงานกับกลุ่มคนเปราะบาง สิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้สูงอายุคือความเหงา ความว้าเหว่ เมื่อลูกหลานไปทำงาน จะอยู่กับโทรศัพท์มือถือ

[107] สรุปคือ อยากให้ทำในเรื่องของ “ประสบการณ์การหลอกลวง” ร่วมด้วยเพิ่มเติม ทั้งนี้ อ.พิมพ์อธิบายว่า สัมภาษณ์ แต่ไม่ได้นำลงมาในสไลด์นี้ รูปแบบมีทั้งการสั่งซื้อของแล้วได้ไม่ตรงตามสั่ง การถูกชักชวนอื่นๆ หรือ Romance Scam ซึ่งอจ. อธิบายว่า Romance Scam นั้นเข้าถึงข้อมูลได้ยากมาก เนื่องจากอายที่จะเป็นผู้เสียหาย

และอยู่กับสื่อ สื่อที่ใช้มากที่สุด 2 ประเภท คือช็อปปิ้ง และบันเทิง ทั้งนี้ แม้ว่าผู้สูงนั้นกลัวคนแปลกหน้า แต่ทางมิจฉาชีพนั้นก็มีทีมวิเคราะห์เช่นกัน ว่าเหยื่อ (ในฐานะกลุ่มเปราะบาง) เป็นคนที่ทำงานชั่วชีวิต มีเงินเก็บ และจะไม่เข้ามาในลักษณะคนแปลกหน้า แต่จะทำให้ตนกลายเป็นบุคคลไม่แปลกหน้าสำหรับผู้สูงอายุก่อน เช่นเข้ามาเป็นลูก เป็นหลาน ผูกความสัมพันธ์ความสนิท จึงค่อยพาเหยื่อไปทำธุรกรรมใน LINE เพราะ LINE ไม่ได้มี AI Detect ซึ่งเป็นการแจ้งเตือนภัยอันตรายจาก AI ว่าไม่ให้ส่ง ทั้งนี้ ความบันเทิงกว่า 95% ในโซเชียลเน็ตเวิร์คถูกสร้างโดยผิดกฎหมายจากเว็บพนัน กล่าวคือเว็บพนันทำซ้ำคลิปทุกประเภท รวมถึงละครคุณธรรม ไปใส่ลิงก์หรือวีดิโอเพื่อโฆษณาเว็บพนัน เมื่อผู้สูงวัยเปิดดู เฟซบุ๊คจะเข้าใจว่าเป็นวีดีโอที่ชื่นชอบ และจะแนะนำคลิปเหล่านี้ไปเรื่อยๆ ทำให้ผู้สูงอายุตกอยู่ใน Echo Chamber (การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่พบเจอแต่ความคิดเห็นคล้ายคลึงกับของตัวเอง ในที่นี้คือพบแต่คลิปที่ตนเองชอบ) ทำให้ไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งที่น่ากลัวที่สุดคือ การที่ผู้สูงอายุแชร์คลิป AI มาเป็นจำนวนมากผ่าน LINE ซึ่งไม่มีการป้องกันอะไรเลย ซึ่งผู้สูงอายุไม่ทราบว่าสิ่งที่แชร์ไปนั้นอาจมี Script (ชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานได้) ที่ติดอยู่ (เขียนไปหาอบายมุขหรือเว็บพนันได้)

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า ส่วนตัวแล้ว คิดว่าการสื่อสารให้ผู้สูงอายุทั้งประเทศนั้นเข้าใจเป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้สูงอายุนั้นมีความแตกต่างทางภาษาทั้งเหนือ ใต้ อีสาน กลาง รวมไปถึงต่างเชื้อชาติ เช่นมีเชื้อชาติจีน จึงอยากฝากให้มีการเลือกภาษาในการสื่อสารด้วย ทั้งนี้ อยากฝากให้ทางนักวิจัยพิจารณา 2-3 ประเด็นวิจัยที่ตนเห็นต่าง คือ 1. ผลการวิจัยอธิบายว่าโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนนั้นเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุใช้กันมาก แต่ในความเป็นจริง ผู้สูงอายุเลือกใช้เพราะราคาถูก แต่แทบเล็ตนั้นราคาสูง ถ้าเทียบกันในราคาที่เท่ากัน ผู้สูงอาจเลือกใช้แทบเล็ตมากกว่า ปัญหาคือทำอย่างไรให้เข้าถึงแทบเล็ตในราคาถูกได้ 2. Device UI (User Interface)/UX (User Experience)[108] ถูกทำให้ซับซ้อนเมื่อเทียบกับความรู้ของผู้สูงอายุ หากทำให้ผู้สูงอายุทราบรูปแบบของ UX/UI ซึ่งเป็นโลกอีกประการหนึ่งต่างจากโลกความเป็นจริง จะทำให้ผู้สูงอายุรู้ทันการหลอกลวงได้ดีขึ้น 3. ถ้ามีการตอกย้ำซ้ำทวนบ่อย ๆ กับทางผู้สูงอายุ จะทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้โลกที่เห็น กับโลกที่ไม่เห็นได้ดีขึ้น (ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้คำว่า โลกอวตาร แทนโลกอินเทอร์เน็ต)

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า อยากชวนตั้งคำถามว่า ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีคุณค่าเวลาใช้เทคโนโลยี เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้สูงอายุเป็นซึมเศร้ากันมาก เพราะ 80% ของผู้สูงอายุรู้สึกว่าไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว และเกิดการเปรียบเทียบ รู้สึกบั่นทอนตัวเอง และผิดหวัง ในส่วนเรื่องแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี จะสร้างแรงจูงใจอย่างไรที่จะทำให้ผู้สูงอายุนั้นรู้สึกมีคุณค่าเพิ่มจากการใช้สื่อ แต่ปัจจัยหลักที่มักพบคือ ผู้สูงอายุมักไม่รับฟัง (ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้คำว่า ดื้อมาก และยกตัวอย่างเช่น ลูกสอนว่าอย่าเปิดแอปพลิเคชันนี้ อย่าไปเฟซบุ๊กนิ้ แต่ผู้สูงอายุบอกว่า เธอจะมารู้ดีกว่าฉันได้ยังไง) ผู้สูงอายุบางคนยังรู้สึกว่าตนเองยังมีความสามารถ และเรียกร้องให้ตนเองยังคงเป็นที่พึ่งพิงให้กับลูกหลานได้อยู่ รวมถึง

[108] UI หมายถึงองค์ประกอบทางกายภาพและภาพของอุปกรณ์ที่ช่วยให้โต้ตอบได้

ส่วน UX หมายถึงประสบการณ์จากการใช้งานอุปกรณ์ดังกล่าว

บางผู้สูงอายุไม่อยากถูกมองข้าม เช่น เปรียบเทียบว่าหลานไปกินข้าวกับคนอื่นได้ ทำไมไม่ไปกินกับฉันบ้าง จนเกิดความน้อยใจ อนึ่ง ตนมองว่ามีผู้สูงอายุอยู่ 2 ประเภท 1. ดูแลตัวเองได้ รู้สึกว่าไม่อยากเป็นภาระ ถ้าเสียชีวิต สามารถเสียชีวิตได้ด้วยตนเอง 2. ไม่อยากถูกทิ้ง ผู้สูงอายุประเภทนี้จะมีการเรียกร้องความสนใจค่อนข้างมาก และคิดว่าการเกิดปัญหา ยิ่งทำให้ตนได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น (ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า กลุ่มคนเหล่านี้อาจเป็น“ผู้เปราะบางยิ่งกว่าเปราะบาง”) การที่ผู้สูงอายุตอบว่ากลัวลูกหลานรำคาญนั้น บางครั้งอาจเป็นเพียงแค่เปลือกนอก เพราะเนื้อในคือผู้สูงอายุพยายามทำให้ลูกหลานรำคาญเพื่อให้ตนเองได้รับความสำคัญ และตนคิดว่า ผู้สูงอายุบางคนเห็นว่าการถูกหลอกนั้นมีทั้งเรื่องดี ที่ทำให้ลูกหลานกลับมาสนใจตัวเอง แต่ก็เป็นเรื่องไม่ดีที่ถูกหลอกลวง กล่าวคือเป็นสองภาวะที่ขัดแย้งกันอยู่ในตัวเอง

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า เรื่องแรกเป็นเรื่องการวิจัย อยากสอบถามถึงการมีอยู่ของการวิเคราะห์ลักษณะการใช้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีในเชิง Literacy (มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี) ว่าผู้สูงอายุนั้นมีการใช้เทคโนโลยีในลักษณะดังกล่าวหรือไม่ ทั้งนี้ เห็นว่านักวิจัยแบ่งผู้สูงอายุออกเป็นกลุ่มทั่วไป เปราะบาง และเปราะบางของเปราะบาง หากนำไปพิจารณารวมกับระดับของ Literacy อาจทำให้เห็นปัญหาได้ชัดเจน และทำข้อเสนอได้ชัดเจนขึ้น (อ.พิมพ์อธิบายว่า การเก็บข้อมูลของผู้สูงอายุนั้นมีข้อจำกัด ตรงที่ผู้สูงอายุมักจะไม่ตอบคำถามเกิน 20 คำถาม อย่างไรก็ตาม มีการประเมินเรื่องดังกล่าวเอาไว้ในแบบสอบถามแล้ว)

อุปนายกฝ่ายวิชาการ สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า ส่วนตัวแล้วตนชื่นชอบที่ผู้วิจัยมีการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มทั่วไป และกลุ่มเปราะบางโดยใช้ 5 เกณฑ์ เกณฑ์ดังกล่าวอาจพิจารณารวมกันได้ว่าเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก อีกทั้งเห็นด้วยกับผู้ให้ความเห็นคนก่อนหน้า (นักวิชาการ จากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย) ในเรื่องอายุที่เปลี่ยนแปลงกับลักษณะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ และเห็นด้วยกับปัจจัย 2 ประการ (ความคิดเห็นของผู้แทนตำรวจไซเบอร์) ว่าผู้สูงอายุเลือกใช้สื่อออนไลน์ก็เพราะความเหงา ความว้าเหว่ รวมไปถึงความอยากติดต่อกับญาติมิตรและลูก และทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า เรื่องราวข้างต้นทำให้พิจารณาได้เป็นแผนภาพใหญ่ว่ามี 3 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สื่อ ทั้งนี้ ตนพิจารณาว่าความจำเป็นในการดำรงชีวิตนั้นเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในทางลบ อนึ่ง ใน PowerPoint นั้น แม้ว่าจะมีผลจากงานวิจัย แต่ตนคิดว่าสิ่งที่ผู้สูงอายุนั้นควรต้องเรียนรู้ อาจแบ่งเป็น 1. การเรียนรู้สื่อออนไลน์ เช่นภัยออนไลน์ เวลาใช้งานที่พอดี และสุขภาพ 2. Content เกี่ยวกับวิธีการเรียนรู้แบบ Micro-Learning ซึ่งเป็นศิลปะระยะเวลาสั้นไม่เกิน 6 นาที 3. ลักษณะการเรียนรู้ พึงต้องทำให้ผู้สูงอายุอยากเรียนรู้และทำความเข้าใจด้วยตนเอง 4. การให้กำลังใจและการเสริมแสง กล่าวคือ เมื่อผู้สูงอายุนั้นเริ่มใช้งาน มีกลไกซึ่งทำให้ผู้สูงอายุได้รู้สึกภูมิใจในตนเอง

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ตนพิจารณาว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ คือนโยบายรัฐ เช่นในกรณี COV ทำให้ผู้สูงอายุได้ใช้ทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่นการใช้แอปพลิเคชันคนละครึ่ง ทั้งนี้ ในเรื่องการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างดีมากขึ้นนั้น อยากแนะนำนโยบายของประเทศจีนซึ่งมีการสร้าง

แอปพลิเคชันที่เอื้อต่อผู้สูงอายุโดยตรง มีแอปพลิเคชันย่อยในแอปพลิเคชันนั้นไม่กี่อย่าง แต่จะมีการปรับสีเป็นสีโทนอ่อน เพื่อสุขภาพสายตาของผู้สูงอายุ

ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ความเห็นว่า มีอีกประเด็นหนึ่งที่อยากให้พิจารณาเพิ่มเติมคือเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน หรือใช้เรียนหลักสูตรนี้ แต่เป็นเครื่องที่เก่าจนเกินไป ใช้ลงอะไรไม่ได้[109]

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า ส่วนตัวแล้วตนเป็นผู้สอนผู้สูงอายุด้วย และพบเรื่องที่อยากให้ทำการพิจารณาเพิ่มเติมคือ ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง มีปัญหาเรื่องการใช้เครื่องสมาร์ทโฟนในระบบปฏิบัติการที่ต่างกัน (Ex: iOS vs Android) ทั้งนี้ตนไม่สามารถตามไปดูทุกแอปพลิเคชัน และทุกการแสดงผล (Interface) ได้จึงต้องขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการสร้าง Application ที่มี Interface ไม่ต่างกันมาก หรือสอนการใช้ทั้งสองระบบ

ผู้แทนจากคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้ความเห็นว่า ขอชวนคิดก่อนที่จะไปถึงประเด็นคำตอบ ว่าเราพิจารณาเรื่อง SOCIAL MEDIA ว่าเป็นภัยหรือเป็นประโยชน์ เช่นเดียวกับการเทียบยาเสพติด และอยากให้เทียบกับวัตถุประสงค์ด้วยว่า การศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดแรงจูงใจด้วย นั่นหมายความว่าหากมองว่า SOCIAL MEDIA นั้นเป็นภัย จะทำการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุใช้โซเชียลทำไม แต่ถ้ามองว่า SOCIAL MEDIA นั้นเป็นประโยชน์ เป็นประโยชน์เพื่อให้ประชาชนสามารถมีความรู้เท่าทัน คำตอบที่ได้จะต่างกันออกไป[110]

ผู้แทนจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความเห็นว่า คิดว่าสังคมเคลื่อนไปข้างหน้าด้วยดิจิทัลอยู่แล้ว ผู้สูงอายุจึงต้องอยู่รอดให้ได้ การเสริมสร้างทักษะให้เขาอยู่รอดเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตาม ก่อนสร้างแรงจูงใจในการใช้ อาจต้องสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันในการใช้ให้กับผู้สูงอายุเสียก่อน เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกสอนภายหลัง และให้ผู้สูงอายุมีความรู้ความพร้อมเหมือนสอบให้ได้ใบขับขี่ก่อนซื้อรถ ไม่ใช่การซื้อรถมาก่อนแล้วค่อยไปสอบเอาใบขับขี่

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ในเรื่องของการกำหนดนิยาม คำว่ากลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย คำว่ากลุ่มเปราะบาง vulnerable กับภาวะเปราบาง frailty ไม่เหมือนกัน คำว่ากลุ่มเปราะบาง หมายถึง ผู้สูงอายุอย่างเดียวไหม เพราะ สามารถมีหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มเด็ก กลุ่มผู้พิการ กลุ่ม

---

[109] อ.พิมพ์อธิบายว่า เครื่องอุปกรณ์นั้น ส่วนใหญ่มาจากของตกทอดของลูกหรือหลาน จึงมักใช้ลงแอปพลิเคชันที่มีนวัตกรรมล้ำหน้าไม่ได้

[110] อ.พิมพ์อธิบายว่า เช่นเดียวกับการพิจารณาถนน ว่าเราไม่ได้มองว่าถนนนั้นเป็นภัยอย่างไร เราไม่ได้มอง SOCIAL MEDIA นั้นเป็นภัยเช่นนั้น ทั้งนี้ กองทุนฯ ผู้ให้เงินทำโครการ พิจารณาว่ากลุ่มที่เสี่ยงภัย คือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบบที่เสี่ยงต่อการมีภัย ไม่ใช่คนที่ไม่รู้เรื่องเทคโนโลยีเลย ซึ่งไม่ใช่ผู้ที่เสี่ยงต่อการรับภัยตั้งแต่ต้น ผู้วิจัยพิจารณาว่า SOCIAL MEDIA เป็นประโยชน์แต่ต้น ไม่ได้มองว่า SOCIAL MEDIA นั้นเป็นภัยแต่แรก และการแก้ไขภัยที่เกิดขึ้นจาก SOCIAL MEDIA นั้นเป็นเรื่องหนึ่งที่กำลังทำอยู่อย่างแข็งขัน แต่การป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นนั้นเป็นเรื่องที่ดีกว่า

ผู้สูงอายุ ส่วนภาวะเปราะบาง frailty เป็นภาวะที่ร่างกายอ่อนแอ มีความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย ควรต้องแยกหรือกำหนดนิยามให้ชัดเจน ควรใช้การเข้าถึงสื่อของกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า การนิยมกลุ่มเปราะบาง 5 ด้าน อยากให้นำเสนอให้กรอบที่ต้องการศึกษา รูปแบบ พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ควรจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า การวิเคราะห์ประเด็นเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ควรพิจารณาในมิติของ “ครอบครัว” เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางของผลการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้สูงอายุประมาณ 13 ล้านคน ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลาย ทั้งในแง่ของสภาพแวดล้อม ที่อยู่อาศัย และฐานะทางเศรษฐกิจ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียม กับผู้สูงอายุจากครอบครัวยากจน ย่อมมีเงื่อนไขและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น “ปัจจัยทางครอบครัว” จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคหรือข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

ในอีกแง่มุมหนึ่ง ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุยังขึ้นอยู่กับช่วงวัยและสภาพร่างกายหรือจิตใจ เช่น ผู้สูงอายุบางกลุ่มอาจต้องการเทคโนโลยีที่ช่วยในการสื่อสารกับครอบครัว ขณะที่บางกลุ่มอาจเน้นเทคโนโลยีเพื่อดูแลสุขภาพ หากสามารถกำหนดแนวคิดและวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม ก็จะสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับบริบทการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยประสบปัญหาในการแยกแยะเทคโนโลยีหรือข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น การถูกหลอกลวงจากระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือแอปพลิเคชันปลอม จึงควรมีการออกแบบระบบปฏิบัติการที่มีการกรองหรือกลไกป้องกันเพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการถูกเอารัดเอาเปรียบ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางทางเทคโนโลยี

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า การจัดทำหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุควรคำนึงถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะติดเตียงถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุกลุ่มนี้มักประสบกับข้อจำกัดในการเข้าถึงกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะซึมเศร้า และความเปราะบางทางจิตใจในระดับสูง ดังนั้น จึงควรมีการออกแบบหลักสูตรเฉพาะที่ตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ด้วย

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย มีความคิดเห็นว่า ชื่อโจทย์วิจัยในโครงการนี้คือ “การสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์” ซึ่งเป้าหมายหลักที่คาดหวังจากผลการศึกษา คือ การประเมินขนาดและลักษณะของปัญหา อย่างไรก็ตาม ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการเลือกพื้นที่ศึกษา เช่น เมืองหลักและเมืองรอง ว่ามีความแตกต่างหรือมีความสำคัญอย่างไรในเชิงประเด็นปัญหาและการออกแบบแนวทางการแก้ไข

การศึกษานี้มุ่งเน้นการพัฒนาหลักสูตรที่นำไปสู่กระบวนการเรียนรู้ ความเข้าใจ และการสร้างแนวปฏิบัติ แต่ควรตระหนักว่า งานวิจัยลักษณะนี้มีการดำเนินการมาแล้วจำนวนไม่น้อย และหลายกรณีพบว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไม่ได้ถูกนำไปใช้จริงหรือไม่มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น จึงควรตั้งคำถามสำคัญว่า งานวิจัยนี้สามารถสร้าง “ภูมิคุ้มกัน” ให้แก่ผู้สูงอายุได้มากน้อยเพียงใด และมีวิธีการอย่างไร เช่น การใช้เกมออนไลน์ หรือแบบฝึกแนวปฏิบัติที่จำลองสถานการณ์เพื่อสร้างการเรียนรู้เชิงป้องกันในรูปแบบที่คล้ายกับ “Metacognition” ซึ่งแม้จะมีความน่าสนใจ แต่ก็อาจเกิดขึ้นจริงได้ยากในบริบทของกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ การนำเสนอผลของปัญหาควรมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านข้อมูลเชิงประจักษ์จากแหล่งต่าง ๆ เช่น สถิติคดีจากตำรวจไซเบอร์ หรือข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ในเขตเมืองว่าปัญหาเกิดขึ้นในลักษณะกระจุกตัวหรือกระจายตัวอย่างไร ทั้งนี้ ควรนำเสนอผลของข้อมูลให้ชัดเจน

นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีความคิดเห็นว่า มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุให้ชัดเจน โดยเฉพาะในด้านช่วงอายุ เพื่อให้สามารถออกแบบเนื้อหาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับพัฒนาการ ความสนใจ และศักยภาพของแต่ละช่วงวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทักษะความรู้เท่าทันภัยคุกคามในโลกออนไลน์ โดยเฉพาะการรู้เท่าทันกลโกงของมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นภัยที่ผู้สูงอายุมักตกเป็นเป้าหมาย

8.3.2. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ชุมชน หรือบริบททางวัฒนธรรมมีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

“**ปัญหาที่พบคือหน่วยงานทุกองค์กรสอนการใช้งาน แต่ไม่ได้สอนธรรมชาติของการใช้สิ่งนั้นเลย** ตนเคยไปลองสอบถามว่า **คำถามแรกคือบัญชีของFacebook มีกี่ประเภท อะไรบ้าง กลับไม่มีใครตอบได้เลย** ทั้งนี้ เราอาจมองว่า Algorithm (ขั้นตอนวิธี ในที่นี้หมายถึงลำดับคำสั่งชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลของ Facebook) นั้นไกลตัวผู้สูงอายุ แต่ตนพิจารณาว่าสามารถอธิบายให้สั้นและทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้”

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

“**ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งยังไม่ใช้เทคโนโลยี เนื่องจากมีทัศนคติว่าตนเองมีอายุมากแล้วและเทคโนโลยีไม่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวัน หากมีการออกแบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ การเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีย่อมมีแนวโน้มสูง**”

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ กรมสุขภาพจิต คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า สิ่งสำคัญที่จะให้ผู้สูงอายุมีแรงจูงใจเข้าใช้เทคโนโลยี คือ 1. บริบททางวัฒนธรรม ซึ่งบริบทปัจจุบันยังพิจารณาว่าผู้สูงอายุควรจะอยู่เฉย ๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ผู้สูงถูกด้อยคุณค่าและเป็นอุปสรรคต่อความอยากเรียนรู้ของผู้สูงอายุ 2. การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุตามเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น กรณีผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง ติดสังคม เพื่อเน้นพัฒนาแอปพลิเค

ชันให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของผู้สูงอายุ 3. การนำเทคโนโลยีมาใช้แจ้งเตือนกับผู้สูงอายุ เช่นการเตือนให้กินข้าว กินยา อาจเข้าถึงต่อตัวผู้สูงอายุได้ดี

ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ให้ความเห็นว่า จากการสอบถามตามภูมิภาค ผลการสอบถามทราบว่ามีผู้สูงหลายคนที่ถูกหลอก โดยส่วนตัวตนเกิดความสงสัยว่าผู้สูงอายุนั้นไม่ได้ข่าวหรือไม่ ผู้สูงอายุนั้นก็ไม่ได้จริง ๆ เพราะใช้แต่แอปพลิเคชัน ไม่ได้อ่านข่าวออนไลน์ จนสุดท้ายแล้วผู้สูงอายุนั้นอยากได้รายได้ จึงโหลดแอปพลิเคชันที่ถูกบอกกล่าวมาว่าเป็นแอปพลิเคชันสมัครงาน แต่สุดท้ายกลับถูกหลอกอีกครั้งหนึ่ง ตนจึงรู้สึกว่า การสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้สูงอายุแบบ Online อย่างเดียวไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร พึงต้องทำเป็น Hybrid ทั้งนี้ไม่มีองค์กรใดจะสามารถสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้สูงอายุได้ลำพังเพียงองค์กรเดียว อาจยกตัวอย่างในเรื่องแอปพลิเคชัน Smart อสม. เราสามารถใช้แอปพลิเคชันนี้ และเครือข่ายอาสาสมัครในการให้ความรู้และภูมิคุ้มกันแก่ผู้สูงอายุได้ หรือแม้แต่ สกมช. ก็มียันต์เตือนสติให้ดาวน์โหลด ทั้งนี้ การอบรม Parental Device เพื่อตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์มือถือให้ผู้สูงอายุ ก็สามารถแจ้งเตือนและสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้สูงอายุได้ในระดับหนึ่ง ในส่วนของเนื้อหานั้น เราต้องตามให้ทันมิจฉาชีพให้ได้ และใช้วิธีการเข้าถึงเครือข่ายรอบตัวผู้สูงอายุช่วยเหลือ

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า ตนเป็นคนหนึ่งที่ใช้มือถือ Realme และไม่ทราบข่าวเรื่องแอปพลิเคชันเสริม จนกระทั่งมีข่าวเข้ามาว่ามีแอปพลิเคชันเสริม ตนจึงรู้ว่าแอปพลิเคชันนี้ถูกติดตั้งในเครื่องโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งนี้ ตนคิดว่าควรมีการประกาศข่าวโดยตรงเป็นชื่อชัดเจนเพื่อเตือนภัย โดยเป็นนโยบายรัฐพิเศษที่ได้รับรองโดยกฎหมาย เพราะผู้สูงอายุไม่ทราบว่า แอปพลิเคชันหนึ่งนั้นคือแอปพลิเคชันอะไร มือถือยี่ห้อหนึ่ง คือยี่ห้ออะไร

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า ในส่วนของปัจจัยนั้น พิจารณาว่ามี 4 เหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุอยากใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ กล่าวคือ 1. เพราะอยากติดต่อกับคนรอบข้าง ข้อสังเกตคือเราตั้ง LINE เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารไม่ให้ห่างกัน ทั้งนี้ ผู้สูงอายุที่ไม่ทราบและไม่เข้าใจก็คิดว่าตนเองถูกทิ้ง เกิดความน้อยเนื้อต่ำใจตามมา แต่เมื่อทำการสอนแล้วผู้สูงก็ไม่พอใจเพียงแค่การใช้แอปพลิเคชัน LINE และอยากเล่นแอปพลิเคชันอื่นด้วย ซึ่งเมื่อผู้สูงอายุได้ดูก็อาจตั้งคำถามว่า ทำไมบ้านนั้นจึงพาผู้สูงอายุไปเที่ยว แต่ทำไมบ้านเราจึงไม่พาไป 2. ในปัจจุบัน ประเทศไทยเป็น Digital Transformation ซึ่งเป็นการผลักดันโดยกลไกเพื่อให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเข้าใช้งาน ต้องสแกนหน้า ต้องอัพโหลดบัตรประชาชนออนไลน์ 3. สังคมเปลี่ยนไปจากที่เคยซื้อของที่ร้านก็เป็นการซื้อของผ่านร้านค้าออนไลน์ แต่ก็เป็นดาบสองคม จากการที่มีมิจฉาชีพหลากรูปแบบเข้ามาในลักษณะของลูกหลาน แนะนำให้ซื้อครีมบำรุง แนะนำให้ซื้อของต่าง ๆ โดยมีวิธีการบอกต่อผู้สูงอายุว่า อย่าปรึกษาใคร อย่าสั่งตอนที่ลูกอยู่ และให้ร้านค้านำมาส่งตอนที่ไม่มีใครอยู่บ้าน รวมถึงผู้สูงอายุสามารถจ่ายเงินปลายทางแล้วรับสินค้าได้ เป็นช่องโหวในการใช้งานประเภทหนึ่ง 4. เรื่องทางด้านสุขภาพและการแพทย์ การส่งสวัสดีวันจันทร์เพื่อให้ทุกคนทราบว่ายังอยู่ เมื่อผู้สูงอายุหยุดส่ง อาจเป็นสัญญาณว่า

เกิดเหตุร้ายขึ้น ทั้งนี้ ตนไม่ได้ปฏิเสธให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยี แต่ต้องคิดกันว่าดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้ผู้สูงอายุนั้นปลอดภัย

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า มีส่วนที่สอดคล้องกันกับคุณสืบศักดิ์ เช่นในเรื่องปัจจัยของครอบครัว ยกตัวอย่างได้แก่ ผู้สูงอายุที่อยู่ในวัฒนธรรมที่มีความต่างทางอายุกันมาก เช่น คุณแม่ในครอบครัวหนึ่ง ซึ่งกลายเป็นคุณยายในเวลาต่อมา พยายามใช้เทคโนโลยี ใช้สมาร์ทโฟนให้ได้ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับชีวิตของหลาน เช่น การสื่อสารในกลุ่มผู้ปกครองของหลาน หรือการส่งการบ้านผ่านแอปพลิเคชัน LINE ซึ่งก่อนหน้านี้ยังไม่มีเทคโนโลยีดังกล่าว แต่เมื่อปัจจุบันมีแล้ว ตนจึงพิจารณาว่าแม่ในฐานะยายอยากมีตัวตนในสายตาหลาน และอยากมีคุณค่าในตัวเองจากการช่วยแบ่งเบาภาระของตนเอง (ซึ่งเป็นมารดาของหลาน)

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ความเห็นว่า ตนคิดว่าส่วนของชุมชน เช่น อบต. อบจ กทม. เมืองพัทยานั้นมีผลต่อการป้องกันภัยโซเชียล เพราะมีงานที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อยู่ และมีการจัดอบรมแทบทุกเดือน แต่ปัญหาที่พบคือหน่วยงานทุกองค์กรสอนการใช้งาน แต่ไม่ได้สอนธรรมชาติของการใช้สิ่งนั้นเลย ตนเคยไปลองสอบถามว่า คำถามแรกคือบัญชีของFacebook มีกี่ประเภทอะไรบ้าง กลับไม่มีใครตอบได้เลย ทั้งนี้ เราอาจมองว่า Algorithm (ขั้นตอนวิธี ในที่นี้หมายถึงลำดับคำสั่งชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลของ Facebook) นั้นไกลตัวผู้สูงอายุ แต่ตนพิจารณาว่าสามารถอธิบายให้สั้นและทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้ และตอบคำถามที่มีคนเคยไปให้ความเห็นในคลิปเว็บพนันว่า “เบื่อพวกเว็บพนัน” ได้ว่าจะยังพบเจออยู่ เพราะเว็บพนันนั้นเองเป็นผู้จัดทำคลิปผิดกฎหมายดังกล่าว ในส่วนของการผลักดันให้ประเทศไทยเข้าสู่ Thailand 4.0 นั้น ตนเคยถามผู้สูงอายุว่าทำไมใช้เลขโทรศัพท์เป็นเลขบัญชีพร้อมเพย์ ซึ่งเป็นช่องทางให้มิจฉาชีพทราบ และเมื่อมิจฉาชีพอธิบายให้ทราบและเข้าใจ ก็จะได้รับความไว้วางใจจากผู้สูงอายุและนำไปสู่การถูกหลอกและถูกนำข้อมูลไปในภายหลัง ทั้งนี้ ตนขอยกกรณีศึกษา 2 กรณี คือหนึ่งเป็นข้าราชการเกษียณ ซึ่งโจรรู้เพราะคนอื่นโพสต์เฟซบุ๊กแล้วแท็กชื่อตนว่า “ยินดีกับพี่ตูนด้วยนะคะวันวานที่พากเพียร สู่วันเกษียณที่ภาคภูมิ” และสอง ลูกสาวถูกมิจฉาชีพปลอมเป็นกรมบัญชีกลางโทรมาบอกว่าพ่อทีเป็นข้าราชการเกษียณนั้นมีเงินทิ้งค้างบัญชีไว้ 3 แสน เหตุผลที่มิจฉาชีพแต่งเรื่องได้ใกล้เคียงก็เพราะตนเป็นคนลงข้อความเองว่า “ขอบคุณที่มาร่วมส่งพ่อนะคะ” ในส่วนนี้ ตนจึงคิดว่าควรที่จะเสริมเรื่องของธรรมชาติของอินเทอร์เน็ตและการโพสต์ข้อความ ซึ่งอาจเป็นช่องทางให้หลอกลวงได้

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า เคยทำวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ทำอาชีพวินมอเตอร์ไซค์ พบว่าการใช้แอปพลิเคชันทำให้ผู้สูงอายุหารายได้ได้มากขึ้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มที่ใช้ไม่ได้ รายได้ก็จะลดลง

ผู้แทนจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความเห็นว่า เราอาจต้องมองภาพสังคมและวัฒนธรรมไทยในอดีต คือผู้สูงอายุเกิดมาในสังคมของวัฒนธรรมกลุ่ม (Collectivism) มีกลุ่มเป็นที่พึ่งพิง กลุ่มนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นครอบครัวเสมอไป ซึ่งเป็นวัฒนธรรมประการหนึ่งที่ทำให้ป้องกัน

คำแนะนำจากครอบครัว อย่างไรก็ดี การที่ผู้สูงอายุทั่วไปและเปราะบางนั้นอยู่ในกลุ่มเดียวกันโดยไม่แยกออกจากกันตามหลักสังคมวัฒนธรรมกลุ่มก็เป็นสิ่งที่ดี เพราะผู้สูงอายุที่เก่งจะสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุอื่นได้ และพบว่าผู้สูงอายุจะช่วยเหลือกันและเข้าใจกันได้มากกว่าบุคคลภายนอก รวมทั้งสามารถก่อให้เกิด Collective Learning (เรียนด้วยกันเป็นกลุ่ม) ได้ในที่สุด

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า ในส่วนของครอบครัว พบเจอปัญหาคือ ลูกหลานนั้นบอกผู้ใหญ่ในครอบครัวว่าอย่ากด แต่ไม่บอกว่าห้ามกดเพราะอะไร สิ่งนี้เป็นปัญหาขึ้นเนื่องจากผู้สูงอายุไม่ทราบเหตุผลว่าทำไมถึงไม่ให้กระทำอีกส่วนหนึ่งคือ ลูกทำให้เองจนหมดทุกกระบวนการ เมื่อพี่ ๆ (กลุ่มยังแฮปปี้เรียกกลุ่มผู้สูงอายุว่า กลุ่มพี่ ๆ) เข้ามาเรียนกับยังแฮปปี้แล้วพกพาอุปกรณ์การเรียนมาด้วย แต่ลูกหลานไม่ได้บอกพาสเวิร์ดเอาไว้ล่วงหน้า ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุบางส่วนถูกทิ้งระหว่างการสอน ทั้งในช่วงของการดาวน์โหลด และการเรียนแอปพลิเคชันหนึ่ง ๆ สิ่งนี้เป็นปัญหาเช่นกันว่า ทางครอบครัวกำลงทำให้ผู้สูงอายุนั้นพึ่งพาตัวเองไม่ได้ด้วยหรือไม่ในส่วนของชุมชน คุณผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่าอธิบายว่ากลุ่มยังแฮปปี้มีหลักสูตร “ยังแฮปปี้พลัส” เพื่อทำการสอนบทเรียนออนไลน์กับผู้สูงอายุ 300 คนต่อวัน โดยร่วมกับศูนย์นันทนาการ กรุงเทพฯ มาเรียนด้วยกันผ่านจอ เมื่อในอดีตนั้น กลุ่มผู้สูงอายุไม่มั่นใจและขาดแรงบันดาลใจในการเรียน แต่เมื่อให้เห็นหน้าเพื่อนผู้สูงอายุด้วยกัน ทำให้ผู้สูงอายุกลับเกิดแรงบันดาลใจ อยากลองและมั่นใจในเข้ามาเรียน ทั้งนี้ อายุกลุ่มผู้สูงอายุที่กลุ่มยังแฮปปี้ดูแลอยู่ ส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลาง อายุประมาณ 55 ปีขึ้นไป สูงสุด 92 ปี และเรียนต่อเนื่อง 3 รุ่นแล้ว

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า พิจารณาในส่วนของ Internet กล่าวคือ กลุ่มชนบทยังอาจเข้าไม่ถึง Internet ได้ทันคนในเมือง กลุ่มชนบทอาจมีอินเทอร์เน็ตเพียง 2G ในขณะที่คนเมืองมีถึง 5G ไปแล้ว ครอบครัวจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุของกลุ่มชนบทนั้นไม่สามารถเรียนรู้เทคโนโลยี หรือเรียนรู้เทคโนโลยีได้เท่าทันกับลูกหลานหรือคนในเมือง เพราะผู้สอนมักต้องทำงาน ณ ที่ห่างไกล และไม่ได้กลับบ้านเป็นระยะเวลายาวนาน การสอนจึงอาจต้องเดินทางไปสอนถึงบ้านเลย ทั้งนี้ วิถีทางที่อาจแก้ไขปัญหานี้ได้คือการส่งตัวแทนไปเรียน แบบประชุมในชุมชน ประมาณเดือนละครั้ง เพื่อกลับมาช่วยสอนผู้สูงอายุต่อไป

นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีความคิดเห็นว่า สถาบันครอบครัวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้ดูแลใกล้ชิด เช่น ลูกหลาน หรือสมาชิกในครอบครัว ซึ่งถือเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีและการสื่อสารของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมทัศนคติและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ดูแลในการสื่อสารกับผู้สูงอายุ

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า คนในครอบครัวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้สื่อของผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุจำนวนมากมีความต้องการในการสื่อสารเพื่อบรรเทาความเหงา และเชื่อมโยงกับบุคคลรอบข้าง การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า จากการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในประเด็นด้าน Well-being ของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งยังไม่ใช้เทคโนโลยี เนื่องจากมีทัศนคติว่าตนเองมีอายุมากแล้วและเทคโนโลยีไม่จำเป็นสำหรับชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตาม หากมีการออกแบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุในเขตเมือง หรือกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูง ความพร้อมในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีย่อมมีแนวโน้มสูง

อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความคิดเห็นว่า เคยลงพื้นที่คลองปทุมธานี พบบริบทของชุมชมผู้สูงอายุ เนื่องจาก ลูกหลานทำงาน ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีการใช้โซเชียลมีเดียในการพูดคุยกับกลุ่มเพื่อน เพื่อคลายเหงา อย่างไรดี สิ่งที่ระวังผู้สูงอายุไม่รู้เท่าทันสื่อ ปัจจุบันโดย AI มาหลอก

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย มีความคิดเห็นว่า กระแสของเทคโนโลยีในปัจจุบันได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้สูงอายุต้องเรียนรู้และปรับตัวให้เท่าทัน เช่น การใช้ระบบสแกนเพื่อชำระเงิน หรือการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เช่น “เป๋าตัง” ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัล ผู้สูงอายุที่สามารถเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ จำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น การมองเห็นลดลง หรือมีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว อาจเผชิญกับอุปสรรคในการใช้งาน แม้จะมีความตั้งใจหรือความสนใจที่จะเรียนรู้ก็ตาม

กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ครอบครัวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมและสนับสนุนการปรับตัวของผู้สูงอายุต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม พบว่าบางครอบครัวยังมีทัศนคติในการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ไม่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างเต็มที่ หากบุคคลใกล้ชิดไม่มีการส่งเสริมหรือสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้สูงอายุอาจเผชิญกับข้อจำกัดในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้

ในมิติของชุมชน การส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุในท้องถิ่น ถือเป็นแนวทางที่สามารถช่วยเพิ่มพูนความเข้าใจและสร้างความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องคำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรม ทัศนคติ และความเปราะบางทางร่างกายหรือจิตใจของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจส่งผลให้การปรับตัวเข้าสู่เทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ใช่สิ่งจำเป็นหรือเหมาะสมกับผู้สูงอายุทุกกลุ่มเสมอไป โดยเฉพาะในการเปราะบาง

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว โดยเฉพาะในด้านการสร้างสัมพันธภาพภายในครอบครัว และมีกลไกการดำเนินงานในระดับพื้นที่รองรับ เช่น ศูนย์การพัฒนาชุมชน มี 6,000 กว่าแห่ง อย่างไรก็ตาม การสร้างสัมพันธภาพในครอบครัวในยุคปัจจุบันเป็นเรื่องที่ท้าทาย เนื่องจากบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเป็น “สังคมก้มหน้า” ซึ่งสมาชิกในครอบครัวต่างใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับเทคโนโลยีมากกว่าการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

หน่วยงานที่ทำอาจจะไม่สามารถเข้าถึงในทุกครอบครัวได้ มีความจำเป็นต้องอาศัยบุคคลในพื้นที่ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับกลไกในชุมชน เช่น การบริหารงานของในแต่ละพื้นที่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ไหม หรืออาสาสมัครมีความรู้ และทักษะมากเพียงพอหรือไม่ที่จะดูแลผู้สูงอายุในแต่ละกลุ่ม และพื้นที่สร้างสรรค์ในชุมชนมีมากน้อยเพียงใด เช่น ชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่สามารถเป็นเวทีการเรียนรู้ร่วมกันและการแก้ไขปัญหาอย่างมีส่วนร่วม ชมรมผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในการเข้ามาทำกิจกรรม โดยการของบสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐเพื่อเสริมศักยภาพการดำเนินงานได้ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมส่งเสริมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น ในส่วนของวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิม การส่งเสริมบทบาทของผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชนยังคงมีความสำคัญ โดยต้องตระหนักถึงคุณค่าของผู้สูงอายุในฐานะผู้มีประสบการณ์ และเป็นแกนกลางของความสัมพันธ์ในสังคมไทย

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุทุกคนล้วนมีโอกาสตกเป็นเหยื่อของภัยคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขแวดล้อมหลายประการที่เอื้อต่อการเกิดปัญหา ทั้งนี้ ในความเป็นจริง ภัยเหล่านั้นมักเกิดจากปัจจัยภายในตัวผู้สูงอายุเอง รวมถึงบุคคลใกล้ชิดอย่างผู้ดูแล ซึ่งอาจมีบทบาทเป็นผู้หยิบยื่นเงื่อนไขที่นำไปสู่ความเสี่ยงโดยไม่รู้ตัว ตัวอย่างเช่น การมอบโทรศัพท์มือถือให้ผู้สูงอายุใช้งาน แม้มีเจตนาดี แต่หากปราศจากการดูแลและแนะนำอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นช่องทางให้เกิดการหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการของรัฐ ซึ่งพยายามส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล แม้เป็นแนวทางที่มีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวก แต่กลับกลายเป็นแรงผลักดันให้ผู้สูงอายุต้องปรับตัวเข้าสู่เทคโนโลยีโดยมีความจำเป็นสูง ทั้งที่กระบวนการดังกล่าวอาจมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งจะเข้าใจและดำเนินการได้อย่างปลอดภัย จากข้อมูลพบว่าผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงผ่านระบบคอมพิวเตอร์ในระดับที่น่ากังวล โดยมูลค่าความเสียหายรวมสูงถึงประมาณ 3,000 ล้านบาท สะท้อนให้เห็นถึงความเปราะบางและความจำเป็นในการวางแนวทางป้องกันที่ครอบคลุมทั้งเชิงครอบครัว ชุมชน และเชิงนโยบายของรัฐอย่างเป็นระบบ

มูลนิธิเพื่อเด็กและคนพิการ มีความคิดเห็นว่า ครอบครัว ชุมชน และบริบททางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในชุมชนต่างจังหวัดซึ่งมีความหลากหลายด้านบริบทและรูปแบบการใช้ชีวิต พบว่าหลายชุมชนอาจยังไม่มีวัฒนธรรมในการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุในชุมชนเหล่านี้มักไม่คุ้นชินหรือไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย ขณะเดียวกันวัฒนธรรมไทยแบบดั้งเดิมที่ให้ความเคารพผู้ใหญ่ ส่งผลให้ผู้สูงอายุหลายคนไม่จำเป็นต้องดำเนินการด้านเทคโนโลยีด้วยตนเอง เนื่องจากมีลูกหลานคอยช่วยเหลือ อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่เพียงลำพังหรือเผชิญข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐจึงกลายเป็นเรื่องจำเป็น ซึ่งในปัจจุบันมักต้องดำเนินการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็น

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า บริบทของสิ่งแวดล้อมและชุมชนมีผลอย่างยิ่งต่อการเข้าถึงและเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยเมื่อเทียบกับผล

การศึกษาจากต่างประเทศ ควรระบุว่าประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหรือเสียเปรียบต่างประเทศอย่างไร ในระดับสากล แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อกลุ่มเปราะบาง เช่น มาตรฐาน WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ได้กำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับการใช้งานของกลุ่มเปราะบางรวมถึงผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นแนวทางที่ประเทศไทยควรนำมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก เช่น เฟซบุ๊ก ที่มักพบปัญหาการหลอกลวงหรือการแอบอ้างขายสินค้า

การจัดทำหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องจำเป็น และควรมีสื่อประกอบ เช่น อินโฟกราฟิก ที่มีรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม โดยเน้นการสอนที่ถูกวิธีและสอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

8.3.3. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี และอุปสรรคที่ทำให้ผู้สูงอายุลังเลหรือเลิกใช้งาน

“กรณีการเลิกใช้นั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน **ส่วนแรกคือการถูกหลอกเอาเงินไปทำให้ผุ้สูงอายุนั้นรู้สึกว่าถูกลดคุณค่าไป อีกกรณีคือความน้อยใจและรู้สึกถูกไม่เห็นค่า เช่น ส่งสวัสดีวันจันทร์แล้วลูกหลานไม่ตอบกลับ ก็รู้สึกน้อยใจว่าส่งทำไม จึงไม่ส่งและเลิกใช้ไปในที่สุด**”

อุปนายกฝ่ายวิชาการ สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า ตนคิดว่าความอยากมีตัวตนของผู้สูงอายุนั้นเป็นเครื่องผลักดันไปสู่ความอยากมีตัวตนในโลกโซเชียลได้ดีมาก ยกเคสคือพ่อตาของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งสร้างภาพตัวเองว่าเป็นเกษตรกร ทั้ง ๆ ที่ตนไม่ได้เป็นและไม่ได้ตรงกับความเป็นจริง อีกกรณีหนึ่งคือ พ่อตามีพระเครื่องมาก การลงในเพจทำให้พ่อตามีรายได้และมีคนติดตามมาก (ประมาณ 7000 คน) รวมถึงมีคนไม่รู้จักกันเดินทางมาหาอยู่บ่อย ๆ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์พิจารณาว่าเรื่องนี้ทำให้พ่อตามีตัวตนในโลกโซเชียลจริง เป็นเรื่องที่พ่อตาในฐานะผู้สูงอายุวัย 70 นั้นมีความพยายามมาก แต่ตนก็มีความระแวงในเรื่องคนที่ไม่รู้จักกันมาหา

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า ตนพิจารณาว่าเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการเลี้ยงดู กล่าวคือลักษณะของคนไทยคือขี้เกรงใจ ปฏิเสธไม่เป็น และเกรงใจคนนอกบ้านมากกว่าในบ้าน สิ่งนี้เป็นมรดกตกทอดจากรุ่นสู่รุ่น แม้ว่าตนจะเป็นนักจิตวิทยา แต่พอถูกหลอกก็กลัว แล้วต้องไปธนาคารในทันทีเพื่อยืนยันข้อเท็จจริง จึงเคยนำมาถามตนเองว่าทำไมถึงกลัวความผิด ได้ข้อสรุปว่าวัฒนธรรมของบ้านเรานั้น “กลัวความผิด” ทั้งนี้เป็นข้อพิจารณาว่าเราจะทำอย่างไรให้รู้สึกปฏิเสธได้ดีขึ้นโดยไม่รู้สึกผิด

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า ตนกลัวว่าการรณรงค์ (Campaign) ที่ออกมาจะลบเลือนสายสัมพันธ์ความเป็นไทยไป ตนพิจารณาว่า ในปัจจุบันนั้น สายสัมพันธ์ความเป็นไทยผ่าน

ปฏิสัมพันธ์นั้นขาดหายไปหลังจากการเข้ามาของสมาร์ทโฟน กลายเป็นสังคมก้มหน้า และเมื่อเกิดเหตุการณ์อะไรสักอย่างหนึ่ง คนแถวนั้นจะมองและกลับไปโลกอวตาร (โลกโซเชียล) ในเกือบจะทันที ซึ่งตนคิดว่าเป็นเรื่องที่อันตราย ทั้งนี้ข้อพิจารณาดังกล่าวมีผลมากขึ้นจากการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intellegence - AI) ทำให้ความใส่ใจต่อสังคมจริงนั้นน้อยลง

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ความเห็นว่า ในส่วนของการเลิกใช้นั้น ตนไม่แน่ใจว่าเพราะลูกหลานให้เลิกใช้ หรือเลิกเอง ส่วนเรื่อง Campaign นั้น หน่วยงานของเรามี “ไม่รับ ไม่คุย ไม่คลิก” แต่ยังไม่มีปัจจัยที่ทำให้เราทำแคมเปญชาติได้ เพราะเราตีความคำว่าอาชญากรรมทางเทคโนโลยีต่างกัน (ระบบการแจ้งความอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีอย่างน้อย 14 อนุมาตรา) ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เขาเลิกใช้อาจเป็นเพราะถูกหลอก

อุปนายกฝ่ายวิชาการ สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า กรณีการเลิกใช้นั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือการถูกหลอกเอาเงินไปทำให้ผู้สูงอายุนั้นรู้สึกว่าถูกลดคุณค่าไปเพราะเงินหายไปในคราวเดียว จึงเลิกใช้แล้วเอาเงินที่เหลือใส่โอ่ง อีกกรณีคือความน้อยใจและรู้สึกถูกไม่เห็นค่าจึงเลิกใช้ เช่น ส่งสวัสดีวันจันทร์แล้วลูกหลานไม่ตอบกลับ ก็รู้สึกน้อยใจว่าส่งทำไม จึงไม่ส่งและเลิกใช้ไปในที่สุด

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ประเด็นของแรงจูงใจนั้น เช่นกรณี 1. การรักษาพยาบาล ในบางครั้งต้องนัดแนะแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน จึงเป็นเหตุที่ทำให้ต้องใช้ รวมถึงไม่อยากใช้ไปพร้อมกัน 2. แอปพลิเคชันบางแอปพลิเคชันทำให้อุปกรณ์ถูกใช้พื้นที่ความจำจนเต็มอย่างรวดเร็ว เมื่อไม่สามารถใช้แอปพลิเคชันนั้นได้ จึงเลิกใช้ไปโดยปริยาย

ผู้แทนจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ความเห็นว่า สำนักของตนเองเคยทำวิจัยนี้ และตนในฐานะผู้วิจัย เคยสอบถามว่าทำไมถึงเริ่มใช้เทคโนโลยี ผู้สูงอายุหลายคนบอกว่าเพราะเหงา และอยากใช้เพื่อเข้าสังคมเป็นอันดับแรก อันดับสองคือการพูดคุยกับลูกหลานแบบเห็นหน้ากับครอบครัว ส่งผ่านความห่วงใยผ่านวีดีโอคอล ทั้งนี้มีอุปสรรคคือ หนึ่ง บางชนบทไม่ได้มีอินเทอร์เน็ตฟรีให้แก่ชุมชน การจะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ก็ต้องเสียค่าใช้จ่าย กลายเป็นอุปสรรคให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนเพิ่มเติม สองคือความกลัวของผู้สูงอายุเอง ที่เกรงกลัวว่าการโทรไปหาลูกหลานจะทำให้รบกวนลูกหลานหรือไม่ สามคือคือวิธีการที่จะสื่อสารกันในกลุ่ม ลูกหลานอาจไม่เข้าใจว่าพ่อ แม่ ปู่ ย่า จะส่งรูปภาพสวัสดีวันจันทร์มาทำไม แล้วจึงห้ามไม่ให้ทำอีก ผู้สูงอายุจึงเกิดความลังเลที่จะใช้ และไม่ใช้อีก

ผู้แทนจากสมาคมผู้แลเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ไทย ให้ความเห็นว่า ตนพิจารณาว่า 1. บางคนเลือกที่จะใช้โทรศัพท์แบบปุ่มกด จึงรู้สึกว่าเปลี่ยนมาใช้สมาร์ทโฟนได้ยาก และเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้ต่อไป 2. ความกลัวจากการที่เข้าแอปพลิเคชันบางแอปพลิเคชันแล้วไม่สามารถออกได้ ความกลัวนี้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า ผู้สูงอายุเกิดความกลัวต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เกือบทุกประเภท ไม่เว้นแม้แต่เครื่องไมโครเวฟก็ตาม ว่ากดแล้วจะพังหรือไม่

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า ในหลักสูตรแรกสุดนั้น เราสอนเรื่องการซื้อโทรศัพท์มือถือให้เหมาะสมกับตัวเอง โดยมีลิสต์คำถามว่า ควรจะถามอะไรบ้าง อย่างไรบ้าง ส่วนในเรื่องของ Touchscreen นั้น ทางศูนย์ไม่ได้สอนเป็นบทเรียน เพราะผู้สูงอายุมีความรู้ในเรื่องการ Touch และการใช้แตกต่างกันกับวัยรุ่นในสมัยนี้ (กล่าวคือ ผู้สูงอายุคุ้นเคยกับการใช้โทรศัพท์โดยการยกหูโทรศัพท์ แต่วัยรุ่นจะทำมือแนบสมาร์ทโฟนกับหู แสดงให้เห็นถึงความคุ้นเคยต่อการโทรศัพท์ในลักษณะที่แตกต่างกัน) ดังนั้น ในเบื้องต้น ทางยังแฮปปี้จึงแนะนำให้ผู้สูงอายุนั้นกดปุ่มสัมผัสในสมาร์ทโฟนอย่างมั่นใจ กล่าวคือสนับสนุนให้กดได้ เพราะมีโอกาสที่จะออกจากแอปพลิเคชันได้ แต่ถึงเวลานั้นจะช่วยเหลือเอง

ผู้แทนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า มีการสำรวจผู้ดูแลด้วยอยากขออนุญาตสอบถามทางนักวิจัยด้วว่าผู้ดูแลอายุกี่ปี เพราะเห็นว่าหากเป็น Generation Y-Z อาจเกิดความรำคาญขึ้น แต่ถ้าเป็น Generation ที่ใกล้เคียง อาจใจดีกับผู้สูงอายุมากขึ้น[111]

ผู้แทนจากคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้ความเห็นว่า อยากกลับไปการพิจารณาอุปสรรคว่า เดิมทีแล้ว เรามี Internet ฟรีจากกระทรวงมหาดไทย แต่ตอนนั้นเกิดความล้มเหลว อาจเพราะจากการที่ประชาชนเข้าไม่ถึง และในไม่กี่ปีที่ผ่านมา คุณประภาสพิจารณาถึงอุปสรรคได้จากการเข้าสู่ช่วง COVID ที่นักเรียนต้องอยู่กับบ้านและเรียนออนไลน์ แต่ตนกลับพบว่ามีนักเรียนอยู่นอกบ้านเป็นจำนวนมาก จึงได้สอบถามนักเรียนที่เดินผ่านไปมาว่าไม่เรียนหรือ และได้คำตอบกลับมาว่า ไม่มีอินเทอร์เน็ต สิ่งนี้เป็นข้อสงสัยในการดำเนินการทำให้ผู้คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ต อุปสรรคอีกประการหนึ่งคือความกลัว คนสูงวัยกลุ่มหนึ่งเกิดความกลัวจากการมีข่าวมิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน จึงทำให้คิดหวาดกลัวถึงความสามารถของมิจฉาชีพและปิดใจไม่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตในที่สุด ทั้งนี้ สิ่งที่ตนคิดว่าสามารถจูงใจคนไม่ว่าวัยใดให้เข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ คือ การต่อสู้ให้เข้าถึงสิ่งที่ตนเองต้องการ เช่น อยากดูวอลเลย์บอล แต่กลับไม่มีการถ่ายทอดสดฟรี เราจะพบประชาชนใช้ “ช่องทางธรรมชาติ” เพื่อดูการถ่ายทอดสดอยู่เสมอ อย่างไรก็ดี ตนไม่มั่นใจว่าผู้สูงวัยทั้งหมดจะมีความต้องการแบบนั้นด้วยหรือไม่ อนึ่ง มีอีกคำถามอยากสอบถามถึงผู้วิจัยว่า ได้สอบถามผู้สูงอายุไหมว่าชอบโทรศัพท์แบบไหนกว่ากัน คือมีปุ่มกด หรือสมาร์ทโฟน เพราะเป็นประสบการณ์ส่วนตัวของคุณประภาสเอง ที่บิดาของคุณประภาสปฏิเสธการใช้สมาร์ทโฟน และเรียกหาโทรศัพท์แบบปุ่มกดรุ่นเก่ากลับมา[112]

ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ความเห็นว่า ในเรื่องของแรงจูงใจนั้นคือ 1. เทคโนโลยีค่อนข้างใหม่ และ 2. การติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้สูงอายุอยากติดต่อสื่อสารกับลูกหลานอยู่แล้ว แต่มีอุปสรรค์คือ 1. ยังไม่มีผู้สอนให้ผู้สูงอายุนั้นสามารถใช้งานได้ถูกหลักและครบถ้วน จึงอาจทำให้ผู้สูงอายุนั้น

[111] อ.พิมพ์อธิบายว่าความห่างของ Generation ไม่ได้มีผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญ สิ่งที่เป็นปัจจัยจริง ๆ ก็คือ วิธีการเลี้ยงดูที่สืบต่อกันมานั้น

[112] อ.พิมพ์ตอบว่า เราไม่ได้สอบถามส่วนนี้ เนื่องจากแม้ว่าผู้สูงอายุจะชอบแบบปุ่มกด แต่ในอนาคตจะไม่มีแบบปุ่มกดอีกแล้ว เราจึงจำเป็นต้องทำให้ผู้สูงอายุตระหนักและไปใช้สมาร์ทโฟน

ประสบกับภัยไซเบอร์ขึ้นได้ ทั้งนี้ ตนจึงมีความเห็นว่า ควรแนะนำผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์มือถือ 2 เครื่อง ทำ 2 เรื่องที่ผู้สูงอายุอยากทำไปพร้อมกัน[113]

ผู้แทนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า นอกเหนือจากการให้ความรู้กับผู้สูงอายุแล้ว อาจต้องให้ความรู้กับผู้ดูแลด้วยว่า ธรรมชาติของร่างกายที่ถดถอยของผู้สูงอายุนั้นทำให้การรับสารมีประสิทธิภาพด้อยลง เราไม่สามารถอธิบายครั้งเดียวและคาดหวังให้เขาเข้าใจ ทั้งนี้เราต้องทำความเข้าใจธรรมชาติของผู้สูงอายุที่ดูแล และปรับวิธีการให้เหมาะสม

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 5 ให้ความเห็นว่า ตนเห็นว่า ผู้สูงอายุบางท่านยังมีปัญหาในการเข้าถึงเพราะสถานะจองอุปกรณ์โทรศัพท์ประการหนึ่ง กล่าวคือ อุปกรณ์โทรศัพท์นั้นอาจเป็นรุ่นเก่า หรืออินเทอร์เน็ตที่ใช้นั้นเป็นแพคเกจที่ราคาต่ำ แต่ก็ไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้รวดเร็วเต็มที่เช่นกัน หรือเป็นอุปสรรคในทางร่างกาย เช่น เล็บยาวและคุ้นเคยกับการใช้เล็บจิกปุ่มยางของโทรศัพท์ปุ่มกด แต่ไม่สามารถใช้วิธีการเดียวกันกับสมาร์ทโฟนได้ อนึ่ง ปัญหาเรื่องระบบปฏิบัติการนั้น แม้จะเป็นเรื่องของระบบปฏิบัติการ เช่น iOS หรือ Android ด้วยกันเอง แต่ต่างเครื่องก็ต่างมี Interface ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจตกเป็นอุปสรรคให้แก่การสอนผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สุงอายุใช้ไม่เป็น และเกิดความไม่อยากใช้ในที่สุด

ผู้แทนจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ความเห็นว่า ตนพิจารณาเพิ่มเติมได้ว่าปัญหาของผู้สูงอายุ คือ 1. สุขภาพของผู้สูงอายุ ระหว่างโทรศัพท์จอเล็กและโทรศัพท์จอใหญ่ ก็ทำให้เกิดความแตกต่างและปัญหาต่อผู้สูงอายุไม่เท่ากัน 2. ความมั่นใจว่าจะทำได้หรือไม่ เมื่อมีสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา ผู้สูงอายุบางคนพิจารณาอย่างหนักและลังเลว่าตนสามารถทำได้หรือไม่ เมื่อลังเล มีโอกาสที่ผู้สูงอายุบางคนเลือกที่จะไม่ทำไปโดยปริยาย

สมาชิกสมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นว่า บุคคลแวดล้อม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะแรงกระตุ้นจากครอบครัวและเพื่อน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลใกล้ชิดที่มีอิทธิพลต่อการเริ่มต้นและความต่อเนื่องของการเรียนรู้และการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ความลำบากที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญ ได้แก่ ความยุ่งยากในการใช้งานแอปพลิเคชัน เช่น ขั้นตอนที่ซับซ้อน การลืมรหัสผ่าน การเผลอลบแอปพลิเคชัน หรือปัญหาความจำโทรศัพท์เต็ม ซึ่งต้องอาศัยความช่วยเหลือจากลูกหลาน การล็อกอินหลายขั้นตอนอาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกไม่มั่นใจและเกิดความกลัวในการใช้งาน จนถึงขั้นละเว้นหรือหลีกเลี่ยงเทคโนโลยีไปโดยสิ้นเชิง ดังนั้น การส่งเสริมให้ทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน และชุมชน เข้ามามีบทบาทในการ “แชร์ข้อมูล ส่งต่อความรู้ และสร้างแรงจูงใจ” อย่างต่อเนื่อง จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและยั่งยืน

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุต้องการมีส่วนร่วมในสังคม เทคโนโลยีจึงมีบทบาทในการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถสื่อสารและเชื่อมโยงกับสังคมได้ โดยเฉพาะในรูปแบบที่ช่วยให้เห็นหน้า (Face to Face) ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ประเด็นสำคัญที่มัก

[113] แต่ทั้งนี้ อ.พิมพ์ อธิบายว่า ผู้ที่จะมีโทรศัพท์มือถือมากกว่า 1 เครื่องได้ จะเป็นผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปเท่านั้น เพราะกลุ่มอื่น ๆ ส่วนมากนั้นไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอจัดหา

ถูกมองข้ามคือ เทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนการสัมผัสทางกายภาพ เช่น การกอด หรือความอบอุ่นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยตรงได้

ทั้งนี้ หากกระบวนการเข้าสู่ระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมากเกินไป อาจทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจและละเลยการใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้น การออกแบบเทคโนโลยีเพื่อผู้สูงอายุควรเน้นความเรียบง่าย ใช้งานสะดวก ตัวอักษรมีขนาดใหญ่ อ่านง่าย และมีคำแนะนำที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมในสังคมผ่านเทคโนโลยีได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ความต้องการในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวถือเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ผลักดันให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ การเข้าถึงบริการต่าง ๆ เช่น สิทธิสวัสดิการ และนโยบายของรัฐ ซึ่งปัจจุบันมักเชื่อมโยงกับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน ก็เป็นอีกแรงผลักสำคัญ เช่นเดียวกับความสะดวกในชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านการซื้อของออนไลน์ การเรียกรถผ่านแอปพลิเคชัน การใช้แอปสุขภาพ สมาร์ทวอตช์ หรือการนัดพบแพทย์ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุยังคงเผชิญอุปสรรคหลายประการ เช่น ความไม่มั่นใจในการใช้งาน ความกังวลว่าข้อมูลจะสูญหาย การกดผิดพลาด รวมถึงข้อจำกัดทางร่างกาย และความยากในการอ่านภาษาอังกฤษ ซึ่งปรากฏอยู่มากในแอปพลิเคชันต่าง ๆ ปัญหาเหล่านี้จะยิ่งทวีความซับซ้อน หากผู้สูงอายุขาดบุคคลที่สามารถแนะนำหรือให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดในการใช้งานเทคโนโลยี

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า การหารายได้และการทำการตลาด ซึ่งถือเป็นอีกแรงจูงใจสำคัญที่ผลักดันให้ผู้สูงอายุเปิดรับและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าออนไลน์ การสื่อสารกับลูกค้า การโปรโมตสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือการเข้าถึงแหล่งความรู้เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ การใช้เทคโนโลยีในลักษณะนี้ไม่เพียงช่วยให้ผู้สูงอายุมีรายได้เสริม แต่ยังเสริมสร้างความภาคภูมิใจ ความรู้สึกมีคุณค่า และการมีส่วนร่วมในสังคมอีกด้วย

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า แต่ละกลุ่มของผู้สูงอายุมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันไปตามบริบทชีวิตและความจำเป็นเฉพาะตัว เช่น ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านมักต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเข้าสังคมกับเพื่อน หรือสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปต้องการเพื่อหารายได้เพิ่มเติมในชีวิตประจำวัน ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุติดเตียงมีแรงจูงใจหลักในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุทุกกลุ่มล้วนมีจุดร่วมด้านแรงจูงใจ คือ ความรู้สึกเหงาและความต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งผลักดันให้พวกเขาหันมาใช้เทคโนโลยีเพื่อคลายความเหงาและสร้างการเชื่อมโยงกับสังคม แต่อุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่ไม่ทั่วถึง ความซับซ้อนของระบบ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทำให้ผู้สูงอายุตามไม่ทัน รวมถึงข้อจำกัดทางด้านร่างกาย เช่น สายตาไม่ดี ตัวอักษรเล็กเกินไป และความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวงในโลกออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางรายเกิดความกลัวและไม่กล้าใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

8.3.4. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่พบ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตในหลายรูปแบบ และมักเกิดขึ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ

"จากสถิติการรับแจ้งความ สูงที่สุดคือการที่ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกให้ตั้งแอปพลิเคชันจะมี อยู่ 2 ประเภท โดยที่**ประเภทแรกคือคนสูงอายุที่เพิ่งเกษียณใหม่ เพราะคนที่ไม่มีและเพิ่งออกจากราชการในฐานะข้าราชการที่เกษียณใหม่ ๆ เงินเดือนจะลดลง จึงอยากจะหาเงินเพิ่ม และเชื่อในการชักชวนให้ลงทุนโดยมิจฉาชีพในท้ายที่สุด ประเภทสองคือคนที่อายุเกิน 65 ปีไปแล้ว จะถูกหลอกให้โหลดทั้งแอปพลิเคชันธนาคาร และแอปพลิเคชันบล็อค SMS กว่าลูกหลานจะเข้ามาคือ หมดตัวแล้ว**"

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ความเห็นว่า จากสถิติการรับแจ้งความ สูงที่สุดคือการที่ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกให้ตั้งแอปพลิเคชันจะมี อยู่ 2 ประเภท โดยที่ประเภทแรกคือคนสูงอายุที่เพิ่งเกษียณใหม่ จะถูกหลอกให้ติดตั้งแอปพลิเคชันธนาคาร สำหรับคนที่ไม่มี เพราะคนที่ไม่มีและเพิ่งออกจากราชการในฐานะข้าราชการที่เกษียณใหม่ ๆ เงินเดือนจะลดลง จึงอยากจะหาเงินเพิ่ม และเชื่อในการชักชวนให้ลงทุนโดยมิจฉาชีพในท้ายที่สุด ประเภทสองคือคนที่อายุเกิน 65 ปีไปแล้ว จะถูกหลอกให้โหลดทั้งแอปพลิเคชันธนาคาร และแอปพลิเคชันบล็อค SMS เพราะเมื่อมิจฉาชีพหลอกให้ผู้สูงวัยทำธุรกรรมด้วยตนเองแล้ว จะเหลือช่องทางเดียวที่ทำให้เขารับทราบว่ามีการโอนเงินออกไป คือ SMS จากธนาคาร แต่เมื่อ SMS ถูกบล็อกไปแล้ว กว่าลูกหลานจะเข้ามาคือ "หมดตัวแล้ว" ทั้งนี้ ผู้เสียหายทั้งหมดมีความกลัวอยู่ด้วยกัน 2 อย่าง 1. กลัวความผิด และ 2. กลัวเสียโอกาส ผู้เสียหายจึงมักถูกหลอกให้ทำธุรกรรมในที่ห่างไกล ไม่ให้ปรึกษาใคร และทำในระยะเวลารวดเร็ว ทั้งนี้ แม้ปรากฏว่าธนาคารแห่งประเทศไทยออกกฎว่าห้ามใส่ลิงก์ใน SMS ก็ตาม แต่สิ่งที่เราพบคือมิจฉาชีพมักใช้ Stingray (อุปกรณ์ส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือปลอม) หรือ Cell Site (สถานีฐาน) ปลอม เพื่อส่งสัญญาณโทรศัพท์มือถือและ SMS ให้กับผู้เสียหายแทน เราจะทราบถึงผลกระทบจาก Stingray และ Cell Site เมื่อผู้ให้บริการโทรศัพท์แจ้งแก่ตำรวจไซเบอร์ว่า ผู้ใช้งานเครือข่ายหายไปจากสัญญาณของเสานั้น และรูปแบบที่สามคือ โซเชียลเน็ตเวิร์ค โดยเฉพาะ FB Fanpage ซึ่งทั้ง 3 ส่วนจะโยงมาที่ LINE และทำให้ผู้สูงอายุเข้าสู่กระบวนการหลอกลวงได้ในที่สุด อนึ่ง หลักสำคัญของโจรคือ ต้องไม่ขาดการติดต่อสื่อสารกับผู้เสียหาย จึงสามารถบังคับ ขู่ ปลอบ และมีบทลงโทษต่อตัวผู้เสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นการที่เกิดคดีที่เชียงใหม่ เด็กนั้นไม่มีทุนทรัพย์ แต่มีความกล้าที่จะทำเพื่อให้ได้สิ่งที่มิจฉาชีพนั้นเสนอมา คือทุนเรียนต่อในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเกิดเหตุที่เด็กขึ้นโรงพักพร้อมถือมีดขึ้นไปด้วย

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า ผู้สูงอายุไม่อยากถามเด็กใกล้ตัว ไม่ว่าจะเป็นลูกหลาน หรือใครอื่นว่าแอปพลิเคชันนี้ลงอย่างไร และกลัวรำคาญ จึงถูกร้านตู้โก่งราคาและเรียกเก็บค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น เช่น การลงแอปพลิเคชันหนึ่งราคา 600 บาท รวมไปถึงร้านตู้คิดล่วงไปถึงการเติมเงินในแอปพลิเคชันเป๋าตัง ซึ่งคิด 20% จากยอดเงิน และ

รวมไปถึงการที่ร้านตู้คิดราคามือถือเครื่องหนึ่ง ซึ่งราคาสูงขนาดซื้อไอโฟนได้ แต่มีสเปกที่ไม่ดี ทั้งสามกรณีเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าผู้สูงอายุนั้นรู้ไม่เท่าทัน และเกิดความไม่อยากรบกวนลูกหลาน จึงตัดสินใจประการดังกล่าวขึ้น

ผู้แทนจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความเห็นว่า ผลวิจัยที่ทำเสร็จในปีนี้ (ผลวิจัยปรากฏในบทความ “รู้ทันกันได้ เพื่อป้องกันผู้สูงอายุโดนกลลวงจากมิจฉาชีพ” - https://op.mahidol.ac.th/ga/tricks-scammers/) พิจารณาได้ว่ามี 5 อันดับแรกที่ผู้สูงอายุบอกว่าตัวเองถูกหลอก 1. ซื้อของแล้วได้ไม่ตรงตามที่สั่ง (ได้ไม่ตรงปก) 2. การทำบุญ/การช่วยเหลือ 3. ซื้อของเพื่อบำรุงหรือดูแลสุขภาพ 4. เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และ 5. โดนหลอกลงทุน

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า สิ่งที่พบในช่วงหลังคือ ถูกหลอกโดยภาพ AI เช่น เรื่องการที่เด็กผู้หญิงแกะสลักแตงโม อย่างไรก็ดี เมื่อตนได้พบกรณีศึกษาจำนวนมาก กลุ่มยังแฮปปี้จึงพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสด้วยสอนการใช้ AI และให้ผู้สูงอายุพิจารณาไปทีละภาพว่า ภาพนี้เป็นภาพจริงหรือไม่

ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ความเห็นว่า สิ่งที่ตนพบว่าผู้สูงอายุพบมากคือ Romance Scam ผู้เสียหายมักเป็นคนวัยเกษียณ ซึ่งมิจฉาชีพจะเข้ามาสร้างความรู้จักคุ้นเคยก่อนโดยการส่งของมาให้[114]

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 3 ให้ความเห็นว่าตนพิจารณาว่าช่องทางที่อาจถูกหลอกลวงได้ในทางอ้อมคือ หัวหน้าชุมชนที่อาจไม่มีความรู้ในส่วนนี้เพียงพอ จึงสอนอย่างผิดพลาด ผู้สูงอายุไปเข้าหาที่พึ่ง คือหัวหน้าชุมชน มาจากการที่คนในครอบครัวของผู้สูงอายุไม่สามารถให้ความรู้ได้ หรือปฏิเสธการให้ความรู้ความเข้าใจนั้นเอง

เจ้าหน้าที่ดูแลพันธกิจสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยตกเป็นเหยื่อของ โรแมนซ์สแกม (Romance Scam) ผ่านช่องทางเฟซบุ๊ก โดยมิจฉาชีพมักใช้วิธีการเข้ามาตีสนิท สร้างความไว้วางใจ จากนั้นหลอกล่อให้ถ่ายภาพส่วนตัวหรือวิดีโอคอล ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น การหลอกให้โอนเงินโดยอ้างเหตุผลต่าง ๆ การเท่าทันภัยเหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งควรมีการเรียนรู้ไม่เพียงแต่เรื่องการป้องกันตนเอง แต่ยังควรทำความเข้าใจวิธีการและ “จิตวิทยา” ที่มิจฉาชีพใช้ในการล่อลวง เพื่อสามารถระวังและหลีกเลี่ยงสถานการณ์เสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ควรเลือกใช้ สื่อในการให้ความรู้ที่น่าสนใจ เหมาะกับผู้สูงอายุ เช่น สื่อที่มีตัวอักษรขนาดใหญ่ ภาพชัดเจน และลดความซับซ้อนของเนื้อหา พร้อมทั้งสนับสนุนการเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยคำนึงถึงมาตรการความปลอดภัย เช่น ประเทศสิงคโปร์ มีหน่วยงานกำกับดูแลที่ทำงานร่วมกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์อย่างใกล้ชิด เพื่อหารือถึงกลไกการเยียวยาเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงแนวทางการป้องกันและแก้ไข ในส่วนปัญหาการถูกหลอกลวงในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น สินค้าไม่ตรงปก หรือไม่ได้รับของ ก็เป็นอีกหนึ่งภัยที่ผู้สูงอายุพบเจอบ่อย เพราะมีแนวโน้มเชื่อถือในสิ่งที่เห็นบนโลกออนไลน์ ด้วยเหตุนี้จึงควร

[114] อ.พิมพ์ อธิบายเพิ่มว่า และส่วนใหญ่แล้ว เหยื่อของ Romance Scam คือผู้สูงอายุ และตัวผู้สูงอายุเองไม่ยอมแจ้งว่าตนเป็นผู้เสียหาย

ส่งเสริมทักษะการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผู้ขาย การอ่านรีวิว และวิธีการสังเกตกลลวงต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากนิยมใช้ YouTube เพื่อความบันเทิง เช่น ดูละครย้อนหลัง ฟังเพลง หรือดูรายการสุขภาพ อย่างไรก็ตาม หากไม่ได้สมัคร YouTube Premium ระบบจะมีโฆษณาคั่น ซึ่งบางครั้งแฝงลิงก์ที่ผู้สูงอายุอาจเผลอกดโดยไม่ตั้งใจ ซึ่งลิงก์โฆษณาเหล่านี้อาจนำไปสู่เว็บไซต์ของมิจฉาชีพ หรือหน้าโฆษณาหลอกลวงที่แฝงมากับการซื้อโฆษณาผ่านระบบของ YouTube เอง ในต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ หน่วยงานรัฐมีการพูดคุยกับแพลตฟอร์มออนไลน์โดยตรงเพื่อควบคุมโฆษณาที่เข้าข่ายหลอกลวง โดยมีการกำหนดแนวทางคัดกรองโฆษณาเชิงรุก รวมถึงมีระบบร้องเรียนและการเยียวยาเมื่อเกิดเหตุการณ์หลอกลวง ในส่วนประเทศไทยเราจะมีการจัดการอย่างไร

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุซื้อสินค้าไม่ตรงปกถูกหลอกเรื่องนี้เป็นอันดับ 1 ควรให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทัน

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุยังขาดความรู้เท่าทันทางเทคโนโลยีในหลายด้าน เช่น การถูกหลอกลวงในรูปแบบโรแมนซ์สแกม การชักชวนลงทุนโดยคนสนิท และการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีโฆษณาผ่านข้อความ SMS ที่แจ้งว่าผู้สูงอายุได้รับรางวัล ซึ่งผู้สูงอายุอาจเผลอกดรับรางวัลโดยไม่ระมัดระวัง ส่งผลให้เกิดภัยคุกคามอย่างร้ายแรง อีกทั้งแอปพลิเคชันของภาครัฐที่ใช้ในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ มีทั้งแอปพลิเคชันจริงและแอปปลอม ซึ่งอาจทำให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อและได้รับความเสียหายได้ง่ายขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการหลอกลวงที่เกิดขึ้น ได้แก่ การใช้แอปพลิเคชันปลอม หนังสือราชการปลอม รวมถึงมีการใช้หน้าม้าเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ การปลอมแปลงเสียงและใบหน้าโดยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ก็เป็นภัยที่ผู้สูงอายุมักตกเป็นเหยื่อด้วยเช่นกัน

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุอาจถูกหลอกจากมิจฉาชีพโดยอ้างเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เคยทำงานด้วย ซึ่งมิจฉาชีพมักเข้ามาอย่างแนบเนียน หรืออาจถูกหลอกในรูปแบบโรแมนซ์สแกม โดยเฉพาะในกรณีที่มีความสัมพันธ์กับคู่สมรสไม่ดี นอกจากนี้ยังมีการปลอมแปลงบัญชีไลน์ของคนสนิทเพื่อลวงหลอกและสร้างความเสียหายแก่ผู้สูงอายุอีกด้วย

อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความคิดเห็นว่า การส่งต่อข้อมูลภายในชุมชนออนไลน์ ทำให้ผู้สูงอายุต้องการตามทันลูกหลานและอินฟลูเอนเซอร์ที่ขายสินค้าออนไลน์ อย่างไรก็ตาม การสั่งซื้อสินค้าผ่านช่องทางดังกล่าวมักเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและขาดความรอบคอบ จึงเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงได้ง่าย

สมาชิกสมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นว่า แอปพลิเคชันบางรายการถูกดาวน์โหลดแบบอัตโนมัติ และอาจมีการเรียกเก็บค่าบริการรายเดือน ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มิได้รับทราบหรือเข้าใจ ส่งผลให้เกิดความสับสนและภาระทางการเงินโดยไม่ตั้งใจ

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ในปัจจุบัน ผู้สูงอายุมีการใช้งานเฟซบุ๊ก ซึ่งแอปพลิเคชันจะมี Voice record และขึ้นโฆษณาสินค้าที่สนใจ ผู้สูงอายุมักนิยมการซื้อสินค้าแบบเก็บเงินปลายทาง เนื่องจากสะดวกและไม่ต้องดำเนินการชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ อย่างไรก็ตาม พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า เช่น การได้รับสินค้าที่ไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ตัวอย่างเช่น กรณีสั่งซื้อกางเกงผ่านช่องทางออนไลน์แต่กลับได้รับกางเกงมือสองที่มีสภาพชำรุด ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการซื้อขายสินค้าออนไลน์ในอนาคต

สมาชิกสมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นว่า ในกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้นภายในครอบครัว การหลอกลวงเกิดจากการโทรศัพท์เข้ามาโดยแอบอ้างว่าเป็นพนักงานจากโรงพยาบาล แจ้งว่า “หลานถูกรถชน และจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วน แต่ยังไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล” ซึ่งสร้างความตกใจและความกังวลทางจิตใจให้แก่ผู้สูงอายุในครอบครัวอย่างมาก ลักษณะการหลอกลวงเช่นนี้ อาศัยจังหวะของ “ภาวะทางจิตใจ” ของผู้สูงอายุที่มีความห่วงใยต่อสมาชิกในครอบครัว

8.3.5. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อการส่งเสริมหรือออกแบบมาตรการเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจมากยิ่งขึ้น

“ปัจจุบันมีอาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) ซึ่งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ดำเนินการจัดตั้งขึ้นมา เพื่อให้ช่วยเหลือประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ”

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

“ในต่างประเทศ มีการออกแบบโทรศัพท์มือถือที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งมักระบุช่วงอายุที่เหมาะสมกับการใช้งาน พร้อมกับแนะนำแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับช่วงอายุนั้น ๆ”

นักวิเทศสัมพันธ์ สมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย

ประธานสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า อยากให้ทุกหน่วยงานมีความชัดเจนด้านการสื่อสารต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุไม่ตีความกันไปเอง เพราะความแตกต่างทางภาษาของผู้สูงอายุ กับคนรุ่นใหม่ แตกต่างกัน

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า เรื่องของการ Login นั้น ผู้วิจัยพิจารณาว่าเป็นเรื่องยากลำบากสำหรับผู้สูงอายุ สิ่งนี้เป็นเรื่องจริง แต่ก็เป็นความจำเป็น เนื่องจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560 กำหนดให้ผู้ให้บริการ (ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการในลักษณะไหน หรือแม้แต่ร้านกาแฟก็ตาม)

ต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้**ไม่น้อยกว่าเก้าสิบวัน** นับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นเหตุผลว่าทำไมจึงกระทบและเกิดความยากในการมี Internet แบบไม่มีรหัสให้แก่ชุมชน 2. เรามี Digital ID หลายอัน เพื่อสร้างความสะดวกและปลอดภัย แต่แท้จริงแล้วตอนนี้ Digital ID นั้นเป็นความสะดวกแล้วจริงหรือไม่

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า อยากแนะนำถึงการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ หรือการมีบทบาทของวิทยาลัยชุมชน อยากยกตัวอย่างในส่วนของเกาหลีใต้ ที่มีการตั้งหน่วยงานเป็นบูธอยู่ตามห้างและออกรถเคลื่อนที่เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการใช้สื่อ

ผู้ทรงคุณวุฒิพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ ให้ความเห็นว่า ในส่วนความกังวลที่ไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอ อยากให้ใช้เครือข่ายเป็นประโยชน์ เช่น แทนที่จะใช้รถโมบายล์ ก็สามารถใช้เครือข่ายของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) แทนได้ หรือแม้แต่ใช้หน่วยงานของ อบต. ก็ได้เช่นกัน อนึ่ง รวมไปถึงการสื่อสารเนื้อหาต่อผู้สูงอายุนั้นอาจต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า เห็นด้วยกับการไม่โอนภาระงานสู่ อสม.มากจนเกินไป โดยส่วนตัวแล้วตนพิจารณาถึง สกร. หรือกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ที่ปัจจุบันมีครูประจำหมู่บ้านและทำหน้าที่สอนเพียงเท่านั้น สิ่งที่เราทำได้จึงอาจเป็นการเพิ่มหลักสูตรให้เขา ซึ่งเป็นประโยชน์กับทั้ง สกร. และทางเรา

ผู้แทนจากกลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ให้ความเห็นว่า ปัจจุบันมีอาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) ซึ่งกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ดำเนินการจัดตั้งขึ้นมา เพื่อให้ช่วยเหลือประชาชนให้สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อนึ่ง ตนเห็นวัตถุประสงค์ข้อ 2. ว่างานวิจัยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำหลักสูตร คิดว่าน่าจะต้องเป็นหลักสูตรกลางเพื่อให้ทุกคนสามารถหยิบไปใช้งานได้ ทั้งนี้ ในสังคมชนบท คิดว่า อสม. และอปท. สามารถเข้าถึงประชาชนได้ แต่ก็อยากให้เข้า อปท. มากกว่า เพราะ อสม. ไม่ได้มีทุนทรัพย์มากนัก

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ กรมสุขภาพจิต คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า : เพิ่มเติมคือ AIS กระทรวง พม. กรมสุขภาพจิต และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีฯ ได้ร่วมกันคิดเรื่องหลักสูตรอุ่นใจไซเบอร์ขึ้นมา มี 4 Module มีความยาวประมาณชั่วโมงครึ่ง (1.36 ชม.) https://aunjaicyber.ais.th/ ไม่เกินนี้ แต่ปัญหาคือ ไม่ค่อยมีคนทราบว่ามีเรื่องการอบรมนี้อยู่ด้วย

อุปนายกฝ่ายวิชาการ สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุให้ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยนั้นมีอยู่ด้วยกัน 3 มิติ คือ 1. มีหลักสูตรให้ผู้สูงอายุโดยตรง 2. มีหลักสูตรให้ผู้ดูแลผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการสอนให้ผู้สูงอายุใช้งานได้อย่างปลอดภัย 3. สร้างกลุ่มอาสาสมัคร หรือจิตอาสา โดยขับเคลื่อนระบบนี้ผ่านโรงเรียน หรือกลุ่มผู้สูงอายุที่เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยี เพื่อให้เพื่อนสอนเพื่อนไปด้วยกัน

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า 1. ตนอยากเริ่มจากเรื่องของอุปกรณ์ใช้งาน ทั้งนี้ จากผลสำรวจรอบแรกนั้นอยากให้นักวิจัยสามารถทำบัญชีผู้สูงอายุได้ว่าตำบลนี้มีกี่คน จังหวัดนี้มีกี่คน นโยบายที่นักวิจัยจะทำเพื่อกำหนดอุปกรณ์ที่เหมาะสมให้ผู้สูงอายุจะต่างออกไปและดีขึ้นมาก เหมือนกับบัญชีผู้พิการของ พม. ซึ่งทำบัญชีทั้งผู้พิการและคนใกล้ตัวของผู้สูงอายุ เพื่อให้มีสิทธิได้ยืมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้ขัดกับกรมบัญชีกลาง คำแนะนำของการทำบัญชีคือจะให้ยืมอุปกรณ์ เมื่อเสียหรือครบเวลาก็นำมาคืน แต่จะไม่แจก เพราะใช้งบประมาณมาก 2. เชื่อว่าคนสูงอายุนั้นเรียนรู้จากคนใกล้ตัว นักวิจัยจึงต้องดำเนินการอบรมเทรนเนอร์ ทั้งนี้ เรามีอาสาสมัครอยู่มากในลักษณะของ อสม. อาสาสมัครสิ่งแวดล้อม เครือข่ายแกนนำ และอื่นๆ จะพบว่าการลงพื้นที่ จะทำให้พบกับคนกลุ่มเดิมที่เป็น Active Citizen เท่านั้น อย่างไรก็ดี เราสามารถพึ่งพาอาสาสมัครเหล่านี้เพื่อให้ความรู้แก่บุคคลสูงอายุอื่นๆ ได้

ผู้แทนจากกรมการพัฒนาชุมชน ให้ความคิดเห็นว่า ตนคิดว่า ควรมีการอบรมพัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุ เป้าหมายคือกลุ่มเปราะบางที่มีปัญหาด้านเศรษฐกิจ ชุมชนละ 10 คน เพื่อส่งเสริมกระบวนการกลุ่มและรู้ถึงช่องทางการหารายได้ ผลคือผู้สูงอายุมองว่าตนยังมีศักยภาพและสามารถสร้างรายได้ได้อยู่ มองถึงตลาดออนไลน์ว่าเป็นช่องทางสร้างรายได้ได้อีกทางหนึ่ง อย่างไรก็ตามเขาเข้าถึงสมาร์ทโฟนได้ แต่ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากต้องมีค่าใช้จ่าย หากมีการสนับสนุนหรือมีมาตรการช่วยเหลือ จะทำให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะผู้ที่มีปัญหาในทางเศรษฐกิจ จะสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสร้างรายได้ได้

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า เรื่องของเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นสิ่งที่กลุ่มยังแฮปปี้เห็นว่าใช้ได้ผลมากที่สุดกล่าวคือ เรามีโครงการเปิดจอรอเรียนในวันธรรมดา และคัดเลือกผู้เรียนดีเด่น มีตรา (Badge) และสิทธิพิเศษบางประการ รวมถึงกลายเป็นผู้แนะนำเพื่อนๆผู้สูงอายุต่อไป ทั้งนี้ เราไม่ได้ส่งลิงก์ของ Zoom ให้เรียนในบทเรียนต่าง ๆ เพราะต้องการให้ผู้สูงอายุพึงพาตนเองได้ เพื่อนผู้เรียนดีเด่นจึงมีหน้าที่พาผู้สูงอายุสมัคร Zoom ตั้งแต่นับหนึ่งไปพร้อมกัน และเมื่อผู้สูงอายุคนอื่นได้เห็น ก็มีความตั้งใจที่จะเป็นผู้เรียนดีเด่นคนต่อไป 2. เห็นว่าในทุกโครงการ ต้องให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมด้วย ทั้งนี้ โครงการฯ เคยประสบปัญหาคือ ผู้อำนวจการนั้นยินดีให้สถานที่ประชุมเป็นที่จัดการเรียนการสอน แต่พนักงานดำเนินงานคนอื่น ๆ ไม่ได้ให้ความร่วมมือจัดกิจกรรมไปด้วย จึงสร้างภาระให้แก่โครงการ และเกิดความไม่ต่อเนื่องขึ้น จึงอยากให้มีการเพิ่มการดูแล และความช่วยเหลือต่อกันด้วย

ผู้แทนจากกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้ความเห็นว่า อยากฝากไปถึง กสทช. ว่าอาจมีการส่งเสริมมาตรการเชิงบวกให้แก่ผู้ให้บริการเครือข่ายที่มีแพคเกจให้แก่ผู้สูงอายุ รวมไปถึงการสร้างมาตรการเชิงบวกส่งเสริมผู้พัฒนาโปรแกรม (Developer) ด้วยการเสริมรางวัล (Reward) สนับสนุนให้กับพวกเขา เพื่อให้พวกเขาสามารถออกแอปพลิเคชันที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุได้ เราอาจแก้ Device ไม่ได้ แต่เราอาจแก้ปัญหาจากแอปพลิเคชันได้ เช่นการแก้ไขปัญหาจากแอปพลิเคชัน ด้วยการทำให้มีสีสันอ่อนแบบพาสเทล เอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้สูงอายุ

ผู้แทนจาก ThaiPBS ให้ความเห็นว่า มองถึงการใช้งาน กล่าวคือ 1. ควรมีมาตรการทำสื่อให้กับผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ความรู้และดูแล 2. ทำ App-Website ให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ได้อย่างปลอดภัย

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า อยากให้มีมาตรการในการดูแลข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้ข้อมูลของผู้สูงอายุ

ผู้แทนจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความเห็นว่า มองเป็นหลายประเด็น คือ 1. พิจารณาระดับบุคคล อยากให้สอนให้ผู้สูงอายุนั้นใช้สื่อแบบป้องกันตัวเองได้ (มองแบบบุคคล) 2. ทำอย่างไรให้ผู้ที่ใช้สื่อในฐานะผู้จัดทำเนื้อหา (User Generated Content) มีจริยธรรมในการสร้างสรรค์การแชร์สื่อที่สร้างสรรค์ 3. สร้างชุมชนเฝ้าระวังสื่อให้กับผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นแบบ Online-Onsite ก็ตาม 4. จะสามารถทำให้ Cofact/Whoscall ฟรี หรือมีแอปพลิเคชันกรองให้กับผู้สูงอายุโดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายได้หรือไม่ 5. รัฐจะมีมาตรการบางอย่างในการกรองเพจ หรือเว็บไซต์ที่ไม่สุจริตต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดความน่าจะเป็นในการก่ออันตรายต่อผู้สูงอายุได้หรือไม่ โดยเราอาจทำงานร่วมกันกับผู้ให้บริการของประเทศเรา 6. การทำให้ลูกหลานหรือคนต่าง Gen นั้นสร้างความปลอดภัยให้กับการใช้สื่อของผู้สูงอายุ โดยเริ่มจากการลดอคติต่อกัน เพื่อสอนผู้สูงอายุ รวมไปถึงสำรวจด้วยว่า การใช้สื่อของ Generation ต่าง ๆ นั้น เมื่อเทียบกับผู้สูงอายุนั้น มีทักษะดิจิทัลที่รู้เท่าทันจริงหรือไม่ (คือรู้วิธีใช้ แต่รู้เท่าทันหรือไม่)

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ส่วนตัวแล้ว จากที่เคยดูแลผู้สูงอายุ ตนได้จัดทำคู่มือให้กับคุณแม่ที่เป็นผุ้สูงอายุ เพราะคุณแม่ขี้ลืม รวมถึงเรามักจะหงุดหงิด จึงอยากแนะนำให้ทำเป็นคู่มือเพื่อดูแลผู้สูงอายุต่อไป

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า พิจารณาว่า ควรจะจัดทำเป็นช่อง Youtube สอนการใช้งานแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุชื่นชอบและอยากใช้ ทั้งนี้ การที่แอปพลิเคชันหลายอันเชื่อมต่อบัญชีกัน อาจทำให้มิจฉาชีพได้รับข้อมูลได้ง่ายขึ้นไปด้วย

ผู้แทนจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ความเห็นว่า เมื่อมีโปรแกรมหรือหลักสูตรแล้ว สิ่งที่ลืมไม่ได้คือการประชาสัมพันธ์ แต่ทำอย่างไรจึงจะทราบว่าเป็นของจริง และถึงผู้สูงอายุจริงหรือไม่ ทั้งนี้ การที่หลักสูตรนั้นนำเหตุการณ์จริงมาอธิบาย จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุได้มากขึ้น 2. การสอนใช้แอปพลิเคชันนั้นมีมากมาย แต่การทำให้น่าสนใจขึ้นนั้น จะสามารถใส่เสียงดังเช่นการเล่านิทานได้หรือไม่ และ 3. หากเป็นไปได้ อยากให้มีอาสาสมัครดิจิทัล เพื่อให้เข้าช่วยเหลือกับผู้สูงอายุได้ทันที

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า หากเป็นไปได้อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ในการแก้ไขปัญหาแบบ Practial (รูปธรรม) และเข้าถึงได้ กล่าวคือหากมีปัญหา จะมี Protocol (ขั้นตอนการดำเนินการ) ในการแก้ไขปัญหาอย่างไร เช่น แอปพลิเคชันค้างในเครื่องโทรศัพท์จะทำอย่างไร จอแตกไปหาใคร รวมถึงแบ่งความรุนแรงเป็นสีเขียว ไปดำเนินการแบบหนึ่ง และสีแดง ไปดำเนินการอีกแบบหนึ่ง เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุพึ่งพาและถูกร้านตู้คิดเงินราคาแพง

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ในระดับสากล แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อกลุ่มเปราะบาง เช่น มาตรฐาน WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ได้กำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องออกแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับการใช้งานของกลุ่มเปราะบางรวมถึงผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นแนวทางที่ประเทศไทยควรนำมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะกับแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก เช่น เฟซบุ๊ก ที่มักพบปัญหาการหลอกลวงหรือการแอบอ้างขายสินค้า

การจัดทำหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องจำเป็น และควรมีสื่อประกอบ เช่น อินโฟกราฟิก ที่มีรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม โดยเน้นการสอนที่ถูกวิธีและสอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ในระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) มีเมนู “Accessibility” หรือ “การช่วยสำหรับการเข้าถึง” ซึ่งเป็นฟังก์ชันที่รองรับผู้ใช้งานกลุ่มเปราะบาง หนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ การปรับขนาดตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถมองเห็นข้อความได้ชัดเจนและใช้งานอุปกรณ์ได้สะดวกยิ่งขึ้น ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดอบรมหรือสาธิตการใช้งานเมนูดังกล่าว เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า ในมิติของพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่สูงหรือพื้นที่ห่างไกล การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล (Infrastructure) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม ประเทศไทยควรมีการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตพื้นฐานให้บริการฟรีในทุกพื้นที่ เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ แม้ว่ากลุ่มธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากระบบโครงข่ายอยู่แล้ว แต่ในระดับฐานรากควรมีการจัดสรรให้ครอบคลุมทั่วถึง และหากประชาชนต้องการใช้งานความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สูงขึ้น ก็สามารถเลือกจ่ายเพิ่มเติมตามความสมัครใจ

อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มีความคิดเห็นว่า การเลือกอุปกรณ์ในการเข้าถึง ผู้สูงอายุควรมีความรู้ในการเลือกใช้งานอุปกรณ์ให้เหมาะสม

นักวิเทศสัมพันธ์ สมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ในต่างประเทศ มีการออกแบบโทรศัพท์มือถือที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งมักระบุช่วงอายุที่เหมาะสมกับการใช้งานพร้อมกับแนะนำแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับช่วงอายุนั้น ๆ รวมถึงมีการจัดทำลิงก์หรือแหล่งข้อมูลเพื่อเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังมีหน่วยงาน สมาคม หรือองค์กรที่มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม ตลอดจนการจัดสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมตามระดับอายุและความสามารถของผู้ใช้งาน

8.3.6. ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบางควรได้รับการส่งเสริมทักษะดิจิทัลในด้านต่าง ๆ

"ผู้สูงอายุสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดให้ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน และใช้สิทธิของตนได้อย่างเต็มที่"

นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ กรมสุขภาพจิต คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า อยากให้เสริมส่วนมิติทางด้านจิตใจ ในส่วนสังคม-เศรษฐกิจ อยากให้เพิ่มส่วนสิ่งแวดล้อมไปด้วย ในส่วนของจิตใจนั้น ผู้สูงอายุบางส่วนอาจอยู่ในครอบครัวแบบขยาย แม้มีคนในบ้านอยู่ แต่รู้สึกเหมือนตนเองอยู่คนเดียว เป็นภาวะโดดเดี่ยวในทางสังคม ทำให้ผู้สูงอายุอาจถูกหลอกได้ง่าย

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า อยากให้เสริมทางด้านความเชื่อใจ ตนคิดว่าผู้สูงอายุกลัวบาปกรรมที่กระทำกับลูกหลาน เช่นการทอดทิ้งละทิ้งลูกหลานตอนที่ลูกหลานยังเด็ก ทำให้เกิดความรู้สึกมีช่องว่างและความไม่ไว้เนื้อเชื่อใจ อย่างไรก็ดี ผู้ตอบอธิบายว่าผู้สูงอายุฉลาดเรื่องหนึ่งจากการทดสอบลูกหลาน (ลองใจ) และมีความคิดว่าตนไม่เก่งอยู่ตลอดเวลา เมื่อผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองไม่เก่ง ผู้สูงอายุจะรู้สึกเกิดการต่อต้าน และพยายามหาพวกพ้องจากการเชื่อฟังตนเอง ใครไม่เชื่อฟังก็จะเป็นฝั่งตรงข้ามและถูกตีตราออกไป ทั้งนี้ การหาพวกพ้องอาจมาจากการทดสอบจากความอ่อนน้อมในเด็ก เช่นค่านิยมที่ว่า การไม่ไหว้นั้นเป็นการถูกอบรมสั่งสอนมาไม่ดี ซึ่งเชื่อมไปถึงการตัดสิน สุขภาพจิต และเกิดการตีตราคนที่ไม่ไหว้ตน เพราะคิดว่าไม่อยากให้พวกพ้องยุ่งกับคนๆนี้ เพราะไม่มีมารยาท ทั้งนี้ตนพิจารณาว่า หากมีประเด็นที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจกันขึ้นได้ จะเป็นสิ่งที่ช่วยเหลือในความสัมพันธ์ในระหว่างครอบครัวได้มาก

ผู้ประสานงานหลักสูตรการเรียนรู้ตลอดชีวิต ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ให้ความเห็นว่า เราจะทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุยอมรับว่าตนอยู่ในจุดที่ต้องได้รับความช่วยเหลือ? (กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทยช่วยตอบว่า อาจมีเทรนเนอร์ (ผู้ฝึกสอน) เข้าไปพิจารณาว่าจริง ๆ แล้วผู้สูงอายุรู้หรือไม่ ทั้งนี้ ทักษะการสื่อสารนั้น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาด้วยลักษณะที่นอบน้อมต่อผู้สูงอายุ จึงจะทราบและระบุทักษะผู้สูงอายุได้

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า การคิดวิเคราะห์แยกแยะและการใช้สื่ออย่างไรให้ไม่ถูกหลอกนั้นอาจเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดในส่วนนี้ ในส่วนอื่นคือ การที่สอนให้ผู้สูงอายุรู้จักและสามารถเข้าถึงสิทธิที่เป็นประโยชน์จากรัฐ หรือเข้าถึงคนที่ช่วยเหลือได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุมาก

นักวิจัย สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า เราส่งเสริมให้ผู้สูงยังคงทำงาน เพราะมีศักยภาพที่มากอยู่แม้วัยจะผ่านไป อย่างไรก็ดี

ทักษะที่น่าจะเสริมให้ จะเป็นเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งเสริมอาชีพและช่องทางในทุกอาชีพ ปัจจุบันเราไถ Tiktok จะพบว่าผู้สูงนั้นมีช่องของตัวเองเพื่อเล่าเรื่อง ทำอาหาร เล่นตลก หรือแม้แต่ผูกกับร้านจะใช้เพื่อหารายได้ได้ เรื่องนี้อาจพ่วงกับการพิจารณาว่าชุดของแอปพลิเคชันใดเหมาะสมกับตนด้วย

ผู้แทนจากสมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย ให้ความเห็นว่า อยากให้ผู้วิจัยมองว่าผู้สูงไม่ใช่คนเขลา แต่เพราะผู้สูงอายุนั้นไม่รู้ และยอมรับยาก (ปากแข็ง) ซึ่งเราอาจต้องมี Trainer เป็นผู้สูงอายุ และเป็น Active Citizen (ประชากรผู้ตื่นรู้ในสิทธิและหน้าที่) เชื่อว่าโอกาสต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยอาจจะได้พบกับผู้สูงอายุซึ่งเป็น Trainer ดังกล่าวได้ในการฝึกอบรม ทั้งนี้ คำว่าง่าย ไม่ใช่ Easy แต่คือการที่เนื้อหาหนึ่งนั้นสามารถทำความเข้าใจได้ และไม่ใช่เป็นการ์ตูน แบบนี้ผิด

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า ล่าสุดแล้ว การจ่ายค่าน้ำค่าไฟนั้นจะไม่มีการจดมาให้ แต่ต้องจ่ายผ่านแอปพลิเคชันเลย ตนเห็นว่าหากมีการเปลี่ยนระบบ หน่ยงานนั้นมีหน้าที่ต้องรับ

ผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่า ผู้สูงอายุที่อยู่มักเป็นกลุ่มทั่วไป ไม่ได้ต้องการความช่ยเหลือมากนัก 1. ปัจจุบันมีความต้องการรู้เรื่องตัดต่อวีดีโอ การเพิ่มทักษะความสามารถ รวมถึง Excel และหางานที่ไม่ใช่งานแบกหามดังแรงงาน เพราะยืนเป็นระยะเวลานานไม่ได้ 2. ผู้สูงอายุบางคนไม่ได้มีความต้องการหารายได้อีกแล้ว จึงต้องการเรียนแทน ภาษาที่สามที่ได้รับความนิยมคือ ภาษาสเปน (คุณผู้แทนจากบริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด ให้ความเห็นว่าไม่ทราบเหตุผลของผู้สูงอายุ) รองลงมาคือญี่ปุ่นและเกาหลี เพื่อไปดูซีรี่ส์ แต่คิดว่าทั้งสองกลุ่มมีความต้องการในเรื่อง Literacy (ความมีวิจารณญาณ) อยู่เช่นเดิม เพราะมิจฉาชีพเปลี่ยนแปลงวิธีการอยู่เสมอ

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ส่วนตัวแล้วตนมีความกังวลว่าผู้สูงอายุถูกหลอกให้ยืนยันตัวตนเพื่อปลดล็อคข้อจำกัดบางประการของการโอนเงิน เพราะมีความต้องการที่จะหารายได้

ผู้แทนจาก ThaiPBS ให้ความเห็นว่า เราอาจต้องมีหอสมุด หรือพิพิธภัณฑ์รวมองค์ความรู้เรื่อง Literacy เพื่อเปิดให้ผู้สูงอายุเข้าไปใช้งานได้ และส่งเสริมการทดลองทำของผู้สูงอายุได้ ให้ผู้สูงอายุได้ทดลองทำและทดลองผิดถูก หอสมุดนี้จะเป็นทั้งกลุ่มรวมผู้สูงอายุ และเป็นสถานที่ที่สามารถสอนให้ผู้งอายุสามารถเรียนความรู้เท่าทันสื่อได้

ผู้แทนจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ให้ความเห็นว่า อยากให้มองว่าไม่ใช่แค่ผู้สูงอายุแต่หมายถึงทุกคนมีสื่ออยู่ในมือ และการโพสต์นั้นอาจทำให้เกิดได้ทั้งประโยชน์ในการเรียนรู้ และโทษในการโพสต์ได้ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวนั้นอาจทำให้มิจฉาชีพเข้าถึงและหลอกลวงได้ด้วยเช่นกัน

ผู้แทนจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ความเห็นว่า ผู้สูงอายุทั่วไป 1. ใช้เทคโนโลยีเป็น แต่อาจไม่รู้ถึงภัย กว่าจะทราบถึงภัยก็สูญเสียไปแล้ว เราอาจสอนเรื่องของแอปพลิเคชัน และการเข้าไปตรวจสอบข้อมูลข่าวสารว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไร รวมถึงเรื่องการป้องกันความปลอดภัย และอยากให้สอนถึงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เป็นเบื้องต้น

ว่ามีกรรักษาความปลอดภัยอย่างไร 2. ในส่วนของกลุ่มเปราะบาง อยากให้สอนทักษะการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของรัฐได้โดยตรง ซึ่งปัจจุบันรัฐมีช่องทางติดต่อ แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบ

ผู้แทนจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความเห็นว่า อยากชวนคิดว่า สิ่งที่ใครก็ตามที่ต้องทำงานกับผู้สูงอายุนั้นต้องรับทราบ คือ 1. ทำให้ผู้สูงอายุคิดว่าเข้ามีความจำเป็นหรือตระหนักว่าต้องรู้ เพื่อให้เขาเห็นภาพของสังคมที่จะเป็นต่อไปที่เขาจะมีชีวิตอยู่ กล่าวคือเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้สูงอายุเกิดแรงบันดาลใจนั้นขึ้นได้เอง กล่าวคือมันไม่แทรกซึม (Embedded) เข้าไปในเขา 2. แท้จริงแล้ว เราแน่ใจว่ากลุ่มเหล่านี้จำเป็นหรือไม่? กล่าวคือ เราอาจต้องพิจารณาออกมาถึงกลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งกว้างกว่านี้ เพื่อทุ่มเททรัพยากรไปให้เขา

ผู้แทนจากคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ให้ความเห็นว่า ขออนุญาตพูดถึงเรื่องการสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งเราจำเป็นต้องสร้างให้ผู้สูงอายุเห็นว่าจำเนที่จะต้องเรียน โดยอาจแบ่งออได้เป็นปัจจัยภายใน กล่าวคือการสร้างแรงจูงใจ และปัจจัยภายนอก หากผู้สูงอายุมีกลุ่ม มีสังคม เชื่อว่าผู้สูงอายุจะไปตามเพื่อนได้ แต่จะทำอย่างไรนั้น ส่วนตัวตนเห็นว่ามีหน่วยงาน กศน. (ปัจจุบันเป็น กศร.) คอยช่วยเหลือเป็นกลไกขับเคลื่อนในด้านนี้ ทั้งนี้หากทำหลักสูตร ควรเป็นหลักสูตรแบบ Active Learning และถ้ามีหลักสูตรดังกล่าว รวมถึงผู้สูงอายุทำได้ ก็ควรมีรางวัลให้ อนึ่ง หากผู้สูงอายุพลาดพลั้งและทำผิดพลาดไป ในส่วนหนึ่งของหลักสูตรจำเป็นต้องบอกว่า ควรจะไปพึ่งพาใคร อย่างไร และควรเป็น Fast Track เพื่อให้สามารถระงับเหตุที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน ตนเห็นว่ายังไม่มีหน่วยงานไหนเลย แม้แต่ตำรวจไซเบอร์เอง ทั้งนี้ ตนขออธิบายไว้เพิ่มเติมว่า ความแปลกประหลาดเกิดขึ้นในประเทศคือ ตนแจ้งไปว่าวงเงินบัตรเครดิตถูกมิจฉาชีพนำไปใช้โดยทุจริต แต่ตนกลับกลายเป็นหนี้ธนาคารทั้งที่ไม่ได้ใช้เงินจำนวนนั้นเลย

ผู้แทนจากสมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล คนที่ 4 ให้ความเห็นว่า ขอเสริมความเห็นของผู้แทนจากคณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ว่าตนก็เคยพลาดพลั้งถูกมิจฉาชีพหลอก และตนเคยแจ้งความออนไลน์ไปแล้วตั้งแต่ 2-3 ปีก่อน ปัจจุบันในปี 2568 ยังไม่ได้รับคืน และสิ่งที่เจ็บปวดมากคือ มิจฉาชีพคืออดีตตำรวจ ซึ่งไม่ถูกยึดทรัพย์ จึงท้าทายต่อผู้เสียหายทุกคนว่า ขอบคุณทุกคนที่โง่มาให้หลอก จะนำเงินที่โกงไปไปประกันตัวเองออกมา

ผู้จัดการมูลนิธิเพื่อเด็กและคนพิการ มีความคิดเห็นว่า การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุแม้จะนำมาซึ่งโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารกับสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในฐานะที่ผู้สูงอายุเป็นผู้ถูกคุกคาม และในบางกรณี ผู้สูงอายุอาจกลายเป็นผู้สร้างแรงกดดันหรือภัยคุกคามทางสังคมโดยไม่ตั้งใจ ตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุบางท่านอาจเข้าไปแสดงความคิดเห็นในโลกออนไลน์โดยใช้ภาษาที่รุนแรง ด่าทอ หรือแสดงความเห็นที่อาจละเมิดสิทธิผู้อื่น ซึ่งเด็กรุ่นใหม่อาจมองว่าเป็นการคุกคาม แม้ในมุมของผู้สูงอายุอาจมองว่าเป็นการ “ตักเตือน” หรือ “สั่งสอน” ด้วยเจตนาดี นอกจากนี้ การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของการสื่อสารบนโลกดิจิทัลจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้สูงอายุควรได้รับการส่งเสริม เพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม สร้างสรรค์ และเคารพในความหลากหลายทางความคิด

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมสุขภาพในผู้สูงอายุควรดำเนินการอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการคัดกรองด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น การประเมินสุขภาพช่องปาก ซึ่งมักเป็นปัญหาที่ถูกมองข้าม ทั้งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยตรง จึงควรมีการจัดเก็บและดูแลข้อมูลสุขภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถติดตามและวางแผนการดูแลได้อย่างเหมาะสม ผู้สูงอายุจำนวนมากเผชิญกับภาวะความเสื่อมถอยทางร่างกาย จิตใจ และความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ยังสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้อย่างภาคภูมิ ทั้งนี้ การส่งเสริมสุขภาพอาจดำเนินผ่านกิจกรรมที่ผู้สูงอายุมีความสนใจและมีส่วนร่วมได้ง่าย เช่น การจัดกิจกรรมในชมรมผู้สูงอายุ โดยอาจใช้เกมหรือกิจกรรมที่ออกแบบมาเฉพาะเพื่อกระตุ้นทั้งด้านร่างกาย สมอง และสังคม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างสุขภาวะในภาพรวมได้อย่างยั่งยืน

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมสุขภาพกายผ่านสื่อที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโภชนาการ เช่น การแนะนำอาหารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งอาจเชื่อถือข้อมูลเหล่านี้โดยไม่ตรวจสอบความถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม จึงควรเน้นการให้ความรู้ควบคู่กับกิจกรรมฝึกสมองเพื่อช่วยลดภาวะเสื่อมถอยทางสติปัญญาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การส่งเสริมสุขภาพจิตของผู้สูงอายุก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน การพัฒนาสื่อที่ช่วยการลดช่องว่างระหว่างวัย จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลในครอบครัวมากยิ่งขึ้น

ผู้อำนวยการกลุ่มขับเคลื่อนพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ภาครัฐมีการให้บริการดิจิทัลฟรีเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชน โดยจัดตั้งศูนย์ดิจิทัลที่มีบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฟรีและคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน นอกจากนี้ มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครของศูนย์ดิจิทัลยังจัดการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะทางเทคโนโลยีให้แก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย การป้องกันการถูกหลอกลวงออนไลน์ และการรู้เท่าทันภัยคุกคามทางโลกดิจิทัล เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย ซึ่งหน่วยงานดำเนินการร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย มีความคิดเห็นว่า ในหัวข้อนี้ควรเพิ่มคำว่า การส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เพราะ ครอบคลุม ในเรื่องของสุขภาพ สังคม สิ่งแวดล้อม ซึ่งแวดล้อมเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัว เช่น การหาหมอ เป็นมิติที่กว้างและมีผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของผู้สูงอายุ

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า อยากให้ประเทศไทยทุกหน่วยงานร่วมกันในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ เพราะ ปัจจุบันจะเป็นในรูปแบบการแยกกันทำ

สมาชิกสมาคมพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความคิดเห็นว่า การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในสถานการณ์ภัยพิบัติ ซึ่งต้อง

การสื่อสารอย่างทันท่วงทีสามารถช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการรับความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการจัดอบรมหรือส่งเสริมความรู้ให้กับผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเตือนภัย การติดตามข่าวสาร และการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ ควรให้ความรู้ในเรื่องของการใช้ฟังก์ชัน “Voice” หรือ “ระบบสั่งงานด้วยเสียง” ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดทางด้านร่างกาย และเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน

นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในด้านการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่ภาครัฐจัดให้ เช่น การตรวจสอบและลงทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การใช้บริการทะเบียนบ้านออนไลน์ การเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตลอดจนการเรียนรู้วิธีติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน และใช้สิทธิของตนได้อย่างเต็มที่

ผู้อำนวยการกลุ่มขับเคลื่อนพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ควรทำผังเชื่อมโยงการทำงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ชื่อโครงการภาษาอังกฤษ “Strengthen Digital Skill for The Elderly” จะมุ่งเน้นความต้องการให้ผู้สูงอายุมีทักษะดิจิทัล แต่ชื่อภาษาไทย ไม่สอดคล้องกัน เพราะ ชื่อภาษาไทยมุ่งเน้นความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางออนไลน์ ดังนั้น ควรปรับให้สอดคล้องกัน

8.4 สรุปผลการดำเนินการจัดประชุมระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

8.4.1 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อผลการศึกษาที่เกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ความหลากหลายของบริบทผู้สูงอายุ

ผู้เชี่ยวชาญเห็นพ้องว่าความหลากหลายด้านอายุ ฐานะ สภาพครอบครัว และระดับความรู้เท่าทันสื่อ เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต การแบ่งกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนระหว่างผู้สูงอายุทั่วไป กลุ่มเปราะบาง และกลุ่มที่เปราะบางยิ่งกว่าจึงมีความจำเป็น เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตร การออกแบบสื่อ และการส่งเสริมการเรียนรู้เป็นไปอย่างตรงจุด

2) แรงจูงใจและรูปแบบการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ผู้สูงอายุมักใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อคลายเหงา ติดต่อครอบครัว และเพื่อความบันเทิง โดยแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม เช่น LINE และ Facebook แต่กลับกลายเป็นช่องทางที่มิจฉาชีพใช้ในการหลอกลวงได้ง่าย

3) ข้อจำกัดด้านการเข้าถึงและคุณภาพการใช้งาน

การเข้าถึงเทคโนโลยียังมีข้อจำกัดจากค่าใช้จ่ายและความซับซ้อนของอุปกรณ์ เช่น สมาร์ตโฟนราคาถูกที่ใช้งานยาก หรืออินเทอร์เน็ตฟรีของรัฐที่ไม่มีคุณภาพ ขณะที่ผู้ให้บริการบางรายมีแพ็กเกจราคาถูกสำหรับผู้สูงอายุแต่กลับไม่เผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึง

4) การสร้างภูมิคุ้มกันและการเรียนรู้ดิจิทัล

การสร้างภูมิคุ้มกันควรเริ่มจากการให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย เช่น Micro-Learning ในรูปแบบคลิปสั้น การออกแบบ UI/UX ที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ และการสร้างแรงจูงใจด้วยคุณค่าทางสังคม เช่น การรู้สึกว่ายังเป็นที่พึ่งของลูกหลานและไม่ถูกทอดทิ้ง

5) การเสริมสร้างความภาคภูมิใจและแรงจูงใจ

ผู้สูงอายุควรได้รับ “การเติมแสง” หรือการเสริมแรงเชิงบวก เพื่อสร้างความภูมิใจในสิ่งที่เรียนรู้และเพิ่มแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

6) ปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

นโยบายของรัฐ การสนับสนุนจากครอบครัว และความจำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น การเข้าถึงบริการสุขภาพผ่านแอปพลิเคชัน เป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยผลักดันการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

7) การจัดการกับปัญหาข่าวปลอมและความเข้าใจผิด

ควรมีกลไกในการตรวจจับและแก้ไขความเข้าใจผิด เช่น การแชร์ข่าวปลอมโดยไม่ตั้งใจ รวมถึงการออกแบบหลักสูตรที่ใช้การจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (Metacognition) เพื่อฝึกให้ผู้สูงอายุคิดก่อนเชื่อหรือแชร์ข้อมูล

8) ความเหมาะสมทางภาษาและวัฒนธรรม

การสื่อสารกับผู้สูงอายุควรเลือกใช้ภาษาและคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมของแต่ละภูมิภาค เพราะความหลากหลายทางภาษาและเชื้อชาติยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีและการเรียนรู้

8.4.2 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ชุมชน หรือบริบททางวัฒนธรรมมีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) บริบททางวัฒนธรรมและการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ

การออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุไม่สามารถใช้แนวทางเดียวกันทั้งหมดได้ เนื่องจากผู้สูงอายุมี ความหลากหลายทั้งด้านร่างกาย วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุอย่างชัดเจนจึงช่วยให้การนำเทคโนโลยีไปใช้เกิดประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการจริงมากขึ้น เช่น การแบ่งตามสภาพร่างกาย ผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรงและสามารถช่วยเหลือตนเองได้ อาจต้องการเทคโนโลยีที่ช่วยเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ แอปพลิเคชันออกกำลังกาย ขณะที่ผู้สูงอายุติดบ้านหรือติดเตียง อาจต้องการเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายขึ้น เช่น ระบบแจ้งเตือนการกินยา ปุ่มฉุกเฉินเรียกพยาบาล เป็นต้น

2) ความเสี่ยงจากการหลอกลวงออนไลน์

ผู้สูงอายุยังคงเผชิญความเสี่ยงจากอาชญากรรมไซเบอร์ การให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ จึงควรใช้การอบรมแบบไฮบริดที่มีเครือข่ายอาสาสมัครและชุมชนเข้ามาสนับสนุนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันอย่างรอบด้าน

3) บทบาทของครอบครัว

ครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและสนับสนุนการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ หากลูกหลานขาดเวลาและทักษะในการสอน อาจทำให้ผู้สูงอายุสูญเสียความมั่นใจและไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้

4) บทบาทของชุมชนและการเรียนรู้ร่วมกัน

ชุมชนเป็นพื้นที่สำคัญในการจัดกิจกรรมอบรม ส่งเสริมความรู้ด้านดิจิทัล และสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนวัยเดียวกัน ซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

5) ความเหลื่อมล้ำด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท รวมถึงคุณภาพของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่รองรับ มีผลโดยตรงต่อโอกาสในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

6) แรงจูงใจและการปรับตัวในสังคมดิจิทัล

ผู้สูงอายุยังคงต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและคนรอบข้าง รวมถึงปรับตัวเข้าสู่กิจกรรมในสังคมดิจิทัล เช่น การซื้อขายออนไลน์ หรือการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน แม้จะมีข้อจำกัดทางร่างกายหรือทัศนคติว่าตนเองแก่เกินไป

7) มาตรการด้านความปลอดภัยและการออกแบบเทคโนโลยี

การใช้งานเทคโนโลยีควรมาพร้อมมาตรการป้องกัน เช่น การให้ความรู้เรื่องการไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว การใช้มาตรฐานสากลด้านความปลอดภัย และการออกแบบฟังก์ชันที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

8) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเครือข่ายชุมชน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเครือข่ายชุมชนมีบทบาทในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการเรียนรู้ โดยสนับสนุนให้ชมรมผู้สูงอายุเป็นเวทีแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ร่วมกัน

9) การออกแบบหลักสูตรและสื่อการเรียนรู้

ควรพัฒนาหลักสูตรสื่อ และเทคโนโลยีที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ เพื่อช่วยลดความเปราะบางและเพิ่มความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีในระยะยาว

8.4.3 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี และอุปสรรคที่ทำให้ผู้สูงอายุลังเลหรือเลิกใช้งาน สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) แรงจูงใจ

แรงจูงใจสำคัญ ที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความต้องการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนเพื่อลดความเหงาและสร้างความรู้สึกว่าตนเองยังมีตัวตนและคุณค่าในสังคมดิจิทัล อีกทั้งยังรวมถึงโอกาสในการหารายได้ผ่านกิจกรรมออนไลน์ เช่น การขายสินค้าออนไลน์ การใช้สื่อสังคมเพื่อสื่อสารหรือทำธุรกิจ การประชุมหรือนัดพบแพทย์ทางไกล และการเข้าถึงสวัสดิการรัฐหรือบริการด้านสุขภาพ

เทคโนโลยียังช่วยสร้างความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น การคุยวิดีโอคอลกับลูกหลานหรือการสั่งซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ ขณะเดียวกัน ครอบครัว เพื่อน และชุมชนก็มีบทบาทเป็นแรงสนับสนุนสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจและกล้าเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

2) อุปสรรค

อุปสรรคสำคัญ ที่ทำให้ผู้สูงอายุลังเลหรือเลิกใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ความไม่มั่นใจในศักยภาพของตนเอง ความซับซ้อนของแอปพลิเคชัน ปัญหาการลืมรหัสผ่าน ความกลัวว่าจะกดผิดจนทำให้อุปกรณ์เสียหรือความกังวลว่าจะถูกหลอกลวงทางออนไลน์ อุปสรรคทางเทคนิค เช่น โทรศัพท์รุ่นเก่า อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หรือแอปพลิเคชันที่ไม่รองรับภาษาไทย ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น สายตาไม่ดี มือสั่น หรือปุ่มกดและหน้าจอขนาดเล็ก ขณะเดียวกัน หากลูกหลานไม่ให้ความร่วมมือในการสอนหรืออธิบาย อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกน้อยใจ ขาดกำลังใจ และเลิกใช้งานไปในที่สุด ประสบการณ์เชิงลบ เช่น การถูกดุ ถูกหลอก หรือเคยได้รับผลเสียจากการใช้งาน ก็ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกด้อยค่าและไม่ต้องการใช้เทคโนโลยีอีก

3) แนวทางสนับสนุน

แนวทางสนับสนุน ที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอคือ การออกแบบเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น มีตัวอักษรขนาดใหญ่ ใช้งานง่าย และมีคำแนะนำที่ชัดเจน รวมถึงการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตร โดยเฉพาะการเรียนรู้ร่วมกับเพื่อนวัยเดียวกัน ซึ่งช่วยเสริมสร้างกำลังใจ เพิ่มแรงจูงใจ และลดอุปสรรคในการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน

8.4.4 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่พบ ผู้สูงอายุมีแนวโน้มถูกหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตในหลายรูปแบบ และมักเกิดขึ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ช่องทางหลักที่มิจฉาชีพใช้

ผู้สูงอายุถูกหลอกผ่านแพลตฟอร์มยอดนิยม เช่น Facebook LINE หรือ SMS ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงง่ายและเป็นที่นิยมของผู้สูงอายุ

2) รูปแบบการหลอกลวงที่พบบ่อย

การหลอกลวงมักมีลักษณะซ้ำ ๆ ได้แก่ โรแมนซ์สแกม การซื้อสินค้าออนไลน์ที่ไม่ตรงปก การหลอกลงทุน และการใช้แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ปลอมเพื่อขโมยข้อมูลหรือเงิน

3) ปัจจัยเสี่ยงเชิงพฤติกรรมและจิตวิทยา

ผู้สูงอายุมีแนวโน้มเชื่อใจง่าย ไม่รู้เท่าทันเทคโนโลยี และไม่กล้ารบกวนลูกหลานเมื่อพบปัญหา ความกลัวสองประการที่สำคัญคือ “กลัวทำผิด” และ “กลัวเสียโอกาส” ทำให้มิจฉาชีพสามารถใช้จิตวิทยากดดัน เร่งรัด และบังคับให้ผู้สูงอายุทำธุรกรรมอย่างไม่ทันได้ปรึกษาผู้อื่น

4) มุมมองเฉพาะจากหน่วยงานต่าง ๆ

- **ตำรวจไซเบอร์** รายงานว่าผู้สูงอายุที่เกษียณใหม่มักถูกหลอกให้ติดตั้งแอปธนาคารปลอมหรือแอปพลิเคชันบล็อก SMS ผ่านเทคนิค Stingray หรือ Cell Site ปลอม
- **ศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต** พบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากถูกเรียกเก็บค่าบริการเกินจริงจากร้านตู้ เช่น ค่าติดตั้งแอปพลิเคชันหรือเติมเงินในแอปเป๋าตัง
- **กรมกิจการผู้สูงอายุและกลุ่มยังแฮปปี้** ชี้ว่าการปลอมแปลงภาพและเสียงด้วย AI เป็นภัยใหม่ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว
- **สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย** เตือนถึงความเสี่ยงจากโฆษณาหลอกลวงบน YouTube และยกตัวอย่างประเทศสิงคโปร์ที่มีกฎหมายเข้มงวดกว่าประเทศไทย

5) กรณีการหลอกลวงเฉพาะรูปแบบ

มีกรณีที่ผู้สูงอายุถูกโทรศัพท์อ้างเป็นญาติประสบอุบัติเหตุเพื่อเรียกเงินเร่งด่วน หรือได้รับข้อมูลผิดพลาดจากหัวหน้าชุมชนที่ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งยิ่งเพิ่มความเสี่ยงในการถูกหลอก

6) ข้อสรุปเชิงภาพรวม

ผู้สูงอายุไม่ได้เผชิญเพียงการหลอกลวงแบบตรงไปตรงมาเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยทางสังคมจิตวิทยา และช่องว่างด้านความรู้ที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อได้ง่าย สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนากลไกป้องกันที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนี้

8.4.5 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อการส่งเสริมหรือออกแบบมาตรการเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมั่นใจมากยิ่งขึ้น สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การสื่อสารและการเรียนรู้ที่เหมาะสม

ควรใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงประเด็น เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนระหว่างรุ่น ควบคู่กับการสร้างหลักสูตรอบรมที่เหมาะสมทั้งสำหรับผู้สูงอายุและผู้ดูแล การนำโมเดลเพื่อนช่วยเพื่อนหรือ “เทรนเนอร์” ในชุมชนมาใช้ จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้แบบต่อเนื่องและเข้าถึงได้จริง

2) การออกแบบอุปกรณ์และแอปพลิเคชัน

อุปกรณ์และแอปพลิเคชันควรถูกออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ เช่น ขนาดตัวอักษรใหญ่ สีสบายตา รูปแบบเรียบง่าย และฟังก์ชัน Accessibility พร้อมทั้งมีคู่มือการใช้งาน สื่อวิดีโอ หรือช่อง YouTube ที่อธิบายขั้นตอนอย่างตรงประเด็น

3) มาตรการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและอุปกรณ์

ควรเร่งผลักดันการจัดบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานฟรีในทุกพื้นที่ เพื่อลดช่องว่างการเข้าถึง พร้อมทั้งจัดมาตรการสนับสนุนหรือสิทธิในการเข้าถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่เปราะบาง

4) การสร้างความรู้เท่าทันดิจิทัลและการป้องกันภัยไซเบอร์

ควรมีการอบรมผู้สูงอายุให้รู้เท่าทันดิจิทัล เช่น การตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย การหลีกเลี่ยงลิงก์หรือแอปพลิเคชันที่น่าสงสัย และการกลั่นกรองสื่อออนไลน์ เพื่อป้องกันการถูกหลอกลวงหรือโจรกรรมข้อมูล

5) การใช้สื่อสร้างการเรียนรู้และแรงจูงใจ

สื่อประชาสัมพันธ์ที่นำเหตุการณ์จริงมาอธิบาย เช่น อินโฟกราฟิก เสียงประกอบ หรือรูปแบบนิทาน จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจง่าย สนใจเรียนรู้มากขึ้น และเกิดแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยี

6) การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการจัดการเนื้อหาไม่ปลอดภัย

ควรมีมาตรการดูแลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ และกรองเพจหรือเว็บไซต์ที่ไม่ปลอดภัย เพื่อลดความเสี่ยงในการถูกละเมิดหรือหลอกลวง

7) การใช้มาตรฐานสากลและความร่วมมือกับแพลตฟอร์มใหญ่

ควรใช้มาตรฐานสากล เช่น WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) ในการออกแบบระบบออนไลน์ และผลักดันให้แพลตฟอร์มใหญ่ปรับปรุงฟีเจอร์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบาง เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงอย่างปลอดภัยและมั่นใจ

8.4.6 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อผู้สูงอายุทั้งกลุ่มทั่วไปและกลุ่มเปราะบางควรได้รับการส่งเสริมทักษะดิจิทัลในด้านต่าง ๆ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การเสริมสร้างความมั่นใจและคุณค่าในตนเอง

การเรียนรู้เทคโนโลยีควรช่วยให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง ลดความโดดเดี่ยวทางสังคม และสร้างแรงจูงใจในการใช้งาน

2) ทักษะด้านการรู้เท่าทันสื่อและภัยออนไลน์

ผู้สูงอายุควรได้รับการฝึกทักษะในการวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูล การป้องกันการหลอกลวง การเข้าใจสิทธิที่พึงได้รับจากรัฐ การดูแลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และการใช้ระบบยืนยันตัวตนอย่างปลอดภัย

3) ทักษะการเข้าถึงข้อมูลและบริการที่จำเป็น

ควรส่งเสริมการฝึกทักษะการค้นหาข้อมูล การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพออนไลน์ การใช้บริการภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และระบบแจ้งเตือนภัยพิบัติ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น

4) รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม

การเรียนรู้ควรจัดในรูปแบบ Active Learning ผ่านกลุ่มเพื่อน เทรนเนอร์ผู้สูงอายุ หรืออาสาสมัครในชุมชน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

5) ทักษะเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตและรายได้

ควรมีการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม เช่น การตัดต่อวิดีโอ การใช้แอปพลิเคชันเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ออนไลน์ และการฝึกภาษาต่างประเทศสำหรับกลุ่มที่สนใจ

6) การสนับสนุนเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง

กลุ่มเปราะบางควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม เช่น การใช้ฟังก์ชันช่วยเหลือ (voice command, accessibility) การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐ และการเข้าถึงบริการพื้นฐานผ่านเทคโนโลยีที่เหมาะสม

7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมสนับสนุน

ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและบริการสนับสนุนของรัฐให้ครอบคลุม ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และพัฒนาระบบสนับสนุนเพื่อสร้างการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

8) แรงจูงใจและการยกย่อง

ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุ เช่น การมอบรางวัลแก่ผู้ที่ฝึกสำเร็จหรือมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมและเสริมพลังบวก

บทที่ 9 ผลการออกแบบการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมที่ 4 - 7 (ขอบเขตของงานข้อ 4.4 - 4.6) มาสังเคราะห์และออกแบบการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุตามขอบเขตซึ่งเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างรวมไม่น้อยกว่า 2,000 ตัวอย่าง ครอบคลุม 4 ภูมิภาค ภูมิภาคละ 500 ตัวอย่าง ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป และ 2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น บุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุอย่างน้อยผู้สูงอายุต้องเป็นผู้ครอบครองอุปกรณ์ที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้

ภาพที่ 88 ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณครอบคลุม 4 ภูมิภาค

ทั้งนี้ ที่มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)[115] ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 โดยอ้างอิงจากขนาดของประชากรผู้สูงอายุทั่วประเทศ สิ้นสุด ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จากเว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ รวมจำนวน 13,064,929 คน[116] ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 400 คนขึ้นไป โดยมีขั้นตอนการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}(e)^2} \approx 400 \text{ คน}$$

[115] Taro Yamane (1973).*Statistics: An Introductory Analysis.*๓rdEd.New York.Harper and Row Publications.

[116] กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. *รายงานข้อมูลสถานการณ์ด้านคนพิการในประเทศไทย.* DOI: https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449

- = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- N = ขนาดประชากรทั้งหมด
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (sampling error)

ในงานวิจัยนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 0.95 (หรือ 95%) ซึ่งสอดคล้องกับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $e = 0.05$และใช้จำนวนประชากรผู้สูงอายุทั่วประเทศ ณ สิ้นเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จากฐานข้อมูลของกรมกิจการผู้สูงอายุ รวมทั้งสิ้น $N = 13{,}064{,}929$คน แทนค่าลงในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{13{,}064{,}929}{1 + 13{,}064{,}929(0.05)^2} \approx 400 \text{ คน}$$

ทั้งนี้ งานวิจัยฉบับนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุจำนวน 1,000 คน ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จึงถือว่า มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และอ้างอิงผลการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) เพื่อให้แบบสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทยมีความถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ ที่ปรึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้าน ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือ ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ก่อนนำเครื่องมือไปใช้เก็บข้อมูลจริง

กระบวนการตรวจสอบดังกล่าวดำเนินการโดยนำแบบสอบถามฉบับร่าง ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลในกิจกรรมที่ 4–7 (ขอบเขตของงานข้อ 4.4–4.6) ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ การสื่อสารดิจิทัล การวิจัยทางสังคมศาสตร์ และการออกแบบเครื่องมือสำรวจ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ทำการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

+1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
–1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

จากนั้น ที่ปรึกษาได้นำคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนี IOC รายข้อ โดยใช้สูตรผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ หารด้วยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของข้อคำถามไว้ว่า ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่าเกณฑ์ดังกล่าว ได้รับการปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำ โครงสร้างประโยค หรือขอบเขตเนื้อหาให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำกลับมาพิจารณาอีกครั้ง

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธี IOC พบว่า แบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระดับดีถึงดีมาก สะท้อนให้เห็นว่าเครื่องมือวิจัยมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งในมิติการเข้าถึง การใช้งาน ความเสี่ยง ผลกระทบ และบริบทแวดล้อมของผู้สูงอายุและครอบครัว ทั้งนี้ การปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิยังช่วยให้แบบสอบถามมีถ้อยคำที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับระดับการรับรู้ของผู้สูงอายุ และลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากความไม่ชัดเจนของคำถาม

ภายหลังจากผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยวิธี IOC แล้ว แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จึงถูกนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในพื้นที่ 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้ผลการสำรวจที่ได้มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้อย่างเหมาะสมและมีหลักฐานเชิงประจักษ์รองรับ

การเก็บข้อมูลผู้สูงอายุมีข้อจำกัดตามความเปราะบางและลักษณะของแต่ละพื้นที่จึงดำเนินการสำรวจข้อมูลของผู้สูงอายุโดยใช้วิธีการลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามสถานที่ต่าง ๆ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,000 ตัวอย่าง ดังนี้ ภาคกลางดำเนินการเก็บข้อมูลที่จังหวัดสิงห์บุรี โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา โรงเรียนผู้สูงอายุเขตดินแดง งานกีฬาของเครือข่ายโรงเรียนผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือดำเนินการเก็บข้อมูลที่จังหวัดเชียงใหม่ ณ หอประชุมเทศบาลตำบลสันกำแพง ศาลาชุมชนหมู่ 6 ตำบลสันกำแพง เทศบาลนครเชียงใหม่ เทศบาลตำบลบ้านแปะอำเภอจอมทอง และจังหวัดลำพูน ณ เทศบาลตำบลศรีเตี้ย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือดำเนินการเก็บข้อมูลที่จังหวัดสุรินทร์ ณ ศาลาชุมชนอำเภอปราสาท ศาลาชุมชนตำบลในเมือง ศาลาชุมชน ตำบลแสลงพันธ์ อำเภอเมือง ศาลากลางจังหวัดบุรีรัมย์ และภาคใต้ดำเนินการเก็บข้อมูลที่จังหวัดชุมพร ณ อำเภอเมือง สถานีอนามัยบ้านถ้ำธง ตำบลปากคลอง อำเภอปะทิว

สำหรับการเก็บข้อมูลบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุตรงตามคุณลักษณะกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ก่อนเริ่มการสำรวจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุที่ดูแล ผู้ตอบแบบสอบถามต้องผ่านการคัดกรองข้อมูลตามรายละเอียดการอภิปรายต่อไปนี้

ตารางที่ 18 ตารางคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุตรงตามคุณลักษณะกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในชีวิตประจำวันของท่าน ขณะนี้ท่านมีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) อยู่หรือไม่	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**	**รวมจำนวน (คน) ผู้ดูแลผู้สูงอายุ**
1) มี - ท่านเป็นผู้ดูแลหลัก (ดูแลอย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวัน เช่น อยู่ร่วมบ้าน หรือช่วยดูแลเรื่องสุขภาพ ค่าใช้จ่าย การใช้งานโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ฯลฯ)	753	59.95	**1,154**
2) มี - ท่านให้ความช่วยเหลือเป็นครั้งคราว (เช่น ไปเยี่ยม / โทรติดต่อ / พาไปทำธุระบางครั้ง)	401	31.93	
3) มี โดยเป็นการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ / การประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	16	1.27	หยุดการสำรวจ
4) ไม่มี – ไม่มีผู้สูงอายุที่ต้องดูแลหรือช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน	48	3.82	หยุดการสำรวจ
5) เคยดูแลมาก่อน แต่ปัจจุบันไม่ได้ดูแลแล้ว	38	3.03	หยุดการสำรวจ
รวม	**1,256**	**100.00**	

จากตารางข้างต้นเป็นการสำรวจบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ เพื่อคัดกรองเบื้องต้นว่าในชีวิตประจำวันขณะนี้มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุหรือไม่ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 1,256 คน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นหลัก (ดูแลอย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวัน เช่น อยู่ร่วมบ้าน หรือช่วยดูแลเรื่องสุขภาพ ค่าใช้จ่าย การใช้งานโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) จำนวน 753 คน คิดเป็นร้อยละ 59.95 รองลงมา ได้แก่ มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นครั้งคราว (เช่น ไปเยี่ยม / โทรติดต่อ / พาไปทำธุระบางครั้ง) จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 31.93 ทว่าหากมีผู้ตอบแบบสอบถามให้คำตอบว่า มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุโดยเป็นการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ / การประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 16 คน ไม่มีผู้สูงอายุที่ต้องดูแลหรือช่วยเหลือในชีวิตประจำวัน จำนวน 48 คน และเคยดูแลมาก่อน แต่ปัจจุบันไม่ได้ดูแลแล้ว จำนวน 38 คน นั้น จะดำเนินการยุติการสำรวจทันที

ซึ่งจากการคัดกรองหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเบื้องต้นพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุตรงตามคุณลักษณะกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งจากการคัดกรองดังกล่าวเหลือบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่สามารถดำเนินการสำรวจต่อไปได้ จำนวน 1,154 คน ดังแสดงรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 19 ตารางคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

สถานะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รวมจำนวน (คน) ผู้ดูแลที่มีผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ต
1) มีผู้สูงอายุที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต	933	80.85	**1,035**
2) มีผู้สูงอายุที่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว	102	8.84	
4) ผู้สูงอายุทุกคนไม่มีอุปกรณ์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เลย	63	5.46	หยุดการสำรวจ
3) ผู้สูงอายุที่ดูแลทุกคนไม่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ตเลย	56	4.85	หยุดการสำรวจ
รวม	**1,154**	**100.00**	

จากตารางข้างต้นเป็นการสำรวจบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่มีหน้าที่ดูแลหรือให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุเป็นหลักและเป็นครั้งคราว จำนวน 1,154 คน เพื่อคัดกรองว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแลนั้นมีสถานะการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือไม่ พบว่า โดยส่วนใหญ่สองลำดับแรก มีผู้สูงอายุที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 933 คน คิดเป็นร้อยละ 80.85 และมีผู้สูงอายุที่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ต แต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84 ทว่าหากมีผู้ตอบแบบสอบถามให้คำตอบว่า ผู้สูงอายุทุกคนที่ดูแลไม่มีอุปกรณ์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เลย จำนวน 63 คน และผู้สูงอายุที่ดูแลทุกคนไม่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ตเลย จำนวน 56 คน จะดำเนินการยุติการสำรวจทันที

จากการคัดกรองสถานะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเหลือบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่สามารถตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลต่อไป มีจำนวน 1,035 คน ในการตอบแบบสอบถามด้านการอายุของผู้สูงอายุที่ตนดูแลอยู่นั้นมีช่วงอายุเท่าใด ดังรายละเอียดตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ตารางคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามด้านช่วงอายุของผู้สูงอายุที่ดูแล

ช่วงอายุของผู้สูงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	รวมจำนวน (คน) ผู้สูงอายุที่อายุตรงตามเกณฑ์
1) ต่ำกว่า 60 ปี	35	3.38	หยุดการสำรวจ
2) 60 – 70 ปี	553	53.43	**1,000**
3) 71 – 80 ปี	346	33.43	
4) 81 ปี ขึ้นไป	101	9.76	
รวม	**1,035**	**100.00**	

จากตารางข้างต้นเป็นการสำรวจบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุด้านช่วงอายุของผู้สูงอายุที่ดูแล พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,035 คน มีผู้สูงอายุที่อายุไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (คนที่มี

อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุต่ำกว่า 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 ที่ต้องยุติการสำรวจด้านข้อมูล ขณะที่ช่วงอายุที่ตรงตามหลักเกณฑ์โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 - 70 ปี มีจำนวน 553 คน คิดเป็นร้อยละ 53.43 ลำดับที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีอายุ 71 - 80 ปี มีจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 33.43 และลำดับที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีอายุ 81 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 ตามลำดับ

จากการคัดกรองด้านช่วงอายุของผู้สูงอายุที่ดูแลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเหลือบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่สามารถตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลต่อไป มีจำนวนทั้งสิ้น 1,000 คน ในการตอบแบบสอบถามด้านลักษณะการดูแลผู้สูงอายุ ดังข้อมูลที่ปรากฏต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ตารางคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามด้านลักษณะการดูแลผู้สูงอายุ

ท่านดูแลผู้สูงอายุในลักษณะใด	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
1) อาศัยอยู่ร่วมกันในบ้านเดียวกัน	657	65.70
2) ไปมาหาสู่ หรือเยี่ยมเยียนเป็นประจำ (อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง)	217	21.70
3) ติดต่อทางโทรศัพท์/วิดีโอคอล และให้คำแนะนำอยู่เสมอ	89	8.90
4) ดูแลเป็นครั้งคราว หรือไม่แน่นอน	24	2.40
5) อื่น ๆ เช่น อยู่คนละบ้านแต่ไปหาทุกวัน ไปมาหาสู่ บ้านติดกัน	13	1.30
	1,000	**100.00**

จากตารางข้างต้นเป็นการสำรวจบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุด้านลักษณะการดูแลผู้สูงอายุ พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ดูแลอาศัยอยู่ร่วมกันในบ้านเดียวกันกับผู้สูงอายุ จำนวน 657 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รองลงมาเป็นการไปมาหาสู่หรือเยี่ยมเยียนเป็นประจำ (อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ลำดับที่สามมีลักษณะการติดต่อทางโทรศัพท์ วิดีโอคอล และให้คำแนะนำอยู่เสมอ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 สุดท้ายมีลักษณะการดูแลเป็นครั้งคราวหรือไม่แน่นอน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และมีลักษณะการดูแลแบบอื่น ๆ เช่น อยู่คนละบ้านแต่ไปมาหาสู่ทุกวันเพราะบ้านติดกัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

สรุปได้ว่า จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเชิงปริมาณของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อทั้ง 5 ประเภท จำนวน 1,000 คน รวมถึงจำนวนบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่เริ่มทำแบบสอบถามจำนวน 1,256 คน เมื่อคัดกรองข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยนั้น จะเหลือผู้ที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริงจำนวนทั้งสิ้น 1,000 คน เมื่อนำจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไปจำแนกตามภูมิภาคได้ดังนี้

ตารางที่ 22 ตารางจำนวนการสำรวจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วประเทศไทย ครอบคลุม 4 ภูมิภาค

ภูมิภาค	**จำนวน (คน)** **ผู้สูงอายุ**	**จำนวน (คน)** **ครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ**
ภาคกลาง	250	250

ภาคเหนือ	250	250
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	250	250
ภาคใต้	250	250
รวม	**1,000**	**1,000**

จากตารางข้างต้น กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 1,000 คน แบ่งเป็น 4 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ และใต้ โดยแบ่งภาคละ 250 คน และบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัวหรือผู้ดูแล จำนวน 1,000 คน แบ่งตามภูมิภาค 4 ภาค ภูมิภาคละ 250 คน รวมทั้งหมด 2,000 คน โดยมีการคำนวณตามสูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 อ้างอิงจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุทั้งประเทศ ณ เดือนมิถุนายน 2566 อีกทั้งแบบสอบถามออกแบบให้ครอบคลุมกลุ่มเปราะบาง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ 2) ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร 3) ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน 4) ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ และ 5) ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

9.1 ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

9.1.1 ข้อมูลด้านอายุของผู้สูงอายุ (หากอายุต่ำกว่า 60 ปี ยุติการสำรวจ)

ภาพที่ 89 ภาพข้อมูลด้านอายุของผู้สูงอายุ

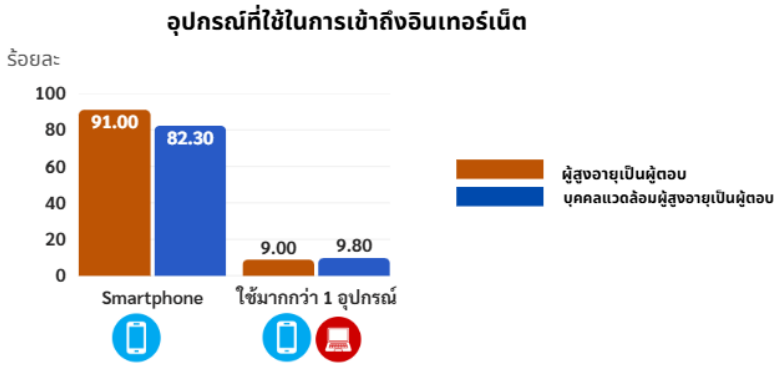
ตารางที่ 23 ตารางข้อมูลด้านอายุของผู้สูงอายุ (หากอายุต่ำกว่า 60 ปี ยุติการสำรวจ)

กลุ่มอายุของผู้ตอบ	**ผู้สูงอายุ**		**กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ**	
	จำนวน (คน)	**ร้อยละ**	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
2) 60 – 70 ปี	742	74.20	553	55.30
3) 71 – 80 ปี	238	23.80	346	34.60
4) 81 ปี ขึ้นไป	20	2.00	101	10.10
รวม	**1,000**	**100.00**	**1,000**	**100.00**

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านอายุของผู้สูงอายุที่สำรวจโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีช่วงอายุ 60-70 ปี จำนวน 742 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 ลำดับที่ 2 มีช่วงอายุ 71-80 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ลำดับที่ 3 มีช่วงอายุ 81 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ซึ่งข้อมูลด้านอายุของผู้สูงอายุที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีช่วงอายุ 60-70 ปี จำนวน 553 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 ลำดับที่ 2 มีช่วงอายุ 71-80 ปี จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ลำดับที่ 3 มีช่วงอายุ 81 ปี ขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

9.1.2 ข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 90 ภาพข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

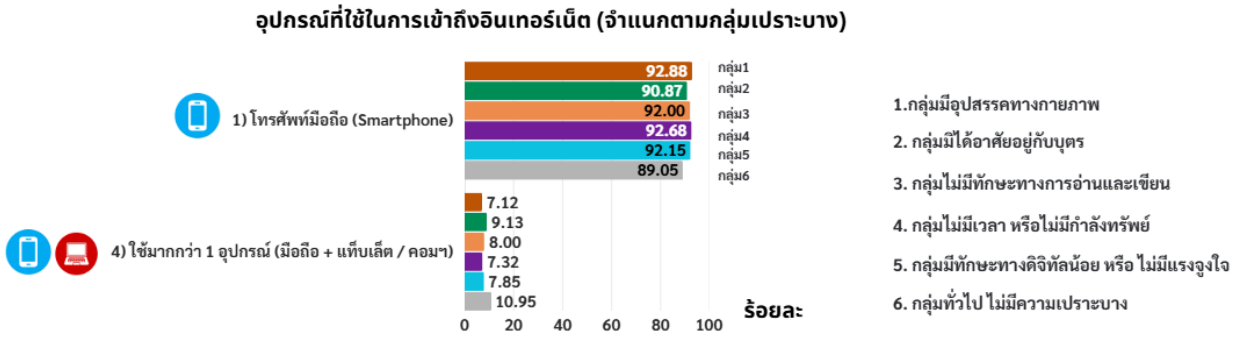
ตารางที่ 24 ตารางข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต

อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	**ผู้สูงอายุ**		**กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ**	
	จำนวน (คน)	**ร้อยละ**	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
1) โทรศัพท์มือถือ (Smartphone)	910	91.00	823	82.30
2) แท็บเล็ต (Tablet / iPad)			36	3.60
3) คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก			7	0.70
4) ใช้มากกว่า 1 อุปกรณ์ (มือถือ + แท็บเล็ต / คอมฯ)	90	9.00	98	9.80
5) โทรศัพท์มือถือแบบปุ่มกด (ไม่มีอินเทอร์เน็ต) ไม่ได้ใช้อุปกรณ์เอง (ให้ลูกหลาน/ญาติช่วย) **(ยุติการสำรวจ)**			30	3.00
อื่นๆ เช่น Smart TV			6	0.60
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) จำนวน 910 คน คิดเป็นร้อยละ 91 ในขณะที่มีผู้สูงอายุ

จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 อุปกรณ์ (โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต/คอมพิวเตอร์)

ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับด้านกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุใช้อุปกรณ์มากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) จำนวน 823 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 รองลงมาใช้อุปกรณ์ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 อุปกรณ์ (โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต/คอมพิวเตอร์) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 ลำดับที่สามใช้แท็บเล็ต (Tablet / iPad) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ



ภาพที่ 91 ภาพข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ตารางที่ 25 ตารางข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

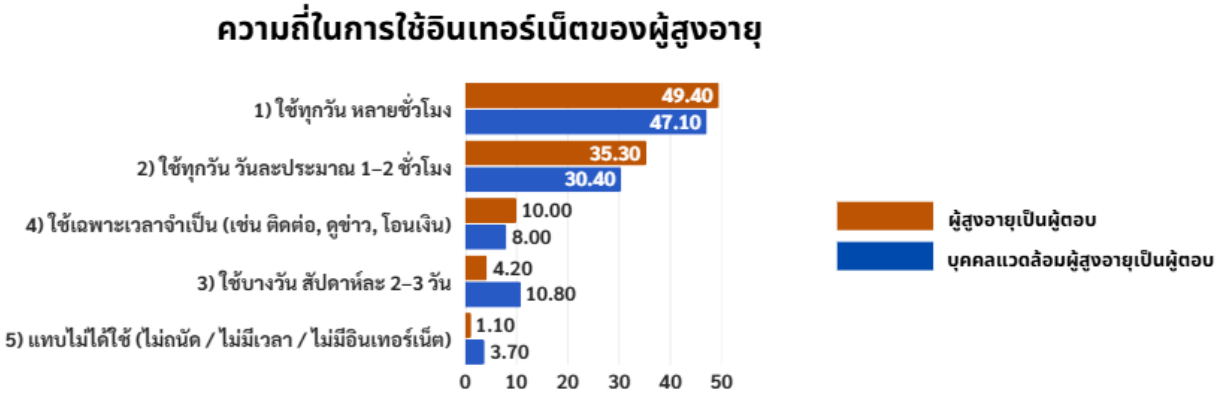
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) โทรศัพท์มือถือ (Smartphone)	92.88	90.87	92.00	92.68	92.15	89.05
2) แท็บเล็ต (Tablet / iPad)						
3) คอมพิวเตอร์ หรือ โน้ตบุ๊ก						
4) ใช้มากกว่า 1 อุปกรณ์ (มือถือ + แท็บเล็ต / คอมฯ)	7.12	9.13	8.00	7.32	7.85	10.95

จากตารางข้างต้น พบข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ อุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ (Smartphone) เมื่อนำมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ มีการใช้งานโทรศัพท์มือถือ (Smartphone) มากที่สุด ร้อยละ 92.88 รองลงมาเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 92.68 ผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 92.15 ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 92 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร

ร้อยละ 90.87 และผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 89.05 เมื่อพิจารณาด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากกว่า 1 อุปกรณ์ (โทรศัพท์มือถือ/แท็บเล็ต/คอมพิวเตอร์) จะเห็นได้ว่าค่าสถิติในการใช้อุปกรณ์มากกว่า 1 เครื่อง ของกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปจะมีค่าสถิติสูงกว่ากลุ่มเปราะบาง ร้อยละ 10.95

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสำรวจชี้ให้เห็นว่า ในกลุ่มผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถาม ไม่มีผู้ใดระบุว่ามีการใช้งานแท็บเล็ต (Tablet/iPad) หรือคอมพิวเตอร์และโน้ตบุ๊ก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุยังคงพึ่งพิงโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก ขณะที่อุปกรณ์ประเภทอื่นยังไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

9.1.3 ข้อมูลด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ



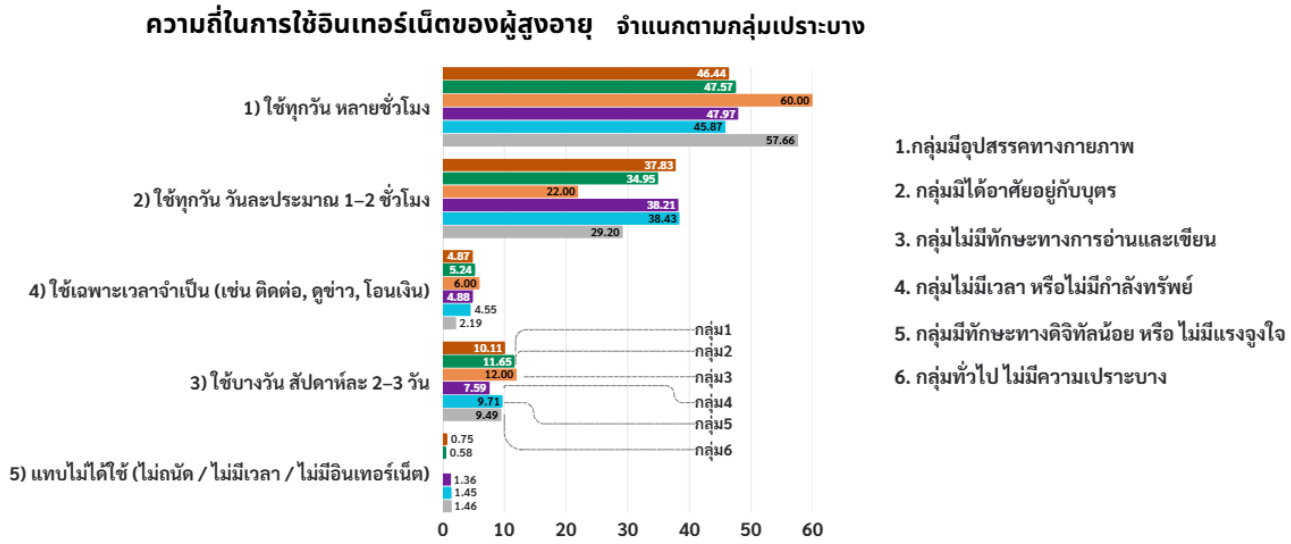
ภาพที่ 92 ภาพข้อมูลด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 26 ตารางด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง	494	49.40	471	47.10
2) ใช้ทุกวัน วันละประมาณ 1–2 ชั่วโมง	353	35.30	304	30.40
3) ใช้บางวัน สัปดาห์ละ 2–3 วัน	42	4.2	108	10.80
4) ใช้เฉพาะเวลาจำเป็น (เช่น ติดต่อ, ดูข่าว, โอนเงิน)	100	10.00	80	8.00
5) แทบไม่ได้ใช้ (ไม่ถนัด / ไม่มีเวลา / ไม่มีอินเทอร์เน็ต)	11	1.1	37	3.70
รวม	**1,000**	**100.00**	**1,000**	**100.00**

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุที่สำรวจสามลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1 ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง จำนวน 494 คน คิดเป็นร้อยละ 49.40 ลำดับที่ 2 ใช้ทุกวัน วันละประมาณ 1–2 ชั่วโมง จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และลำดับที่ 3 ใช้เฉพาะเวลาจำเป็น (เช่น ติดต่อ, ดูข่าว, โอนเงิน) จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ในขณะที่ข้อมูลของกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น พบว่า ความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ได้แก่ ลำดับที่ 1 ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 ลำดับที่ 2 ใช้ทุกวัน วันละประมาณ 1–2 ชั่วโมง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 และลำดับที่ 3 ใช้บางวัน สัปดาห์ละ 2–3 วัน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80



ภาพที่ 93 ภาพข้อมูลด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

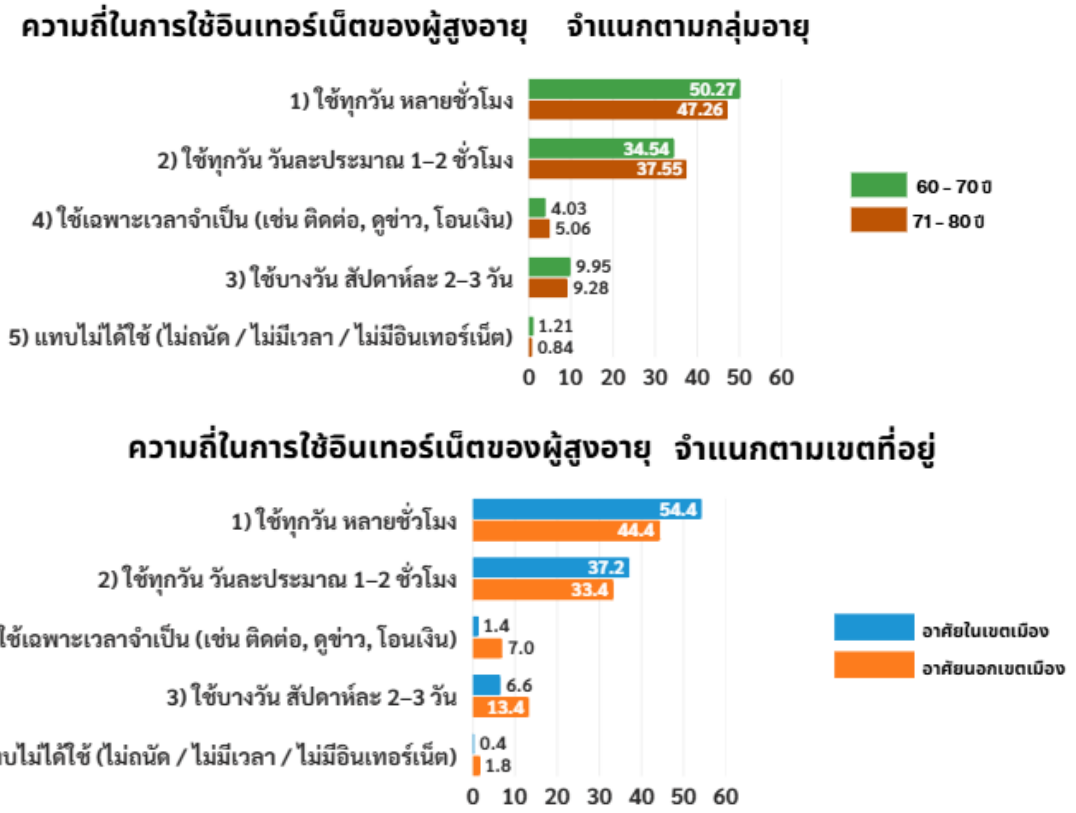
ตารางที่ 27 ตารางด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง	46.44	47.57	60.00	47.97	45.87	57.66
2) ใช้ทุกวัน วันละประมาณ 1–2 ชั่วโมง	37.83	34.95	22.00	38.21	38.43	29.20
3) ใช้บางวัน สัปดาห์ละ 2–3 วัน	10.11	11.65	12.00	7.59	9.71	9.49
4) ใช้เฉพาะเวลาจำเป็น (เช่น ติดต่อ, ดูข่าว, โอนเงิน)	4.87	5.24	6.00	4.88	4.55	2.19
5) แทบไม่ได้ใช้ (ไม่ถนัด / ไม่มีเวลา / ไม่มีอินเทอร์เน็ต)	0.75	0.58	0.00	1.36	1.45	1.46

จากตารางข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า ค่าสถิติด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง โดยเรียงลำดับกลุ่มเปราะบางที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 60 ผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 57.66 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 47.97 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ

47.57 ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 46.44 และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 45.87

การที่กลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน มีค่าสถิติสูงกว่ากลุ่มอื่น เมื่อนำข้อมูลไปเทียบเคียงกับการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มเปราะบาง ผลที่ได้รับนั้นสอดคล้องกันเนื่องจากผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน มักจะใช้โทรศัพท์มือถือรับชมผ่านแอปพลิเคชันที่เห็นทั้งภาพและเสียงอย่าง Youtube เป็นเวลานานมากกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่น เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่ตอบโจทย์ทักษะที่ทำให้เข้าใจได้แม้ไม่สามารถอ่านออกและเขียนได้



ภาพที่ 94 ภาพข้อมูลด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

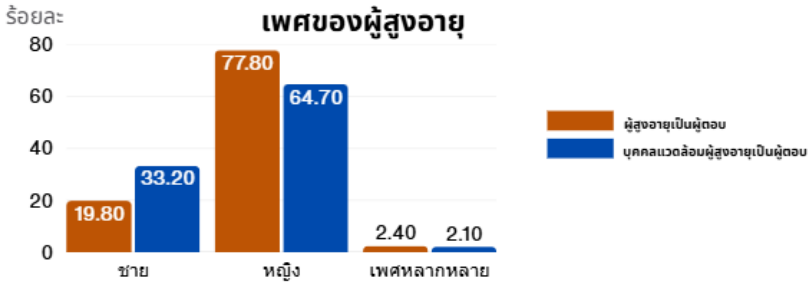
ตารางที่ 28 ตารางด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต	กลุ่มอายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง	50.27	47.26	54.40	44.40
2) ใช้ทุกวัน วันละประมาณ 1–2 ชั่วโมง	34.54	37.55	37.20	33.40

3) ใช้บางวัน สัปดาห์ละ 2–3 วัน	9.95	9.28	6.60	13.40
4) ใช้เฉพาะเวลาจำเป็น (เช่น ติดต่อ, ดูข่าว, โอนเงิน)	4.03	5.06	1.40	7.00
5) แทบไม่ได้ใช้ (ไม่ถนัด / ไม่มีเวลา / ไม่มีอินเทอร์เน็ต)	1.21	0.84	0.40	1.80

จากตารางข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามช่วงอายุของผู้สูงอายุ พบว่า ค่าสถิติด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมากที่สุด คือ ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง โดยช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 50.27 และช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 47.26 ซึ่งในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ ค่าสถิติด้านความถี่ในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ใช้ทุกวัน หลายชั่วโมง เช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเมือง ร้อยละ 54.40 และอาศัยอยู่นอกเมือง ร้อยละ 44.40 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติการใช้งานของเขตในเมืองมีค่ามากกว่า เนื่องจากมีปัจจัยทางเศรษฐกิจของเขตเมือง และความสะดวกด้านสัญญาณโทรศัพท์มีความถี่และความเร็วมากกว่าผู้อาศัยอยู่นอกเขตเมือง

9.1.4 ข้อมูลด้านเพศของผู้สูงอายุ



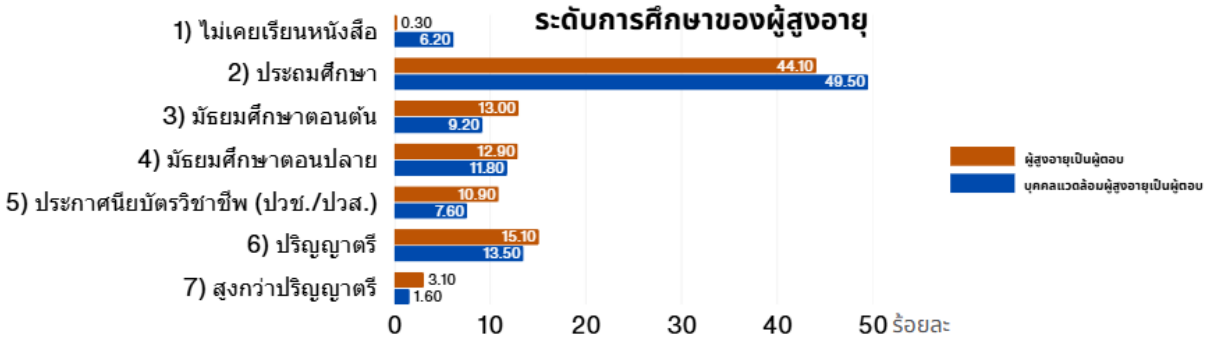
ภาพที่ 95 ภาพข้อมูลด้านเพศของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 29 ตารางข้อมูลด้านเพศของผู้สูงอายุ

เพศของผู้สูงอายุ	**ผู้สูงอายุ**		**กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ**	
	จำนวน (คน)	**ร้อยละ**	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
1) ชาย	198	19.80	332	33.20
2) หญิง	778	77.80	647	64.70
3) เพศหลากหลาย	24	2.40	21	2.10
รวม	**1,000**	**100.00**	**1,000**	**100.00**

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านเพศของผู้สูงอายุที่สำรวจโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 778 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และสุดท้ายเพศหลากหลาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 ซึ่งข้อมูลที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 647 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 และสุดท้ายเพศหลากหลาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

9.1.5 ข้อมูลด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ



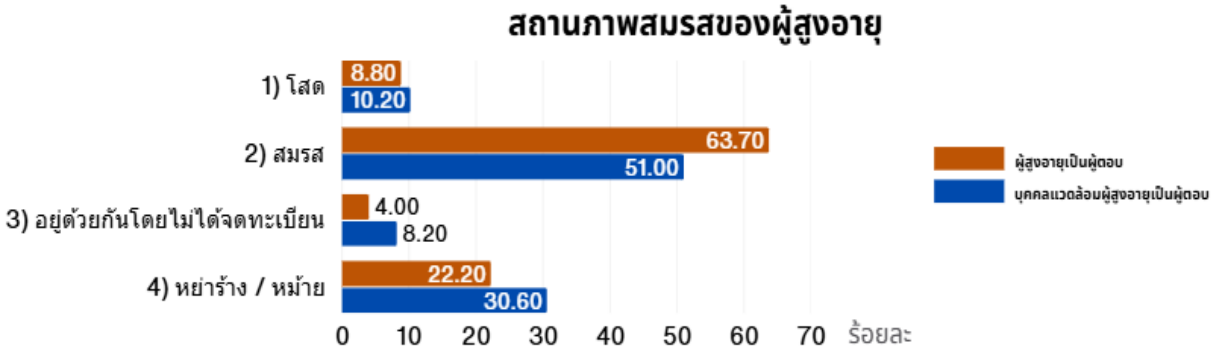
ภาพที่ 96 ภาพข้อมูลด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 30 ตารางข้อมูลด้านการศึกษาของผู้สูงอายุ

ระดับการศึกษาของผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่เคยเรียนหนังสือ	3	0.30	62	6.20
2) ประถมศึกษา	441	44.10	495	49.50
3) มัธยมศึกษาตอนต้น	130	13.00	92	9.20
4) มัธยมศึกษาตอนปลาย	129	12.90	118	11.80
5) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช./ปวส.)	109	10.90	76	7.60
6) ปริญญาตรี	151	15.10	135	13.50
7) สูงกว่าปริญญาตรี	31	3.10	16	1.60
อื่น ๆ เช่น กศน. ไม่ทราบ	6	0.60	6	0.60
	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านระดับการศึกษาของผู้สูงอายุในสามลำดับแรกโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ระดับประถมศึกษา จำนวน 441 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 ลำดับที่ 2 ปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และลำดับที่ 3 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ซึ่งข้อมูลที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1 ระดับประถมศึกษา จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ลำดับที่ 2 ปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 แต่ลำดับที่ 3 พบข้อมูลแตกต่างกัน คือ ผู้สูงอายุมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

9.1.6 ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้สูงอายุ



ภาพที่ 97 ภาพข้อมูลด้านสถานภาพของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 31 ตารางข้อมูลด้านสถานภาพของผู้สูงอายุ

สถานภาพสมรสของผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) โสด	88	8.80	102	10.20
2) สมรส	637	63.70	510	51.00
3) อยู่ด้วยกันโดยไม่ได้จดทะเบียน	40	4.00	82	8.20
4) หย่าร้าง / หม้าย	222	22.20	306	30.60
อื่นๆ เช่น แยกกันอยู่	13	1.30		
	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้สูงอายุในสามลำดับแรก โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 สมรส จำนวน 637 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 ลำดับที่ 2 หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และลำดับที่ 3 โสด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ซึ่งข้อมูลที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น สถานภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 สมรส จำนวน 510 คน คิดเป็นร้อยละ 51 ลำดับที่ 2 หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 และลำดับที่ 3 โสด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

9.1.7 ข้อมูลด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุก่อนอายุ 60 ปี (เลือกได้หลายคำตอบ)

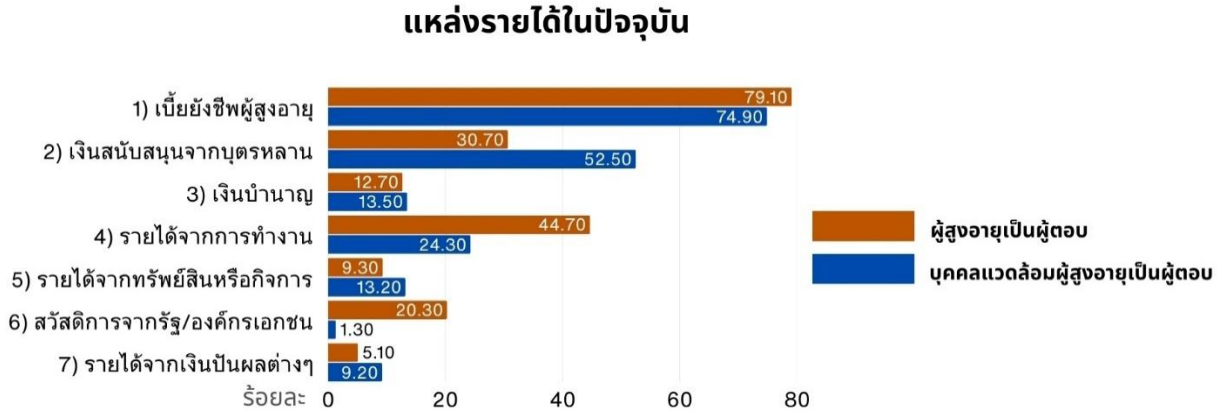
ภาพที่ 98 ภาพข้อมูลด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุก่อนอายุ 60 ปี

ตารางที่ 32 ตารางข้อมูลด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุก่อนอายุ 60 ปี (เลือกได้หลายคำตอบ)

ประเภทของอาชีพก่อนอายุ 60 ปี	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) รับราชการ	145	14.50	138	13.80
2) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	164	16.40	166	16.60
3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	270	27.00	319	31.90
4) เกษตรกรรม/ประมง/เลี้ยงสัตว์	221	22.10	238	23.80
5) ทำงานในหน่วยงานท้องถิ่น/องค์กรสาธารณะ	15	1.50	14	1.40
6) อาชีพอิสระ (เช่น รับจ้างทั่วไป)	155	15.50	220	22.00
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	106	10.60	168	16.80

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพของผู้สูงอายุก่อนอายุ 60 ปี ในสามลำดับแรกโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ลำดับที่ 2 เกษตรกรรม/ประมง/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และลำดับที่ 3 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ซึ่งข้อมูลที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2 ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ลำดับที่ 2 เกษตรกรรม/ประมง/เลี้ยงสัตว์ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 แต่ลำดับที่ 3 พบข้อมูลแตกต่างกัน คือ ผู้สูงอายุมีอาชีพอิสระ (เช่น รับจ้างทั่วไป) จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 22

9.1.8 ข้อมูลด้านแหล่งรายได้ในปัจจุบันของผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)



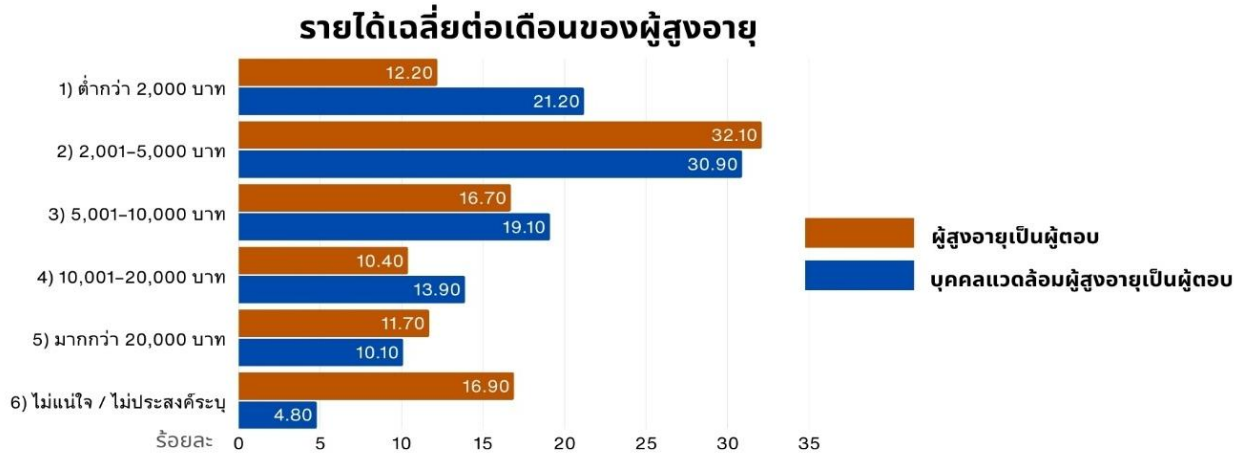
ภาพที่ 99 ภาพข้อมูลด้านแหล่งรายได้ในปัจจุบันของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 33 ตารางข้อมูลด้านแหล่งรายได้ในปัจจุบันของผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)

แหล่งรายได้ในปัจจุบัน	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	791	79.10	749	74.90
2) เงินสนับสนุนจากบุตรหลาน	307	30.70	525	52.50
3) เงินบำนาญ	127	12.70	135	13.50
4) รายได้จากการทำงาน	447	44.70	243	24.30
5) รายได้จากทรัพย์สินหรือกิจการ	93	9.30	132	13.20
6) สวัสดิการจากรัฐ/องค์กรเอกชน	203	20.30	13	1.30
7) รายได้จากเงินปันผลต่างๆ	51	5.10	92	9.20
8) อื่น ๆ	11	1.10		

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านแหล่งรายได้ในปัจจุบันของผู้สูงอายุในสามลำดับแรกโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 รายได้จากเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 791 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ลำดับที่ 2 รายได้จากการทำงาน จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 และลำดับที่ 3 เงินสนับสนุนจากบุตรหลาน จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 ในขณะที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น พบว่า ข้อมูลด้านแหล่งรายได้ในปัจจุบันของผู้สูงอายุในสามลำดับแรกคล้ายคลึงกันเพียงแต่สลับลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ 1 รายได้จากเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 749 คน คิดเป็นร้อยละ 74.90 ลำดับที่ 2 เงินสนับสนุนจากบุตรหลาน จำนวน 525 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และลำดับที่ 3 รายได้จากการทำงาน จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30

9.1.9 ข้อมูลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุ



ภาพที่ 100 ภาพข้อมูลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 34 ตารางข้อมูลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุ

รายได้เฉลี่ยของผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ต่ำกว่า 2,000 บาท	122	12.20	212	21.20
2) 2,001–5,000 บาท	321	32.10	309	30.90
3) 5,001–10,000 บาท	167	16.70	191	19.10
4) 10,001–20,000 บาท	104	10.40	139	13.90
5) มากกว่า 20,000 บาท	117	11.70	101	10.10
6) ไม่แน่ใจ / ไม่ประสงค์ระบุ	169	16.90	48	4.80
รวม	**1,000**	**100.00**	**1,000**	**100.00**

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุในสามลำดับแรกโดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีรายได้ 2,001–5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 ลำดับที่ 2 ไม่แน่ใจ / ไม่ประสงค์ระบุรายได้ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90 และลำดับที่ 3 มีรายได้ 5,001–10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในขณะที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้น พบว่า ข้อมูลด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้สูงอายุในลำดับที่สองต่างกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีรายได้ 2,001–5,000 บาทต่อเดือน จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ลำดับที่ 2 ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และลำดับที่ 3 มีรายได้ 5,001–10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10

9.1.10 ข้อมูลด้านเขตที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 35 ตารางข้อมูลด้านเขตที่อยู่อาศัย

เขตที่อยู่อาศัย	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) กรุงเทพและปริมณฑล	250	25.00	250	25.00
2) ต่างจังหวัด ในเขตเทศบาลเมือง	258	25.80	361	36.10
3) ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาลเมือง	492	49.20	389	38.90
รวม	**1,000**	**100.00**	**1,000**	**100.00**

จากตารางข้างต้น กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อมูลด้านเขตที่อยู่อาศัยโดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาลเมือง จำนวน 492 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา อาศัยอยู่ต่างจังหวัดในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 และสุดท้ายอาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เช่นเดียวกันกับข้อมูลด้านเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเป็นผู้ตอบนั้นเป็นไปในทางเดียวกัน คือ โดยส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาลเมือง จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมา อาศัยอยู่ต่างจังหวัดในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และสุดท้ายอาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 25

9.2 ผลการประเมินประเภทความเป็นกลุ่มเปราะบาง 5 ด้าน ในการเข้าถึงสื่อ

ตารางที่ 36 ตารางผลการประเมินผู้สูงอายุด้านความเปราะบาง 5 ด้าน ในการเข้าถึงสื่อ

หมวดความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ				
1) มี เช่น ความจำเสื่อม เคลื่อนไหวยาก ปวดข้อรุนแรง สายตาเลือนรางแม้ใส่แว่น การได้ยินไม่ชัดเจนแม้ใช้เครื่องช่วยฟัง	272	27.20	325	32.50
2) ไม่มี หรือมีเล็กน้อยที่ไม่กระทบต่อชีวิตประจำวัน	728	72.80	675	67.50
รวม	1,000	100	1,000	100.00
2.ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร				
1) อยู่คนเดียว / กับคู่สมรส / กับญาติที่ไม่ใช่บุตร / กับเพื่อนหรือบุคคลอื่น	516	51.60	342	34.20
2) อยู่กับบุตร	484	48.40	658	65.80
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00
3.ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน				

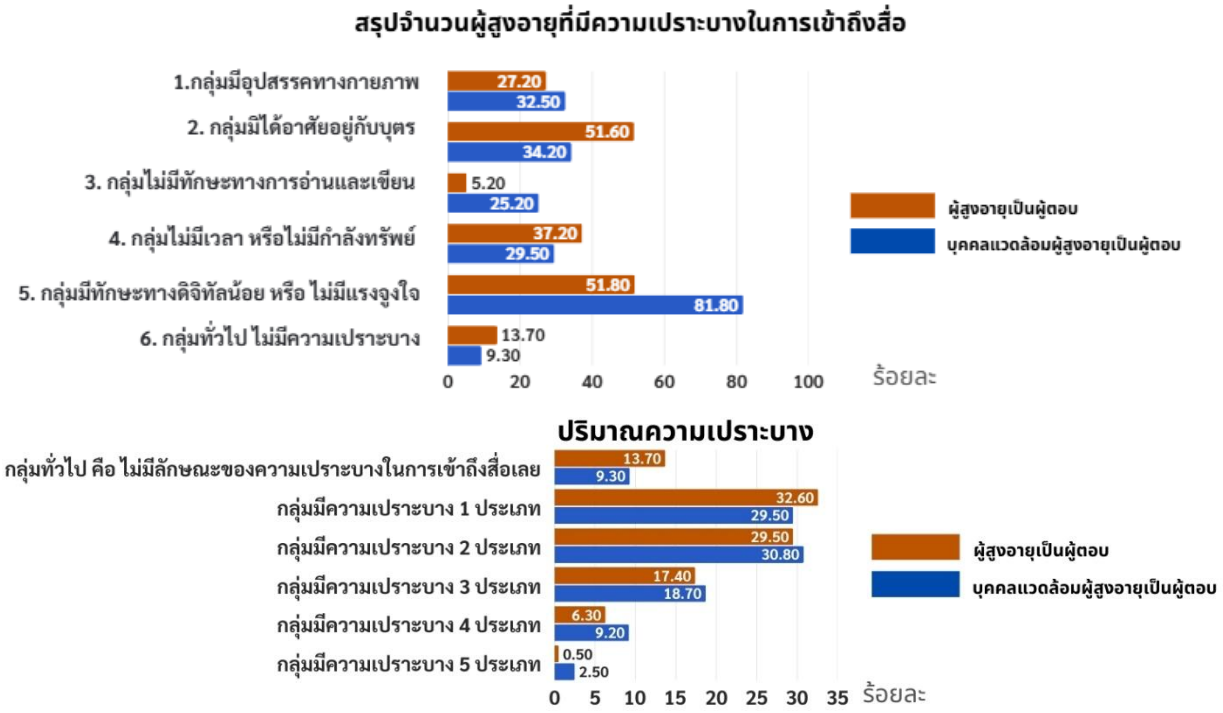
หมวดความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) อ่านและเขียนได้ดี สามารถอ่านข่าว หนังสือ หรือกรอกแบบฟอร์มได้	948	94.80	748	74.80
2) มีข้อจำกัด เช่น อ่านหนังสือยาก ใช้ตัวหนังสือขนาดใหญ่เท่านั้น หรือเขียนไม่ได้	52	5.20	252	25.20
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00
4.ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์				
1) เพียงพอ มีเงินบำนาญ เงินเก็บ หรือได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว	628	62.80	705	70.50
2) ไม่พอ ต้องทำงานหารายได้เพิ่ม หรือยังมีภาระทางการเงิน เช่น ต้องเลี้ยงดูครอบครัว	372	37.20	295	29.50
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00
5.ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล				
1) ใช้ได้คล่อง เช่น ค้นหาข้อมูล แชท โอนเงิน ซื้อของออนไลน์ได้เอง	482	48.20	182	18.20
2) ใช้ได้เป็นบางส่วน บางแอปพลิเคชัน ต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง	486	48.60	706	70.60
3) ใช้ไม่เป็น รับสายโทรเข้าออกได้ แต่ไม่สามารถใช้บริการอื่นในสมาร์ทโฟนได้เลย	32	3.20	112	11.20
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการประเมินผู้สูงอายุด้านความเปราะบาง 5 ด้าน ข้างต้น หากเรียงลำดับด้านความเปราะบางจากมากไปน้อยที่ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ร้อยละ 51.60 รองลงมา ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย ใช้ได้เป็นบางส่วนบางแอปพลิเคชันต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง ร้อยละ 48.60 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ร้อยละ 37.20 ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 27.20 และผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ในขณะที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ แสดงความเห็นว่า ลำดับแรก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย ผู้สูงอายุใช้ได้เป็นบางส่วนบางแอปพลิเคชันต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง ร้อยละ 70.60

รองลงมา ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร ร้อยละ 34.20 ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ 32.50 สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ ร้อยละ 29.50 และผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 25.20

อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินผู้สูงอายุด้านความเปราะบาง 5 ด้าน ที่กล่าวข้างต้น ผู้สูงอายุหนึ่งท่านสามารถมีความเปราะบางได้หลายด้าน เช่น หากมีความเปราะบางด้านการอ่านและเขียน กลุ่มนี้มักจะมีความเปราะบางด้านอื่นร่วมด้วย จึงได้มีการออกแบบการศึกษาเพื่อให้ประเมินความเปราะบางของแต่ละบุคคล ดังสรุปจำนวนผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อตามรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 101 ภาพรวมสรุปจำนวนผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ

ตารางที่ 37 ตารางสรุปจำนวน (คน) ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ

สรุปจำนวน (คน) ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ	**ผู้สูงอายุ**		**กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ**	
	จำนวน (คน)	**ร้อยละ**	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
1.ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ เช่น ความจำเสื่อม เคลื่อนไหวยาก ปวดข้อรุนแรง สายตาเลือนรางแม้ใส่แว่น การได้ยินไม่ชัดเจนแม้ใช้เครื่องช่วยฟัง	272	27.20	325	32.50
2.ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร โดย อยู่คนเดียว / กับคู่สมรส / กับญาติที่ไม่ใช่บุตร / กับเพื่อนหรือบุคคลอื่น	516	51.60	342	34.20

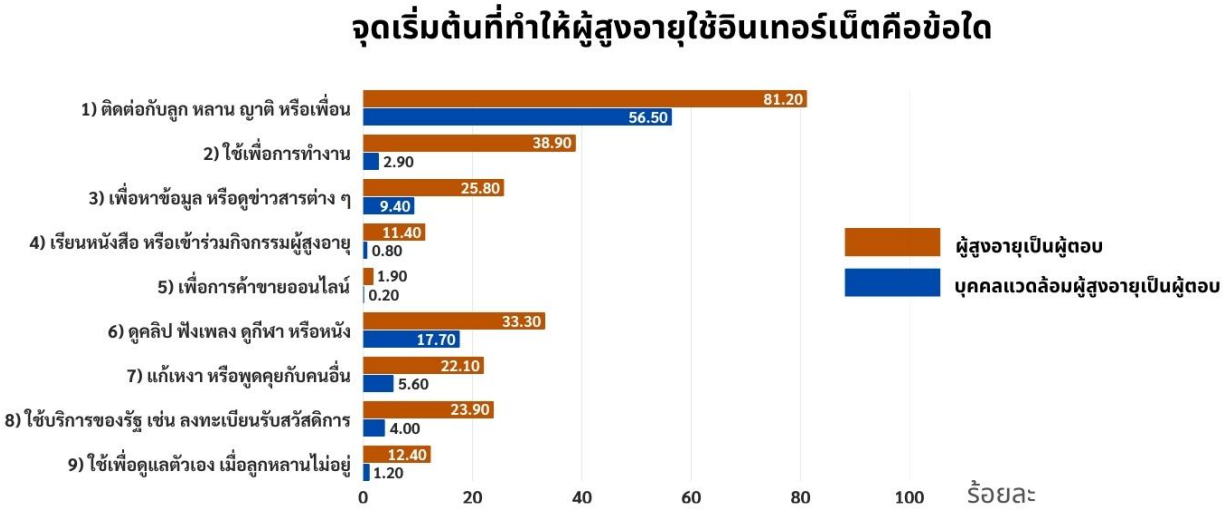
สรุปจำนวน (คน) ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน โดยมีข้อจำกัด เช่น อ่านหนังสือยาก ใช้ตัวหนังสือขนาดใหญ่เท่านั้น หรือเขียนไม่ได้	52	5.20	252	25.20
4.ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์ โดยรายได้ไม่พอ ต้องทำงานหารายได้เพิ่ม หรือยังมีภาระทางการเงิน เช่น ต้องเลี้ยงดูครอบครัว	372	37.20	295	29.50
5.ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล โดยใช้ได้เป็นบางส่วน บางแอพลิเคชัน ต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง ใช้ไม่เป็น รับสายโทรเข้าออกได้ แต่ไม่สามารถใช้บริการอื่นในสมาร์ทโฟนได้เลย	518	51.80	818	81.80
6.กลุ่มทั่วไป คือ ไม่มีลักษณะของความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อเลย	137	13.70	93	9.30
กลุ่มมีความเปราะบาง 1 ประเภท	326	32.60	295	29.50
กลุ่มมีความเปราะบาง 2 ประเภท	295	29.50	308	30.80
กลุ่มมีความเปราะบาง 3 ประเภท	174	17.40	187	18.70
กลุ่มมีความเปราะบาง 4 ประเภท	63	6.30	92	9.20
กลุ่มมีความเปราะบาง 5 ประเภท	5	0.50	25	2.50

จากตารางสรุปจำนวนผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางในการเข้าถึงสื่อข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ มีคำตอบที่มีความคล้ายคลึงกันคือ โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความเปราะบางกลุ่มที่ 5 เป็นผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล ทว่าในมุมมองของผู้สูงอายุเกือบครึ่งหนึ่งของการศึกษามองว่าตนมีความมั่นใจและสามารถใช้เทคโนโลยีได้คล่องในสัดส่วนร้อยละ 48.20 แม้ว่าส่วนใหญ่จะให้คำตอบว่า ใช้ได้เป็นบางส่วน บางแอพลิเคชัน ต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง ใช้ไม่เป็น รับสายโทรเข้าออกได้ แต่ไม่สามารถใช้บริการอื่นในสมาร์ทโฟนได้เลย ร้อยละ 51.80 ในทางกลับกันกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นในการเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย ร้อยละ 81.80 อย่างไรก็ดี จากการประเมินผลความเปราะบางของผู้สูงอายุหนึ่งท่านนั้น สามารถแสดงความเปราะบางได้มากกว่าหนึ่งประเภท เช่น หากมีความเปราะบางด้านการอ่านและเขียน กลุ่มนี้มักจะมี

ความเปราะบางประเภทอื่นร่วมด้วย ดังที่กลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุแสดงความเห็นว่า ผู้สูงอายุมีความเปราะบาง 2 ประเภท ร้อยละ 30.80 ในทางกลับกันกับผู้สูงอายุที่มองว่าตนมีความเปราะบางเพียง 1 ประเภท ร้อยละ 32.60

9.3 ผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

9.3.1 ผลการสำรวจด้านจุดเริ่มต้นการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ



ภาพที่ 102 ภาพผลการสำรวจด้านจุดเริ่มต้นการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

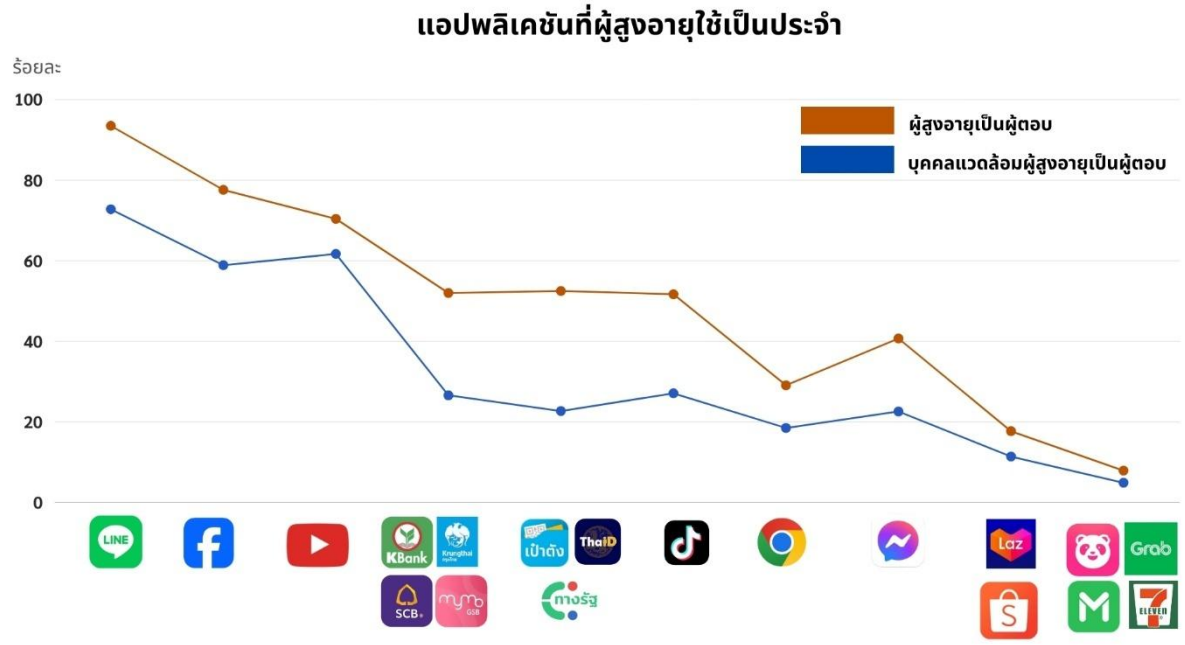
ตารางที่ 38 ตารางผลการสำรวจด้านจุดเริ่มต้นการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

จุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตคือข้อใด	ผู้สูงอายุ (หลายคำตอบ)		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ (คำตอบเดียว)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ติดต่อกับลูก หลาน ญาติ หรือเพื่อน	812	81.20	565	56.50
2) ใช้เพื่อการทำงาน	389	38.90	29	2.90
3) เพื่อหาข้อมูล หรือดูข่าวสารต่าง ๆ	258	25.80	94	9.40
4) เรียนหนังสือ หรือเข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุ	114	11.40	8	0.80
5) เพื่อการค้าขายออนไลน์	19	1.90	2	0.20
6) ดูคลิป ฟังเพลง ดูกีฬา หรือหนัง	333	33.30	177	17.70
7) แก้เหงา หรือพูดคุยกับคนอื่น	221	22.10	56	5.60
8) ใช้บริการของรัฐ เช่น ลงทะเบียนรับสวัสดิการ	239	23.90	40	4.00
9) ใช้เพื่อดูแลตัวเอง เมื่อลูกหลานไม่อยู่	124	12.40	12	1.20

จุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตคือข้อใด	ผู้สูงอายุ (หลายคำตอบ)		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ (คำตอบเดียว)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ เช่น ซื้อของ ทำธุรกรรม เล่นเกม หลายเหตุผลประกอบกัน	36	3.60	17	1.70
รวม	-	-	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจด้านจุดเริ่มต้นการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับลูก หลาน ญาติ หรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำงาน ร้อยละ 38.90 และลำดับที่สามคือการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูคลิป ฟังเพลง ดูกีฬา หรือภาพยนตร์ คิดเป็นร้อยละ 33.30 ในขณะที่กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ก็มีจุดเริ่มต้นคล้ายกันในลำดับแรก คือการติดต่อกับลูก หลาน ญาติ หรือเพื่อน แต่มีสัดส่วนต่ำกว่าที่ร้อยละ 56.50 สำหรับลำดับที่สองกลุ่มบุคคลแวดล้อมเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อดูคลิป ฟังเพลง ดูกีฬา หรือภาพยนตร์เป็นเหตุผลสำคัญ ร้อยละ 17.70 และในลำดับที่สามคือการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลหรือดูข่าวสาร ร้อยละ 9.40

9.3.2 ผลการสำรวจด้านการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)

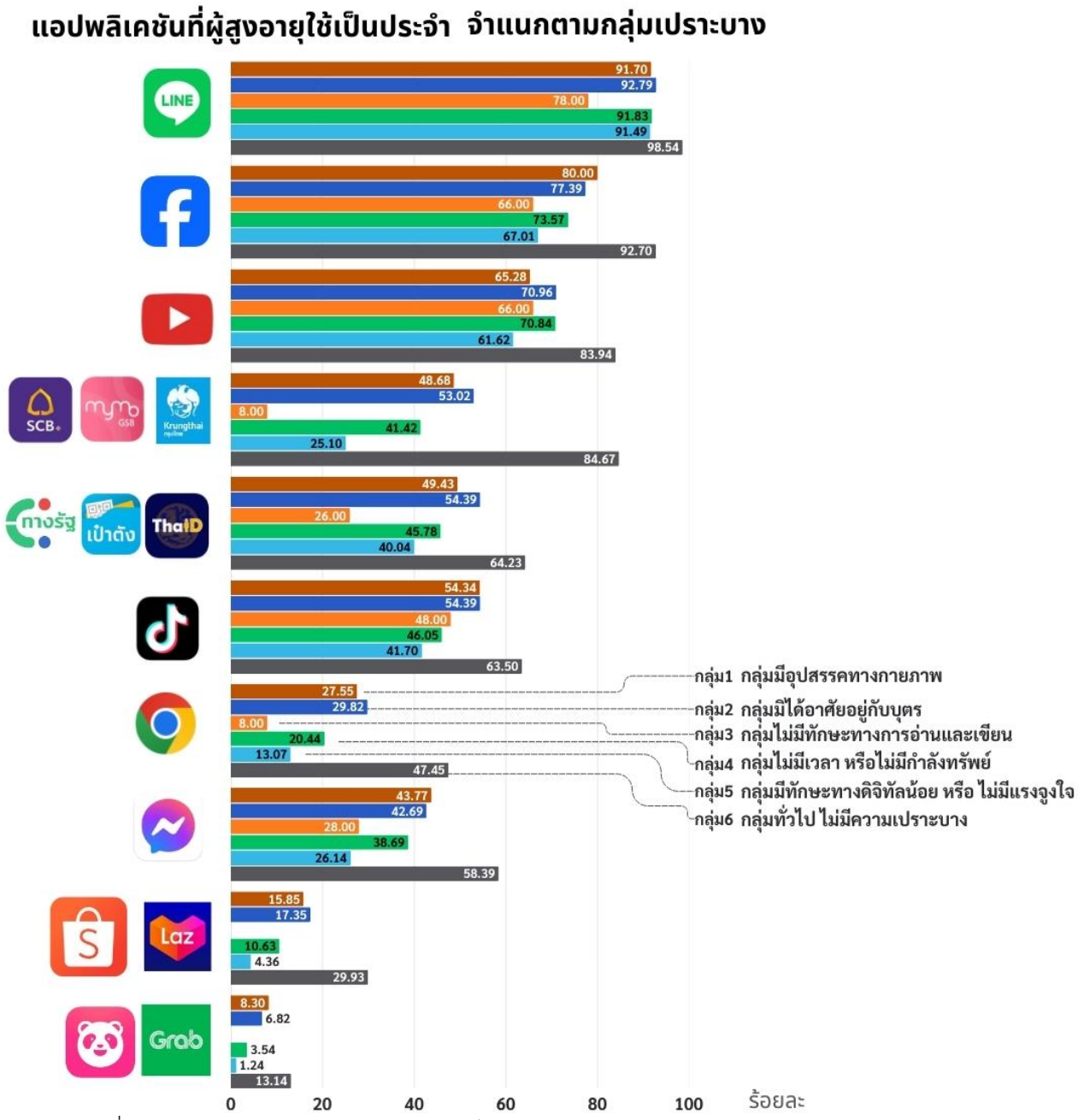


ภาพที่ 103 ภาพผลการสำรวจด้านการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 39 ตารางผลการสำรวจด้านการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)

แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำ	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) LINE	935	93.50	728	72.8
2) Facebook	776	77.60	589	58.9
3) YouTube	704	70.40	617	61.7
4) ธนาคาร (เช่น กรุงไทย ออมสิน)	520	52.00	266	26.6
5) แอปรัฐ (เป๋าตัง Thai ID Smart อสม)	525	52.50	227	22.7
6) TikTok	517	51.70	271	27.1
7) Google	291	29.10	185	18.5
8) Messenger	407	40.70	226	22.6
9) แอปซื้อสินค้า เช่น Shopee Lazada	177	17.70	114	11.4
10) สั่งอาหาร เรียกรถ เช่น GRAB Lineman 7-11	79	7.90	49	4.9
อื่นๆ เช่น แอปดูหนังแบบ On-demand	35	3.50		
อื่นๆ เช่น แอปแต่งภาพ ตัดคลิป	28	2.80		

จากตารางผลการสำรวจด้านการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุข้างต้น จะเห็นได้ว่า สามลำดับแรกที่ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นในสามลำดับแรกคล้ายคลึงกัน ได้แก่ LINE Facebook และ YouTube ซึ่งค่าสถิติการใช้งานมากที่สุดในลำดับที่หนึ่งเห็นตรงกันว่าใช้แอปพลิเคชัน LINE มากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 93.50 และร้อยละ 72.8 ลำดับที่สอง กลุ่มผู้สูงอายุใช้ Facebook ร้อยละ 77.60 ในทางกลับกันกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ เห็นว่าใช้ YouTube ร้อยละ 61.7 และลำดับที่สาม กลุ่มผู้สูงอายุ ใช้แอปพลิเคชัน YouTube ร้อยละ 70.40 ทว่ากลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุเห็นว่าใช้ Facebook ร้อยละ 58.9 เมื่อศึกษาโดยจำแนกการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุตามกลุ่มเปราะบาง ผลการสำรวจจึงปรากฏดังนี้



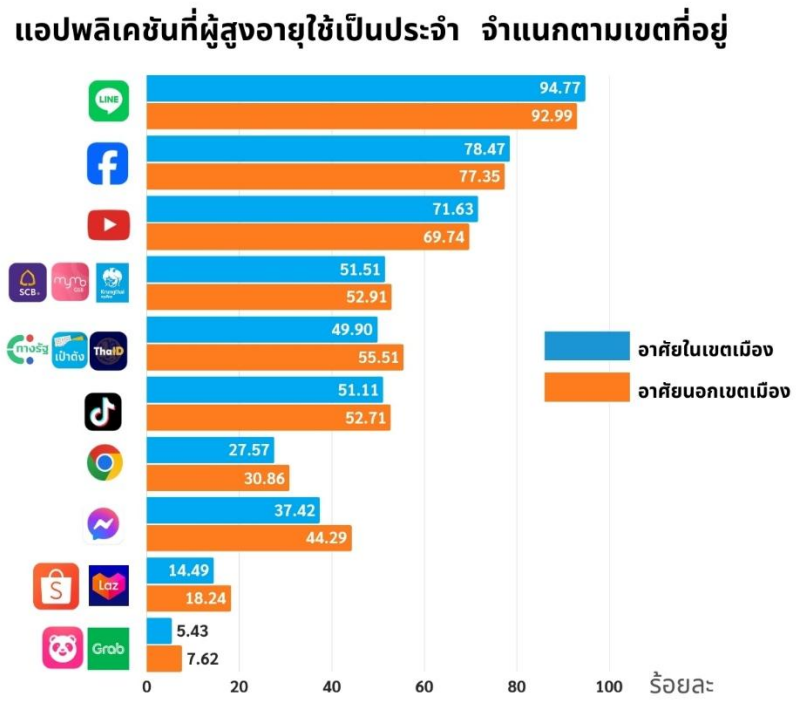
ภาพที่ 104 ภาพข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ตารางที่ 40 ตารางผลการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำ	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) LINE	91.70	92.79	78.00	91.83	91.49	98.54

แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำ	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
2) Facebook	80.00	77.39	66.00	73.57	67.01	92.70
3) YouTube	65.28	70.96	66.00	70.84	61.62	83.94
4) ธนาคาร (เช่น กรุงไทย ออมสิน)	48.68	53.02	8.00	41.42	25.1	84.67
5) แอปรัฐ (เป๋าตัง Thai ID Smart อสม)	49.43	54.39	26.00	45.78	40.04	64.23
6) TikTok	54.34	54.39	48.00	46.05	41.7	63.5
7) Google	27.55	29.82	8.00	20.44	13.07	47.45
8) Messenger	43.77	42.69	28.00	38.69	26.14	58.39
9) แอปซื้อสินค้า เช่น Shopee Lazada	15.85	17.35	0.00	10.63	4.36	29.93
10) สั่งอาหาร เรียกรถ เช่น GRAB Lineman 7-11	8.3	6.82	0.00	3.54	1.24	13.14

จากตารางข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ค่าสถิติการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุให้ความสำคัญการใช้งานสามลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ LINE Facebook และ YouTube ซึ่งมีเพียงกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปเท่านั้น ที่มีความแตกต่างด้านการใช้งานแอปพลิเคชันได้แก่ LINE Facebook และแอปธนาคาร (เช่น กรุงไทย ออมสิน) แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานแอปธนาคาร (เช่น กรุงไทย ออมสิน) ในสัดส่วนร้อยละ 84.67 ได้นั้น มักจะไม่มีอุปสรรคหรือความเปราะบางด้านการใช้งานและมีความชำนาญมากกว่าผู้สูงอายุกลุ่มอื่น และมีข้อสังเกตเพิ่มเติมในกลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียนที่ใช้งาน LINE ร้อยละ 78 ถึงแม้ว่าจะอ่านไม่ออก เขียนหนังสือไม่ได้ แต่จากการการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์กลุ่มนี้ส่วนใหญ่ใช้งาน LINE เพื่อโทรเข้าโทรออกเท่านั้น เนื่องจากไม่เสียค่าบริการการโทรเพิ่มเติม และให้ความสำคัญด้านการใช้งาน Facebook และ YouTube ค่าสถิติเท่ากันในสัดส่วนร้อยละ 66 เนื่องจากสามารถเปิดรับชมเป็นคลิปภาพวิดีโอและคลิปเสียงได้เหมือนกัน



ภาพที่ 105 ภาพข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย)

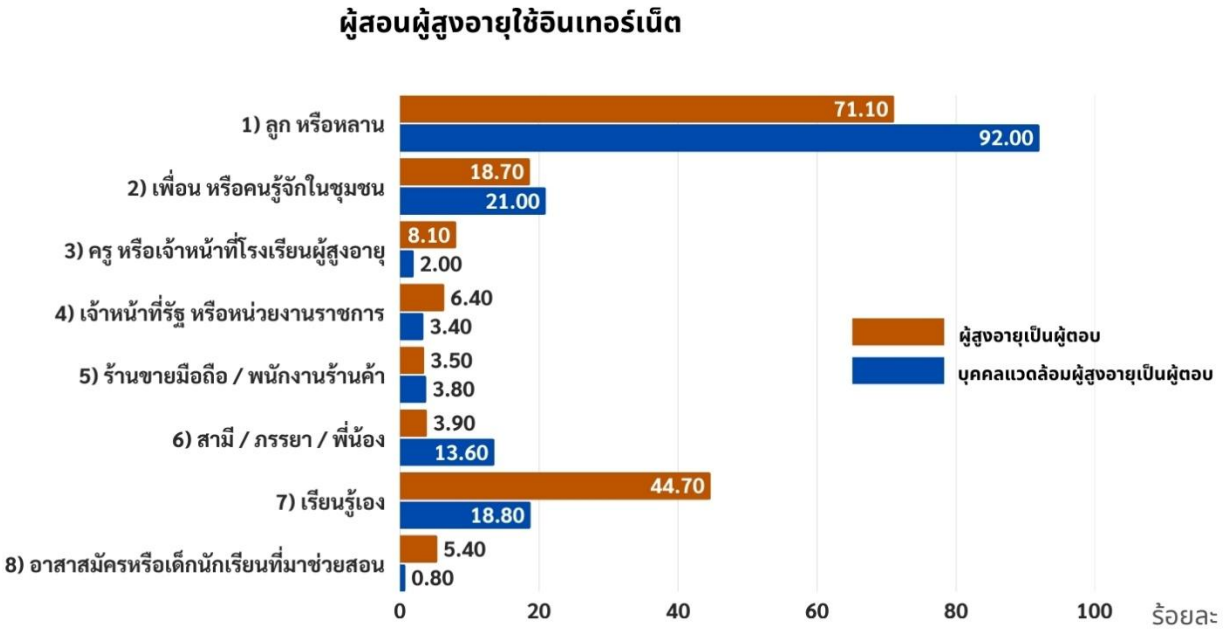
ตารางที่ 41 ตารางข้อมูลการใช้แอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุ (จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย)

แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำ	อายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) LINE	94.07	93.22	94.77	92.99
2) Facebook	78.71	75.00	78.47	77.35
3) YouTube	71.02	67.80	71.63	69.74
4) ธนาคาร (เช่น กรุงไทย ออมสิน)	53.10	49.58	51.51	52.91
5) แอปรัฐ (เป๋าตัง Thai ID Smart อสม)	52.83	52.12	49.90	55.51
6) TikTok	51.08	52.54	51.11	52.71
7) Google	30.19	25	27.57	30.86
8) Messenger	41.11	39.41	37.42	44.29
9) แอปซื้อสินค้า เช่น Shopee Lazada	16.71	15.25	14.49	18.24
10) สั่งอาหาร เรียกรถ เช่น GRAB Lineman 7-11	7.14	5.08	5.43	7.62

จากตารางข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามช่วงอายุของผู้สูงอายุและตามเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่าค่าสถิติการใช้งานแอปพลิเคชันเป็นประจำของผู้สูงอายุให้ความสำคัญการใช้งานสามลำดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ลำดับที่หนึ่ง ใช้ LINE โดยผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี สัดส่วนร้อยละ 94.07 ช่วงอายุ 71-80 ปี สัดส่วน

ร้อยละ 93.22 สัดส่วนการใช้งาน LINE แบ่งตามเขตที่อยู่อาศัยในเมือง สัดส่วนร้อยละ 94.77 นอกเมือง ร้อยละ 92.99 ลำดับที่สอง ใช้ Facebook โดยผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี สัดส่วนร้อยละ 78.71 ช่วงอายุ 71-80 ปี สัดส่วนร้อยละ 75 สัดส่วนการใช้งาน Facebook แบ่งตามเขตที่อยู่อาศัยในเมือง สัดส่วนร้อยละ 78.47 นอกเมือง ร้อยละ 77.35 และลำดับที่สาม ใช้งาน YouTube โดยผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี สัดส่วนร้อยละ 71.02 ช่วงอายุ 71-80 ปี สัดส่วนร้อยละ 67.8 สัดส่วนการใช้งาน YouTube แบ่งตามเขตที่อยู่อาศัยในเมือง สัดส่วนร้อยละ 71.63 นอกเมือง ร้อยละ 69.74 จากค่าสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีช่วงอายุน้อยกว่าและผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง ส่วนใหญ่จะมีสัดส่วนการใช้งานแอปพลิเคชันได้มากกว่า

9.3.3 ผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)



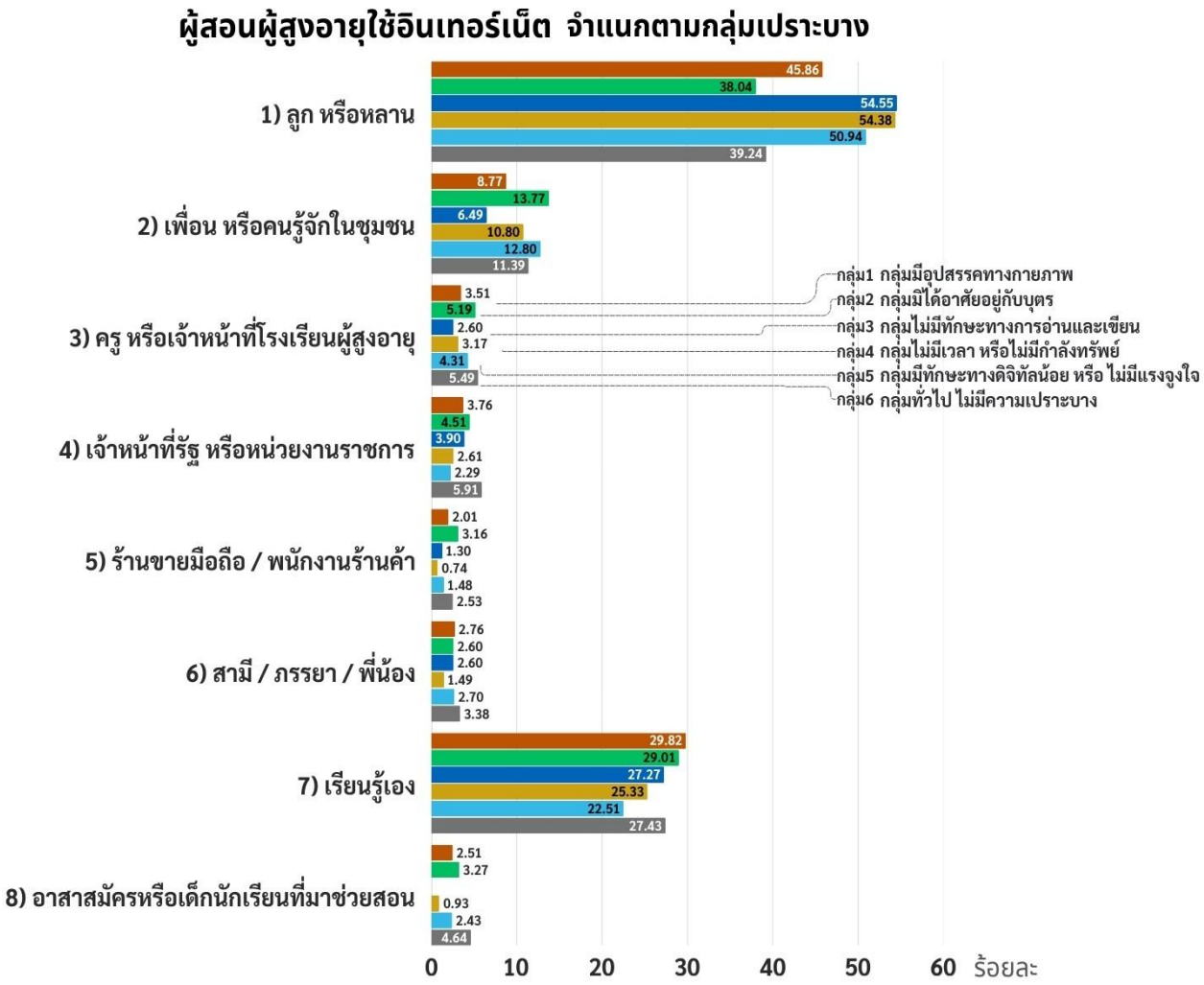
ภาพที่ 106 ภาพผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ

ตารางที่ 42 ตารางผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (เลือกได้หลายคำตอบ)

ผู้สอนผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ลูก หรือหลาน	711	71.10	920	92.00
2) เพื่อน หรือคนรู้จักในชุมชน	187	18.70	210	21.00
3) ครู หรือเจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุ	81	8.10	20	2.00
4) เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานราชการ	64	6.40	34	3.40
5) ร้านขายมือถือ / พนักงานร้านค้า	35	3.50	38	3.80
6) สามี / ภรรยา / พี่น้อง	39	3.90	136	13.60
7) เรียนรู้เอง	447	44.70	188	18.80
8) อาสาสมัครหรือเด็กนักเรียนที่มาช่วยสอน	54	5.40	8	0.80

ผู้สอนผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9) อื่น ๆ	4	0.40		

จากตารางผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่แสดงความเห็นว่า ลูกหรือหลาน เป็นผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 71.10 และร้อยละ 92 แต่ผลการสำรวจลำดับถัดมา กลุ่มผู้สูงอายุให้ สัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งว่า เรียนรู้เอง ร้อยละ 44.70 ซึ่งกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้สัดส่วน เพื่อน หรือคนรู้จักในชุมชน เป็นผู้สอนการใช้งานอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 21 เป็นค่าสถิติที่สอดรับผลจากการการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ และครอบครัวหรือบุคลลแวดล้อมผู้สูงอายุ เนื่องจากลูกและหลานไม่ได้อยู่ร่วมกับผู้สูงอายุตลอดทั้งวัน เพราะจำเป็นต้องออกไปทำงานหรือออกไปเรียน ช่วงเวลาที่สามารถเจอผู้สูงอายุมีเพียงช่วงเช้าและช่วงเย็นเท่านั้น ผู้สูงอายุบางรายให้ข้อมูลว่า เคยได้รับการสอนการใช้งานจากลูกหรือหลานแล้ว แต่บางครั้งก็จำไม่ได้ และไม่ต้องการรบกวนลูกหลานเพราะเห็นว่าเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานหรือเรียนหนังสือ อีกทั้งกังวลว่าจะโดนดุว่าสอนแล้วทำไมจำไม่ได้ จึงเลือกที่จะเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเอง ในทางกลับกัน ด้านครอบครัวหรือบุคลลแวดล้อมผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้สอนเช่นกัน แต่เมื่อไม่อยู่บ้านเข้าใจว่ามักจะมี เพื่อน หรือคนรู้จักในชุมชน เป็นผู้สอนการใช้งานอินเทอร์เน็ตแทนขณะนั้น



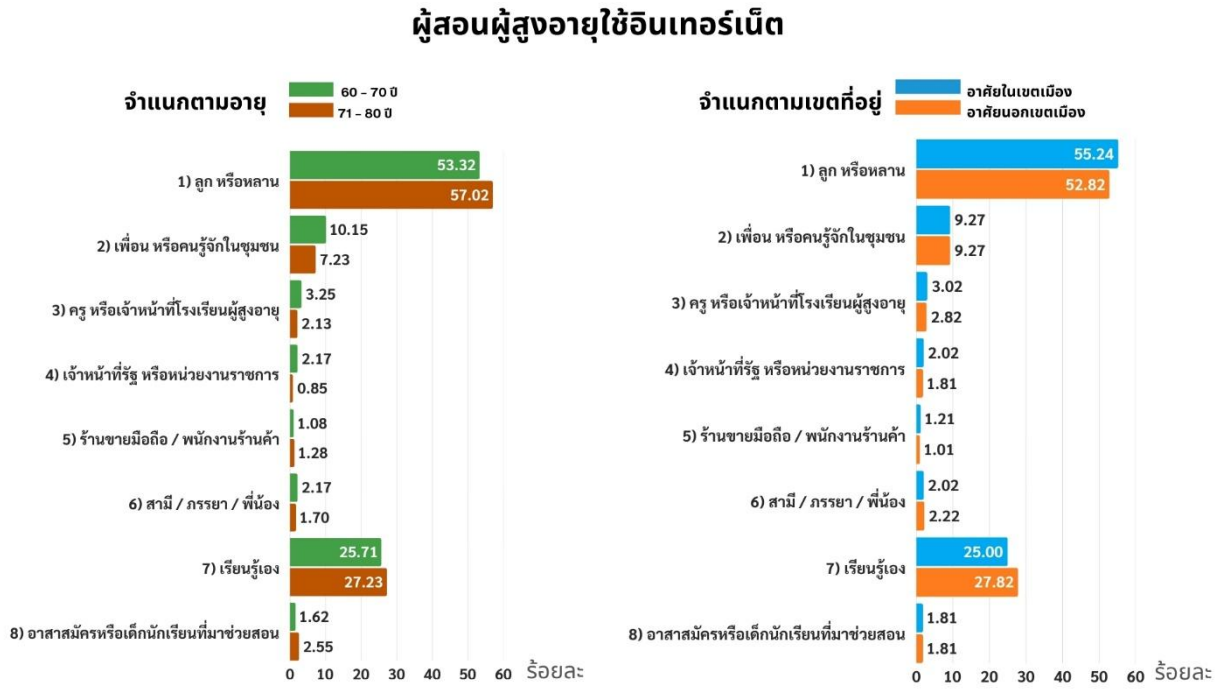
ภาพที่ 107 ภาพผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ตารางที่ 43 ตารางผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ผู้สอนผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) ลูก หรือหลาน	45.86	38.04	54.55	54.38	50.94	39.24
2) เพื่อน หรือคนรู้จักในชุมชน	8.77	13.77	6.49	10.8	12.8	11.39
3) ครู หรือเจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุ	3.51	5.19	2.6	3.17	4.31	5.49
4) เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานราชการ	3.76	4.51	3.9	2.61	2.29	5.91

5) ร้านขายมือถือ / พนักงานร้านค้า	2.01	3.16	1.3	0.74	1.48	2.53
6) สามี / ภรรยา / พี่น้อง	2.76	2.6	2.6	1.49	2.7	3.38
7) เรียนรู้เอง	29.82	29.01	27.27	25.33	22.51	27.43
8) อาสาสมัครหรือเด็กนักเรียนที่มาช่วยสอน	2.51	3.27	0	0.93	2.43	4.64
9) อื่น ๆ	0.5	0.23	1.3	0.19	0	0

จากตารางข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ โดยส่วนใหญ่พึงพาการสอนจากลูกและหลานมากที่สุด ได้แก่ ร้อยละ 54.55 ร้อยละ 54.38 และร้อยละ 50.94 ซึ่งกลุ่มที่พึงพาการสอนจากลูกและหลานลำดับถัดมา ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ผู้สูงอายุทั่วไป และผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ในสัดส่วนร้อยละ 45.86 ร้อยละ 39.24 และร้อยละ 38.04 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจด้านการเรียนรู้เองของผู้สูงอายุ จะเห็นว่า กลุ่มที่สามารถเรียนรู้เองได้มากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 29.82 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ 29.01 ผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 27.43 ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 27.27 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 25.33 และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 22.51



ภาพที่ 108ภาพผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (จำแนกตามช่วงอายุและที่อยู่อาศัย)

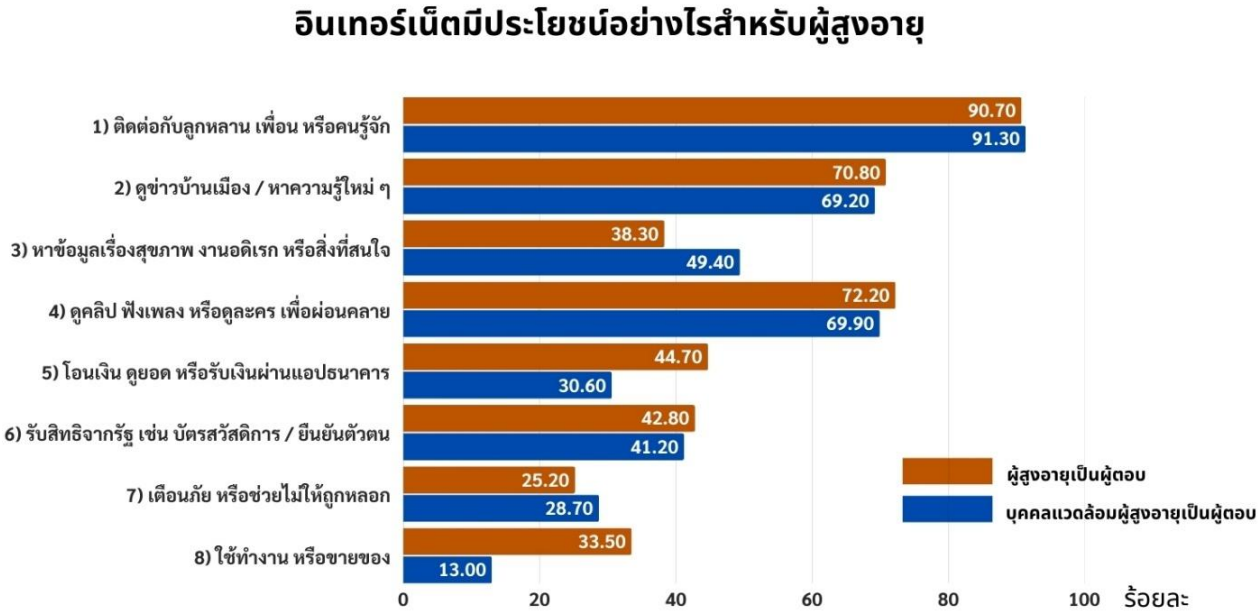
ตารางที่ 44 ตารางผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ (จำแนกตามช่วงอายุและที่อยู่อาศัย)

ผู้สอนผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต	อายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) ลูก หรือหลาน	53.32	57.02	55.24	52.82
2) เพื่อน หรือคนรู้จักในชุมชน	10.15	7.23	9.27	9.27
3) ครู หรือเจ้าหน้าที่โรงเรียนผู้สูงอายุ	3.25	2.13	3.02	2.82
4) เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานราชการ	2.17	0.85	2.02	1.81
5) ร้านขายมือถือ / พนักงานร้านค้า	1.08	1.28	1.21	1.01
6) สามี / ภรรยา / พี่น้อง	2.17	1.7	2.02	2.22
7) เรียนรู้เอง	25.71	27.23	25.00	27.82
8) อาสาสมัครหรือเด็กนักเรียนที่มาช่วยสอน	1.62	2.55	1.81	1.81

จากตารางผลการสำรวจด้านผู้สอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุข้างต้น เมื่อนำมาจำแนกตามช่วงอายุของผู้สูงอายุและตามเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ ลำดับแรก ลูก หรือหลาน เป็นผู้สอนการใช้งานช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 57.02 มากกว่า ผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 53.32 เมื่อแบ่งตามเขตที่อยู่อาศัย ได้แก่ ในเมือง ร้อยละ 55.24 นอกเมือง ร้อยละ 52.82 รองลงมา เป็นการเรียนรู้เอง ของผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 27.23 มากกว่า ช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 25.71 เมื่อแบ่งตามเขตที่อยู่อาศัย ได้แก่ นอกเมือง ร้อยละ 27.82 และในเมือง ร้อยละ 25

9.4 ผลการสำรวจสาเหตุและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี

9.4.1 ผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ



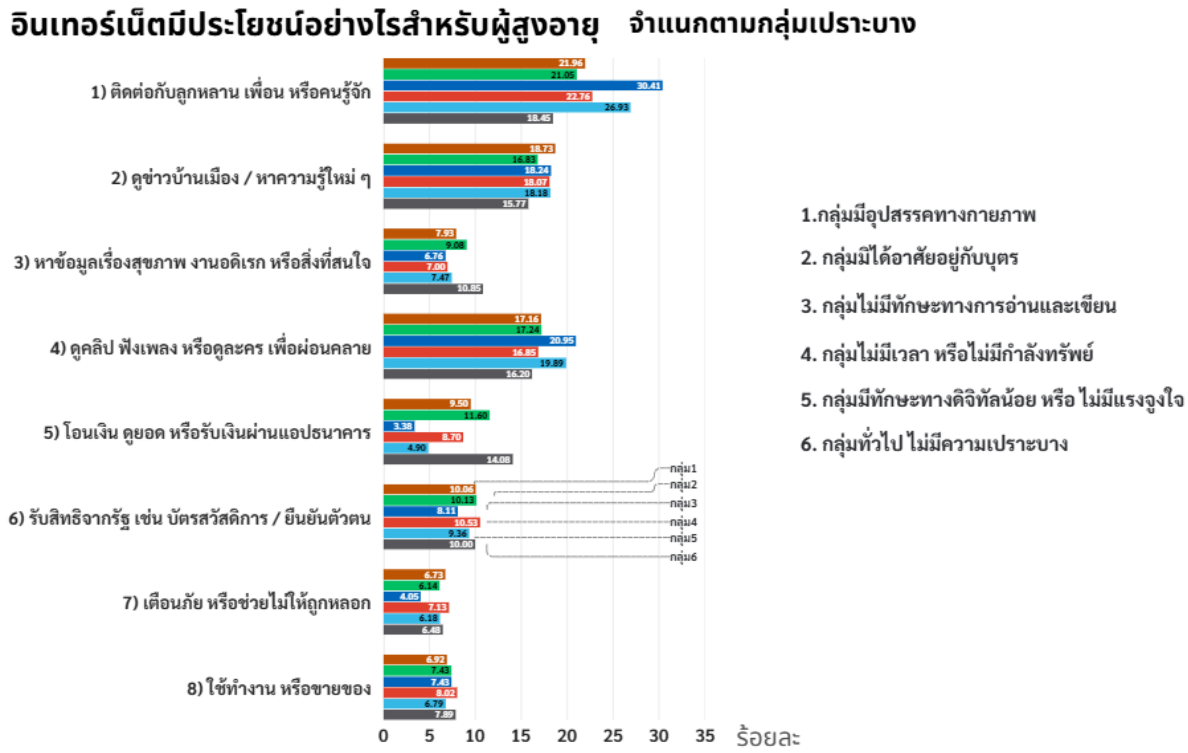
ภาพที่ 109 ภาพผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 45 ตารางผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในเรื่องอะไรบ้าง	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคนรู้จัก	907	90.70	913	91.30
2) ดูข่าวบ้านเมือง / หาความรู้ใหม่ ๆ	708	70.80	692	69.20
3) หาข้อมูลเรื่องสุขภาพ งานอดิเรก หรือสิ่งที่สนใจ	383	38.30	494	49.40
4) ดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย	722	72.20	699	69.90
5) โอนเงิน ดูยอด หรือรับเงินผ่านแอปธนาคาร	447	44.70	306	30.60
6) รับสิทธิจากรัฐ เช่น บัตรสวัสดิการ / ยืนยันตัวตน	428	42.80	412	41.20
7) เตือนภัย หรือช่วยไม่ให้ถูกหลอก	252	25.20	287	28.70
8) ใช้ทำงาน หรือขายของ	335	33.50	130	13.00
9) อื่น ๆ เช่น ซื้อของ นำทาง ทำธุรกรรม ช่วยฝึกความจำ	22	2.20		

จากตารางผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่แสดงความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ มีประโยนช์เรื่องการติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคนรู้จัก มากที่สุด โดยมีกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 907 คน

ร้อยละ 90.70 และกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 913 คน ร้อยละ 91.30 ผลการสำรวจลำดับถัดมา มีประโยชน์ด้านดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย โดยกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 722 คน ร้อยละ 72.20 และกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 699 คน ร้อยละ 69.90 ซึ่งเป็นการสะท้อนผลการสำรวจก่อนหน้านี้ว่าผลที่ได้มีความสอดคล้องกันในเรื่องการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE มากที่สุด เพราะมีประโยชน์ในด้านการติดต่อสื่อสารกันบุคคลอื่น อีกทั้งด้านการใช้งาน Facebook และ Youtube ในลำดับถัดมานั้น มีประโยชน์ด้านการดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละครสร้างความบันเทิงเพื่อผ่อนคลาย



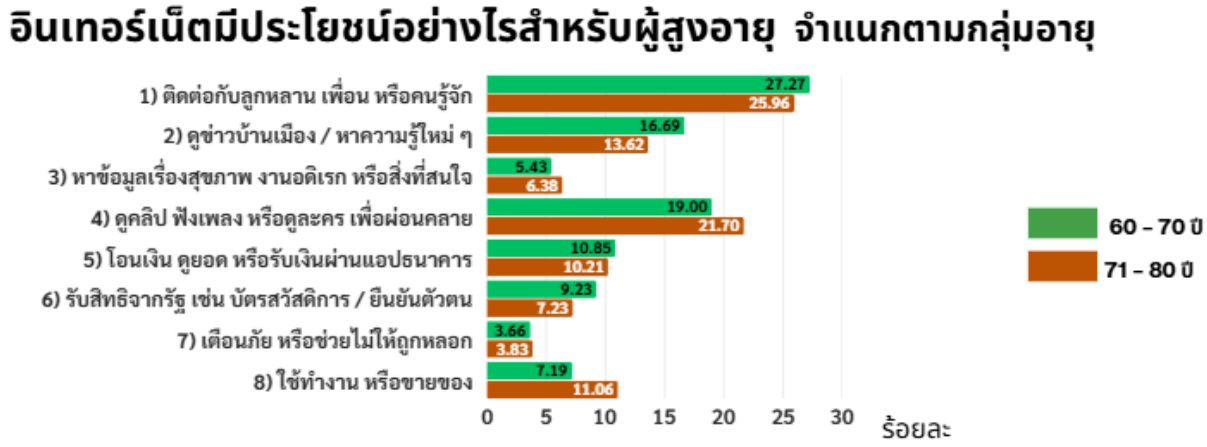
ภาพที่ 110 ภาพผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

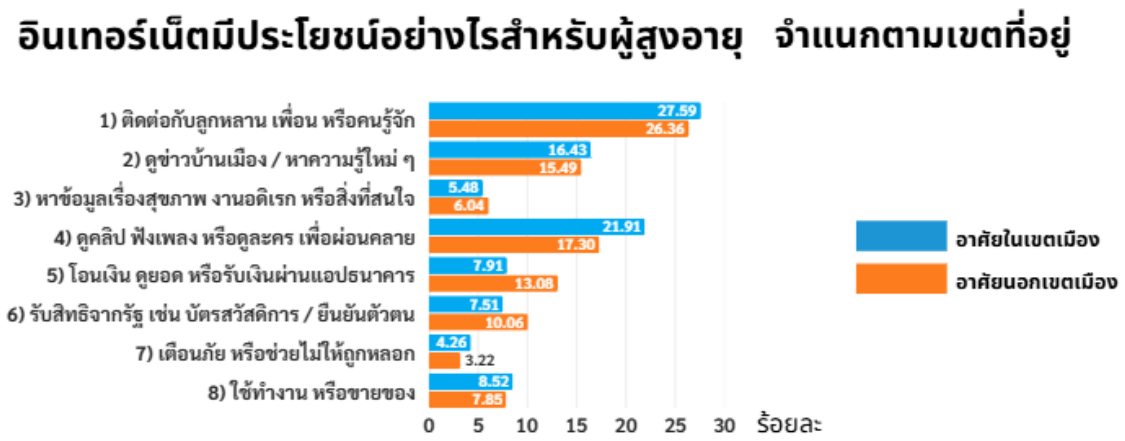
ตารางที่ 46 ตารางผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในเรื่องอะไรบ้าง	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	**2 ไม่ได้อยู่กับบุตร**	**3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน**	**4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์**	**5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ**	**กลุ่มทั่วไป**
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) ติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคนรู้จัก	21.96	21.05	30.41	22.76	26.93	18.45

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในเรื่องอะไรบ้าง	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรดทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
2) ดูข่าวบ้านเมือง / หาความรู้ใหม่ ๆ	18.73	16.83	18.24	18.07	18.18	15.77
3) หาข้อมูลเรื่องสุขภาพ งานอดิเรก หรือสิ่งที่สนใจ	7.93	9.08	6.76	7	7.47	10.85
4) ดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย	17.16	17.24	20.95	16.85	19.89	16.2
5) โอนเงิน ดูยอด หรือรับเงินผ่านแอปธนาคาร	9.5	11.6	3.38	8.7	4.9	14.08
6) รับสิทธิจากรัฐ เช่น บัตรสวัสดิการ / ยืนยันตัวตน	10.06	10.13	8.11	10.53	9.36	10
7) เตือนภัย หรือช่วยไม่ให้ถูกหลอก	6.73	6.14	4.05	7.13	6.18	6.48
8) ใช้ทำงาน หรือขายของ	6.92	7.43	7.43	8.02	6.79	7.89
9) อื่น ๆ เช่น ซื้อของ นำทาง ทำธุรกรรม ช่วยฝึกความจำ	0.46	0.23	0.68	0.27	0	0

จากตารางข้างต้น เมื่อนำผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียนจะมีความต้องการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมากกว่ากลุ่มเปราะบางประเภทอื่น ซึ่งความต้องการของผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียนมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 30.41 ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคนรู้จัก รองลงมาต้องการใช้ประโยชน์จากการดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย ร้อยละ 20.95





ภาพที่ 111 ภาพผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

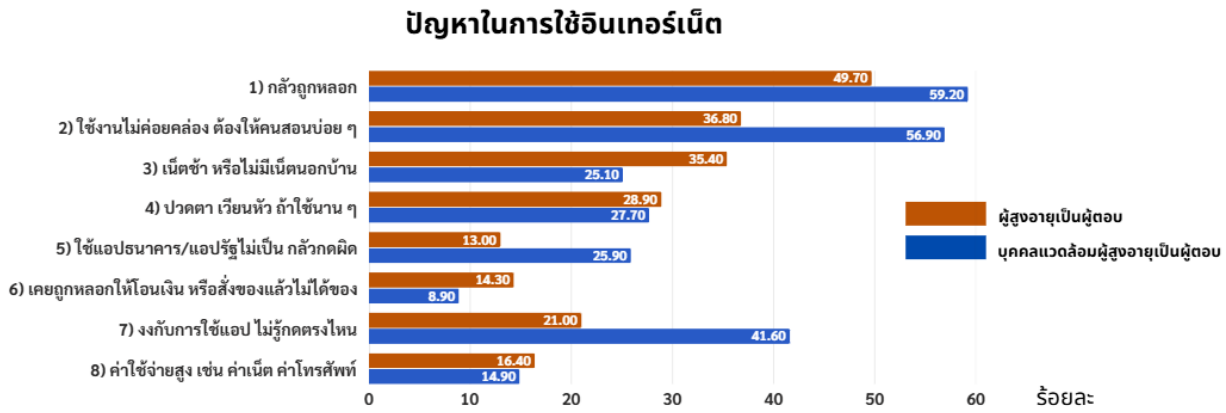
ตารางที่ 47 ตารางผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุ (จำแนกตามอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ในเรื่องอะไรบ้าง	**อายุ**		**เขตที่อยู่อาศัย**	
	60 – 70 ปี	**71 – 80 ปี**	**ในเมือง**	**นอกเมือง**
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) ติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคนรู้จัก	27.27	25.96	27.59	26.36
2) ดูข่าวบ้านเมือง / หาความรู้ใหม่ ๆ	16.69	13.62	16.43	15.49
3) หาข้อมูลเรื่องสุขภาพ งานอดิเรก หรือสิ่งที่สนใจ	5.43	6.38	5.48	6.04
4) ดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย	19.00	21.70	21.91	17.3
5) โอนเงิน ดูยอด หรือรับเงินผ่านแอปธนาคาร	10.85	10.21	7.91	13.08
6) รับสิทธิจากรัฐ เช่น บัตรสวัสดิการ / ยืนยันตัวตน	9.23	7.23	7.51	10.06
7) เตือนภัย หรือช่วยไม่ให้ถูกหลอก	3.66	3.83	4.26	3.22
8) ใช้ทำงาน หรือขายของ	7.19	11.06	8.52	7.85
9) อื่น ๆ เช่น ซื้อของ นำทาง ทำธุรกรรม ช่วยฝึกความจำ	0.68	0	0.41	0.6

จากตารางข้างต้น เมื่อนำผลการสำรวจด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตของผู้สูงอายุมาจำแนกตามช่วงอายุและเขตที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี สัดส่วนร้อยละ 27.27 และผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง ร้อยละ 27.59 จะมีการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้านการติดต่อกับลูกหลาน เพื่อน หรือคน

รู้จัก มากกว่าผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี และผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ในขณะที่ผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานอินเทอเน็ตในการดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย ร้อยละ 21.70 ซึ่งมากกว่าผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง ใช้ดูคลิป ฟังเพลง หรือดูละคร เพื่อผ่อนคลาย ร้อยละ 21.91 ซึ่งมากกว่าผู้อาศัยอยู่นอกเขตเมือง

9.4.2 ผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ)



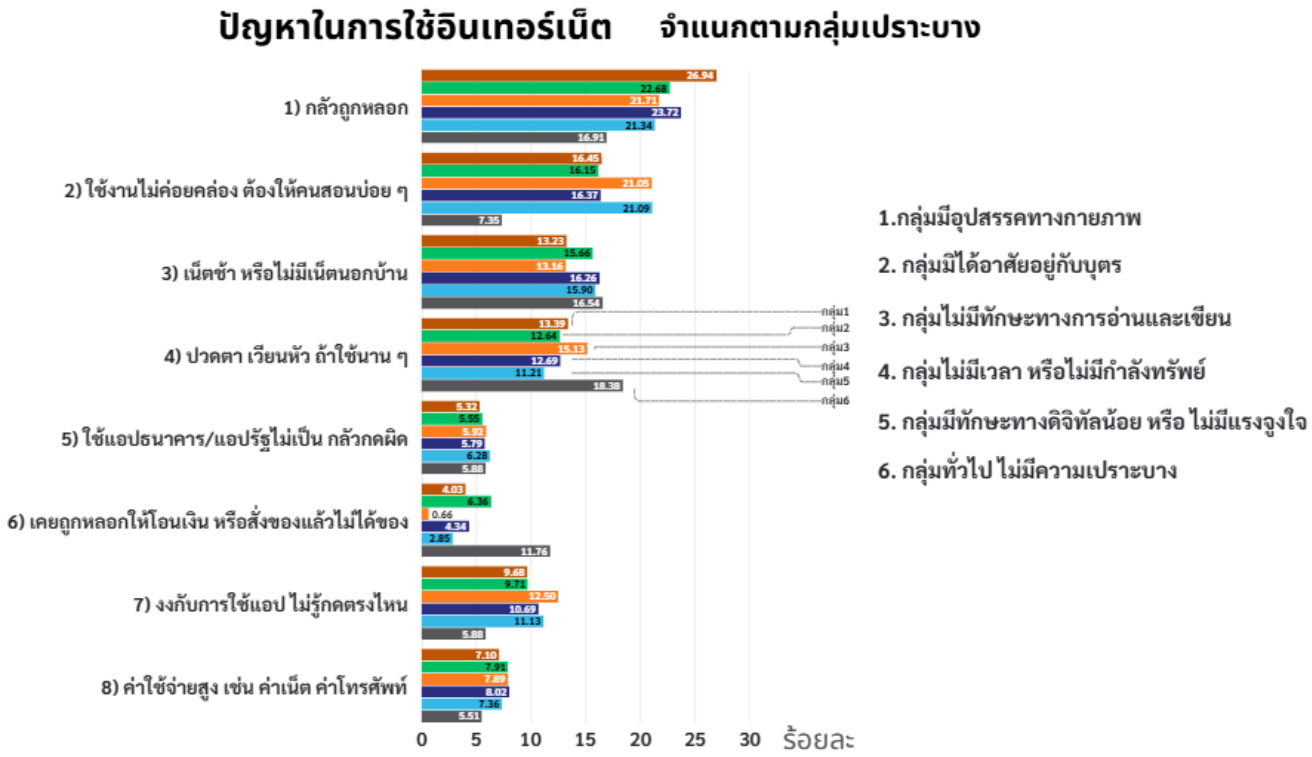
ภาพที่ 112 ภาพผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 48 ตารางผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ)

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) กลัวถูกหลอก	497	49.70	592	59.20
2) ใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ	368	36.80	569	56.90
3) เน็ตช้า หรือไม่มีเน็ตนอกบ้าน	354	35.40	251	25.10
4) ปวดตา เวียนหัว ถ้าใช้นาน ๆ	289	28.90	277	27.70
5) ใช้แอปธนาคาร/แอปรัฐไม่เป็น กลัวกดผิด	130	13.00	259	25.90
6) เคยถูกหลอกให้โอนเงิน หรือสั่งของแล้วไม่ได้ของ	143	14.30	89	8.90
7) งงกับการใช้แอป ไม่รู้กดตรงไหน	210	21.00	416	41.60
8) ค่าใช้จ่ายสูง เช่น ค่าเน็ต ค่าโทรศัพท์	164	16.40	149	14.90
อื่นๆ เช่น แอปค้าง เว็บล่ม	57	5.70		

จากตารางผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุมีคำตอบในสองลำดับแรกในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 กลัวถูกหลอก มีผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 497 คน ร้อยละ 49.70 และกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 592 คน ร้อยละ 59.20 ลำดับที่ 2 ใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ มี

ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 368 คน ร้อยละ 36.80 และกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 569 คน ร้อยละ 56.90 ในขณะที่ลำดับที่ 3 มีความเห็นต่างกัน กล่าวคือ ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 354 คน ร้อยละ 35.40 พบปัญหาด้านเน็ตช้า หรือไม่มีเน็ตนอกบ้าน ในทางกลับกันของกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 416 คน ร้อยละ 41.60 พบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุด้าน งงกับการใช้แอป ไม่รู้กดตรงไหน



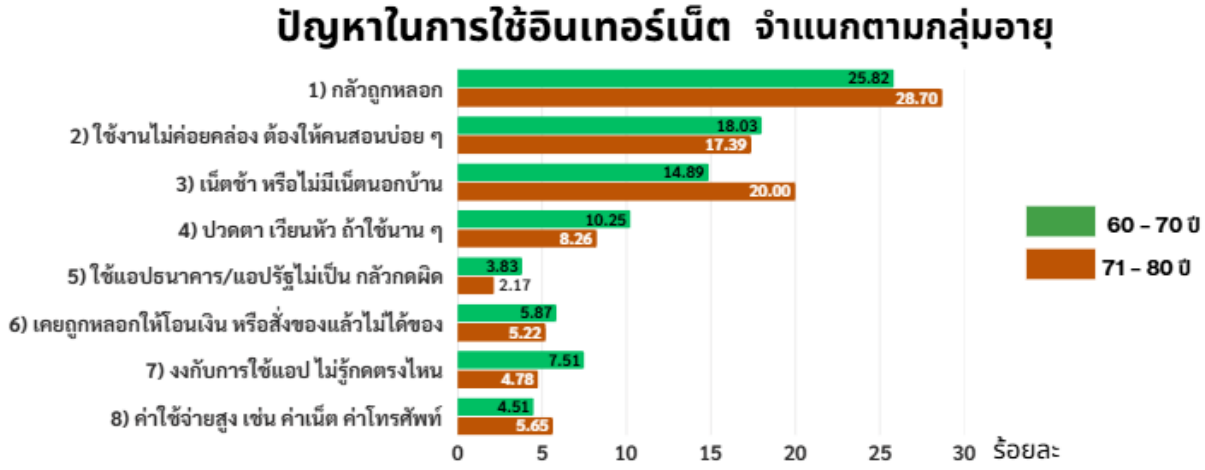
ภาพที่ 113 ภาพผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

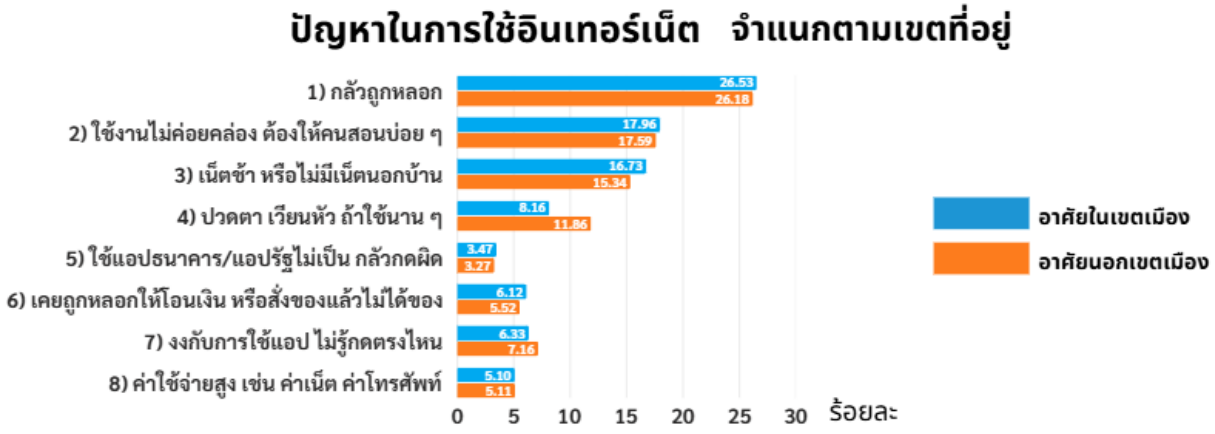
ตารางที่ 49 ตารางผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ) (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) กลัวถูกหลอก	26.94	22.68	21.71	23.72	21.34	16.91
2) ใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ	16.45	16.15	21.05	16.37	21.09	7.35
3) เน็ตช้า หรือไม่มีเน็ตนอกบ้าน	13.23	15.66	13.16	16.26	15.9	16.54
4) ปวดตา เวียนหัว ถ้าใช้นาน ๆ	13.39	12.64	15.13	12.69	11.21	18.38

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
5) ใช้แอปธนาคาร/แอปรัฐไม่เป็นกลัวกดผิด	5.32	5.55	5.92	5.79	6.28	5.88
6) เคยถูกหลอกให้โอนเงิน หรือสั่งของแล้วไม่ได้ของ	4.03	6.36	0.66	4.34	2.85	11.76
7) งงกับการใช้แอป ไม่รู้กดตรงไหน	9.68	9.71	12.5	10.69	11.13	5.88
8) ค่าใช้จ่ายสูง เช่น ค่าเน็ต ค่าโทรศัพท์	7.1	7.91	7.89	8.02	7.36	5.51

จากตารางข้างต้น เมื่อนำผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมาจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า ผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางทั้ง 5 ประเภท พบปัญหาด้านการกลัวถูกหลอกในลำดับแรก ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 26.94 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ 22.68 ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 21.71 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 23.72 และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 21.34 ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปที่แสดงความเห็นว่าโดยส่วนมากพบปัญหาด้านปวดตา เวียนหัว ถ้าใช้นาน ๆ ร้อยละ 18.38 อีกทั้งค่าสถิติยังบ่งชี้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ และผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน พบปัญหาด้านการใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ ในค่าสถิติที่ใกล้เคียงกับปัญหาการกลัวการโดนหลอก ในสัดส่วนร้อยละ 21.09 และร้อยละ 21.05 อีกด้วย สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านความต้องการให้มีคนช่วยสอนการใช้งานเพื่อป้องกันไม่ให้โดนหลอกเมื่อใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ





ภาพที่ 114 ภาพผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (จำแนกตามช่วงอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

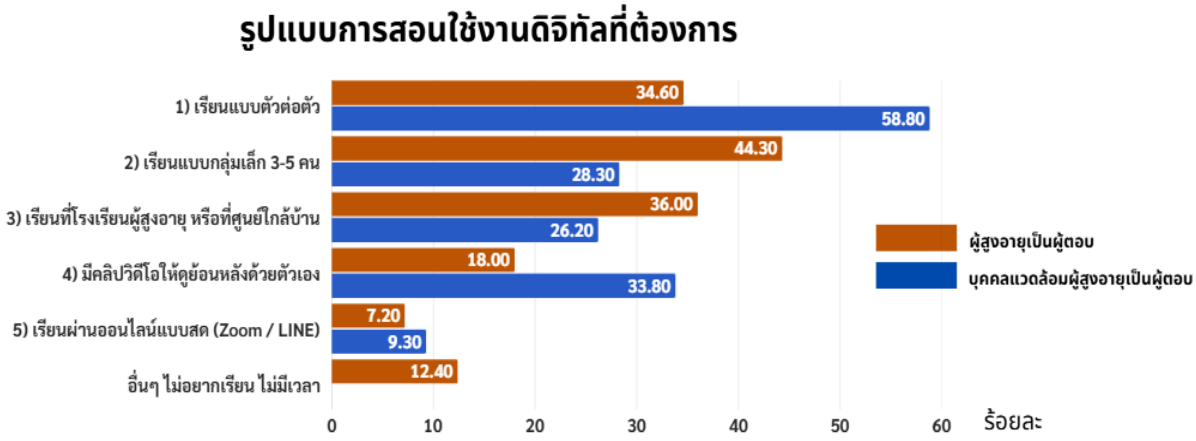
ตารางที่ 50 ตารางผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ) (จำแนกตามช่วงอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต	อายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) กลัวถูกหลอก	25.82	28.70	26.53	26.18
2) ใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ	18.03	17.39	17.96	17.59
3) เน็ตช้า หรือไม่มีเน็ตนอกบ้าน	14.89	20.00	16.73	15.34
4) ปวดตา เวียนหัว ถ้าใช้นาน ๆ	10.25	8.26	8.16	11.86
5) ใช้แอปธนาคาร/แอปรัฐไม่เป็น กลัวกดผิด	3.83	2.17	3.47	3.27
6) เคยถูกหลอกให้โอนเงิน หรือสั่งของแล้วไม่ได้ของ	5.87	5.22	6.12	5.52
7) งงกับการใช้แอป ไม่รู้กดตรงไหน	7.51	4.78	6.33	7.16
8) ค่าใช้จ่ายสูง เช่น ค่าเน็ต ค่าโทรศัพท์	4.51	5.65	5.10	5.11

จากตารางข้างต้น เมื่อนำผลการสำรวจด้านปัญหาที่เคยพบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมาจำแนกตามช่วงอายุและเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี พบปัญหาด้านการกลัวถูกหลอก ร้อยละ 28.70 มากกว่าผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 25.82 และขณะที่ผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ให้ความสำคัญรองลงมาด้านปัญหาเน็ตช้า หรือไม่มีเน็ตนอกบ้าน ร้อยละ 20 ซึ่งต่างกับผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ที่ให้ความสำคัญด้านปัญหาที่รองลงมาด้านการใช้งานไม่ค่อยคล่อง ต้องให้คนสอนบ่อย ๆ ร้อยละ 18.03 แต่เมื่อพิจารณาจากเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุจะเห็นได้ว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง พบปัญหาด้านการกลัวถูกหลอก ร้อยละ 26.53 มากกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่นอกเมือง ร้อยละ 26.18

9.5 ผลการสำรวจมุมมองต่อการพัฒนาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี

9.5.1 ผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (เลือกได้หลายคำตอบ)

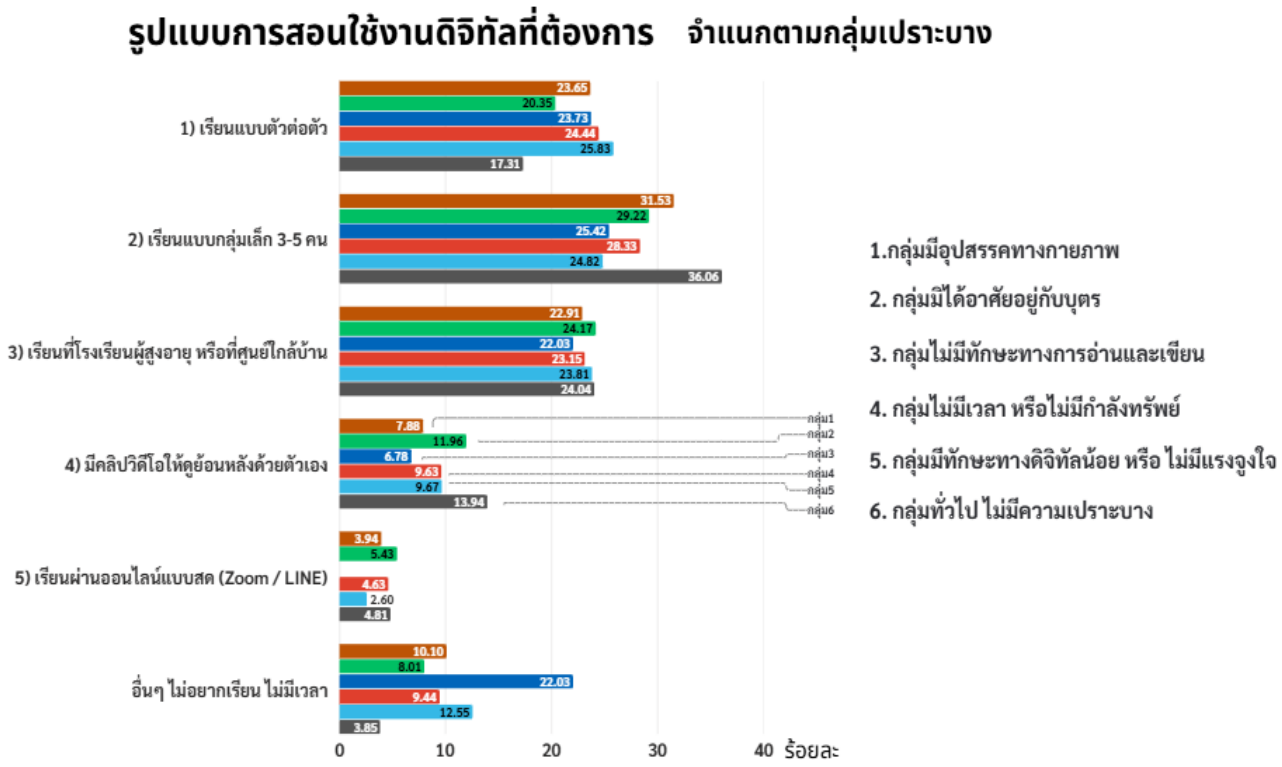


ภาพที่ 115 ภาพผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ

ตารางที่ 51 ตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (เลือกได้หลายคำตอบ)

รูปแบบที่ต้องการให้สอน	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) เรียนแบบตัวต่อตัว	346	34.60	588	58.80
2) เรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน	443	44.30	283	28.3
3) เรียนที่โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือที่ศูนย์ใกล้บ้าน	360	36.00	262	26.2
4) มีคลิปวิดีโอให้ดูย้อนหลังด้วยตัวเอง	180	18.00	338	33.80
5) เรียนผ่านออนไลน์แบบสด (Zoom / LINE)	72	7.20	93	9.3
อื่นๆ ไม่อยากเรียน ไม่มีเวลา	124	12.40		

จากตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการข้างต้น พบว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ มีการแสดงความเห็นด้านรูปแบบการสอนที่แตกต่างกัน ดังนี้ กลุ่มผู้สูงอายุแสดงความต้องการลำดับแรก ได้แก่ เรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน จำนวน 443 คน ร้อยละ 44.30 รองลงมาต้องการเรียนที่โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือที่ศูนย์ใกล้บ้าน จำนวน 360 คน ร้อยละ 36 ในทางกลับกันกับกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่แสดงความต้องการว่า เรียนแบบตัวต่อตัว เป็นลำดับแรก จำนวน 588 คน ร้อยละ 58.80 รองลงมาต้องการให้สอนผู้สูงอายุ แบบมีคลิปวิดีโอให้ดูย้อนหลังด้วยตัวเอง จำนวน 338 คน ร้อยละ 33.80

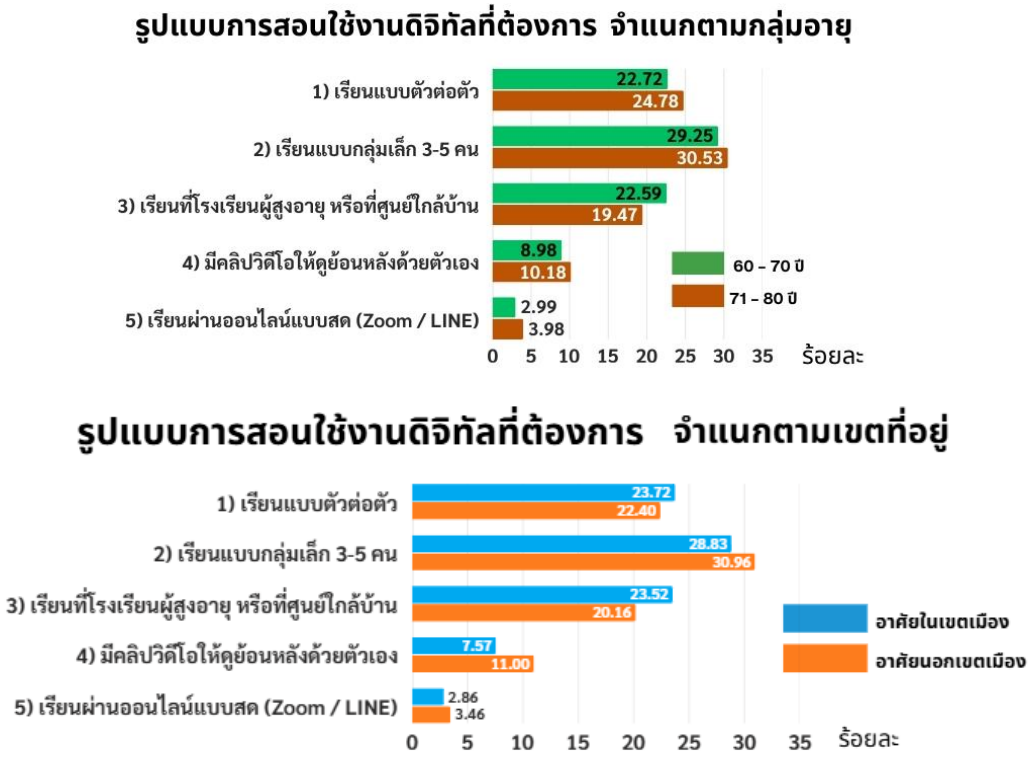


ภาพที่ 116 ภาพผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ตารางที่ 52 ตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

รูปแบบที่ต้องการให้สอน	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	**2 ไม่ได้อยู่กับบุตร**	**3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน**	**4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์**	**5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ**	**กลุ่มทั่วไป**
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) เรียนแบบตัวต่อตัว	23.65	20.35	23.73	24.44	25.83	17.31
2) เรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน	31.53	29.22	25.42	28.33	24.82	36.06
3) เรียนที่โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือที่ศูนย์ใกล้บ้าน	22.91	24.17	22.03	23.15	23.81	24.04
4) มีคลิปวิดีโอให้ดูย้อนหลังด้วยตัวเอง	7.88	11.96	6.78	9.63	9.67	13.94
5) เรียนผ่านออนไลน์แบบสด (Zoom / LINE)	3.94	5.43	0	4.63	2.6	4.81
อื่นๆ ไม่อยากเรียน ไม่มีเวลา	10.1	8.01	22.03	9.44	12.55	3.85

จากตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการข้างต้น เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่ต้องการ เรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน เรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 36.06 ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 31.53 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ 29.22 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 28.33 และผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 25.42 ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ เรียนแบบตัวต่อตัว สัดส่วนร้อยละ 25.83 ผลการสำรวจสอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงลึกในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ในการแสดงความเห็นว่ามีความต้องการเรียนแบบตัวต่อตัวมากกว่าเรียนรูปแบบอื่น เนื่องจากกังวลว่าตนมีความรู้น้อยและจะเรียนตามเพื่อนไม่ทันจึงขอเรียนแบบตัวต่อตัวกับบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลที่ไว้ใจได้ดีกว่า และจากตารางข้างต้นยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมว่า มีกลุ่มผู้สูงอายุที่แสดงความเห็นว่า ไม่ต้องการเรียน ไม่อยากเรียน และไม่มีเวลาเรียน มากที่สุด เป็นกลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 22.03 สะท้อนความกังวลด้านความรู้ที่มีจำกัดจึงไม่สนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมจากสิ่งที่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตัวเอง



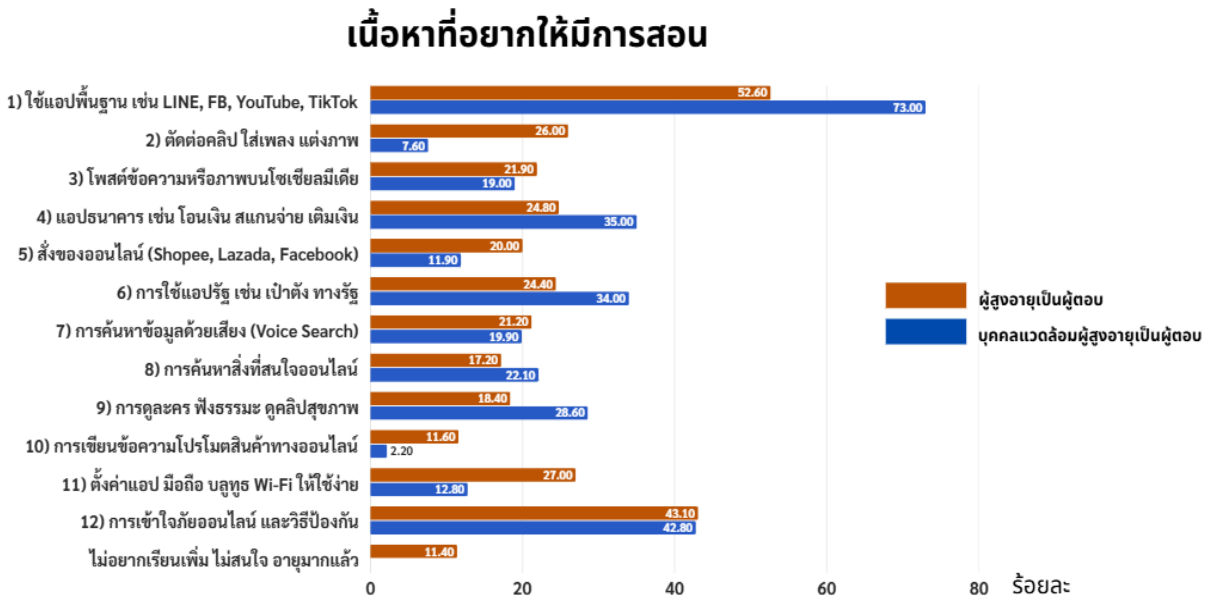
ภาพที่ 117 ภาพผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

ตารางที่ 53 ตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการ (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

รูปแบบที่ต้องการให้สอน	อายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) เรียนแบบตัวต่อตัว	22.72	24.78	23.72	22.4
2) เรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน	29.25	30.53	28.83	30.96
3) เรียนที่โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือที่ศูนย์ใกล้บ้าน	22.59	19.47	23.52	20.16
4) มีคลิปวิดีโอให้ดูย้อนหลังด้วยตัวเอง	8.98	10.18	7.57	11
5) เรียนผ่านออนไลน์แบบสด (Zoom / LINE)	2.99	3.98	2.86	3.46
อื่นๆ ไม่อยากเรียน ไม่มีเวลา	13.2	11.06	13.29	11.81

จากตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการข้างต้น เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ ต้องการเรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน หากเรียงลำดับจากช่วงอายุที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 30.53 ผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 29.25 ด้านลำดับจากเขตที่อยู่อาศัย ความต้องการเรียนแบบกลุ่มเล็ก 3-5 คน ของผู้สูงอายุที่อาศัยนอกเมือ ร้อยละ 30.96 มีค่าสถิติมากกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเมือง ร้อยละ 28.83

9.5.2 ผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (เลือกได้หลายคำตอบ)

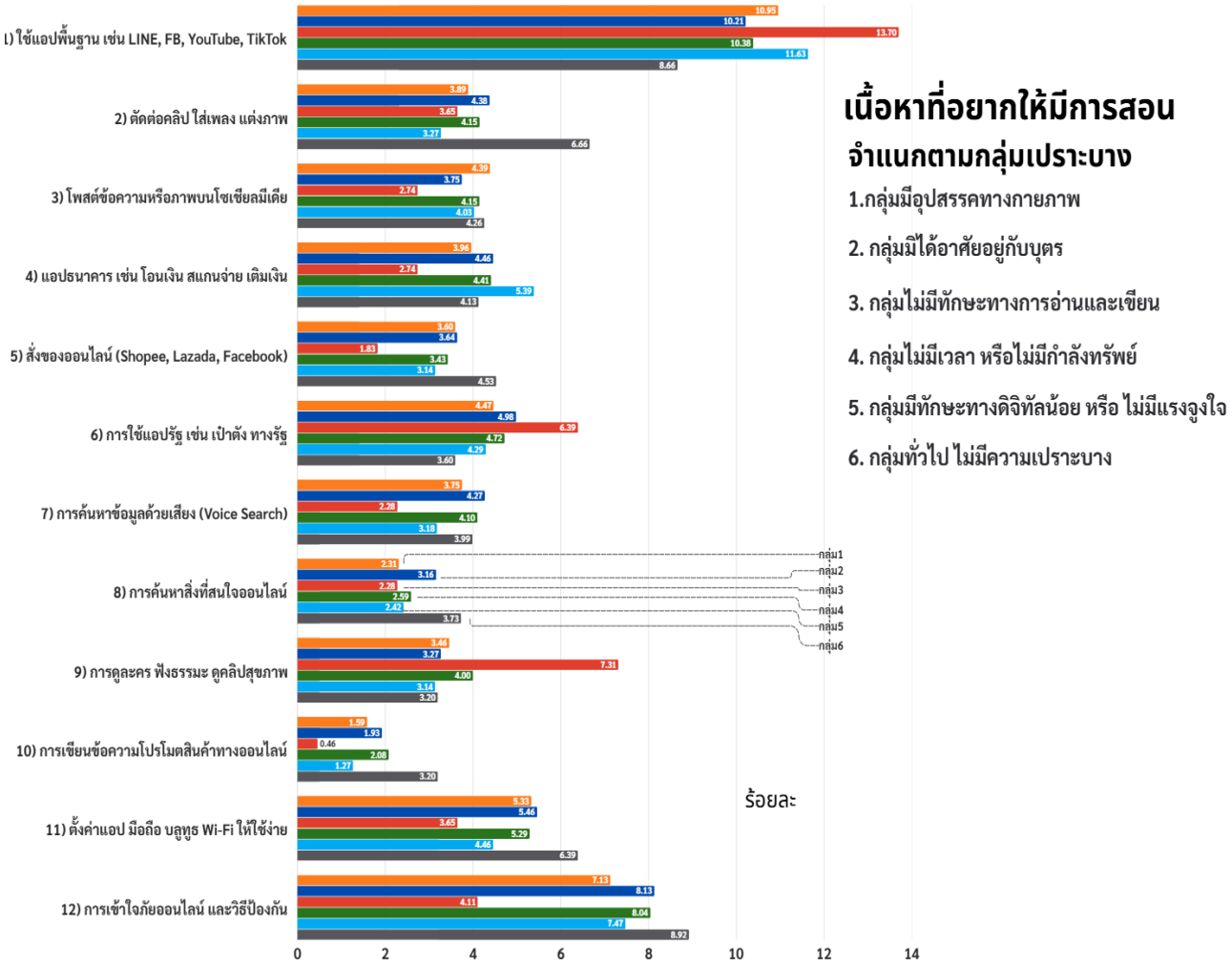


ภาพที่ 118 ภาพผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน

ตารางที่ 54 ตารางผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (เลือกได้หลายคำตอบ)

เนื้อหาที่อยากให้มีการสอน	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ใช้แอปพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok	526	52.60	730	73.00
2) ตัดต่อคลิป ใส่เพลง แต่งภาพ	260	26.00	76	7.60
3) โพสต์ข้อความหรือภาพบนโซเชียลมีเดีย	219	21.90	190	19.00
4) แอปธนาคาร เช่น โอนเงิน สแกนจ่าย เติมเงิน	248	24.80	350	35.00
5) สั่งของออนไลน์ (Shopee, Lazada, Facebook)	200	20.00	119	11.90
6) การใช้แอปรัฐ เช่น เป๋าตัง ทางรัฐ	244	24.40	340	34.00
7) การค้นหาข้อมูลด้วยเสียง (Voice Search)	212	21.20	199	19.90
8) การค้นหาสิ่งที่สนใจออนไลน์	172	17.20	221	22.10
9) การดูละคร ฟังธรรมะ ดูคลิปสุขภาพ	184	18.40	286	28.60
10) การเขียนข้อความโปรโมตสินค้าทางออนไลน์	116	11.60	22	2.20
11) ตั้งค่าแอป มือถือ บลูทูธ Wi-Fi ให้ใช้ง่าย	270	27.00	128	12.80
12) การเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน	431	43.10	428	42.80
อื่น ๆ ไม่อยากเรียนเพิ่ม ไม่สนใจ อายุมากแล้ว	114	11.40		

จากตารางผลการสำรวจด้านเนื้อหาที่ต้องการให้มีการสอนผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า ผู้ตอบที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุต้องการให้มีการสอนเนื้อหาในสองลำดับแรกที่เหมือนกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 526 คน ร้อยละ 52.60 คล้ายกันกับกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 730 คน ร้อยละ 73 ต้องการให้สอนการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok มากที่สุด ลำดับที่ 2 กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 431 คน ร้อยละ 43.10 และกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ จำนวน 428 คน ร้อยละ 42.80 ต้องการให้สอนการเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน ในขณะที่ลำดับที่ 3 มีความต้องการต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุต้องการให้สอนผู้สูงอายุเนื้อหาด้านการใช้แอปธนาคาร เช่น โอนเงิน สแกนจ่าย เติมเงิน จำนวน 350 คน ร้อยละ 35 ทว่ากลุ่มผู้สูงอายุต้องการเรียนเรื่องการตั้งค่าแอป มือถือ บลูทูธ Wi-Fi ให้ใช้ง่าย จำนวน 270 คน ร้อยละ 27



ภาพที่ 119 ภาพผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

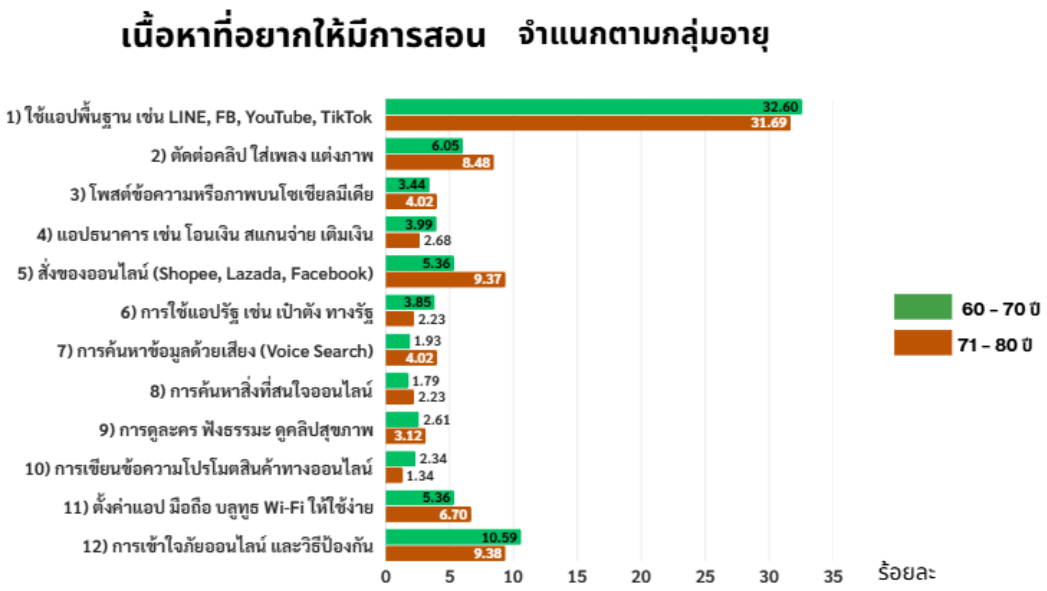
ตารางที่ 55 ตารางผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

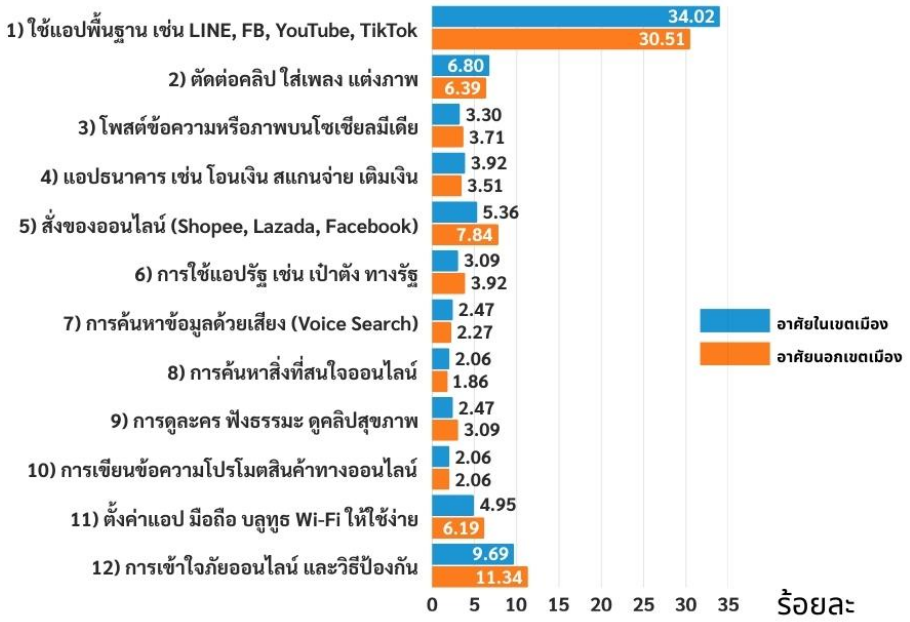
เนื้อหาที่อยากให้มีการสอน	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) ใช้แอปพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok	10.95	10.21	13.7	10.38	11.63	8.66

เนื้อหาที่อยากให้มีการสอน	ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
2) ตัดต่อคลิป ใส่เพลง แต่งภาพ	3.89	4.38	3.65	4.15	3.27	6.66
3) โพสต์ข้อความหรือภาพบนโซเชียลมีเดีย	4.39	3.75	2.74	4.15	4.03	4.26
4) แอปธนาคาร เช่น โอนเงิน สแกนจ่าย เติมเงิน	3.96	4.46	2.74	4.41	5.39	4.13
5) สั่งของออนไลน์ (Shopee, Lazada, Facebook)	3.6	3.64	1.83	3.43	3.14	4.53
6) การใช้แอปรัฐ เช่น เป๋าตังทางรัฐ	4.47	4.98	6.39	4.72	4.29	3.60
7) การค้นหาข้อมูลด้วยเสียง (Voice Search)	3.75	4.27	2.28	4.1	3.18	3.99
8) การค้นหาสิ่งที่สนใจออนไลน์	2.31	3.16	2.28	2.59	2.42	3.73
9) การดูละคร ฟังธรรมะ ดูคลิปสุขภาพ	3.46	3.27	7.31	4	3.14	3.2
10) การเขียนข้อความโปรโมตสินค้าทางออนไลน์	1.59	1.93	0.46	2.08	1.27	3.20
11) ตั้งค่าแอป มือถือ บลูทูธ Wi-Fi ให้ใช้ง่าย	5.33	5.46	3.65	5.29	4.46	6.39
12) การเข้าใจภัยออนไลน์และวิธีป้องกัน	7.13	8.13	4.11	8.04	7.47	8.92

จากตารางผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอนผู้สูงอายุข้างต้น เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง พบว่า ลำดับแรกที่ต้องการเรียนนั้น กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางทุกประเภทต้องการเรียนเนื้อหาด้านการใช้แอปพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok มากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 13.7 ผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มี

แรงจูงใจ ร้อยละ 11.63 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 10.95 ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 10.38 และผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ 10.21 ในทางกลับกันกับกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป แสดงความต้องการเรียนเนื้อหามากที่สุด ได้แก่ การเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน ในสัดส่วนร้อยละ 8.92 นอกจากนี้ จากผลการสำรวจยังมีข้อสังเกตจากสถิติที่น่าสนใจรองลงมาจากลำดับแรก คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร และผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ มีความต้องการเรียนเนื้อหาการเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน ในสัดส่วนสถิติรองลงมาที่มีค่าสูง ร้อยละ 8.13 และร้อยละ 8.04 ตามลำดับ อีกทั้ง ผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน สนใจเรียนเรื่องการดูละคร ฟังธรรมะ ดูคลิปสุขภาพ ร้อยละ 7.31 สอดคล้องกับค่าสถิติก่อนหน้านี้ที่ระบุว่ากลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ใช้งาน Facebook Youtube มากที่สุด จึงต้องการเรียนเนื้อหาด้านการรับชมรับฟังมากกว่ากลุ่มเปราะบางกลุ่มอื่น





ภาพที่ 120ภาพผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

ตารางที่ 56 ตารางผลการสำรวจด้านเนื้อหาเรื่องที่ต้องการให้มีการสอน (จำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัย)

เนื้อหาที่อยากให้มีการสอน	อายุ		เขตที่อยู่อาศัย	
	60 – 70 ปี	71 – 80 ปี	ในเมือง	นอกเมือง
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1) ใช้แอปพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok	32.60	31.69	34.02	30.51
2) ตัดต่อคลิป ใส่เพลง แต่งภาพ	6.05	8.48	6.8	6.39
3) โพสต์ข้อความหรือภาพบนโซเชียลมีเดีย	3.44	4.02	3.3	3.71
4) แอปธนาคาร เช่น โอนเงิน สแกนจ่าย เติมเงิน	3.99	2.68	3.92	3.51
5) สั่งของออนไลน์ (Shopee, Lazada, Facebook)	5.36	9.37	5.36	7.84
6) การใช้แอปรัฐ เช่น เป๋าตัง ทางรัฐ	3.85	2.23	3.09	3.92
7) การค้นหาข้อมูลด้วยเสียง (Voice Search)	1.93	4.02	2.47	2.27
8) การค้นหาสิ่งที่สนใจออนไลน์	1.79	2.23	2.06	1.86
9) การดูละคร ฟังธรรมะ ดูคลิปสุขภาพ	2.61	3.12	2.47	3.09
10) การเขียนข้อความโปรโมตสินค้าทางออนไลน์	2.34	1.34	2.06	2.06
11) ตั้งค่าแอป มือถือ บลูทูธ Wi-Fi ให้ใช้ง่าย	5.36	6.7	4.95	6.19
12) การเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน	10.59	9.38	9.69	11.34

จากตารางผลการสำรวจด้านรูปแบบการสอนใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลที่ต้องการข้างต้น เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุและเขตที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ ต้องการเรียนเนื้อหาลำดับแรก ได้แก่ การใช้แอปพื้นฐาน เช่น LINE, FB, YouTube, TikTok หากเรียงลำดับจากช่วงอายุที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 32.60 และผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 31.69 เมื่อพิจารณาจากการจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยจะพบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมืองจะมีความต้องการมากกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยนอกเขตในสัดส่วนร้อยละ 34.02 และร้อยละ 30.51 ตามลำดับ

รองลงมา ต้องการเรียนเนื้อหาด้านการเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน หากเรียงลำดับจากช่วงอายุที่มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ผู้สูงอายุช่วงอายุ 60-70 ปี ร้อยละ 10.59 และผู้สูงอายุช่วงอายุ 71-80 ปี ร้อยละ 9.38 ในทางกลับกัน ขณะที่พิจารณาจากเขตที่อยู่อาศัยจะพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยนอกเขตมีความต้องการด้านการเข้าใจภัยออนไลน์ และวิธีป้องกัน มากกว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมือง ในสัดส่วนร้อยละ 11.34 และร้อยละ 9.69 ตามลำดับ

9.6 ผลการสำรวจความเห็นต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

9.6.1 ผลการสำรวจความเห็นต่อการวิเคราะห์ข่าวจริงหรือข่าวปลอบในอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 121 ภาพผลการสำรวจความเห็นต่อการวิเคราะห์ข่าวจริงหรือข่าวปลอบในอินเทอร์เน็ต

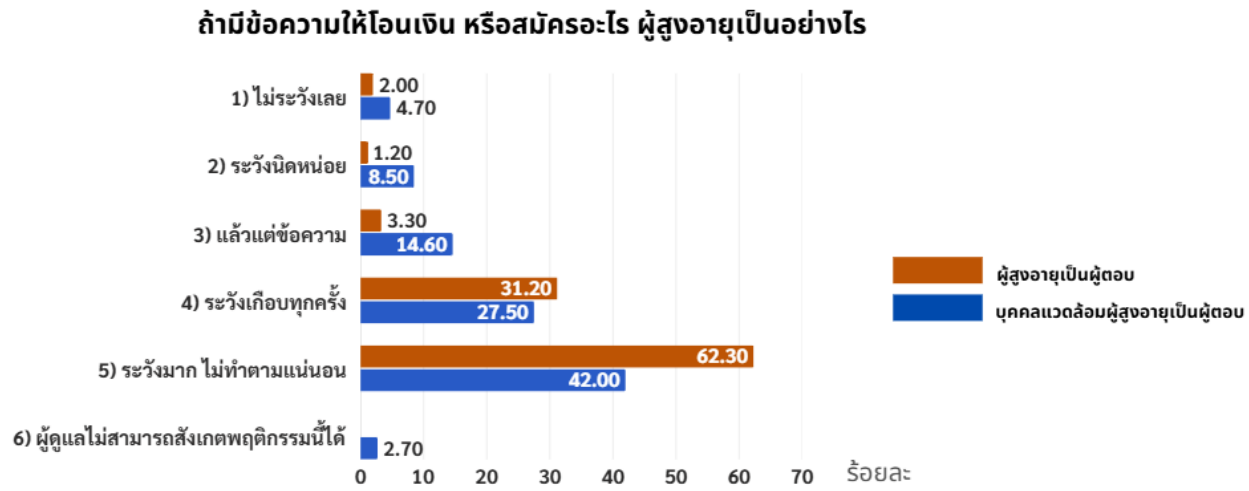
ตารางที่ 57 ตารางผลการสำรวจความเห็นต่อการวิเคราะห์ข่าวจริงหรือข่าวปลอบในอินเทอร์เน็ต

ผู้สูงอายุแยกออกหรือไม่ ว่าข่าวไหนจริง ข่าวไหนหลอกในอินเทอร์เน็ต	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) แยกไม่ออกเลย	69	6.90	72	7.20
2) ส่วนใหญ่แยกไม่ออก	88	8.80	177	17.70
3) แยกได้บางครั้ง	267	26.70	359	35.90

4) ส่วนใหญ่แยกออก	384	38.40	260	26.00
5) แยกออกเกือบทุกครั้ง	192	19.20	110	11.00
6) ผู้ดูแลไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมนี้ได้			22	2.20
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นต่อการวิเคราะห์ข่าวจริงหรือข่าวปลอบในอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ส่วนใหญ่แยกออก จำนวน 384 คน ร้อยละ 38.40 ลำดับที่ 2 แยกได้บางครั้ง จำนวน 267 คน ร้อยละ 26.70 และลำดับที่ 3 แยกออกเกือบทุกครั้ง จำนวน 192 คน ร้อยละ 19.20 ในทางกลับกันกับการแสดงความเห็นของกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 แยกได้บางครั้ง จำนวน 359 คน ร้อยละ 35.90 ลำดับที่ 2 ส่วนใหญ่แยกออก จำนวน 260 คน ร้อยละ 26 และลำดับที่ 3 ส่วนใหญ่แยกไม่ออก จำนวน 177 คน ร้อยละ 17.70

9.6.2 ผลการสำรวจความเห็นต่อการปฏิบัติ เมื่อมีข้อความให้โอนเงิน หรือสมัครอะไร ของผู้สูงอายุ



ภาพที่ 122 ภาพผลการสำรวจความเห็นต่อการปฏิบัติ เมื่อมีข้อความให้โอนเงิน หรือสมัครอะไร ของผู้สูงอายุ

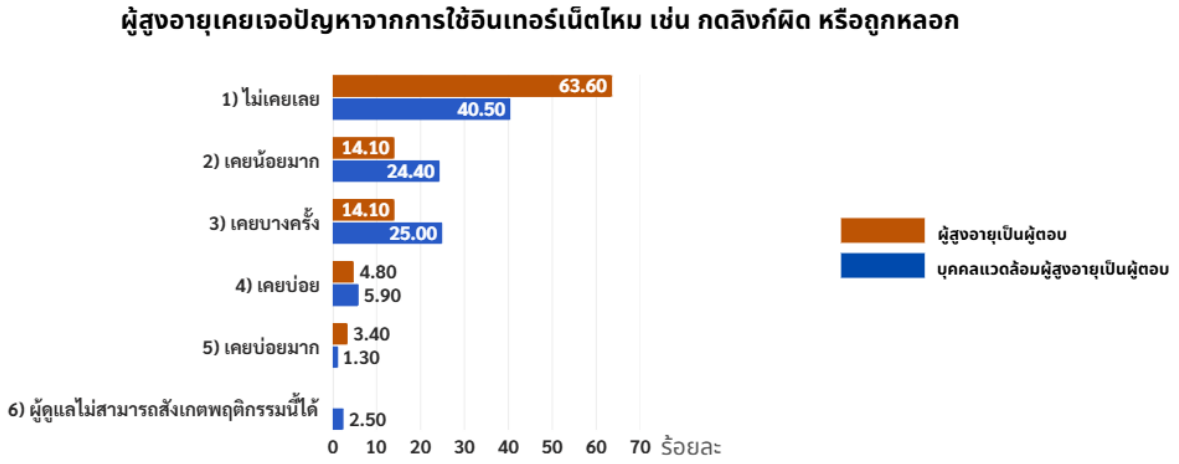
ตารางที่ 58 ตารางผลการสำรวจความเห็นต่อการปฏิบัติ เมื่อมีข้อความให้โอนเงิน หรือสมัครอะไร ของผู้สูงอายุ

ถ้ามีข้อความให้โอนเงิน หรือสมัครอะไร ผู้สูงอายุเป็นอย่างไร	ผู้สูงอายุ		ผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่ระวังเลย	20	2.00	47	4.70
2) ระวังนิดหน่อย	12	1.20	85	8.50
3) แล้วแต่ข้อความ	33	3.30	146	14.60
4) ระวังเกือบทุกครั้ง	312	31.20	275	27.50
5) ระวังมาก ไม่ทำตามแน่นอน	623	62.30	420	42.00
6) ผู้ดูแลไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมนี้ได้			27	2.70

รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นต่อการปฏิบัติ เมื่อมีข้อความให้โอนเงิน หรือสมัครอะไร ของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ระวังมาก ไม่ทำตามแน่นอน จำนวน 623 คน ร้อยละ 62.30 ลำดับที่ 2 ระวังเกือบทุกครั้ง จำนวน 312 คน ร้อยละ 31.20 และลำดับที่ 3 แล้วแต่ข้อความ จำนวน 33 คน ร้อยละ 3.30 ซึ่งกลุ่มบุคคลครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1 ระวังมาก ไม่ทำตามแน่นอน จำนวน 420 คน ร้อยละ 42 ลำดับที่ 2 ระวังเกือบทุกครั้ง จำนวน 275 คน ร้อยละ 27.50 และลำดับที่ 3 แล้วแต่ข้อความ จำนวน 146 คน ร้อยละ 14.60

9.6.3 ผลการสำรวจความเห็นด้านปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น กดลิงก์ผิด หรือถูกหลอก

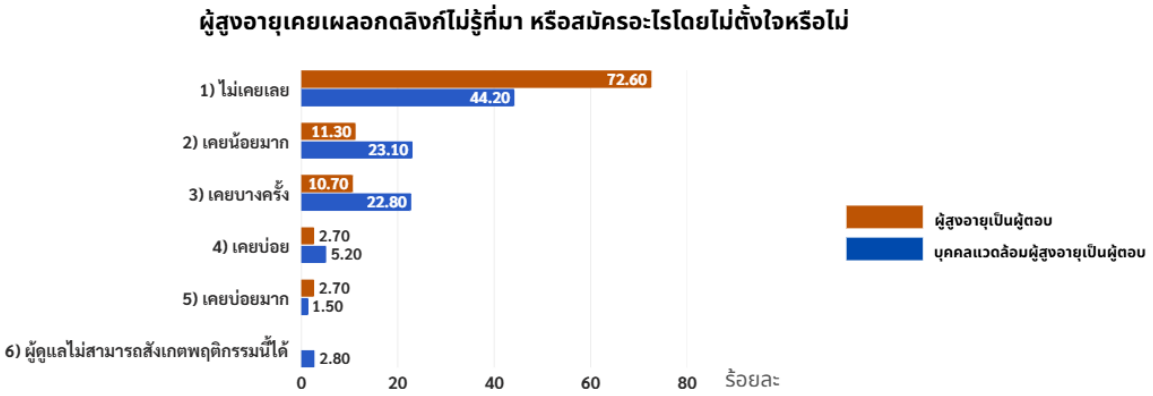


ภาพที่ 123 ภาพผลการสำรวจความเห็นด้านปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น กดลิงก์ผิด หรือถูกหลอก
ตารางที่ 59 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น กดลิงก์ผิด หรือถูกหลอก

ผู้สูงอายุเคยเจอปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตไหม เช่น กดลิงก์ผิด หรือถูกหลอก	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่เคยเลย	636	63.60	405	40.50
2) เคยน้อยมาก	141	14.10	244	24.40
3) เคยบางครั้ง	141	14.10	250	25.00
4) เคยบ่อย	48	4.80	59	5.90
5) เคยบ่อยมาก	34	3.40	17	1.30
6) ผู้ดูแลไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมนี้ได้			25	2.50
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต เช่น กดลิงก์ผิด หรือถูกหลอก ของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ไม่เคยเลย จำนวน 636 คน ร้อยละ 63.60 ลำดับที่ 2 มีค่าสถิติเท่ากัน คือ เคยน้อยมาก และเคยบางครั้ง จำนวน 141 คน ร้อยละ 14.10 และลำดับที่ 3 เคยบ่อย จำนวน 48 คน ร้อยละ 4.80 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ไม่เคยเลย จำนวน 405 คน ร้อยละ 40.50 ลำดับที่ 2 เคยบางครั้ง จำนวน 250 คน ร้อยละ 25.00 และลำดับที่ 3 เคยน้อยมาก จำนวน 244 คน ร้อยละ 24.40

9.6.4 ผลการสำรวจความเห็นการเผลอกดลิงก์ไม่รู้ที่มา หรือสมัครอะไรโดยไม่ตั้งใจ



ภาพที่ 124 ภาพผลการสำรวจความเห็นการเผลอกดลิงก์ไม่รู้ที่มา หรือสมัครอะไรโดยไม่ตั้งใจ

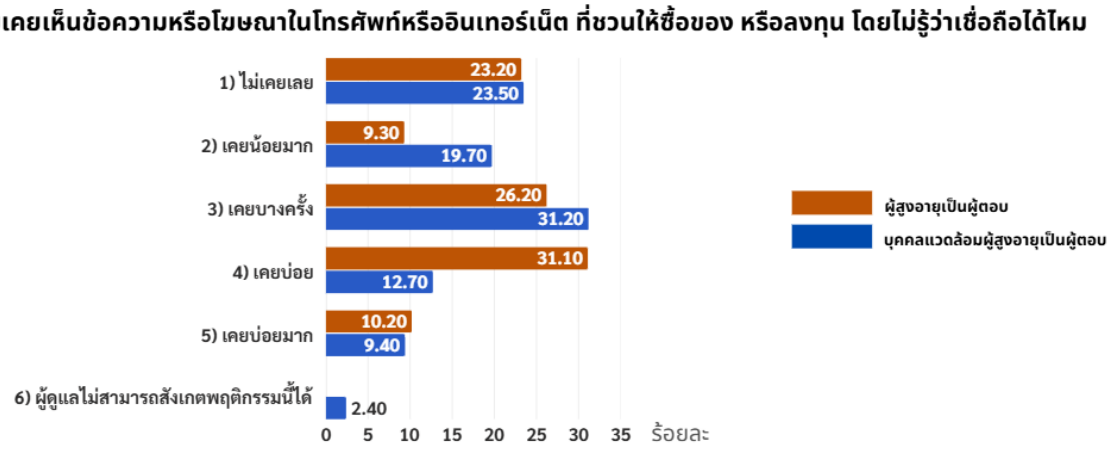
ตารางที่ 60 ตารางผลการสำรวจความเห็นการเผลอกดลิงก์ไม่รู้ที่มา หรือสมัครอะไรโดยไม่ตั้งใจ

ผู้สูงอายุเคยเผลอกดลิงก์ไม่รู้ที่มา หรือสมัครอะไรโดยไม่ตั้งใจ หรือไม่	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่เคยเลย	726	72.60	442	44.20
2) เคยน้อยมาก	113	11.30	231	23.10
3) เคยบางครั้ง	107	10.70	228	22.80
4) เคยบ่อย	27	2.70	52	5.20
5) เคยบ่อยมาก	27	2.70	19	1.50
6) ผู้ดูแลไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมนี้ได้			28	2.80
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นการเผลอกดลิงก์ไม่รู้ที่มา หรือสมัครอะไรโดยไม่ตั้งใจของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ไม่เคยเลย จำนวน 726 คน ร้อยละ 72.60 ลำดับที่ 2 เคยน้อยมาก จำนวน 113 คน ร้อยละ 11.30 และลำดับที่ 3 เคยบางครั้ง จำนวน 107 คน ร้อยละ 10.70 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกัน ได้แก่ ลำดับที่ 1

ไม่เคยเลย จำนวน 442 คน ร้อยละ 44.20 ลำดับที่ 2 เคยน้อยมาก จำนวน 231 คน ร้อยละ 23.10 และลำดับที่ 3 เคยบางครั้ง จำนวน 228 คน ร้อยละ 22.80

9.6.5 ผลการสำรวจความเห็นด้านข้อความหรือโฆษณาในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ชวนให้ซื้อของหรือลงทุน โดยไม่รู้ว่ามีความน่าเชื่อถือ



ภาพที่ 125 ภาพผลด้านข้อความหรือโฆษณาในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ชวนให้ซื้อของหรือลงทุน โดยไม่รู้ว่ามีความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 61 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านข้อความหรือโฆษณาในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ชวนให้ซื้อของหรือลงทุน โดยไม่รู้ว่ามีความน่าเชื่อถือ

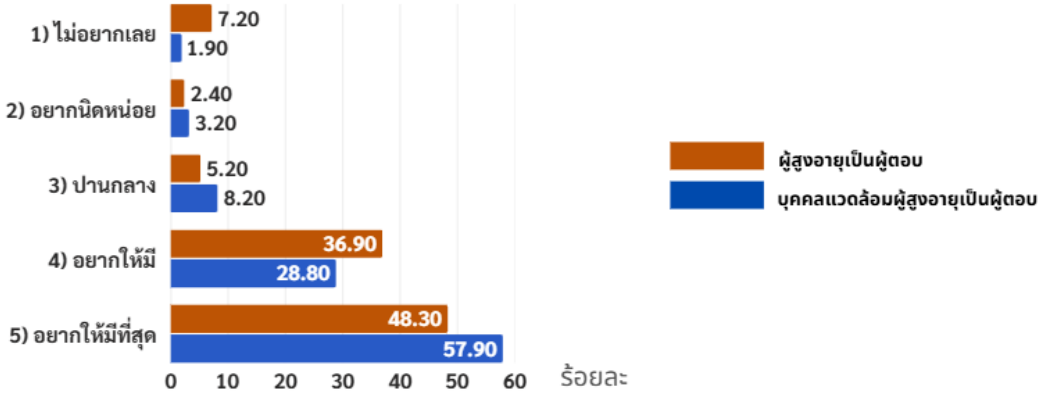
ผู้สูงอายุเคยเห็นข้อความหรือโฆษณาในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต ที่ชวนให้ซื้อของ หรือลงทุน โดยไม่รู้ว่าเชื่อถือได้ไหม?	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่เคยเลย	3-232	23.20	2-235	23.50
2) เคยน้อยมาก	93	9.30	3-197	19.70
3) เคยบางครั้ง	2-262	26.20	1-312	31.20
4) เคยบ่อย	1-311	31.10	127	12.70
5) เคยบ่อยมาก	102	10.20	94	9.40
6) ผู้ดูแลไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมนี้ได้			35	2.40
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านข้อความหรือโฆษณาในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตที่ชวนให้ซื้อของหรือลงทุน โดยไม่รู้ว่ามีความน่าเชื่อถือข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 เคยบ่อย จำนวน 311 คน ร้อยละ 31.10 ลำดับที่ 2 เคยบางครั้ง จำนวน 262 คน ร้อยละ 26.20 และลำดับที่ 3 ไม่เคยเลย จำนวน 232 คน ร้อยละ 23.20 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมาก

ที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 เคยบางครั้ง จำนวน 312 คน ร้อยละ 31.20 ลำดับที่ 2 ไม่เคยเลย จำนวน 235 คน ร้อยละ 23.50 และลำดับที่ 3 เคยน้อยมาก จำนวน 197 คน ร้อยละ 19.70

9.6.6 ผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ

ท่านอยากให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ เวลาจะกดอะไรที่อาจเสี่ยงหรือไม่



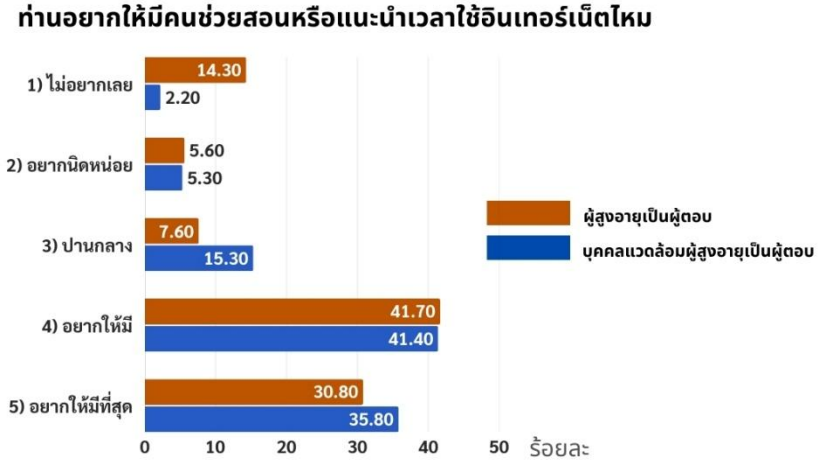
ภาพที่ 126 ภาพผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ

ตารางที่ 62 ตารางผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ

ท่านอยากให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ เวลาจะกดอะไรที่อาจเสี่ยงหรือไม่	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่อยากเลย	72	7.20	19	1.90
2) อยากนิดหน่อย	24	2.40	32	3.20
3) ปานกลาง	52	5.20	82	8.20
4) อยากให้มี	369	36.90	288	28.80
5) อยากให้มีที่สุด	483	48.30	579	57.90
รวม	1,000	100	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการให้มีระบบเตือนอัตโนมัติ เวลาจะกดอะไรที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านการใช้อินเทอร์เน็ตข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 อยากให้มีที่สุด จำนวน 483 คน ร้อยละ 48.30 ลำดับที่ 2 อยากให้มี จำนวน 369 คน ร้อยละ 36.90 และลำดับที่ 3 ไม่อยากเลย จำนวน 72 คน ร้อยละ 7.20 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 อยากให้มีที่สุด จำนวน 579 คน ร้อยละ 57.90 ลำดับที่ 2 อยากให้มี จำนวน 288 คน ร้อยละ 28.80 และลำดับที่ 3 ปานกลาง จำนวน 82 คน ร้อยละ 8.20

9.6.7 ผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการคนช่วยสอนหรือแนะนำเวลาใช้อินเทอร์เน็ต



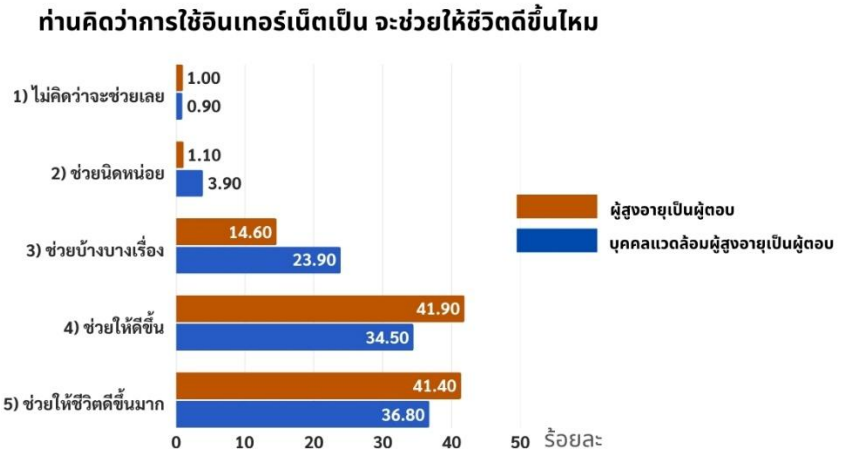
ภาพที่ 127 ภาพผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการคนช่วยสอนหรือแนะนำเวลาใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 63 ตารางผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการคนช่วยสอนหรือแนะนำเวลาใช้อินเทอร์เน็ต

ท่านอยากให้มีคนช่วยสอนหรือแนะนำเวลาใช้อินเทอร์เน็ตไหม	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่อยากเลย	143	14.30	22	2.20
2) อยากนิดหน่อย	56	5.60	53	5.30
3) ปานกลาง	76	7.60	153	15.30
4) อยากให้มี	417	41.70	414	41.40
5) อยากให้มีที่สุด	308	30.80	358	35.80
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นต่อความต้องการคนช่วยสอนหรือแนะนำเวลาใช้อินเทอร์เน็ตข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 อยากให้มี จำนวน 417 คน ร้อยละ 41.70 ลำดับที่ 2 อยากให้มีที่สุด จำนวน 308 คน ร้อยละ 30.80 และลำดับที่ 3 ไม่อยากเลย จำนวน 143 คน ร้อยละ 14.30 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 อยากให้มี จำนวน 414 คน ร้อยละ 41.40 ลำดับที่ 2 อยากให้มีที่สุด จำนวน 358 คน ร้อยละ 35.80 และลำดับที่ 3 ปานกลาง จำนวน 153 คน ร้อยละ 15.30

9.6.8 ผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้น

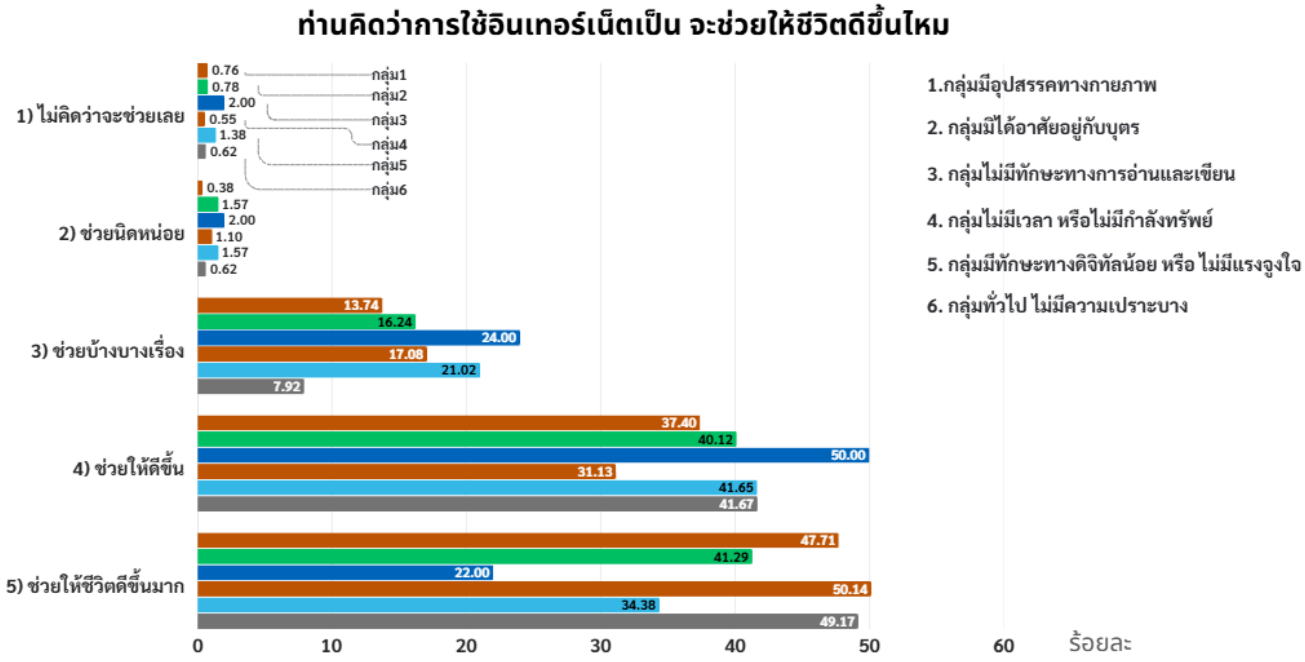


ภาพที่ 128 ภาพผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้น

ตารางที่ 64 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้น

ท่านคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจะช่วยให้ชีวิตดีขึ้นไหม	ผู้สูงอายุ		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ไม่คิดว่าจะช่วยเลย	10	1.00	9	0.90
2) ช่วยนิดหน่อย	11	1.10	39	3.90
3) ช่วยบ้างบางเรื่อง	146	14.60	239	23.90
4) ช่วยให้ดีขึ้น	419	41.90	345	34.50
5) ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก	414	41.40	368	36.80
รวม	1,000	100.00	1,000	100.00

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้นข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ช่วยให้ดีขึ้น จำนวน 419 คน ร้อยละ 41.90 ลำดับที่ 2 ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก จำนวน 414 คน ร้อยละ 41.40 และลำดับที่ 3 ช่วยบ้างบางเรื่อง จำนวน 146 คน ร้อยละ 14.60 ซึ่งกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก จำนวน 368 คน ร้อยละ 36.80 ลำดับที่ 2 ช่วยให้ดีขึ้น จำนวน 345 คน ร้อยละ 34.50 และลำดับที่ 3 ช่วยบ้างบางเรื่อง จำนวน 239 คน ร้อยละ 23.90



ภาพที่ 129 ภาพผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้น (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

ตารางที่ 65 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้น (จำแนกตามกลุ่มเปราะบาง)

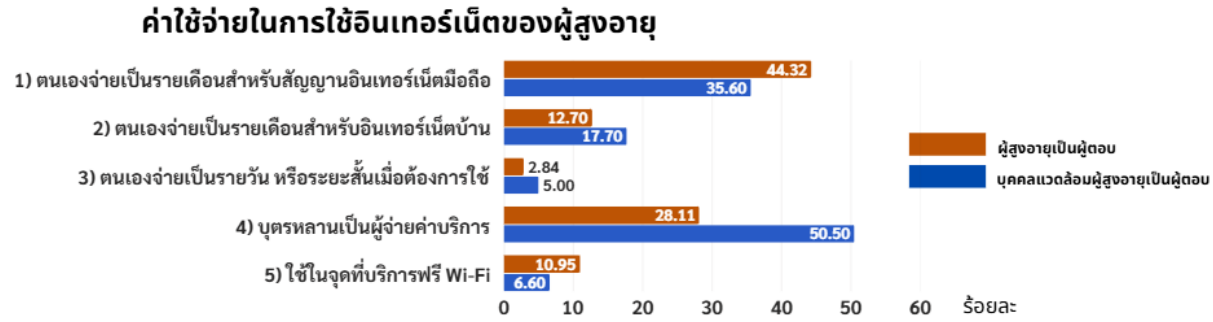
ท่านคิดว่าการใช้อินเทอร์เน็ตเป็น จะช่วยให้ชีวิตดีขึ้นไหม	**ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง (ร้อยละ)**					
	1 อุปสรรคทางกายภาพ	2 ไม่ได้อยู่กับบุตร	3 ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน	4 ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์	5 ทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ	กลุ่มทั่วไป
	จำนวน (คน)	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**	**จำนวน (คน)**
1) ไม่คิดว่าจะช่วยเลย	0.76	0.78	2.00	0.55	1.38	0.62
2) ช่วยนิดหน่อย	0.38	1.57	2.00	1.1	1.57	0.62
3) ช่วยบ้างบางเรื่อง	13.74	16.24	24.00	17.08	21.02	7.92
4) ช่วยให้ดีขึ้น	37.40	40.12	50.00	31.13	41.65	41.67
5) ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก	47.71	41.29	22.00	50.14	34.38	49.17

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสามารถช่วยให้ชีวิตดีขึ้นข้างต้น เมื่อจำแนกผู้สูงอายุตามกลุ่มเปราะบาง พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ลำดับแรก ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 50.14 ผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 49.17 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 47.71 และผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ 41.29 รองลงมา ช่วยให้ชีวิตดีขึ้น ได้แก่ ผู้สูงอายุทั่วไป ร้อยละ 41.67 ผู้สูงอายุที่ไม่ได้อยู่กับบุตร ร้อยละ

40.12 กลุ่มผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ ร้อยละ 37.40 และผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาและกำลังทรัพย์ ร้อยละ 31.13

ในทางกลับกัน กลุ่มผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน และผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ให้ความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ ลำดับแรก ช่วยให้ชีวิตดีขึ้น โดยผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 50 ผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 41.65 รองลงมา เห็นว่า ช่วยให้ชีวิตดีขึ้นมาก ในสถิติผู้สูงอายุที่มีทักษะดิจิทัลน้อย/ไม่มีแรงจูงใจ ร้อยละ 33.38 และผู้สูงอายุไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน ร้อยละ 22

9.6.9 ผลการสำรวจความเห็นด้านค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ)



ภาพที่ 130 ภาพผลการสำรวจความเห็นด้านค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต

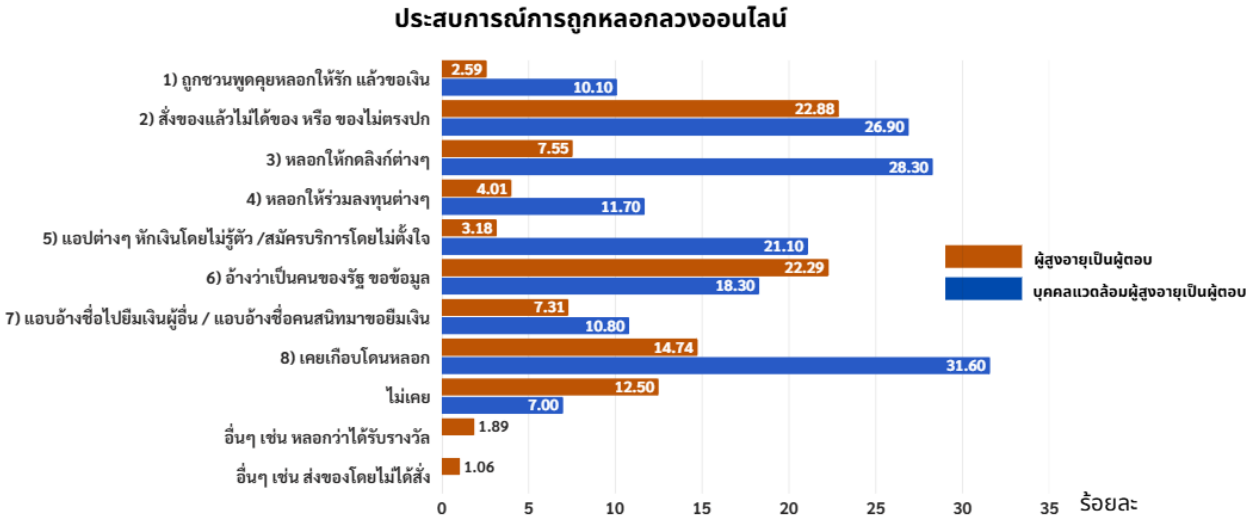
ตารางที่ 66 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต (เลือกได้หลายคำตอบ)

ค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ	ผู้สูงอายุ (จำนวนผู้ตอบ 740 คน)		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ตนเองจ่ายเป็นรายเดือนสำหรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตมือถือ	328	44.32	356	35.60
2) ตนเองจ่ายเป็นรายเดือนสำหรับอินเทอร์เน็ตบ้าน	94	12.70	177	17.70
3) ตนเองจ่ายเป็นรายวัน หรือระยะสั้นเมื่อต้องการใช้	21	2.84	50	5.00
4) บุตรหลานเป็นผู้จ่ายค่าบริการ	208	28.11	505	50.50
5) ใช้ในจุดที่บริการฟรี Wi-Fi	81	10.95	66	6.60
ผู้อื่นจ่าย เช่น ญาติ สามี	8	1.08		

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ตนเองจ่ายเป็นรายเดือนสำหรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตมือถือ ร้อยละ 44.32 ลำดับที่ 2 บุตรหลานเป็นผู้จ่ายค่าบริการ ร้อยละ 28.11 และลำดับที่ 3 ตนเองจ่ายเป็นราย

เดือนสำหรับอินเทอร์เน็ตบ้าน ร้อยละ 12.70 ในทางกลับกันกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 บุตรหลานเป็นผู้จ่ายค่าบริการ ร้อยละ 50.50 ลำดับที่ 2 ตนเองจ่ายเป็นรายเดือนสำหรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตมือถือ ร้อยละ 35.60 และลำดับที่ 3 ตนเองจ่ายเป็นรายเดือนสำหรับอินเทอร์เน็ตบ้าน ร้อยละ 17.70

9.6.10 ผลการสำรวจความเห็นด้านการผ่านประสบการณ์หลอกลวงออนไลน์ (เลือกได้หลายคำตอบ)



ภาพที่ 131 ภาพผลการสำรวจความเห็นด้านการผ่านประสบการณ์หลอกลวงออนไลน์

ตารางที่ 67 ตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการผ่านประสบการณ์หลอกลวงออนไลน์ (เลือกได้หลายคำตอบ)

ประสบการณ์การหลอกลวงออนไลน์	ผู้สูงอายุ (จำนวนผู้ตอบ 849 คน)		กลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ถูกชวนพูดคุยหลอกให้รัก แล้วขอเงิน	22	2.59	101	10.10
2) สั่งของแล้วไม่ได้ของ หรือ ของไม่ตรงปก	194	22.88	269	26.90
3) หลอกให้กดลิงก์ต่างๆ	64	7.55	283	28.30
4) หลอกให้ร่วมลงทุนต่างๆ	34	4.01	117	11.70
5) แอปต่างๆ หักเงินโดยไม่รู้ตัว /สมัครบริการโดยไม่ตั้งใจ	27	3.18	211	21.10
6) อ้างว่าเป็นคนของรัฐ ขอข้อมูล	189	22.29	183	18.30
7) แอบอ้างชื่อไปยืมเงินผู้อื่น / แอบอ้างชื่อคนสนิทมาขอยืมเงิน	62	7.31	108	10.80
8) เคยเกือบโดนหลอก	125	14.74	316	31.60

ไม่เคย	106	12.50	70	7.00
อื่นๆ เช่น หลอกว่าได้รับรางวัล	16	1.89		

จากตารางผลการสำรวจความเห็นด้านการผ่านประสบการณ์หลอกลวงออนไลน์ของผู้สูงอายุข้างต้น พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ลำดับที่ 1 ได้แก่ สั่งของแล้วไม่ได้ของ หรือ ของไม่ตรงปก ร้อยละ 22.88 ลำดับที่ 2 อ้างว่าเป็นคนของรัฐ ขอข้อมูล ร้อยละ 22.29 และลำดับที่ 3 เคยเกือบโดนหลอก ร้อยละ 14.74 ซึ่งในมุมมองของกลุ่มบุคคลในครอบครัวที่ใกล้ชิดผู้สูงอายุ ให้ความเห็นจากมากที่สุด ได้แก่ ลำดับที่ 1 ได้แก่ เคยเกือบโดนหลอก ร้อยละ 31.60 ลำดับที่ 2 หลอกให้กดลิงก์ต่าง ๆ ขอข้อมูล ร้อยละ 28.30 และลำดับที่ 3 สั่งของแล้วไม่ได้ของ หรือ ของไม่ตรงปก ร้อยละ 26.90

บทที่ 10 ผลดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง

การดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบางจากผลสำรวจในกิจกรรม 8 (TOR 4.7) โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน โดยให้มีสัดส่วนของเพศและกระจายครอบคลุม 5 ความเปราะบางได้แก่

1. ผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ
2. ผู้สูงอายุที่มิได้อาศัยอยู่กับบุตร
3. ผู้สูงอายุที่ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน
4. ผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลา หรือไม่มีกำลังทรัพย์
5. ผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อย หรือ ไม่มีแรงจูงใจในการใช้งานดิจิทัล

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุทางจิตวิทยาในแง่มุมต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านวุฒิภาวะ การรู้เท่าทัน ภาวะแวดล้อมในครอบครัว เพื่อนำมาประกอบการจัดทำ แนวทางและมาตรการ ป้องกันการใช้งานที่ไม่เหมาะสมของผู้สูงอายุ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

10.1 วัตถุประสงค์ของคำถาม

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต การเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตข องประชาชนทุกกลุ่ม อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง ซึ่งอาจมีข้อจำกัดด้านสุขภาพ กายภาพ จิตใจ รายได้ หรือสภาพแวดล้อมทางสังคม การใช้งานอินเทอร์เน็ตอาจเผชิญอุปสรรคมากกว่ากลุ่มทั่วไป คำถามในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประสบการณ์จริงของผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่ว่า จะเป็นแรงจูงใจในการใช้งาน ความรู้สึกเมื่อใช้งาน ผลกระทบทางอารมณ์และสังคม ความสามารถในการรับมือกับข้อมูลและเหตุการณ์ออนไลน์ รวมถึงบทบาทของบุคคลหรือกลุ่มที่คอยสนับสนุนการใช้งาน ข้อมูลที่ได้จะช่วยสะท้อนความเข้าใจในมิติที่ลึกซึ้งของความเปราะบาง และสามารถนำไปสู่การออกแบบนโยบายหรือแนวทางสนับสนุนที่ตอบ สนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 1-5	มิติตามทฤษฎี (Senior Technology Acceptance & Adoption Model	มิติตามทฤษฎีด้านปัจจัยพื้นฐาน (Senior Technology Acceptance & Adoption Model)	มิติเพิ่มเติม	กลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้อง
ประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต (เพื่อสำรวจประสบการณ์ความรู้สึก และทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านแรงจูงใจและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลกระทบทางอารมณ์	1) ท่านเคยใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่? ถ้าเคย อะไรเป็นเหตุผลที่ทำให้เริ่มใช้?	การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	Self-efficacy, Perceived Behavioral Control	วุฒิภาวะ	5) ไม่มีแรงจูงใจ / ทักษะดิจิทัลต่ำ
	2) การใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่ออารมณ์หรือความสัมพันธ์ต่อบุคคลรอบตัวอย่างไรบ้าง?	การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)	Media Literacy, Critical Thinking	วุฒิภาวะ	3) ไม่มีทักษะการอ่าน/เขียน
	3) ท่านมองว่าตนเองเข้าใจและสามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันได้มากน้อยเพียงใด?	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use)	Motivation, Perceived Usefulness		5) ไม่มีแรงจูงใจ / ทักษะดิจิทัลต่ำ
	4) มีเหตุการณ์หรือจุดที่ทำให้ท่านใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลง หรือไม่กล้าใช้บ้างหรือไม่?		Family Influence, Social Support		2) ไม่ได้อาศัยกับบุตร / ขาดการ

วัตถุประสงค์ของคำถาม	ประเด็นคำถามกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง กลุ่ม 1-5	มิติตามทฤษฎี (Senior Technology Acceptance & Adoption Model	มิติตามทฤษฎีด้านปัจจัยพื้นฐาน (Senior Technology Acceptance & Adoption Model)	มิติเพิ่มเติม	กลุ่มเปราะบางที่เกี่ยวข้อง
ความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยี ทักษะในการพิจารณาข้อมูล ตลอดจนบทบาทของบุคคลหรือกลุ่มที่ให้การสนับสนุน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยสะท้อนความเข้าใจเชิงลึกถึงปัจจัยที่ส่งเสริมหรือขัดขวางการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบาง					สนับสนุนจากครอบครัว
	5) เวลาท่านพบข้อความหรือข้อมูลแปลก ๆ ในโทรศัพท์และในอินเทอร์เน็ต ท่านมีวิธีพิจารณาอย่างไร?	ทัศนคติต่อเทคโนโลยี (Attitude)	Negative Experience, Coping Mechanism, Maturity, Risk Appraisal	การรู้เท่าทัน	1) อุปสรรคทางกายภาพ, 4) ไม่มีกำลังทรัพย์, 5) ไม่มีแรงจูงใจ / ทักษะดิจิทัลต่ำ
	6) ท่านเคยมีประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดี กังวลใจ หรือไม่สบายใจจากการใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่? ท่านจัดการกับเหตุการณ์นั้นอย่างไร?	ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-efficacy)	Risk Perception, Awareness	วุฒิภาวะ	3) ไม่มีทักษะการอ่าน/เขียน, 5) ทักษะต่ำ
	7) ท่านคิดว่าผู้สูงอายุที่ถูกหลอกหรือมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต มักเกิดจากปัจจัยใด?		Emotional Impact, Social Connectedness		2) ไม่ได้อยู่กับบุตร, 5) แรงจูงใจต่ำ
	8) ท่านมีความรู้สึกว่ามีผู้คอยช่วยเหลือท่านในการใช้อินเทอร์เน็ตหรือไม่? และเป็นใครบ้าง	การสนับสนุนจากครอบครัว/ชุมชน (Social/Facilitating Support)	Emotional Impact, Social Connectedness	ภาวะแวดล้อมในครอบครัว	2) ไม่ได้อยู่กับบุตร, 5) แรงจูงใจต่ำ

10.2 รายละเอียดและขอบเขตการศึกษาเชิงลึกของกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบาง

กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางดำเนินการศึกษาเชิงลึกมีจำนวนทั้งสิ้น 20 คน แบ่งออกเป็น กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางกลุ่มที่ 1 เป็นผู้สูงอายุที่มีอุปสรรคทางกายภาพ กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตร ผู้สูงอายุกลุ่มที่ 3 ที่ไม่มีทักษะในการอ่านและการเขียน กลุ่มที่ 4 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์ และกลุ่มที่ 5 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีทักษะทางดิจิทัลน้อยหรือไม่มีเลย ไม่มีแรงจูงใจในการใช้สื่อ ซึ่งบางท่านจะมีลักษณะความเปราะบางร่วมมากกว่า 1 กลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 68 ตารางแสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมายจากผลสำรวจในกิจกรรม 8 (TOR 4.7) เพื่อศึกษาเชิงลึกกลุ่มเปราะบางเพิ่มเติมโดย ดังนี้

ลำดับ	รหัสแบบสอบถามเชิงปริมาณ	ภาค	จังหวัด	เกิด พ.ศ.	อายุ	การจัดประเภทกลุ่มเป้าหมายของผู้สูงอายุ				
						กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4	กลุ่ม 5
1.	น. 001	เหนือ	เชียงใหม่	2496	72		✓			✓
2.	อ. 123	ตะวันออกเฉียงเหนือ	นครราชสีมา	2505	63		✓			
3.	อ. 124	ตะวันออกเฉียงเหนือ	นครราชสีมา	2503	65		✓			
4.	ต. 141	ใต้	ชุมพร	2505	63	✓			✓	✓
5.	ต. 152	ใต้	ชุมพร	2493	75	✓	✓		✓	✓
6.	ต. 133	ใต้	ชุมพร	2506	62	✓	✓		✓	✓
7.	ต. 165	ใต้	ชุมพร	2498	70					✓
8.	ก. 010	กลาง	สิงห์บุรี	2490	78	✓	✓			✓
9.	ก. 052	กลาง	สิงห์บุรี	2507	61		✓			
10.	ก. 071	กลาง	สิงห์บุรี	2502	66			✓		✓
11.	ก. 028	กลาง	กรุงเทพมหานคร	2501	67				✓	
12.	ก. 044	กลาง	กรุงเทพมหานคร	2489	79				✓	✓
13.	ก. 081	กลาง	กรุงเทพมหานคร	2507	61					✓
14.	ก. 023	กลาง	นครปฐม	2500	68		✓		✓	✓
15.	ก. 058	กลาง	นครปฐม	2492	76					✓
16.	ก. 062	กลาง	ปทุมธานี	2504	64		✓			✓
17.	ก. 096	กลาง	ปทุมธานี	2501	67		✓	✓	✓	✓
18.	ก. 014	กลาง	นนทบุรี	2489	80			✓		✓
19.	ก. 207	กลาง	ปทุมธานี	2503	65	✓	✓			✓
20.	น. 135	เหนือ	ลำปาง	2493	75	✓			✓	✓

10.3 ผลการศึกษาการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเปราะบาง

10.3.1 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และอธิบายเหตุผลที่เริ่มใช้งาน

“**ลูกซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนให้ เนื่องจากอยากให้ใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกัน** รวมถึงตนเองต้องการรับชมภาพยนตร์แบบซีรี่ส์”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 13

ท่านที่ 1 กล่าวว่า ใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือ WIFI แต่เมื่ออยู่นอกบ้านจะไม่มีอินเทอร์เน็ตใช้งาน เพราะลูกสาวซื้อโทรศัพท์สมาร์ทโฟนให้และติดตั้งการใช้งานและสอนวิธีการใช้งานให้ เพื่อใช้ในการติดต่อลูกสาวที่ไปทำงานต่างประเทศ

ท่านที่ 2 กล่าวว่า ใช้ เติมอินเทอร์เน็ตรายเดือนเอง ซื้อมาไว้ใช้ติดต่อสามี เพราะสามีทำงานอยู่ไกล อยากโทรแบบเห็นหน้าได้

ท่านที่ 3 กล่าวว่า ไว้ใช้ทำงาน เพราะทำงานขับรถส่งของ ต้องสื่อสารกับคนที่ต้องไปส่งของให้ และใช้ดู GPS นอกจากนี้ยังไว้ใช้สำหรับสื่อสารกับครอบครัวที่อยู่คนละจังหวัด ถ้าโทรหาแล้วปลายสายไม่ได้รับ ก็จะฝากข้อความไว้ได้ว่ามีเรื่องต่าง ๆ จะคุยด้วย

ท่านที่ 4 กล่าวว่า เริ่มต้นใช้งานอินเทอร์เน็ต เพราะต้องการติดต่อลูก และเพื่อนๆ จึงเริ่มเล่น LINE อีกทั้งทำงานเป็น อสม. จำเป็นจะต้องใช้งานแอปพลิเคชัน smart อสม. ซึ่งการใช้งานแอปพลิเคชัน Smart อสม. ที่ใช้ส่งงานทำไม่เป็นจะให้หลานช่วยดำเนินการ

ท่านที่ 5 กล่าวว่า เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตเพราะเป็นคนชื่นชอบกีฬามวย ซึ่งให้หลานช่วยสอนใช้งาน YouTube เพื่อที่จะได้รับชมความบันเทิง ได้แก่ กีฬามวยและฟังเพลง รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกและหลานได้ผ่านทาง LINE เนื่องจากลูกและหลานอยู่คนละบ้าน

ท่านที่ 6 กล่าวว่า เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตเพราะเป็น อสม. ที่จะต้องดำเนินการส่งงานผ่านแอปพลิเคชัน smart อสม. และใช้งาน LINE ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่ม อสม.

ท่านที่ 7 กล่าวว่า ใช้อินเทอร์เน็ต โดยเริ่มต้นใช้งาน LINE เพราะ เป็นประธานชมรมผู้สูงอายุจึงต้องใช้ LINE ในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับชมรมผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่จะแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับชมรมผู้สูงอายุผ่านทาง LINE จึงมีความจำเป็นต้องใช้งาน การใช้งาน LINE แชร์ได้ ในส่วนการพิมพ์จะพิมพ์ช้า เนื่องจากไม่ถนัด

ท่านที่ 8 กล่าวว่า มีความต้องการใช้งานด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นด้านธุระส่วนตัว ผ่านทางเบอร์โทรศัพท์บ้าง หรือทาง LINE บ้าง แล้วแต่กรณี ซึ่งเวลาโทรจะได้ยินชัดบ้าง ไม่ได้ยินชัดบ้าง สามารถรับสายโทรออกผ่าน LINE ส่งภาพสวัสดีตอนเช้าให้ลูกหลานและคนรู้จักเท่านั้น และเอาไว้ใช้ดู TikTok คลายเหงาเลื่อนดูเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างเดียว

ท่านที่ 9 กล่าวว่า เมื่อก่อนทำงานอยู่มาเลเซียเวลาโทรกลับบ้านมาหาลูกแต่ละครั้งเสียค่าโทรศัพท์แพงมาก พอเริ่มมีอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชัน LINE ก็ตัดสินใจใช้งานทันที เพราะโทรฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย จากที่เคยโทรได้ยินแค่เสียงพูด LINE สามารถโทรเปิดกล้องเช็คความเป็นอยู่ของลูกได้ นอกจากนั้น ยังสามารถรับชมข่าวสารของประเทศไทย และดูคลิปวีดิโอต่างๆ ผ่าน Facebook ได้ด้วย

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ลูกชายซื้อโทรศัพท์เครื่องใหม่จึงเอาเครื่องเก่ามาให้ใช้งาน ช่วยแรกไม่อยากได้ เพราะใช้งานไม่เป็นกลัวกดผิด แต่โดนบังคับให้ใช้เพราะลูกชายบอกว่าเวลาโทรหากันผ่าน LINE ไม่เสียค่าโทร และจะได้เห็นหน้ากันได้

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนของ iPhone มาตลอด เนื่องจากเคยใช้ไอโฟนในรุ่นก่อน ๆ แล้ว และรู้สึกไม่คุ้นเคยกับโทรศัพท์มือถือประเภท Android โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนในปัจจุบันของตนคือ iPhone13 ทั้งนี้ ตนใช้แอปพลิเคชัน Line ด้วย 2 เหตุผล คือหนึ่ง ใช้ตั้งแต่สมัยก่อน เพื่อทำงานรับเหมา ก่อสร้าง สมัยก่อนจำเป็นต้องเสียค่าบริการแพง เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างไม่สะดุด แต่หลังจากผ่านช่วงโควิดไปแล้ว ตนไปปิดโปรที่ใช้ค่าใช้จ่ายแพง (ประมาณ 1,000 บาทต่อเดือน) และเปิดโปรที่ใช้ค่าใช้จ่ายรายเดือนถูก (ประมาณ 300 บาท) ทดแทน และสอง ตนใช้เพื่อรับเอกสารและส่งเอกสารจากงานรับเหมาก่อสร้าง ทั้งนี้ ตนไม่ได้ใช้ Youtube แต่ใช้ Tiktok เล็กน้อย เพราะคิดว่าเสียเวลา กลัวดูแล้วติด จึงชอบที่จะดูโทรทัศน์มากกว่า

ท่านที่ 12 กล่าวว่า Line - ใช้ติดต่อกับเพื่อน และส่งดอกไม้ทักทายเพื่อนยามเช้า (สวัสดีวันจันทร์) Facebook - ใช้นาน ๆ ครั้ง Google – ใช้เพื่อสอบถามเรื่องราวในชีวิตประจำวัน เช่น เรื่องยาที่แพทย์ให้มา ตนจะนำมาตรวจสอบว่าใช้รักษาโรคอะไร (เป็นการตรวจสอบซ้ำ)

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ลูกซื้อโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟนให้ เนื่องจากอยากให้ใช้แอปพลิเคชัน Line เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกัน รวมถึงตนเองต้องการรับชมภาพยนตร์แบบซีรี่ส์ (ซีรี่ส์ที่ชอบดูมีหลายประเภท เช่น ซีรี่ส์เกาหลี ภาพยนตร์จากต่างประเทศ และ Mission Impossible ซึ่งตนเองชอบหมดทุกภาค)

ทั้งนี้ ตนไม่ใช้ Facebook แต่ใช้ YouTube บ่อยมาก เพื่อรับชมข่าว รวมถึงรายการวิเคราะห์ข่าว เช่น รายการข่าวจาก NBT หรือข่าวจากช่องของรัฐบาล (เสียงจากใจ ไทยคู่ฟ้า) รวมถึงรับชมการวิเคราะห์ข่าวของ อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และแกนนำ นปช. สุนัย จุลพงศธร ช่อง Sunai TV

ท่านที่ 14 กล่าวว่า เริ่มใช้งาน LINE เพราะต้องการติดต่อลูกที่อยู่ต่างประเทศ และมีการใช้งาน TikTok ไว้สำหรับดูข่าว

ท่านที่ 15 กล่าวว่า เริ่มแรกรูปเป็นคนซื้อโทรศัพท์มาให้จึงเริ่มใช้งาน LINE ในการโทรหาลูกและญาติ และมีการใช้งาน TikTok ดูสารคดีและการทำอาหาร

ท่านที่ 16 กล่าวว่า เนื่องจากต้องดำเนินการช่วยเหลืองานชมรมผู้สูงอายุ จึงต้องสมัคร Line ในการติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้สูงอายุ อีกทั้ง ช่วยประหยัดค่าโทรศัพท์ในการติดต่อญาติ และเพื่อนๆ

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ลูกซื้อโทรศัพท์ให้เลยเริ่มเล่น Line เพราะ โทร Line ไม่เสียเงินค่าโทรศัพท์

ท่านที่ 18 กล่าวว่า เริ่มการใช้งานอินเทอร์เน็ตเนื่องจากลูกเป็นคนซื้อโทรศัพท์มาให้ใช้ จึงได้เริ่มเล่น LINE ในการโทรหาลูกและญาติพี่น้อง รวมทั้งใช้งาน YouTube ในการดูข่าวสาร

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ค่าโทรศัพท์มีราคาแพง จึงเริ่มใช้ Line เพื่อโทรหาลูกที่ไปทำงานอยู่ที่นครปฐม พร้อมทั้งจะได้วิดีโอคอลที่สามารถเห็นหน้าลูกได้

ท่านที่ 20 กล่าวว่า เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ต เนื่องจากต้องการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวที่อยู่ห่างไกลกัน เช่น ลูกสาวคนเล็กที่ทำงานอยู่ที่กรุงเทพฯ หรือหลานสาวที่ไปแต่งงานและอาศัยอยู่ที่จีน ถ้าโทรศัพท์ธรรมดาจะเสียค่าโทรศัพท์แพง จึงเริ่มใช้งาน Line ที่สามารถโทร หรือวิดีโอคอลติดต่อครอบครัวได้ฟรี

10.3.2 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่ออารมณ์หรือความสัมพันธ์ต่อบุคคลรอบตัวในรูปแบบต่าง ๆ

“รู้สึกว่าการมีอินเทอร์เน็ต ทำให้ความสัมพันธ์กับลูกและสามีที่อยู่ไกลดีขึ้น อารมณ์ดีขึ้นด้วย เพราะที่บ้านมียายที่ป่วย ยายเรียกหาตลอดเวลา จึงใช้การเล่นอินเทอร์เน็ตดูหรือฟังสิ่งที่ทำให้ผ่อนคลาย”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 2

ท่านที่ 1 กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตไม่มีผลต่ออารมณ์และคนรอบข้าง มองว่ามีใช้งานก็ได้ ไม่มีใช้งานก็ได้ เพราะไม่กระทบกับการดำเนินชีวิต แต่ลูกสาวชอบโทรผ่าน LINE เข้ามาพูดคุย ตนทำเป็นเพียงรับสายเท่านั้น ถ้าอยากโทรหาใครจะใช้โทรศัพท์มือถือแบบปุ่มกดเพราะใช้งานง่ายและมีความสะดวกมากกว่า

ท่านที่ 2 กล่าวว่า รู้สึกว่าการมีอินเทอร์เน็ต การได้วิดีโอคอลทางไลน์มันทำให้ชีวิตดีขึ้นมาก ทำให้ความสัมพันธ์กับลูกและสามีที่อยู่ไกลดีขึ้น ทำให้อารมณ์ดีขึ้นด้วย เพราะที่บ้านมียายที่ป่วย ยายเรียกหาตลอดเวลา จึงใช้การเล่นอินเทอร์เน็ตดูหรือฟังสิ่งที่ทำให้ผ่อนคลาย จนรู้สึกว่าขาดอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ส่วนอารมณ์ในทางลบ นานๆครั้งจะรู้สึกหงุดหงิดเมื่อมีแจ้งเตือนไลน์ที่มากเกินไปเวลาทำงาน

ท่านที่ 3 กล่าวว่า รู้สึกดี เพราะได้วิดีโอคอลเห็นหน้าคนที่แม้จะอยู่ไกลกัน

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ลูกและหลานเป็นคนช่วยสอนการใช้งานโทรศัพท์มือถือไม่ว่าจะเป็น การส่งงานผ่านแอปพลิเคชัน smart อสม. การตอบ LINE ในกลุ่มอสม. หรือการโพสต์รูปลง Facebook เนื่องจากมีปัญหาทางสายตาจึงไม่สามารถที่จะพิมพ์หรือโพสต์รูปลงเองได้ ส่วนใหญ่ตนสามารถโทรเข้าโทรออก LINE หรือดูเนื้อหาบน Facebook YouTube ได้อย่างเดียว

ท่านที่ 5 กล่าวว่า เนื่องจากตนเองอาศัยอยู่คนเดียว การที่หลานมาสอนใช้งานโทรศัพท์ในการเล่น YouTube ทำให้ตนได้คลายเหงา ในการรับชมกีฬามวย ฟังเพลง และดูข่าวสาร นอกจากนี้ยังช่วยให้หายคิดถึงลูกและหลานที่อยู่คนละบ้านโดยการโทรผ่านทาง LINE อีกด้วย

ท่านที่ 6 กล่าวว่า การใช้งานโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะให้ลูกสอนใช้งาน ซึ่งการใช้งาน LINE ทำให้การติดต่อประสานงาน อสม. การพูดคุยกับลูกและเพื่อนๆ ได้สะดวก รวมทั้งช่วยคลายเหงา

ท่านที่ 7 กล่าวว่า การใช้อินเทอร์เน็ตทำให้หายคิดถึงลูกและหลาน เนื่องจากสามารถโทรหาหรือวีดีโอคอลหากันได้ผ่านทาง LINE อีกทั้งยังติดต่อประสานงานและ ได้พูดคุยกับผู้สูงอายุในวัยเดียวกันผ่านทาง

กลุ่ม LINE ของชมรมผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังสามารถคลายเหงา โดยการรับชมความบันเทิงผ่านการดูหนัง ฟังเพลง และดูข่าวสารผ่านทาง YouTube รวมทั้งได้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกหลานและกลุ่มผู้สูงอายุในชมรมผ่านการสอนให้ช่วยสอนใช้งานโทรศัพท์อีกด้วย

ท่านที่ 8 กล่าวว่า มีหงุดหงิดบ้างเพราะใช้งานไม่คล่องทำให้กดผิดกดถูก บ้างครั้งกดไปก่อนปรากฏว่ากดผิด คนในบ้านต้องมาช่วยแก้ไขให้เพราะเผลอกดลบบ้างก็มี

ไม่ได้อยู่กับบุตรและภรรยาที่จดทะเบียนสมรสกัน ปัจจุบันอาศัยอยู่กับบ้านภรรยาที่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสกัน และอยู่กับครอบครัวลูกเลี้ยง ด้านความสัมพันธ์กับคนในบ้าน ด้วยความที่หูไม่ค่อยได้ยินทำให้ต้องเปิดคลิปวีดิโอเสียงดังมาก คนในบ้านเกิดความรำคาญมีการว่ากล่าวตักเตือนกัน เพราะเสียงคลิปวีดิโอรบกวนคนอื่น บางทีก็หงุดหงิดตัวเองเหมือนกันที่ได้ยินไม่ชัดนัก

ติดโทรศัพท์มาก ทำให้ไม่ค่อยได้มีการพูดคุยกับคนรอบข้างที่อยู่ด้วยกัน และไม่รู้ว่าจะคุยกับใคร

ท่านที่ 9 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเปิดดูข่าวสารทางโทรทัศน์และเปิดคลิปวีดิโอในโทรศัพท์พร้อมกัน เวลาลูก ๆ กลับมาเยี่ยมบ้านมักจะบ่นว่าให้เลือกเปิดดูอะไรสักอย่างไม่ใช่เปิดพร้อมกันทั้ง 2 เครื่อง บางครั้งก็ไม่พอใจว่าจะมาทำเสียงดุใส่ทำไมเพราะทุกๆ วันก็ทำแบบนี้ การฟังเพลงผ่าน Youtube หรือเปิดคลิปวีดิโอให้บ้านมีเสียงไว้ทำให้ไม่รู้สึกเหงา ถึงแม้จะไม่ได้นั่งรับชมอยู่กับที่แต่เหมือนขอให้มีเสียงอยู่เป็นเพื่อนก็รู้สึกบ้านไม่เงียบแล้วด้วยความที่ลูก ๆ อยู่คนละที่ เวลาโทรศัพท์แบบเห็นหน้าจะดีกว่าโทรศัพท์แล้วได้ยินแค่เสียง เพราะรู้สึกว่าได้ใกล้ชิดกันมากกว่า มองว่าเทคโนโลยีเดี๋ยวนี้ทำให้การสื่อสารมีความสะดวกมากขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก

ท่านที่ 10 กล่าวว่า หลังจากได้ใช้งานโทรศัพท์ไปสักพักก็มักจะหยิบมาเล่นช่วงเวลาที่ว่างเว้นจากงานในบ้านและงานในสวน ส่วนใหญ่เปิดดู TikTok เพราะมีคลิปตลกมาทำให้หัวเราะบ้าง มีข่าวอัพเดทสถานการณ์ต่างๆ บ้าง หรือเอาไว้ดูเพื่อน ๆ ใน Facebook โพสต์ข้อความอัพเดทชีวิตตัวเอง บางครั้งก็ได้พูดคุยแบบเห็นหน้ากับลูกชายหรือเพื่อนสมัยประถมที่อยู่คนละจังหวัด ทำให้รู้สึกหายคิดถึงและรู้ว่ายังสบายดีเพราะเห็นหน้ากันผ่านหน้าจอโทรศัพท์มือถือ

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า เคยมีเสียงเตือนจากลูกหลานอยู่บ้างว่าให้แยกแยะข่าวสารให้ออก นอกจากนั้นไม่มีคำเตือนใดเป็นพิเศษ รวมถึงตนเองไม่ใช่ผู้ที่ใช้สมาร์ทโฟนทุกวันนาน ๆ จนติดเป็นนิสัยด้วย

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า โดยปกติแล้วไม่มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น เนื่องจากบุตรชายเป็นผู้สนับสนุนให้ตนใช้อินเทอร์เน็ต สอนใช้อินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชัน และชำระค่าอินเทอร์เน็ตให้ด้วย บุตรชายไม่ได้เตือนตนว่าใช้งานนานหรือบ่อยไป แต่มีดุเรื่องการสอนแล้วตนไม่สามารถจดจำได้ ว่าขอให้จำได้บ้าง เพราะสอนมาหลายครั้งแล้ว ทั้งนี้ เรื่องที่ตนมักรบกวนหลานและลูก คือ แอปพลิเคชัน Line หาย หรือกดปุ่มใน Line ผิด

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ตนมักจะได้รับคำบอกว่า “ม้า (หม่าม้า) ไม่จำเป็นต้องพิมพ์ในไลน์แล้ว รู้แล้ว” รวมถึงในกรณีที่เกิดปัญหา ในการใช้โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ระบบมือถือ หรือเป็นเรื่องของแอปพลิเคชัน Line ลูกชายและลูกสาวอาจจะบ่นตนอยู่บ้าง แต่ก็แก้ไขให้ในท้ายที่สุด

ท่านที่ 14 กล่าวว่า ใช้งาน LINE เพื่อติดต่อลูกและญาติ ในการช่วยคลายเหงา เริ่มแรกหัดเล่นเองและสอบถามลูกในเรื่องที่ไม่เข้าใจ ซึ่งในขณะที่ลูกสอน จะไม่เข้าใจทันที แต่จะกลับมาทำความเข้าใจด้วยตนเองอีกครั้ง ก็จะสามารถทำได้

ท่านที่ 15 กล่าวว่า มีการโทร LINE หาพี่สาวและน้องสาวเพื่อพูดคุยชีวิตความเป็นอยู่ เนื่องจากอยู่กันคนละจังหวัด การโทรหาพี่น้องทำให้รู้สึกคลายเหงาได้

ท่านที่ 16 กล่าวว่า มีการใช้งาน Line ในการโทรติดต่อเพื่อนในชมรมผู้สูงอายุ และโทรติดต่อญาติ ๆ ซึ่งสามารถช่วยคลายเหงาได้ในช่วงวัยที่เกษียณแล้ว ถ้าพบปัญหาในการใช้งานจะดำเนินการแก้ไขได้ด้วยตนเองบ้างในบางครั้ง ถ้าทำไม่ได้จะให้ญาติสนิทช่วยเหลือ

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ลูกสะใภ้เป็นคนสอนเล่น Line เพื่อโทรติดต่อลูก หรือว่าญาติ ซึ่งการได้โทรหาลูก หรือว่าญาติช่วยให้คลายเหงา เพราะ ได้สอบถามถึงชีวิตความเป็นอยู่ของคนที่เรารัก อีกทั้ง การรับชม YouTube หรือ TikTok ช่วยให้ผ่อนคลาย

ท่านที่ 18 กล่าวว่า เนื่องจากปัญหาทางด้านสุขภาพจึงไม่สามารถเดินทางออกข้างนอกบ้านได้ การใช้งาน Line ในการโทรหรือวิดีโอคอลและพูดคุยกับคนที่สนิททำให้คลายเหงาได้

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ลูกชายเป็นคนสอนการใช้งานโทรศัพท์ ในช่วงแรก ๆ ต้องให้ลูกชายช่วยจดวิธีการใช้งานใส่กระดาษ และหัดเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่จะโทรติดต่อหาลูกชายเป็นหลัก โทรหาทุกวัน เพราะ คิดถึงลูก อยากเห็นหน้าและสอบถามชีวิตความเป็นอยู่ของลูก

ท่านที่ 20 กล่าวว่า ลูกสาวคนโตและหลานชายที่อาศัยอยู่บ้านเดียวกันเป็นคนเริ่มสอนการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น การโทร Line หาลูกสาวคนเล็ก หรือการใช้งาน Facebook เพื่อดูชีวิตความเป็นอยู่ของหลานสาวที่ทำงานและแต่งงานอยู่ที่จีน นอกจากนี้ มีการสอนการใช้งาน YouTube และ TikTok เพิ่มเติมไว้ใช้สำหรับฟังเพลงและรับชมข่าวสาร เพื่อความบันเทิง

10.3.3 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการเข้าใจและสามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ในระดับที่แตกต่างกัน

“รู้สึกว่าตัวเองเข้าใจและปรับตัวกับเทคโนโลยีได้มาก รู้สึกตัวเองมีการพัฒนาเรื่อย ๆ จากที่คิดว่าตัวเองอายุมากแล้วไม่คิดว่าจะเล่นได้ ถึงจะผิดบ้างถูกบ้างแต่พอทำได้ก็จะรู้สึกว่าตัวเองเก่ง”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 2

ท่านที่ 1 กล่าวว่า โทรศัพท์สมาร์ทโฟนใช้งานยาก กดหน้าจอไม่ถูก บางครั้งกดแล้วปรากฏหน้าจออะไรไม่รู้ เลยไม่ค่อยได้ใช้งานสมาร์ทโฟนเท่าไหร่นัก มีเพียงแอปพลิเคชันเดียวในโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อลูกสาวคือ LINE นอกนั้นไม่ได้ใช้งานอะไรเลย ถ้าจะโทรศัพท์จะเน้นใช้งานแบบปุ่มกด

ท่านที่ 2 กล่าวว่า รู้สึกว่าตัวเองเข้าใจและปรับตัวกับเทคโนโลยีได้มาก รู้สึกตัวเองมีการพัฒนาเรื่อย ๆ จากที่คิดว่าตัวเองอายุมากแล้วไม่คิดว่าจะเล่นได้ ถึงจะผิดบ้างถูกบ้างแต่พอทำได้ก็จะรู้สึกว่าตัวเองเก่ง และผู้สูงอายุต่างจังหวัดหลายๆคนก็ใช้ได้เก่งเหมือนกัน

ท่านที่ 3 กล่าวว่า คิดว่าตัวเองปรับตัวได้ดี เพราะทุกวันนี้เราต้องปรับตัวให้ทันเทคโนโลยีปัจจุบันอยู่แล้ว ถ้าไม่ปรับตัวก็จะไม่ทันข่าวสาร และต้องอินเทอร์เน็ตในการใช้สื่อสาร ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถใช้งานได้

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ปัจจุบันการใช้งานโทรศัพท์ยังใช้ไม่คล่อง ดูเนื้อหาบน Facebook และ YouTube ได้อย่างเดียว ถ้าเป็นการพิมพ์ การโพสต์ ส่งงานจะให้หลานช่วยดำเนินการให้ เพราะสายตาไม่ดี กลัวกดผิดกดถูก

ท่านที่ 5 กล่าวว่า ในช่วงเริ่มแรกหลานสอนใช้งานอยู่นานหลายวันกว่าจะพิมพ์ค้นหากีฬามวยเองได้ใน YouTube หรือการโทร LINE ได้ ซึ่งปัจจุบันเริ่มใช้งานคล่องเพราะใช้งานทุกวัน

ท่านที่ 6 กล่าวว่า เริ่มแรกการใช้งานโทรศัพท์ใช้งานไม่คล่องจะต้องให้ลูกหรือกลุ่มเพื่อนสอนการใช้งาน ปัจจุบันพยายามเรียนรู้ หัดเล่นอยู่ทุกวัน ทำความเข้าใจด้วยตนเองอยู่บ่อยครั้ง เพราะ ต้องทำงาน อสม. ปัจจุบันเริ่มใช้งานได้คล่อง

ท่านที่ 7 กล่าวว่า เริ่มแรกการใช้งานโทรศัพท์ใช้งานไม่คล่อง เนื่องจากมีปัญหาด้านความจำเกิดภาวะหลงลืมอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่เสมอและต้องมีคนช่วยสอนอยู่บ่อยครั้ง จึงจะสามารถใช้งานได้คล่อง

ท่านที่ 8 กล่าวว่า โทรศัพท์มือถือเป็นปัจจัยหลักที่มีไว้ใช้งาน เพราะมีคลิปวีดิโอให้ดูหลายเนื้อหา ทำให้คลายเหงาแก้เบื่อได้

ท่านที่ 9 กล่าวว่า สามารถใช้งานโทรศัพท์มือถือได้คล่อง แต่คิดว่าไม่สามารถใช้งานและเข้าใจได้ทั้งหมด จำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่ตนสนใจใคร่รู้ เช่น การสั่งซื้อของออนไลน์จะต้องทำอย่างไรให้ได้ของชิ้นนั้น วิธีการแสดงความเห็นตอบกลับร้านค้าออนไลน์อย่างไรเมื่อต้องการคืนสินค้าหรือต่อว่าเมื่อได้ของมาไม่ตรงปกที่โฆษณาไว้ เป็นต้น ซึ่งมองว่าสิ่งไหนที่ตนสนใจจะสามารถมีความพยายามศึกษาด้วยตนเอง แต่บางส่วนต้องให้ลูกเป็นคนช่วยเหลือดำเนินการให้เพราะเกินความสามารถ เช่น การสมัครรับสวัสดิการของรัฐเพราะขั้นตอนยุ่งยาก งงไม่รู้จะเริ่มกดจากตรงไหน เป็นต้น

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ลูกชายเอามาให้ใช้งานแรกๆ ก็ไม่ชอบและทำไม่ได้ บางแอปพลิเคชันก็ให้ลูกสาวและลูกชายติดตั้งทำให้เลย เช่น ตอนรับสิทธิ์คนละครึ่งให้ลูกๆ สมัครและดำเนินการใช้จ่ายของใช้ในครัวเรือนเข้าบ้าน เป็นต้น ทุกวันนี้ใช้งานแค่เฉพาะบางแอปพลิเคชันเท่านั้น เช่น LINE ไว้โทรออก-รับสาย Facebook TikTok ดูได้อย่างเดียวโพสต์ข้อความไม่เป็น ถ้ามีอักษรเป็นภาษาอังกฤษจะอ่านไม่ออก ภาษาไทยบางคำก็อ่านไม่ค่อยออกเช่นกัน ถ้าต้องการทำธุรกรรมทางการเงินจะพกสมุดบัญชีธนาคารและเลือกเดินทางไปธนาคารเองเพื่อติดต่อขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะไม่ประสงค์ที่จะใช้งานผ่านบัตรเอทีเอ็มและผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร กลัวเงินในบัญชีหาย

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนความเข้าใจตนเอง 3 จาก 5 คะแนน และให้คะแนนการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ 3 จาก 5 คะแนนเช่นกัน เพราะคิดว่าตนสามารถทำความเข้าใจและ

ปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ได้ อย่างไรก็ตาม หากใช้เวลาทำความเข้าใจแล้ว แต่ตนไม่เข้าใจจริง ๆ ตนจะไม่ยุ่งเกี่ยวอีก

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนความเข้าใจตนเอง 4 จาก 5 คะแนน และให้คะแนนการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ 4 จาก 5 คะแนนเช่นกัน เพราะคิดว่าตนสามารถทำความเข้าใจและปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ได้ เหมาะสมกับอายุของตนเอง อาจมีติดขัดและไม่มั่นใจอยู่บ้าง แต่ก็ดีที่สุดในวัยนี้แล้ว คงนำไปเปรียบเทียบกับเด็กสมัยก่อนไม่ได้

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ให้คะแนนความเข้าใจตนเอง 2 จาก 5 คะแนน และให้คะแนนการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ 2 จาก 5 คะแนนเช่นกัน เพราะคิดว่า ตนเองไม่มีเวลาไปศึกษา พิจารณาว่าบุตรทั้งสองได้สอนตนแล้ว ถ้าเรายังทำไม่ได้ รวมถึงรู้สึกว่าไม่จำเป็นกับชีวิต ก็จะไม่ใช้ มีความคิดเห็นว่าไม่อยากใช้เกินที่รู้ ทั้งนี้ ขอบเขตในการใช้งานของตน คือการใช้รับและโทรศัพท์ พูดคุยกับผ่านทางแอปพลิเคชัน Line เท่านั้น ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียนการสอนว่า หากมีการเรียนการสอน อย่าทำให้เป็นการเรียน เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีวิถีชีวิต (Lifestyle) เป็นของตนเอง และชอบใช้วิถีชีวิตดังกล่าวมากกว่าการเรียน

ท่านที่ 14 กล่าวว่า เริ่มแรกใช้งาน LINE ได้อย่างเดียวโดยการโทรและรับสาย ในส่วนการพิมพ์มีการเริ่มหัดโดยการใช้เสียงพูดในการพิมพ์ออกมาเป็นตัวหนังสือ ซึ่งลูกเป็นคนสอน ปัจจุบันมีความกล้าที่จะเล่นโทรศัพท์มากขึ้นเพราะลูกบอกว่าให้กล้าที่จะกดโทรศัพท์ไม่เสียหรอก

ท่านที่ 15 กล่าวว่า ใช้งานโทรศัพท์ได้เพียง 2 แอปพลิเคชัน ได้แก่ LINE และ TikTok ซึ่งน้องสาวเป็นคนสอนใช้งาน สอนอยู่หลายครั้งกว่าจะสามารถโทร LINE เป็น หรือกดค้นหาข้อมูลใน TikTok ได้

ท่านที่ 16 กล่าวว่า ในช่วงเริ่มแรกทำไม่เป็น เริ่มเรียนรู้เองจากการหัดพิมพ์ Line และพัฒนามาเป็นการโทรและวิดีโอคอล ปัจจุบันเริ่มหัดที่จะสั่งซื้อของผ่านทางไลน์ ในส่วนแอปพลิเคชันอื่น ๆ รับชมได้อย่างเดียว ได้แก่ YouTube และ TikTok

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ช่วยแรกใช้งานไม่เป็นต้องให้ลูกสอนในการโทร Line และต่อมามีการพัฒนามาเป็นการวิดีโอคอล และเริ่มมีการใช้เสียงในการพูดเพื่อให้โทรศัพท์พิมพ์ตัวอักษรออกมาตามเสียงพูด เพราะเขียนหนังสือไม่ค่อยคล่อง

ท่านที่ 18 กล่าวว่า ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ได้คล่อง โทรและวิดีโอคอล LINE ได้อย่างเดียว ไม่สามารถพิมพ์ LINE ได้เนื่องจากอ่านหนังสือไม่ค่อยออก และไม่สนใจในการเรียนคำสั่งเสียงที่สามารถพิมพ์ออกมาเป็นภาษาเขียนได้ เนื่องจากตนแก่แล้ว ลูกเคยสอนก็ลืม

ท่านที่ 19 กล่าวว่า การใช้งานในช่วงแรกต้องให้ลูกชายสอน และจดใส่กระดาษสำหรับทบทวนด้วยตนเอง เพราะ ลูกจะกลับบ้านทุกเสาร์-อาทิตย์ ไม่ได้อยู่สอนการใช้งานตลอด เมื่อใช้งานบ่อยๆจึงเริ่มคล่องแคล้วในการใช้งาน

ท่านที่ 20 กล่าวว่า เริ่มแรกใช้งานไม่เป็น แต่หลานชายสอนจนสามารถดำเนินการได้เอง โดยเริ่มแรกจะหัดโทร และวิดีโอคอลผ่านทาง Line ต่อมาเริ่มมีการหัดพิมพ์ Line แต่ตัวหนังสือเล็กและสายตาไม่ดี

จึงไม่ค่อยได้พิมพ์เท่าไร ในส่วนของคำสั่งเสียงไม่สามารถดำเนินการทำได้เอง ปัจจุบันใช้งานทุกวันจนสามารถใช้งานได้คล่องแล้ว

10.3.4 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือปัจจัยที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลงหรือไม่กล้าใช้งาน

“**พบปัญหาในเรื่องของการใช้งาน YouTube ขณะที่ใช้งานจะมีโฆษณาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลด ตนได้เผลอกดโหลดไปแต่ไม่สามารถดำเนินการลบเองได้ ด้วยเหตุนี้จึงไม่กล้าใช้งาน** ใช้เฉพาะ LINE Facebook ที่เล่นประจำ”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 7

ท่านที่ 1 กล่าวว่า มีมิจฉาชีพโทรเข้ามาในโทรศัพท์แบบปุ่มกด พูดคุยและขอเงินหลอกว่าหลานตนเองเข้าโรงพยาบาลต้องการให้โอนเงินจ่ายค่ารักษา จึงไม่กล้าใช้สมาร์ทโฟนเพราะกลัวโดนหลอกและกดผิด

ท่านที่ 2 กล่าวว่า มี เวลามีเบอร์แปลกโทรมา ก็จะรู้สึกเครียด ตื่นตระหนก กลัวจะเป็นมิจฉาชีพ

ท่านที่ 3 กล่าวว่า มีเหตุการณ์ที่ต้องจ่ายค่าเน็ตพันกว่าบาทซึ่งมากเกินกว่าที่จ่ายปกติโดยไม่ทราบสาเหตุ และเจอมิจฉาชีพโทรมาเป็นประจำ แต่ไม่ได้รู้สึกอยากใช้น้อยลง เพราะยังไงก็ต้องใช้อยู่แล้ว

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ในการใช้งานโทรศัพท์แอปพลิเคชันจะค้าง ทำให้ต้องหยุดใช้งาน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า เพราะสมัครแพ็คเกจราคาถูก

ท่านที่ 5 กล่าวว่า ในบางครั้งโทรศัพท์จะค้าง หรือกดเข้าใช้งานแอปพลิเคชันจะเด้งออกเอง และในบางครั้งเน็ตช้า ข้อมูลหรือวิดีโอที่ต้องการรับชมไม่สามารถรับชมได้ ซึ่งถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นจะไม่ใช้งานและรอให้หลานมาช่วยดำเนินการ

ท่านที่ 6 กล่าวว่า เข้าใช้งานแอปพลิเคชันบางแอปพลิเคชันไม่เป็น เคยเผลอกดผิดเครื่องดับไป เช่น smart อสม. ThaiID เป็นต้น บางครั้งแอปพลิเคชันค้าง หรือเด้ง ส่วนใหญ่จะเป็น Line ที่ในกลุ่มส่งข้อมูลมาเยอะๆจะค้าง

ท่านที่ 7 กล่าวว่า พบปัญหาในเรื่องของการใช้งาน YouTube ขณะที่ใช้งานจะมีโฆษณาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลด ตนได้เผลอกดโหลดไปแต่ไม่สามารถดำเนินการลบเองได้ ด้วยเหตุนี้จึงไม่กล้าใช้งาน ใช้เฉพาะ LINE Facebook ที่เล่นประจำ

ท่านที่ 8 กล่าวว่า เคยเล่น Facebook แล้วเผลอกดเข้าไปดูที่คลิปวีดิโอนั้น จากนั้นหน้าจอก็ปรากฏไปที่บราวเซอร์อื่น ให้หมุนวงล้อลุ้นของรางวัลบ้าง หรือแจ้งว่าเป็นผู้โชคดี จึงไม่ค่อยเข้าไปดูคลิปใน Facebook แล้ว เปลี่ยนมาดูใน TikTok แทน

ท่านที่ 9 กล่าวว่า ถึงจะมีข้อความ หรือเบอร์โทรศัพท์แปลก ๆ โทรเข้ามา หรือกดลิงก์พลาดไปปรากฏหน้าจออะไรก็ไม่รู้ ก็ไม่ได้ทำให้ใช้งานโทรศัพท์น้อยลง

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชันที่ไม่เคยเข้าใช้เพราะกลัวกดไม่ถูก ไม่รู้ว่าใช้งานอย่างไร ไม่รู้ว่าต้องกดตรงไหน ซึ่งเคยกดเข้าไปดูที่แอป Google ครั้งหนึ่ง แต่ไม่รู้ว่าใช้ทำอะไร ตอนนั้นกลัวเลยกดออก และมาถามลูกภายหลังว่าคืออะไร

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่าใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลง เนื่องจากหลังจากช่วงโควิดนั้น ตนไม่มีงาน (เลิกบริษัท) และเศรษฐกิจแย่ จากที่เคยขายกับข้าวหน้าบ้านแล้วได้เงินเป็นประจำ และมีลูกค้าทักทายมาทาง Line เพื่อซื้อกับข้าว แต่ปัจจุบันไม่มีเลย ตนเห็นว่า เมื่อไม่มีความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ต ตนจึงไม่พกโทรศัพท์มือถือไปข้างนอกพร้อมกับตนเอง โดยนัดแนะกับคนที่บ้าน ว่าจะไปที่ไหน เป็นระยะเวลากี่ชั่วโมงแทน (เช่น ไปตลาด กลับมาบ้านภายใน 2 ชั่วโมง) หากไปนานกว่าที่พูดคุยตกลงกัน คนที่บ้านจะออกตามหา

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า เหตุการณ์ในข้อ 2) ไม่เป็นจุดที่ทำให้ตนใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลง แต่ทำให้มีทักษะมากขึ้นในการใช้งาน รวมถึงทักษะในการเพิ่มเติมวิธีจดจำ เช่น พิมพ์ไว้ในโทรศัพท์มือถือ เพราะตนคิดว่าความจำของตนเองไม่ดี การพิมพ์ไว้จะทำให้ตนสามารถเปิดดูและใช้งานได้

ท่านที่ 13 กล่าวว่า การถูกดุไม่เป็นเหตุการณ์ หรือจุดที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลง เนื่องจากคิดว่ามีคนในครอบครัวช่วยสนับสนุนและแก้ไขปัญหาในสิ่งที่อาจเกิดขึ้นอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากแอปพลิเคชันหรือจากเครื่อง โดยตนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการแก้ไขหรือซ่อมแซมเมื่อเกิดปัญหา ตนพิจารณาว่าหากต้องเสียเงินให้คนอื่นแก้ไขหรือซ่อมแซม ก็คงจะไม่อยากใช้

ท่านที่ 14 กล่าวว่า โทรศัพท์ขึ้นมาว่าข้อมูลเต็ม จึงดำเนินการลบข้อมูลทั้งหมดในเครื่องโทรศัพท์ ทำให้ปัจจุบัน ข้อมูลหายหมด ไม่รู้รหัสผ่านจึงไม่สามารถเล่น YouTube ได้ ได้ดำเนินการสอบถามลูกที่อยู่ต่างประเทศลูกก็จำรหัสผ่านไม่ได้ จึงไม่ได้ใช้งาน YouTube และหันมาเล่น TikTok แทน

ท่านที่ 15 กล่าวว่า บางครั้ง รายชื่อน้องสาวใน LINE หายไป หาไม่เจอ ไม่สามารถโทรหาน้องสาวได้ จะต้องรอให้ลูกมาช่วยสอนหรือดำเนินการให้ เพราะไม่กล้าโทรเบอร์ปกติกลัวเสียเงินแพง

ท่านที่ 16 กล่าวว่า มีปัญหาข้อมูลในโทรศัพท์เต็ม ส่งผลให้โทรศัพท์เวลาใช้งานชอบค้าง จึงต้องดำเนินการล้างเครื่อง โดยให้ญาติสนิทข้างบ้างช่วยดำเนินการให้

ท่านที่ 17 กล่าวว่า บางครั้งมือไปโดนปุ่มปิดเสียง ทำให้เวลาใครโทร Line มาไม่ได้ยินเสียง หรือในบางครั้ง Line ค้างจึงไม่สามารถโทร Line ได้ ส่งผลให้ต้องให้ลูกช่วยดำเนินการแก้ไข

ท่านที่ 18 กล่าวว่า ในการใช้งาน LINE บางครั้ง LINE ค้างหรือต้องการโทรหาน้องสาวแต่โทรออกไปเป็นโทรหาลูกสาว หรือในบางครั้งเครื่องโทรศัพท์ค้างจะเลิกเล่นสักพัก เพื่อรอให้ลูกหรือหลานมาช่วยแก้ไข

ท่านที่ 19 กล่าวว่า บางครั้งไม่รู้ว่าลูกทำงานอยู่หรือไม่ จึงอยากพิมพ์ไลน์หาลูกแต่ตัวหนังสือในโทรศัพท์มีขนาดเล็กแม้จะใส่แว่นสายตาแล้ว ส่งผลให้ไม่สามารถพิมพ์ไลน์ได้ พิมพ์ได้แต่อาจจะช้า นานๆทีจึงจะพิมพ์ ไม่สามรถใช้คำสั่งเสียงได้ ในบางครั้ง Line ค้าง หรือข้อมูลในโทรศัพท์เต็ม ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองจะต้องหยุดการใช้งาน และรอให้ลูกมาดำเนินการ

ท่านที่ 20 กล่าวว่า ในบางครั้งกดส่งข้อความผ่านทาง Line แล้วข้อความไม่ไป จึงไม่เกล้าที่จะพิมพ์ Line ส่วนใหญ่จะโทรเป็นหลัก หรือดู Youtube มีโฆษณาขึ้นมาไม่สามารถกดข้ามได้เอง เพราะ ตัวหนังสือเล็กมองไม่เห็น จึงต้องพึ่งพาหลานชายช่วยเหลือในการใช้งาน

10.3.5 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อวิธีพิจารณาข้อความหรือข้อมูลแปลก ๆ ในโทรศัพท์และบนอินเทอร์เน็ต

“**ส่วนใหญ่มิจฉาชีพจะโทรมา ซึ่งเมื่อตนกดรับและรู้ว่าเป็นมิจฉาชีพจะกดวางทันที เพราะลูกเตือนไว้ว่าถ้าคุยนาน มิจฉาชีพอาจจะขโมยข้อมูลส่วนตัวเราได้** ในส่วนข้อความแปลกๆส่งมาจะสอบถามลูกก่อน ถ้าลูกบอกเป็นมิจฉาชีพจะกดลบข้อความทันที”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 6

ท่านที่ 1 กล่าวว่า พิจารณาจากเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย เบอร์แปลกที่ไม่เคยโทรเข้ามา ไม่มีในบันทึกการโทรเข้าออก และจากเบอร์ที่ไม่ได้บันทึกชื่อในรายชื่อไว้ด้วย

ท่านที่ 2 กล่าวว่า ใช้วิธีดูหลายๆช่องทาง ถ้าเป็นข่าวปลอมจะมีแค่อันเดียว แต่ถ้าข่าวจริงเลื่อนดูช่องทางไหนก็จะมีเหมือนกันหมด

ท่านที่ 3 กล่าวว่า ส่วนตัวเป็นคนไม่ค่อยเสพข่าว จะข่าวจริงหรือข่าวปลอมก็ไม่ต้องไปสนใจถ้าไม่ได้เกี่ยวกับชีวิตของตัวเอง ถ้าเกี่ยวข้องกับตัวเองก็ใช้วิจารณญาณของตัวเองพิจารณาว่ามีความเป็นไปได้ไหม

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ส่วนใหญ่ถ้าเป็นเบอร์แปลกโทรเข้ามาจะไม่รับสาย จะรับสายต่อเมื่อเป็นเบอร์ที่ได้บันทึกรายชื่อไว้ในโทรศัพท์ ในส่วนข้อความแปลกๆที่ขึ้นมาจะกดผ่านไปเลย

ท่านที่ 5 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์ของมิจฉาชีพโทรเข้ามา จะกดวางสายทันที และถ้าเป็นเบอร์ที่ไม่ได้บันทึกไว้ก็จะไม่รับสาย รวมทั้งถ้าเป็นข้อความของมิจฉาชีพจะไม่เปิดดู

ท่านที่ 6 กล่าวว่า ส่วนใหญ่มิจฉาชีพจะโทรมา ซึ่งเมื่อตนกดรับและรู้ว่าเป็นมิจฉาชีพจะกดวางทันที เพราะลูกเตือนไว้ว่าถ้าคุยนาน มิจฉาชีพอาจจะขโมยข้อมูลส่วนตัวเราได้ ในส่วนข้อความแปลกๆส่งมาจะสอบถามลูกก่อน ถ้าลูกบอกเป็นมิจฉาชีพจะกดลบข้อความทันที

ท่านที่ 7 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์แปลกโทรเข้ามา ซึ่งจะเป็นมิจฉาชีพ เช่น โทรเข้ามาแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ธนาคารว่ามีการเปิดบัญชีธนาคารกรุงไทย ซึ่งตนไม่เคยเปิดบัญชีธนาคารกรุงไทย จึงรู้ว่าเป็นมิจฉาชีพและกดวางสายไป อีกทั้ง มิจฉาชีพได้แอด LINE ส่วนตัวและทักมา แต่ไม่ได้กดไปดูและไม่กดเพิ่มเพื่อน เพราะลูกได้เตือนไว้

ท่านที่ 8 กล่าวว่า ถ้าส่งเป็นข้อความมาจะไม่เชื่อเลย เพราะลูกบอกว่าอย่าเชื่อถือข้อความที่บอกว่าคุณได้รับสิทธิ์ต่างๆ ซึ่งส่วนตัวได้ฝากเงินในสลากออมทรัพย์เกษตรยั่งยืน ทุกปีจะมีการตรวจผลรางวัลสลากออมทรัพย์และเคยได้รถจักรยานยนต์ 1 คัน ทองรูปพรรณ 1 เส้น โดยเจ้าหน้าที่ธนาคารจะต้องโทรมายืนยันเท่านั้นจึงจะเชื่อถือได้ และให้แม่บ้านเป็นคนโทรกลับไปที่ธนาคารสอบถามคุยสายด้วย เพื่อยืนยันข้อมูลว่าจริงเท็จอย่างไร

ท่านที่ 9 กล่าวว่า พิจารณาจากเบอร์ที่โทรเข้ามาซ้ำๆ บ่อยๆ วันละ 7-8 รอบ แล้วเป็นเบอร์ที่ไม่รู้จักจะไม่กดรับสายเลย แต่ถ้าเป็นเบอร์แปลกที่โทรมาครั้งแรกจะลองกดรับสายเพื่อฟังก่อนว่าบุคคลนั้นเป็นใคร เผื่อจะเป็นเพื่อนที่บันทึกชื่อเราไว้แล้วเราไม่ได้บันทึกชื่อเพื่อนคนนั้นโทรเข้ามา แต่ตอนรับสายจะเงียบฟังสิ่งที่ผู้โทรเข้ามาพูดก่อน ถ้าไม่ใช่เพื่อนหรือคนรู้จักจะกดวางสายทันที

ท่านที่ 10 กล่าวว่า พิจารณาจากเบอร์โทรศัพท์แปลกๆ และไม่คุ้นเคย ไม่มีในรายชื่อที่บันทึกเบอร์ไว้ ส่วนใหญ่จะนำมาถามลูก ๆ ก่อนเสมอว่าไว้ใจได้หรือไม่

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์พิจารณาว่า หากไม่ใช่สิ่งที่ตนเองซื้อหรือขวนขวายเอง เช่น การซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล จากแม่ค้าที่มาขายหน้าบ้าน หรือเข้าแอปพลิเคชันเป๋าตังเพื่อซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาลออนไลน์ ราคา 80 บาท ตนจะไม่เชื่อถือ และยุติการสนทนาทันที

ท่านที่ 12 กล่าวว่า เคยพบเจออยู่กรณีหนึ่ง คือการที่มีเบอร์แปลก ๆ ส่งข้อความมาว่า คุณได้รับรางวัล หรือแม้แต่คุณเป็นผู้โชคดี ผู้ให้สัมภาษณ์จะไม่สนใจเลย และพยายามลบด้วยปุ่มลบข้อความ แต่ไม่มั่นใจว่าลบได้จริงหรือไม่ และปุ่มที่ตนกดไปนั้นลบข้อความไปแล้วหรือไม่ เพราะตนไม่เชี่ยวชาญ ผู้ให้สัมภาษณ์ยังไม่พบเรื่องการหลอกให้ลงทุน นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติมในส่วนการซื้อสินค้า ว่าตนชื่นชอบการไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้ามากกว่าการซื้อจากออนไลน์ เนื่องจากต้องการประสบการณ์จากการสัมผัส และได้พบกับสิ่งนั้นด้วยสายตา (ผู้ให้สัมภาษณ์สรุปสั้น ๆ ว่า ถ้าชอบอันไหน ขอไปเห็นดีกว่า จะได้รู้ว่าเป็นอย่างไร)

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า สิ่งนี้ตนเรียกว่า “SCAM” ลักษณะของ SCAM จะเป็นตัวอักษรสีม่วง ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติมว่า ตนเคยพบมิจฉาชีพ กล่าวว่า โทรมาจากโรงพัก โทรมาจากกาญจนบุรี หรือโทรมาจากธนาคาร ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายเพิ่มเติมว่า ตนไม่มั่นใจว่าผู้ที่โทรมาหรือติดต่อมานั้น เป็น Scammer หรือต้องการติดต่องานจริง ๆ เพราะสามีและคนในครอบครัวมีผู้ที่รู้จักอยู่มาก วิธีที่ตนเลือกคือ นำไปให้คนในบ้านดูก่อน หากไม่มีใครอยู่ที่บ้านจะกดปิดทิ้ง หรือตัดสายทันที

ท่านที่ 14 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์แปลกๆโทรเข้ามา ซึ่งถ้าเป็นเบอร์ที่ไม่ได้บันทึกรายชื่อไว้ในโทรศัพท์จะไม่กดรับสาย ส่วนข้อความแปลกๆ ไม่เคยได้รับเลย

ท่านที่ 15 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะมีเบอร์แปลกๆ โทรเข้ามา ซึ่งรู้ได้ว่าเป็นมิจฉาชีพก็จะกดวางวางสายไป หรือเบอร์แปลกๆ ที่ไม่ได้บันทึกรายชื่อลงในโทรศัพท์ไว้จะไม่กดรับสาย ในส่วนของข้อความจะไม่กดอ่านเลย

ท่านที่ 16 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์แปลก ๆ ที่โทรเข้ามา แต่ไม่ได้รับสาย จะรีบต่อเมื่อเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่บันทึกรายชื่อไว้เท่านั้น ในส่วนข้อความแปลก ๆ ที่ส่งเข้ามาจะไม่กดเข้าไปดู เพราะ เกิดกลัวว่าถ้ากดผิด

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์แปลก ๆ โทรเข้ามาหาบ่อย ๆ พอรับสายรู้ว่าเป็นมิจฉาชีพจะวางสายทันที ในส่วนข้อความไม่แน่ใจ ไม่เคยกดเข้าไปดู เพราะ ทำไม่เป็น

ท่านที่ 18 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะมีเบอร์แปลกๆ โทรเข้ามาแต่จะไม่รับสาย จะรับสายต่อเมื่อเป็นเบอร์ที่ได้บันทึกรายชื่อไว้ในโทรศัพท์ หรือในบางครั้งคนที่ไม่รู้จักแอด LINE มาเป็นเพื่อนก็จะไม่เข้าไปกดอ่านแล้วปล่อยข้อความทิ้งไว้รอให้ลูกและหลานมาจัดการ

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเบอร์แปลก ๆ โทรเข้ามาหาบ่อย ๆ พอรับสายรู้ว่าเป็นมิจฉาชีพจะวางสายทันที ในส่วนข้อความไม่มีเลย

ท่านที่ 20 กล่าวว่า เบอร์แปลก ๆ จะชอบโทรเข้ามา แต่ตนเลือกที่จะไม่รับสาย จะรับสายเฉพาะเบอร์ที่ได้บันทึกไว้เท่านั้น ในส่วนของข้อความไม่ได้มีส่งเข้ามาเลย

10.3.6 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดี กังวลใจ หรือไม่สบายใจจากการใช้อินเทอร์เน็ต และวิธีการจัดการกับเหตุการณ์นั้น

“โทรศัพท์ขึ้นว่าข้อมูลเต็มจึงดำเนินการลบข้อมูลทั้งหมดในเครื่องโทรศัพท์ออก ทำให้ปัจจุบันข้อมูลหายทั้งหมด ไม่รู้รหัสผ่านไม่สามารถใช้งาน YouTube ได้ ต้องรอให้หลานช่วยดำเนินการสมัครอีเมลใหม่ให้ ไม่กล้าสมัครเองเพราะกลัวกดผิดกดถูก และกลัวเสียเงิน”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 14

ท่านที่ 1 กล่าวว่า หน้าจอสัมผัสยาก แอปพลิเคชันเยอะ ไม่ทราบว่าจะต้องใช้งานอย่างไร มีข่าวมิจฉาชีพเยอะ จึงไม่กล้าที่จะใช้งานแบบสัมผัสหน้าจอและเลือกที่จะไม่ใช้งานดีกว่า เพื่อความปลอดภัยของตนเอง

ท่านที่ 2 กล่าวว่า ถ้ารู้สึกไม่ได้สบายใจ เช่น มิจฉาชีพโทรมา ก็จะปิดโทรศัพท์เลย

ท่านที่ 3 กล่าวว่า ไม่เคยมีประสบการณ์ที่ทำให้กลัวหรือกังวลไว้ ตอนเริ่มใช้แรกๆก็ไม่ได้กลัวกดผิด คิดว่าไม่มีอะไรต้องกลัว ถ้ากลัวก็ไม่ต้องใช้เลย

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ในการใช้งานโทรศัพท์บางครั้งแอปพลิเคชันจะค้าง หรือเด้ง ทำให้ต้องหยุดใช้งาน เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า จะอดทนรอจนกว่าจะใช้งานได้ แต่ถ้าใช้งานไม่ได้ จะให้หลานช่วยดำเนินการ หรือจะติดต่อร้านโทรศัพท์มือถือใกล้บ้าน เพราะกลัวกดผิดกดถูก

ท่านที่ 5 กล่าวว่า ส่วนใหญ่ปัญหาในการใช้งานโทรศัพท์คือ แอปพลิเคชันเด้ง หรือค้าง จะต้องรอให้หลานมาช่วยดำเนินการแต่ถ้าหลานไม่ว่างจะให้เพื่อนบ้านช่วยเหลือในการใช้งานแทน

ท่านที่ 6 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นข้อความแปลกๆ ที่ส่งเข้ามาในโทรศัพท์ จะมีความกังวลและไม่กล้ากดเข้าไปดู เพราะกลัวกดผิด แล้วเครื่องดับ จะถามลูกและเพื่อนก่อนเสมอ

ท่านที่ 7 กล่าวว่า โทรศัพท์ขึ้นมาว่าข้อมูลเต็ม ควรลบ มีความกังวลกลัวผิดพลาด จึงไม่กล้าดำเนินการเอง ทำให้ต้องเดินทางไปร้านโทรศัพท์แถวบ้านให้ช่วยเหลือ

ท่านที่ 8 กล่าวว่า มีคนโทรมาแจ้งว่า “บัญชีธนาคารของท่านได้ถูกระงับการใช้งาน และทางเราได้ล็อคระบบในโทรศัพท์ของท่านเรียบร้อยแล้ว และขอให้ท่านติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อปลดล็อคบัญชีธนาคารที่ถูกระงับไว้” ตอนนั้นตกใจมากไม่รู้จะทำอย่างไร ไม่กล้าที่จะกดโทรศัพท์เพราะกลัวกดผิด กังวลว่าเงินในบัญชีจะ

หาย ซึ่งคนที่โทรมาทราบข้อมูลส่วนตัวได้อย่างไร ทราบถึงขั้นว่าตนเองมีบัญชีธนาคารกี่บัญชี หลังจากนั้นจึงบอกลูกเลี้ยงถึงเหตุการณ์นี้ และพากันไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ ลูกก็จัดการบล็อกเบอร์โทรศัพท์นั้น และติดตั้งแอป Whoscall ให้ป้องกันมิฉาชีพ และบอกว่าห้ามรับเบอร์โทรแปลกๆ อีก

ท่านที่ 9 กล่าวว่า มีเบอร์แปลกโทรเข้ามาจึงบอกลูก ลูกติดตั้งแอป Whoscall ให้เพื่อบล็อกเบอร์แปลกและไม่รับสายเลย เคยดูคลิปของตำรวจไซเบอร์บอกว่า เวลามีเบอร์โทรเข้ามาแล้วเราไม่รับสาย ให้โทรย้อนกลับไปเบอร์นั้น หากเป็นเสียงตื๊ดๆๆ แบบโทรไม่ติด ให้สันนิฐานได้เลยว่าเป็นมิจฉาชีพแน่นอน นอกจากนี้ เคยซื้อสินค้าในออนไลน์แล้วได้รับสินค้าไม่ตรงปก แต่ราคาไม่สูงจึงปล่อยผ่านไป ทำได้เพียงเข้าไปให้ความเห็นในร้านค้าออนไลน์ และไปเตือนกลุ่มเพื่อนๆ ผู้สูงอายุว่าเพจนี้ร้านนี้จำหน่ายสินค้าไม่ตรงตามรูปที่นำเสนอเท่านั้น

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ตนเองจะขอให้ลูก ๆ ช่วยจัดการทั้งหมด เพราะเคยเผลอกดลิงก์รับสิทธิ์อะไรไม่รู้ไปหนึ่งครั้ง โดนเรียกเก็บเงินค่าโทรศัพท์เพิ่มไป 100 บาท ซึ่งตอนนั้นไม่รู้เลยว่ากดอะไรไป จนลูกชายโทรศัพท์เข้ามาสอบถามและกลับบ้านมาตรวจสอบเครื่องด้วยตัวเอง ทำให้ทราบสาเหตุการโดนเรียกเก็บเงินค่าโทรศัพท์เพิ่ม หลังจากนั้นลูกชายจึงจัดการบล็อคเบอร์ที่ไม่เกี่ยวข้องและสอนว่าไม่ให้กดอะไรบ้าง

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เคยมีประสบการณ์ที่รู้สึกไม่ดี กังวลใจ หรือไม่สบายใจ จากการใช้อินเทอร์เน็ต หากตนรู้สึกได้ถึงความไม่สบายใจ หรือความไม่อยากใช้ ก็จะไม่ยุ่งเกี่ยวและไม่ใช้โทรศัพท์มือถือ ทั้งนี้ตนเห็นว่าสังคมสมัยนี้ทำให้ผู้คนรีบร้อนและต้องตามประเด็นตลอดเวลา ต้องพิจารณาตนเอง และรักษาตนเองให้อยู่รอด

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่เคยมีประสบการณ์ที่รู้สึกไม่ดีหรือไม่สบายใจ จากการใช้อินเทอร์เน็ต แต่จะมีความกังวลเล็กน้อยจากการลืมสลับการใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ - อินเทอร์เน็ตบ้าน แม้ว่าตนจะไม่ได้ลืมบ่อยครั้ง แต่ลืมเป็นระยะเวลานาน เช่น ลืมไว้ครึ่งวัน

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์เคยมีประสบการณ์ที่รู้สึกไม่ดี และไม่สบายใจจากการที่มีคนไม่รู้จักโทรหรือโทรผ่านทางแอปพลิเคชัน Line มาหาตน ตนจัดการกับเหตุการณ์นั้นด้วยการกดตัดสายเช่นเดียวกัน

ท่านที่ 14 กล่าวว่า โทรศัพท์ขึ้นว่าข้อมูลเต็มจึงดำเนินการลบข้อมูลทั้งหมดในเครื่องโทรศัพท์ออก ทำให้ปัจจุบันข้อมูลหายทั้งหมด ไม่รู้รหัสผ่านไม่สามารถใช้งาน YouTube ได้ ต้องรอให้หลานช่วยดำเนินการสมัครอีเมลใหม่ให้ ไม่กล้าสมัครเองเพราะกลัวกดผิดกดถูก และกลัวเสียเงิน

ท่านที่ 15 กล่าวว่า ส่วนใหญ่เครื่องโทรศัพท์จะไม่ค่อยมีปัญหาพอใช้งานเฉพาะ LINE และ TikTok เท่านั้น จะมีปัญหาในเรื่องของ LINE ที่บางครั้งค้าง หรือรายชื่อน้องสาวไม่ขึ้น จะให้ลูกช่วยดำเนินการให้หรือถ้ามีธุระด่วนจะโทรเบอร์โทรศัพท์บ้าน

ท่านที่ 16 กล่าวว่า ข้อมูลในโทรศัพท์เต็ม ส่งผลทำให้โทรศัพท์ค้าง เล่น Line ไม่ได้ หรือเล่นได้แต่ช้า

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ตนเองเผลอไปกดปิดอินเทอร์เน็ต ทำให้ไม่สามารถโทรหรือรับสาย Line ได้เป็นเวลาอยู่ 1 วัน ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้เอง จึงต้องเดินทางไปหาลูกเพื่อให้ลูกช่วยดำเนินการแก้ไขให้

ท่านที่ 18 กล่าวว่า หลานอายุเจ็ดขวบ นำโทรศัพท์ไปโหลดเกมส์มาเล่นทำให้โทรศัพท์ค้างไม่สามารถโทรหรือรับสาย LINE จากลูกและญาติได้ หรือในบางครั้งอินเทอร์เน็ตแบบเติมเงินหมดไม่สามารถใช้งาน LINE หรือ YouTube ได้ ส่งผลให้ต้องรอลูกและหลานมาดำเนินการให้

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเล่น Line กับ YouTube ถ้า Line มีปัญหาจะรอให้ลูกมาช่วยดำเนินการ ซึ่งระหว่างรอลูกจะไม่ใช้งานโทรศัพท์เลย ดังนั้น จึงไม่ค่อยมีความกังวลใจหากใช้งานไม่ได้ เพราะสามารถโทรหาลูกผ่านเบอร์โทรศัพท์ได้

ท่านที่ 20 กล่าวว่า เวลาวิดีโอคอลหาครอบครัวจะไม่สามารถเปิดใช้งานกล้องได้ด้วยตนเอง หรือบางครั้งมือเผลอไปกดปิดกล้อง ต้องให้หลานช่วยเหลือในการใช้งาน ถ้าออกไปข้างนอกบ้านจะใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ เนื่องจาก โทรศัพท์เป็นแบบเติมเงิน จะใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ต่อเมื่ออยู่บ้านเชื่อมต่อ Wi-Fi บ้านเท่านั้น

10.3.7 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ผู้สูงอายุถูกหลอกหรือมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

“**ความเชื่อใจคิดว่าเป็นบุคคลในครอบครัว คนแถวบ้านโดนหลอกลวงคิดว่าเป็นหลานโทรมาขอเงินปรากฏว่าเป็นมิจฉาชีพลอกเลียนเสียงเหมือนหลานมาก โดนหลอกให้โอนเงินไป 3,000 บาท** มาทราบตอนหลังก็ไม่ทันแล้วเพราะโอนเงินไปบัญชีใครไม่ทราบ”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 10

ท่านที่ 1 กล่าวว่า ไม่เข้าใจด้านการใช้งาน ใช้งานไม่คล่อง สัมผัสหน้าจอไม่ถูก กดผิด กดไม่ถูกหน้าจอที่ต้องการกด

ท่านที่ 2 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกเกิดจาก ความเชื่อ ความไว้ใจ และต้องเป็นที่มองคนในแง่ดี ถ้ามีพูดหาดีก็จะหลงใหล

ท่านที่ 3 กล่าวว่า เกิดจากวิจารณญาณของแต่ละคน อยู่กับตัวของเขาเองเลยว่าพิจารณเหตุการณ์นั้นยังไง เช่น ถ้าเจอโรแมนซ์สแกม ก็ต้องคิดแล้วว่าอายุขนาดนี้แล้วจะมามีคนมาพูดคุยด้วยทำไม และคิดว่าผู้สูงอายุที่มีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต เกิดความหลงลืม บางครั้งอาจจะทำให้เลิกใช้ไปเลย

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกส่วนใหญ่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หลงเชื่อคนง่าย ทำให้ถูกหลอกจากมิจฉาชีพ

ท่านที่ 5 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกมักเกิดจากการหลงเชื่อคนง่าย ไม่มีสติ จึงถูกออกจากมิจฉาชีพ

ท่านที่ 6 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกส่วนใหญ่มักเกิดจากความโลภ เช่น คุณได้รับเงินจำนวนเท่านี้สามารถกดลิงค์เพื่อรับเงินได้เลย เป็นต้น ซึ่งข้อความเหล่านี้สามารถทำให้ผู้สูงอายุโดนหลอกได้

ท่านที่ 7 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกมักจะเกิดจากความโลภ อยากได้อยากมี จึงหลงเชื่อกลโกงของมิจฉาชีพ ส่วนตัวมองว่า ถ้าไม่โลภ ก็จะไม่ถูกหลอก

ท่านที่ 8 กล่าวว่า การถูกล่อลวงด้วยของรางวัลหรือเงิน ทำให้เกิดความโลภ ความต้องการอยากได้อยากมี

ท่านที่ 9 กล่าวว่า ความโลภอยากได้ของของเขา โดนหลอกล่อยั่วยุด้วยคำพูดให้หลงเชื่อ เช่น ครูที่เกษียณอายุราชการหลายท่านมักโดนหลอกให้โอนเงิน ซึ่งมีอยู่คนหนึ่งโดนไป 200,000 บาท ด้วยความที่หลงคารมมิจฉาชีพ

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ความเชื่อใจคิดว่าเป็นบุคคลในครอบครัว คนแถวบ้านโดนหลอกลวงคิดว่าเป็นหลานโทรมาขอเงินปรากฏว่าเป็นมิจฉาชีพลอกเลียนเสียงเหมือนหลานมาก โดนหลอกให้โอนเงินไป 3,000 บาท มาทราบตอนหลังก็ไม่ทันแล้วเพราะโอนเงินไปบัญชีใครไม่ทราบ

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าประกอบไปด้วยสองประการ คือหนึ่ง การที่ผู้สูงอายุนั้นเชื่อถือบุคคลภายนอกหรือมิจฉาชีพมากจนเกินไป และไม่ถาม หรือไม่บอกคนรอบตัว แม้ว่าจะอยู่คนเดียว หรืออยู่กับคนรอบข้างก็ตาม และสอง ความโลภของผู้สูงอายุคนดังกล่าว ซึ่งในส่วนนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คำอธิบายเพิ่มเติมว่า หากรู้สึกแปลก ๆ จะต้องถามคนรอบตัวในทันที

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าเกิดจากความโลภของตัวผู้สูงอายุนั้นเอง เพราะหลงเชื่อ SMS ว่าเป็นผู้โชคดี คิดว่าตนเองจะมีลาภลอย แล้วส่งเลขบัตรประชาชน-เลขที่บัญชี ไปตามช่องทางที่ SMS บอก ซึ่งพวกฉ้อโกงก็จะนำไปสวมรอยเป็นผู้สูงอายุแทน หรือนำไปหลอกลวงประชาชนอื่นต่อ

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ตนเห็นว่าปัจจัย ที่ผู้สูงอายุถูกหลอกนั้น ไม่ได้เป็นเพราะตัวผู้สูงอายุเอง แต่เป็นเพราะคนที่เข้ามาหลอกลวง ผู้ให้สัมภาษณ์ยกตัวอย่างเช่น สังเกตได้ว่าหน้าการสมัครสมาชิกในไลน์จะคล้าย ๆ กับการซื้อสินค้า ตนเคยพบเจอกับเรื่องนี้และเคยพยายามเลื่อนหนี แต่พบว่ากลายเป็นการกดเพื่อสนับสนุน

ท่านที่ 14 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกมักจะเชื่อคนง่าย ไม่กลั่นกรองข้อมูลก่อน ไม่มีสติในการรับข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้เป็นเหยื่อของมิจฉาชีพได้

ท่านที่ 15 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกจากมิจฉาชีพสาเหตุมาจากความโลภ อยากได้เงิน จึงถูกหลอกได้ง่าย

ท่านที่ 16 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่โดนหลอกเกิดจากความโลภ อาทิ เพื่อนข้างบ้านที่เป็นข้าราชการครูมีเงินเกษียณเยอะ ถูกหลอกจากมิจฉาชีพว่า ถูกรางวัลที่ 1 แต่ต้องโอนเงินเพื่อเป็นค่าทำเนียมในการดำเนินการส่งผลให้จึงตกเป็นเหยื่อจากมิจฉาชีพ

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกจากมิจฉาชีพส่วนใหญ่เกิดจากความโลภ เมื่อมิจฉาชีพโทรมาว่า ถูกรางวัล จึงหลงเชื่อได้ง่าย

ท่านที่ 18 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกส่วนใหญ่เกิดจากความโลภ อยากได้ของของคนอื่น จึงตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกส่วนใหญ่เกิดจากไม่มีสติ และบางครั้งชอบให้ข้อมูลส่วนตัวในที่สาธารณะทำให้มิจฉาชีพนำข้อมูลของเรามาหลอกลวงได้

ท่านที่ 20 กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ถูกหลอกจากมิจฉาชีพสาเหตุมาจากความโลภ อยากได้เงิน จึงตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

10.3.8 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อผู้ที่คอยช่วยเหลือในการใช้อินเทอร์เน็ต

“ครั้งแรกที่ซื้อโทรศัพท์ตอนนั้นซื้อที่มาเลเซีย **ร้านที่จำหน่ายโทรศัพท์เป็นผู้สอนและดำเนินการติดตั้งสมัครอินเทอร์เน็ตให้พร้อมสอนว่าติดตั้ง LINE Facebook อย่างไร เล่นอย่างไร โทรเข้า-ออกอย่างไร และมีกลุ่มเพื่อนคนไทยในมาเลเซียช่วยกันสอนการใช้งาน แต่ปัจจุบันกลับมาอยู่บ้านที่ประเทศไทย ลูกจะเป็นคนสอนและทำให้เป็นหลัก**”

ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางท่านที่ 9

ท่านที่ 1 กล่าวว่า มีลูกสาวเพียงคนเดียว เพราะเป็นบุคคลอื่นลูกสาวบอกให้ระวังตัวเองไว้ก่อน

ท่านที่ 2 กล่าวว่า รู้สึกมีคนช่วยเหลือตลอดเวลา มีเด็กน้อยข้างบ้านควรช่วยสอนใช้ และสอนดีด้วย

ท่านที่ 3 กล่าวว่า มีลูกควรสอนบ้าง แต่ถ้าถามซ้ำลูกก็จะบ่น และมีคนที่ทำงานสอนบ้าง แต่จะถามคนที่ทำงานแค่ครั้งเดียว เพราะอยากศึกษาและพัฒนาด้วยตัวเอง อยากใช้ความสามารถของตัวเองมากกว่า

ท่านที่ 4 กล่าวว่า ถ้าเกิดปัญหาการใช้งานโทรศัพท์หลานจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขให้ รวมทั้งช่วยทำงาน อสม. พิมพ์ส่ง LINE เนื่องจากตนเองสายตามองไม่ค่อยเห็นจึงพิมพ์ไม่สะดวก

ท่านที่ 5 กล่าวว่า หลานช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์เป็นหลักเมื่อติดขัดในการใช้งาน โดยส่วนใหญ่จะช่วยเหลือในเรื่องของการโทรเข้าโทรออก LINE หรือการค้นหาข้อมูลใน YouTube

ท่านที่ 6 กล่าวว่า การขอคำแนะนำในการใช้งานโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะให้ลูกช่วยสอนเป็นหลัก แต่ถ้าลูกไม่ว่างจะให้เพื่อนร่วมงานในกลุ่ม อสม. ช่วยสอน

ท่านที่ 7 กล่าวว่า เริ่มแรกจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง แต่ถ้ามีปัญหาจะให้หลาน ผู้สูงอายุในชมรมช่วยเหลือ แต่ถ้าหากดำเนินการไม่ได้จะไปให้ร้านขายโทรศัพท์ใกล้บ้านดำเนินการให้

ท่านที่ 8 กล่าวว่า ครอบครัวของลูกเลี้ยง (ลูกและหลาน) มักจะให้คอยช่วยกดเมื่อไม่ทราบว่าจะต้องทำอย่างไร หรือเวลากดผิดแล้วออกจากหน้าจอนั้นไม่ได้ ก็จะเรียกมาให้ช่วยดูและแก้ไขให้เลย เนื่องจากสอนบ่อยครั้งก็จำไม่ได้ กดผิดกดถูกอยู่ดี วิธีการที่ง่ายที่สุดคือยื่นโทรศัพท์ให้ทำให้ง่ายกว่าที่จะมาเสียอารมณ์กันภายหลัง

ท่านที่ 9 กล่าวว่า ครั้งแรกที่ซื้อโทรศัพท์ตอนนั้นซื้อที่มาเลเซีย ร้านที่จำหน่ายโทรศัพท์เป็นผู้สอนและดำเนินการติดตั้งสมัครอินเทอร์เน็ตให้พร้อมสอนว่าติดตั้ง LINE Facebook อย่างไร เล่นอย่างไร โทรเข้า-ออกอย่างไร หากเล่นไปแล้วไม่เข้าใจหรือมีปัญหา ณ ตอนนั้นจะเดินทางไปที่ร้านเพื่อให้เขาช่วยเหลือ และมีกลุ่มเพื่อนคนไทยในมาเลเซียช่วยกันสอนการใช้งาน แต่ปัจจุบันกลับมาอยู่บ้านที่ประเทศไทย ลูกจะเป็นคนสอนและทำให้เป็นหลัก มักจะสอบถามลูกหลายครั้ง เพราะบางแอปพลิเคชันไม่ได้เข้านานก็จะลืม หรือลูกสอนแล้วไม่ได้ฟัง ไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกสอน บางครั้งก็ยื่นโทรศัพท์ไปให้เขาทำเอง หรือลูกเอาโทรศัพท์ไปทำให้เองเลย เพราะลูกบอกขี้เกียจสอนแล้ว ลูกมักย้ำเตือนบ่อยๆว่า อย่าไปกดเข้าลิงก์แปลกๆ และขู่ว่าระวังกดเข้าไปแล้วโดนดูดเงินในบัญชี อีกทั้ง ช่วยเหลือตัวเอง ศึกษาวิธีการใช้งานด้วยตัวเอง จากการดูคลิปผ่าน TikTok บางครั้งทำตามแล้วได้ผลดีบ้าง บางครั้งก็ไม่ได้ทำตามคลิปวีดิโอนั้นเลย

ท่านที่ 10 กล่าวว่า ทุกครั้งลูกสาวและลูกชายเป็นคนทำให้ทั้งหมด มีโรงเรียนผู้สูงอายุจัดวิทยากรมาสอนเหมือนกัน มีตำรวจ มีครู กศน. มาสอน แต่จำไม่ค่อยได้ เรียนไม่ทันคนอื่นๆ คิดว่าให้ลูกทำให้เองทั้งหมดดีกว่า เชื่อถือและไว้ใจลูกมากกว่าที่จะให้คนอื่นมาสอน

ท่านที่ 11 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงลูก ว่าเป็นผู้ช่วยเหลือในการใช้อินเทอร์เน็ตของตนเป็นประจำอยู่แล้ว รวมถึงเชื่อในประสบการณ์ของตนเองที่รับข่าวสารผ่านโทรทัศน์มาเป็นประจำ ซึ่งข่าวในโทรทัศน์จะบอกตนว่าภัยออนไลน์มีลักษณะอย่างไร และรับมือได้อย่างไรบ้าง

ท่านที่ 12 กล่าวว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงทั้งลูกและหลาน แต่ทั้งสองมีแนวทางการสอนที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ลูกชายจะเป็นผู้สอนที่รีบเร่งสอน เพราะลูกชายรู้สึกว่าตนเองโตแล้ว ไม่อยากย้ำสอนบ่อยครั้ง แต่หลานทั้งสองคนจะค่อย ๆ อธิบาย ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์พิจารณาว่าเป็นผู้สอนที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากกว่า

ท่านที่ 13 กล่าวว่า ตนรู้สึกว่ามีผู้ช่วยเหลือตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ลูกทั้งสองคน แม้ว่าจะมีเสียงบ่นอยู่บ้าง แต่พวกเขาก็ยินดีช่วยเหลือ ทั้งนี้ ตนคิดว่า การใช้อินเทอร์เน็ตได้จะทำให้ชีวิตดีขึ้น อย่างน้อยระดับ 4 จาก 5 โดยขอหักเอาไว้หนึ่งคะแนน เพราะยังพบกลุ่มพวกหลอกลวงอยู่ ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์สนใจจะขายสินค้าออนไลน์ แต่จะวานให้บุตรทั้งสองคนช่วยดำเนินการให้ต่อไป

ท่านที่ 14 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะให้ลูกและหลานเป็นคนช่วยสอนการใช้งานโทรศัพท์ แต่ลูกอยู่ต่างประเทศและหลานอยู่โรงเรียนประจำทำให้ในบางครั้งจะต้องให้เพื่อนบ้านช่วยเหลือในการใช้งานโทรศัพท์

ท่านที่ 15 กล่าวว่า ส่วนใหญ่น้องสาวจะสอนการใช้งานโทรศัพท์ แต่ในบางครั้งจะสอบถามลูกในเรื่องของการค้นหาข้อมูลใน TikTok เช่น การค้นหาการฟังธรรมะ เป็นต้น

ท่านที่ 16 กล่าวว่า ถ้ามีปัญหาในการใช้งานโทรศัพท์จะให้ญาติช่วยเหลือ หรือศูนย์โทรศัพท์มือถือที่ห้างสรรพสินค้า

ท่านที่ 17 กล่าวว่า ส่วนใหญ่จะเป็นลูกและลูกเขยที่ช่วยเหลือในการใช้งาน เช่น Line ค้าง หรือโทรออกไม่ได้

ท่านที่ 18 กล่าวว่า ส่วนใหญ่ถ้ามีปัญหาการใช้งานโทรศัพท์จะให้ลูกและหลานช่วยดำเนินการให้ เช่น เติมเงินค่าโทรศัพท์ หรือแก้ไขปัญหา LINE ค้าง เป็นต้น

ท่านที่ 19 กล่าวว่า ถ้าติดขัดในเรื่องของการใช้งานโทรศัพท์จะให้ลูกเป็นผู้ช่วยดำเนินการเป็นหลัก

ท่านที่ 20 กล่าวว่า ลูกสาวคนโตกับหลานชายเป็นคนช่วยเหลือการใช้งานโทรศัพท์เป็นหลัก ทั้งในด้านการสอนใช้งาน และการเติมเงินค่าโทรศัพท์

10.4 สรุปผลดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจรูปแบบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุโดยศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมในกลุ่มที่มีผลการสำรวจอยู่ในกลุ่มเปราะบาง

แบบจำลอง STAM (Senior Technology Acceptance & Adoption Model) ของ Tung และ Chang (2008) พัฒนาต่อยอดจาก TAM ของ Davis (1989) เพื่ออธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยมีสององค์ประกอบสำคัญ คือ ปัจจัยพื้นฐาน และ ตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความ

เชื่อมั่นในตนเอง ความวิตกกังวล สุขภาพ ความสามารถทางสติปัญญา ความสัมพันธ์ทางสังคม และความสามารถทางกายภาพ ล้วนมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อการรับรู้ประโยชน์ (PU) และการรับรู้ความง่ายในการใช้ (PEOU) ซึ่งเป็นตัวแปรหลักของการยอมรับ ปัจจัยเหล่านี้ยังสะท้อนผ่านทัศนคติต่อการใช้ (AT) และนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (UB) ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานทำหน้าที่เป็นแรงผลักหรือแรงต้านที่กำหนดการรับรู้และทัศนคติของผู้สูงอายุ ขณะที่ตัวแปรหลักสะท้อนกระบวนการตัดสินใจยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสององค์ประกอบนี้ช่วยให้เข้าใจกลไกเชิงลึกว่าทำไมผู้สูงอายุจึงเลือกหรือหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบนโยบายหรือบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

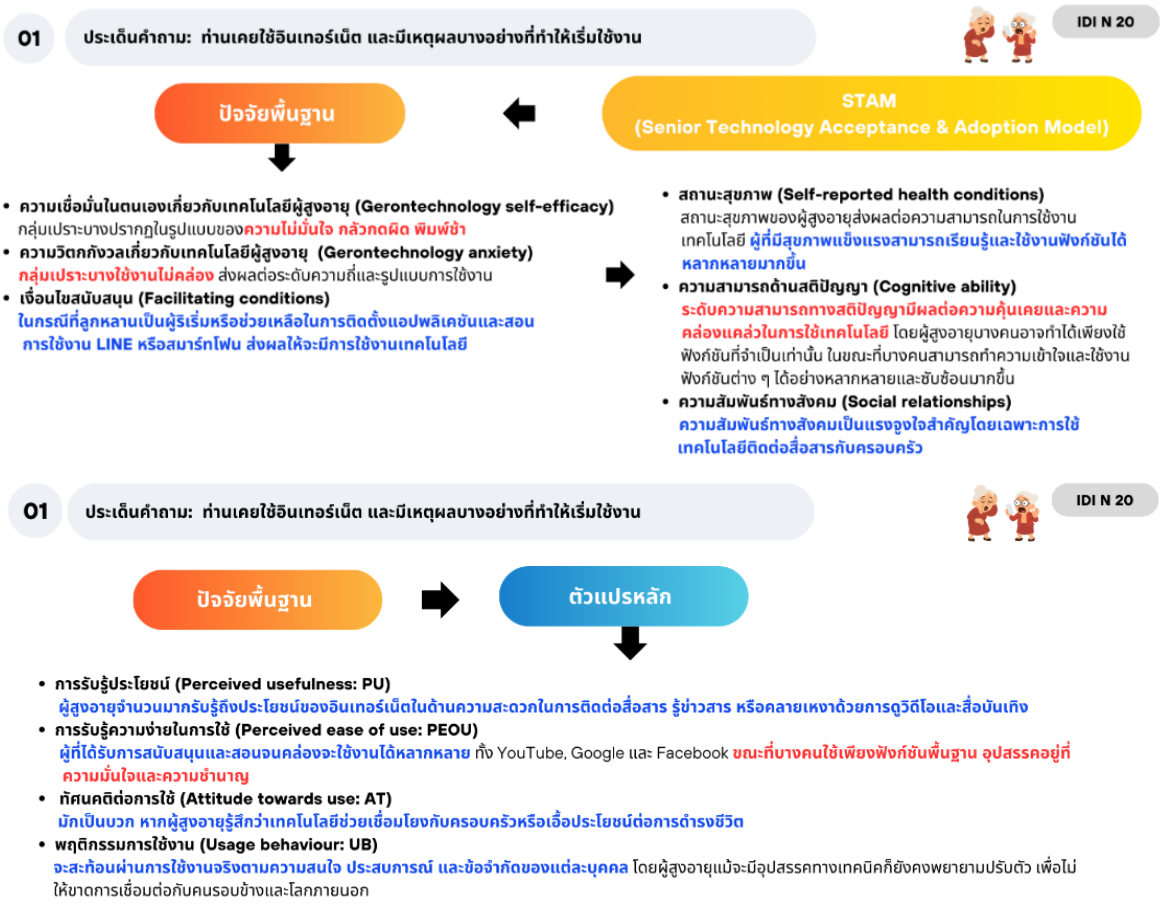
10.4.1 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ต และอธิบายเหตุผลที่เริ่มใช้งาน

ผู้สูงอายุทุกคนมีประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ตโดยมีเหตุจูงใจหลากหลาย จุดร่วมที่สำคัญคือ “การติดต่อสื่อสารกับครอบครัว” โดยเฉพาะกับลูกหลาน ซึ่งมักเป็นผู้ริเริ่มหรือสนับสนุนให้เริ่มใช้งาน เช่น ซื้อโทรศัพท์ให้ ติดตั้งแอปพลิเคชัน หรือสอนการใช้งาน LINE เพื่อโทรหากันแบบเห็นหน้า ขณะที่บางรายเริ่มต้นใช้งานจากความจำเป็นด้านอาชีพ เช่น เป็น อสม. ซึ่งต้องใช้แอปพลิเคชันเฉพาะ เช่น Smart อสม. เพื่อส่งงานหรือติดต่องานราชการ ความแตกต่างสำคัญพบในรูปแบบการใช้และระดับความคุ้นชินกับเทคโนโลยี บางคนใช้เพียงฟังก์ชันพื้นฐาน เช่น โทร LINE ส่งข้อความ หรือดู TikTok เพื่อคลายเหงา ขณะที่บางคนใช้งาน YouTube, Google หรือ Facebook เพื่อรับข่าวสาร ดูหนัง หรือค้นหาข้อมูลสุขภาพ ขึ้นอยู่กับความสนใจและทักษะดิจิทัลของแต่ละคน อย่างไรก็ดี หลายคนยังมีข้อจำกัดด้านความมั่นใจ ความชำนาญ หรืออุปกรณ์ เช่น ใช้ไม่คล่อง พิมพ์ช้า หรือกลัวกดผิด แต่ก็พยายามปรับตัวเพื่อเชื่อมต่อกับคนรอบข้างและโลกภายนอกผ่านอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM มีบทบาทต่อประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เช่น เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ปรากฏชัดเจนในกรณีที่ลูกหลานเป็นผู้ริเริ่มหรือช่วยเหลือในการติดตั้งแอปพลิเคชันและสอนการใช้งาน LINE หรือสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) และ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ปรากฏในรูปแบบของความไม่มั่นใจ กลัวกดผิด พิมพ์ช้า หรือใช้ไม่คล่อง ขณะที่ความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) และสถานะสุขภาพ(Self-reported health conditions) ส่งผลต่อระดับความคุ้นชินและความถนัดในแต่ละบุคคล เช่น บางคนใช้เพียงฟังก์ชันพื้นฐาน ขณะที่บางคนสามารถใช้งานได้หลากหลาย ในส่วนความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) เป็นแรงจูงใจสำคัญโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว

สำหรับในส่วนของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุจำนวนมากรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของอินเทอร์เน็ตในด้านความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร รู้ข่าวสาร หรือคลายเหงาด้วยการดูวิดีโอและสื่อบันเทิง ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) จะแปรผันตามทักษะของแต่ละคน เช่น ผู้ที่ได้รับการสนับสนุนและสอนจนคล่องจะใช้งานได้หลากหลายทั้ง

YouTube, Google และ Facebook ขณะที่บางคนใช้เพียงฟังก์ชันพื้นฐาน อุปสรรคอยู่ที่ความมั่นใจและความชำนาญซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานข้างต้น ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) มักเป็นบวก หากผู้สูงอายุรู้สึกว่าเทคโนโลยีช่วยเชื่อมโยงกับครอบครัวหรือเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต ด้านพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) จะสะท้อนผ่านการใช้งานจริงตามความสนใจ ประสบการณ์และข้อจำกัดของแต่ละบุคคล โดยผู้สูงอายุแม้จะมีอุปสรรคทางเทคนิคก็ยังคงพยายามปรับตัว เพื่อไม่ให้ขาดการเชื่อมต่อกับคนรอบข้างและโลกภายนอก สะท้อนให้เห็นว่าแบบจำลองดังกล่าวสามารถอธิบายพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมในสังคมไทยยุคปัจจุบัน



ภาพที่ 132 สรุปแบบจำลอง STAM

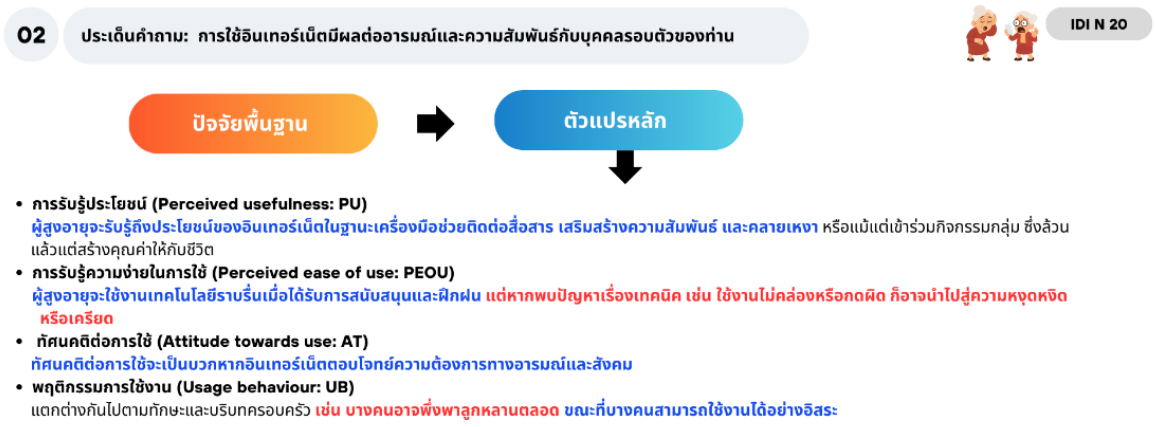
10.4.2 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่ออารมณ์หรือความสัมพันธ์ต่อบุคคลรอบตัวในรูปแบบต่าง ๆ

การใช้อินเทอร์เน็ตมีผลต่ออารมณ์และความสัมพันธ์กับบุคคลรอบตัวในหลายแง่มุม ความเหมือนที่เด่นชัดคือ การใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะแอป LINE และ YouTube ช่วยคลายเหงา ทำให้รู้สึกใกล้ชิดกับลูกหลานและญาติแม้อยู่ห่างไกล หลายคนระบุว่าการวิดีโอคอลช่วยให้เห็นหน้าคนที่รัก ทำให้รู้สึกดีขึ้น อารมณ์แจ่มใส และลดความโดดเดี่ยว นอกจากนี้ยังมีการใช้งานเพื่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนหรือผู้สูงอายุด้วยกัน เช่น กลุ่ม อสม. หรือชมรมผู้สูงอายุ ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม อย่างไรก็ตาม ก็มีความแตกต่างที่สะท้อน

ข้อจำกัดบางประการ เช่น บางรายรู้สึกหงุดหงิดเมื่อใช้งานไม่คล่อง กดผิด หรือได้ยินไม่ชัด ขณะที่บางคนเกิดความตึงเครียดในครอบครัวจากพฤติกรรมการใช้งาน เช่น เปิดเสียงคลิปดังเกินไป หรือเล่นโทรศัพท์จนไม่พูดคุยกับคนในบ้าน ทั้งนี้ยังมีความต่างในระดับการพึ่งพา เช่น บางรายเรียนรู้และใช้งานได้เอง ขณะที่บางรายยังต้องพึ่งลูกหลานอย่างมาก โดยรวมแล้ว อินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสุขภาวะทางอารมณ์และความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุ แม้จะยังมีอุปสรรคทางเทคนิคและการสื่อสารอยู่บ้างก็ตาม

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า องค์ประกอบหลักของทฤษฎีสามารถอธิบายผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตต่ออารมณ์และความสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน เริ่มจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ระดับความมั่นใจของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสบายใจในการใช้งาน โดยเมื่อผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และใช้งานได้ด้วยตนเอง จะส่งผลเชิงบวกต่ออารมณ์และเพิ่มความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยี ประกอบกับเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ซึ่งเห็นได้จากการที่ลูกหลานหรือกลุ่มเพื่อนช่วยเหลือ ส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์ใช้งานที่ดีและลดความกังวลใจ (Gerontechnology anxiety) สำหรับความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) การใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน LINE หรือ YouTube เป็นต้นแบบของการเชื่อมโยงกับคนรอบข้าง ช่วยลดความเหงาและความรู้สึกโดดเดี่ยว รวมถึงส่งเสริมสุขภาวะทางอารมณ์ ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ก็ถูกยกระดับจากการได้รับประสบการณ์บวกผ่านเทคโนโลยี แม้ยังมีปัจจัยด้านสุขภาพหรือข้อจำกัดทางกายภาพที่ต้องคำนึงถึงก็ตาม

ในส่วนของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ผู้สูงอายุจะรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของอินเทอร์เน็ตในฐานะเครื่องมือช่วยติดต่อสื่อสาร เสริมสร้างความสัมพันธ์ และคลายเหงา หรือแม้แต่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งล้วนแล้วแต่สร้างคุณค่าให้กับชีวิต ขณะเดียวกัน ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ถูกสะท้อนโดยการใช้งานที่ราบรื่นเมื่อได้รับการสนับสนุนและฝึกฝน แต่หากพบปัญหาเรื่องเทคนิค เช่น ใช้งานไม่คล่องหรือกดผิด ก็อาจนำไปสู่ความหงุดหงิดหรือเครียด ด้านทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) จะเป็นบวกหากอินเทอร์เน็ตตอบโจทย์ความต้องการทางอารมณ์และสังคม ส่วนพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) แตกต่างกันไปตามทักษะและบริบทครอบครัว เช่น บางคนอาจพึ่งพาลูกหลานตลอด ขณะที่บางคนสามารถใช้งานได้อย่างอิสระ



ภาพที่ 133 สรุปแบบจำลอง STAM

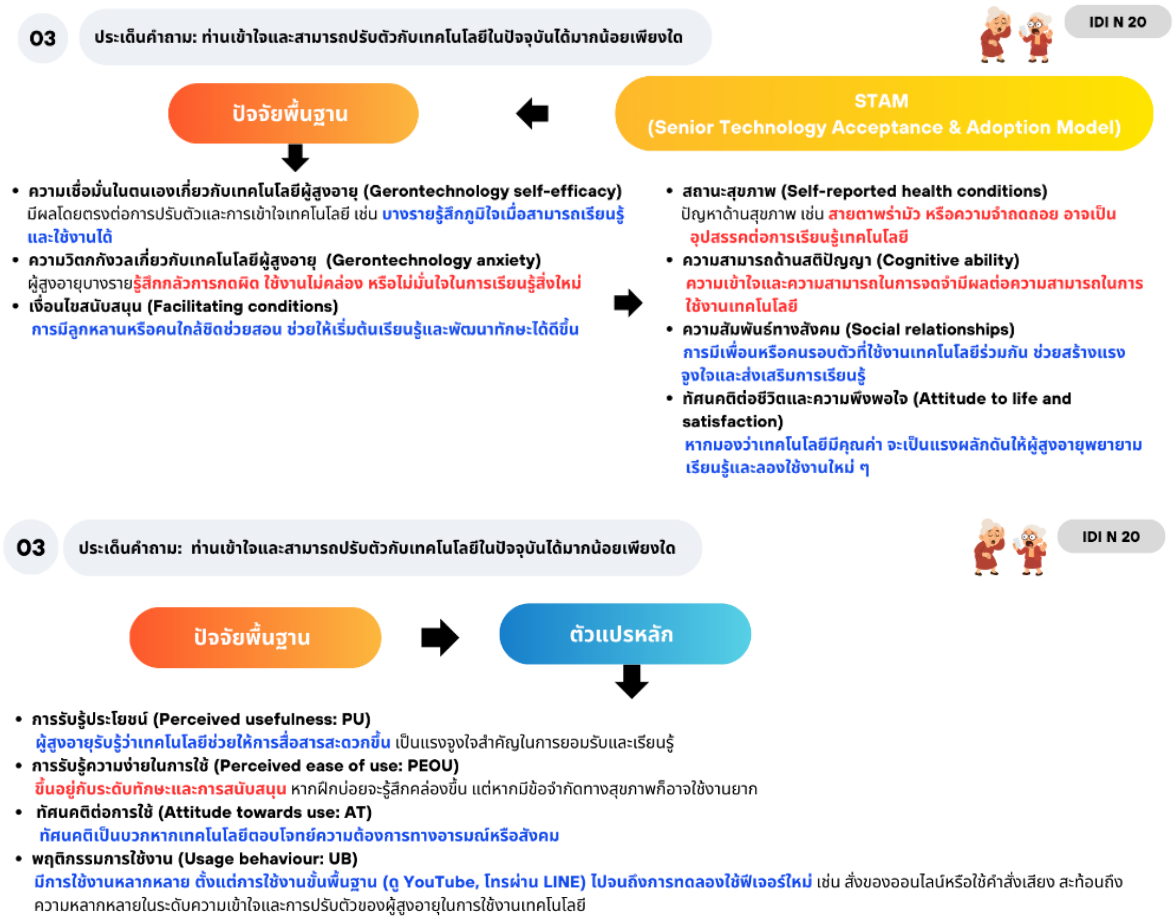
10.4.3 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อการเข้าใจและสามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ในระดับที่แตกต่างกัน

ความเข้าใจและการปรับตัวกับเทคโนโลยีมีทั้งความเหมือนและแตกต่าง ความเหมือนที่ชัดเจนคือหลายคนเริ่มต้นใช้งานจากแรงจูงใจของครอบครัว โดยเฉพาะการสื่อสารผ่าน LINE และมีการเรียนรู้จากลูกหลาน บางรายสามารถใช้งานได้คล่องขึ้นเมื่อใช้บ่อย ส่วนความแตกต่างปรากฏในระดับทักษะและทัศนคติ เช่น บางคนเชื่อว่าตนปรับตัวได้ดี รู้สึกภูมิใจเมื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ขณะที่บางคนยังรู้สึกกลัวการกดผิด ใช้งานแค่พื้นฐาน หรือมองว่าเทคโนโลยีไม่จำเป็นกับชีวิต บางรายมีข้อจำกัดด้านสุขภาพ เช่น สายตาไม่ดี ความจำถดถอย หรืออ่านหนังสือไม่ออก ทำให้ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ ส่วนบางคนมีความพยายามพัฒนาตนเอง เช่น หัดสั่งของออนไลน์ หรือใช้คำสั่งเสียงแทนการพิมพ์ นอกจากนี้ บางรายยังให้คะแนนตนเองเกี่ยวกับการเข้าใจและปรับตัว เช่น ระดับ 2 ถึง 4 เต็ม 5 แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายในการรับรู้และการปรับตัวของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM สามารถเชื่อมโยงกับองค์ประกอบหลักต่าง ๆ ของแบบจำลองได้ชัดเจน เริ่มจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) มีผลโดยตรงต่อการปรับตัวและการเข้าใจเทคโนโลยี บางรายรู้สึกภูมิใจเมื่อเรียนรู้สิ่งใหม่และปรับตัวได้ดี ขณะที่บางรายยังรู้สึกวิตกกังวล (Gerontechnology anxiety) เช่น กลัวกดผิดหรือใช้งานไม่คล่อง เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) สำคัญมาก เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เริ่มต้นเรียนรู้จากลูกหลานหรือคนใกล้ชิด ซึ่งส่งเสริมให้สามารถใช้งานได้ดีขึ้น สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) และความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) เป็นอีกปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสามารถในการเข้าใจและปรับตัว เช่น ปัญหาสายตา ความจำถดถอย หรือการอ่านหนังสือไม่ออก ทำให้ผู้สูงอายุบางรายต้องพึ่งพาผู้อื่น ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ช่วยสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และรับแรงจูงใจใหม่ ๆ ทัศนคติต่อชีวิตและความพึง

พอใจ (Attitude to life and satisfaction) จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้สูงอายุพยายามฝึกฝนหรือแม้แต่ลองใช้ฟีเจอร์ใหม่ เช่น หัดสั่งของออนไลน์หรือใช้คำสั่งเสียง เพราะมองว่าเทคโนโลยีมีคุณค่าในชีวิต

สำหรับตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของเทคโนโลยี เช่น การสื่อสารที่สะดวก มีอิทธิพลต่อการยอมรับและความพยายามเรียนรู้ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) แปรผันตามทักษะหรือการได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้าง หากฝึกใช้งานบ่อยความคล่องแคล่วจะเพิ่มขึ้น ขณะที่ข้อจำกัดทางสุขภาพอาจเป็นอุปสรรคให้รู้สึกว่าใช้งานยาก ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) และพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) จึงหลากหลายตั้งแต่ใช้งานพื้นฐานไปจนถึงทดลองใช้งานแบบใหม่ ๆ และให้คะแนนตนเองแตกต่างกัน สะท้อนถึงความหลากหลายในระดับการเข้าใจและการปรับตัวของผู้สูงอายุ



ภาพที่ 134 สรุปแบบจำลอง STAM

10.4.4 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อเหตุการณ์หรือปัจจัยที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลงหรือไม่กล้าใช้งาน

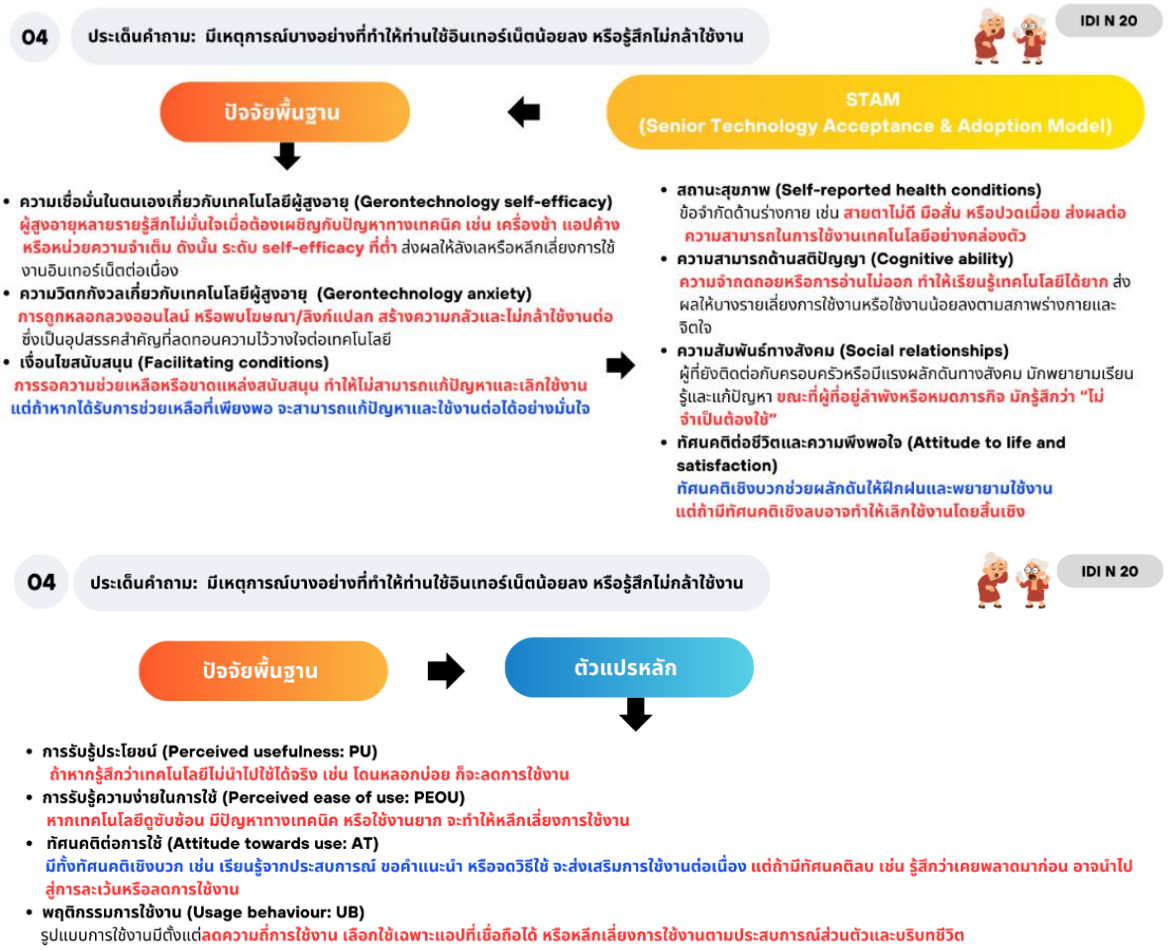
มีทั้งความเหมือนและความแตกต่างเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ทำให้ใช้อินเทอร์เน็ตน้อยลง ความเหมือนที่พบได้ทั่วไปคือ หลายคนประสบปัญหาทางเทคนิค เช่น แอปพลิเคชันค้าง โทรศัพท์ช้า หรือข้อมูลเต็ม ทำให้

รู้สึกไม่มั่นใจและต้องรอให้ลูกหลานช่วย นอกจากนี้ หลายรายเคยเผชิญกับมิจฉาชีพหรือโฆษณาหลอกลวง เช่น ลิงก์แปลก เบอร์โทรศัพท์ไม่รู้จัก หรือข้อความลวง ทำให้เกิดความกลัว ไม่กล้ากดหรือใช้งานต่อ ส่วนความแตกต่างคือ บางคนเลือกจะใช้น้อยลงหรือเลิกใช้บางแอป เช่น YouTube หรือ Facebook ขณะที่บางคนกลับมองเหตุการณ์เหล่านี้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ เช่น จดวิธีไว้เพื่อป้องกันการลืม หรือถามลูกหลานเพื่อพัฒนา ทัศนคติและบริบทชีวิตก็เป็นปัจจัยสำคัญ เช่น บางคนใช้น้อยลงเพราะไม่มีความจำเป็นทางอาชีพเหมือนช่วงโควิด ขณะที่บางคนยังใช้อยู่ต่อเนื่องเพราะได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว สรุปได้ว่า ปัญหาในการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ และการเข้าถึงความช่วยเหลือ

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM ในด้านปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) จุดร่วมสำคัญคือผู้สูงอายุจำนวนมากเกิดความไม่มั่นใจเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาทางเทคนิค เช่น เครื่องช้า แอปค้าง หรือข้อมูลเต็ม ส่งผลให้เกิดความลังเลหรือหลีกเลี่ยงการใช้งาน เหล่านี้บ่งชี้ว่าระดับ self-efficacy ต่ำจะลดโอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อเนื่อง ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) การเคยถูกหลอกลวงทางออนไลน์ หรือพบกับโฆษณา ลิงก์แปลก ก่อให้เกิดความกลัวและไม่กล้าใช้งานต่อ ส่งผลโดยตรงต่อ anxiety ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) การรอความช่วยเหลือจากลูกหลานหรือขาดแหล่งสนับสนุนที่ตอบโจทย์ สามารถลดการใช้งานลงอย่างมีนัยยะ ขณะที่บางรายหากได้รับการสนับสนุนทางเทคนิคที่เพียงพอมักจะแก้ปัญหาได้เร็วและกลับมาใช้งานต่อเนื่อง สถานะสุขภาพ (Self-reported health conditions) ความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) ข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น สายตา ความจำ ความคล่อง ส่งผลให้เผชิญกับอุปสรรคทางเทคนิคหนักกว่ากลุ่มอื่น บางรายเลือกเลี่ยงใช้งานบางแอป หรือใช้งานน้อยลงตามความจำเป็นหรือสุขภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) โดยกลุ่มที่ยังติดต่อกับครอบครัวหรือมีแรงผลักดันทางสังคม มักมองอุปสรรคว่าเป็นเรื่องที่เรียนรู้ได้ สร้างทัศนคติบวกต่อการใช้งาน ขณะที่บางรายอาจรู้สึก “ไม่จำเป็น” จึงลดการใช้งาน เช่น เมื่อหมดภารกิจงาน

ในส่วนของตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) หากเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าประโยชน์ในการใช้งานลดลง เช่น พบมิจฉาชีพบ่อย หรือนำเทคโนโลยีไปใช้ในชีวิตประจำวันได้น้อยลง การใช้งานก็จะลดลงตามไปด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ปัญหาทางเทคนิคต่าง ๆ ส่งผลต่อการรับรู้ง่าย-ยาก ผู้สูงอายุที่มองว่าเทคโนโลยีซับซ้อนหรือมีความเสี่ยงสูง มักเลือกใช้งานน้อยลงหรือเลิกใช้บางแอปพลิเคชัน ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) บางรายนำประสบการณ์เชิงลบมาใช้เป็นบทเรียน เช่น ขอคำแนะนำจากลูกหลานหรือจดวิธีไว้ หากทัศนคติเป็นบวกจะนำไปสู่ความพยายามปรับตัว และกลับมาใช้งานใหม่ได้ ขณะที่ทัศนคติลบอาจนำไปสู่การเว้นระยะหรือเลิกใช้งาน พฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) รูปแบบ

การใช้งานจึงมีตั้งแต่ลดความถี่การใช้งาน เลือกใช้เฉพาะแอปที่เชื่อถือได้ หรือหลีกเลี่ยงการใช้งานตามประสบการณ์ส่วนตัวและบริบทชีวิต



ภาพที่ 135 สรุปแบบจำลอง STAM

10.4.5 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อวิธีพิจารณาข้อความหรือข้อมูลแปลก ๆ ในโทรศัพท์และบนอินเทอร์เน็ต

มีความเหมือนกันอย่างเด่นชัดในเรื่องการระมัดระวังต่อข้อความและเบอร์แปลกที่ปรากฏในโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต โดยส่วนใหญ่จะไม่รับสายจากเบอร์ที่ไม่รู้จัก ไม่เปิดอ่านหรือกดลิงก์จากข้อความแปลก และมักปรึกษาลูกหลานเพื่อความมั่นใจก่อนตัดสินใจ ขณะเดียวกัน บางรายใช้วิธีพิจารณาเอง เช่น ดูจากจำนวนแหล่งข่าว เปรียบเทียบเนื้อหาจากหลายช่องทาง หรือใช้วิจารณญาณส่วนตัวในการตัดสินใจเชื่อหรือไม่เชื่อ ขณะที่บางท่านมีท่าทีเฉยเมยกับข่าวปลอม หากไม่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะไม่สนใจเลย ในกลุ่มที่มีความรู้เรื่องภัยออนไลน์บ้าง จะรู้จักคำว่า "SCAM" และสามารถอธิบายลักษณะของกลโกงได้ ส่วนความแตกต่างสำคัญคือระดับความมั่นใจและความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ เช่น บางคนลบข้อความได้เอง แต่บางคนไม่มั่นใจว่ากดลบสำเร็จหรือไม่ และต้องพึ่งพาคนในครอบครัวเสมอ ทั้งนี้ ความรอบคอบและ

การเฝ้าระวังภัยจากข้อมูลปลอมสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุจำนวนมากมีความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความเสี่ยงจากเทคโนโลยี แม้จะมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้งานก็ตาม

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า สามารถเชื่อมโยงเข้ากับองค์ประกอบของแบบจำลอง STAM ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในส่วนของปัจจัยพื้นฐาน เช่น ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ทำให้หลายคนไม่กล้าลบข้อความด้วยตนเอง หรือไม่มั่นใจว่าจะลบได้ถูกต้อง จึงต้องพึ่งพาลูกหลาน ในขณะที่ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ก็ปรากฏให้เห็นผ่านการเลี่ยงการตอบรับสายหรือข้อความจากแหล่งที่ไม่รู้จัก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) โดยเฉพาะการได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัว ก็มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจใช้หรือไม่ใช้เทคโนโลยี ขณะเดียวกัน การแสดงออกถึงการไตร่ตรองข้อมูล การเปรียบเทียบแหล่งข่าว และการใช้วิจารณญาณส่วนตัวสะท้อนถึงระดับหนึ่งของความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability)

ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางแม้จะยังไม่สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว แต่มีการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) ในฐานะเครื่องมือที่มีคุณค่า หากใช้อย่างถูกต้องและระมัดระวัง โดยเฉพาะการเฝ้าระวังข้อมูลปลอมที่แสดงถึงความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความเสี่ยงจากเทคโนโลยี สะท้อนให้เห็นทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude towards use: AT) ที่ไม่ได้ปฏิเสธหรือปิดกั้นเทคโนโลยีโดยสิ้นเชิง แต่เลือกใช้อย่างระมัดระวังภายใต้สถานการณ์ที่จำเป็น ทัศนคติที่ว่า “ระวังแต่ไม่ปิดกั้น” นี้เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี (Usage Behaviour: UB) ซึ่งมักเกิดขึ้นเป็นครั้งคราวตามสถานการณ์ มากกว่าการใช้อย่างสม่ำเสมอ

ภาพที่ 136 สรุปแบบจำลอง STAM

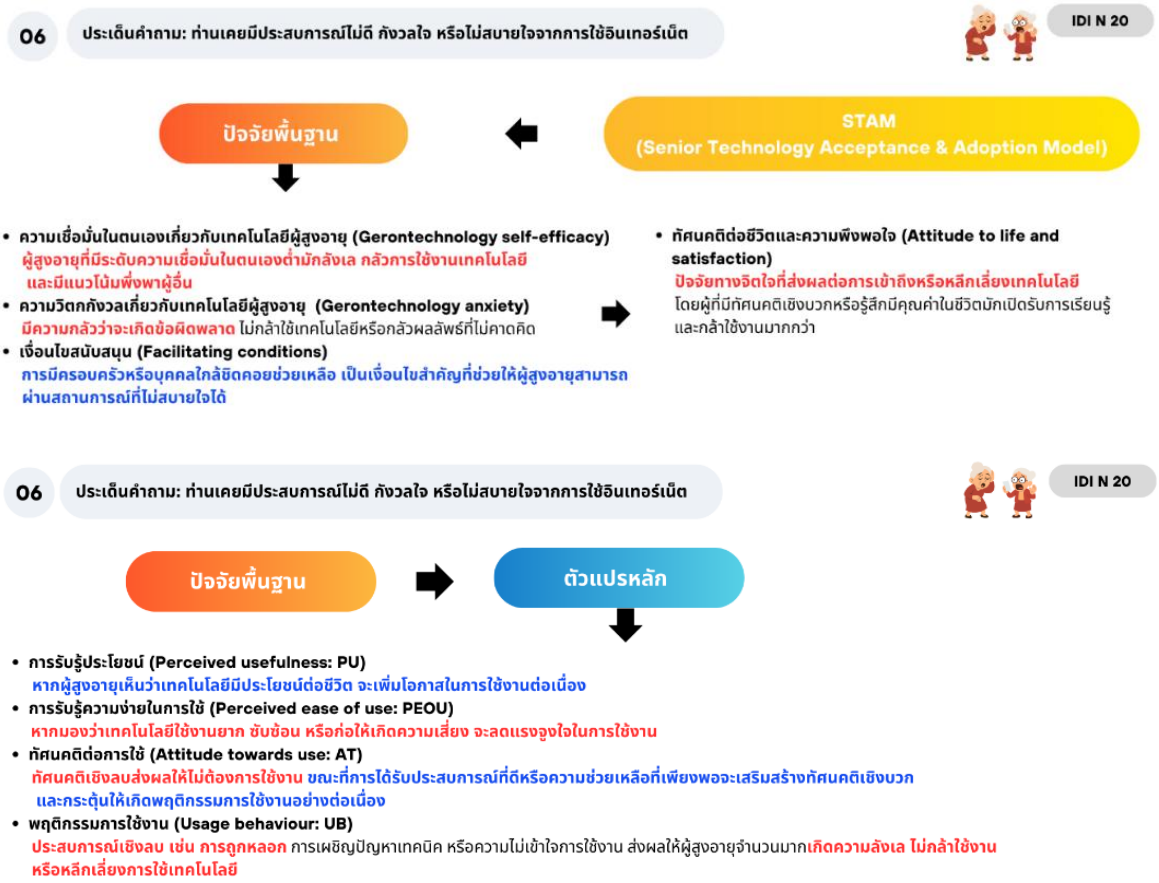
10.4.6 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่ดี กังวลใจ หรือไม่สบายใจจากการใช้อินเทอร์เน็ต และวิธีการจัดการกับเหตุการณ์นั้น

ความเหมือนกันในเรื่องของความกังวลใจและไม่สบายใจจากการใช้อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะจากเบอร์แปลก ข้อความหลอกลวง แอปพลิเคชันค้าง หรือปัญหาทางเทคนิค เช่น ข้อมูลเต็ม โทรศัพท์ช้า หรือกดลิงก์ผิด บางท่านรู้สึกไม่กล้าใช้งานเพราะกลัวความผิดพลาดหรือกลัวถูกหลอก ทำให้ต้องพึ่งลูกหลานหรือไปร้านโทรศัพท์เพื่อขอความช่วยเหลือ นอกจากนี้ บางคนเคยได้รับข้อความหรือโทรศัพท์หลอกลวงเกี่ยวกับบัญชีธนาคาร ซึ่งสร้างความตกใจและต้องจัดการร่วมกับครอบครัว เช่น แจ้งความหรือติดตั้งแอปป้องกัน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่พบคือ บางรายมีท่าทีเฉยเมยหรือไม่รู้สึกไม่สบายใจจากการใช้งานเลย มองว่าหากไม่มั่นใจก็เลือกจะไม่ใช้ ขณะที่บางคนยังพยายามจัดการปัญหาด้วยตนเอง เช่น ลบข้อมูลเองแม้จะเกิดความเสียหาย หรือหาวิธีเตือนเพื่อนผู้สูงอายุคนอื่น ๆ ความสามารถในการรับมือกับปัญหาแตกต่างกันตามทักษะความเข้าใจ และการเข้าถึงความช่วยเหลือ

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า วิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดของแบบจำลอง STAM โดยเชื่อมโยงกับ “ปัจจัยพื้นฐาน” ในแบบจำลอง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ในระดับต่ำ มักรู้สึกลังเล กลัวการใช้งานเทคโนโลยี และมีแนวโน้มที่จะพึ่งพาผู้อื่น ส่วนความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีผู้สูงอายุ (Gerontechnology anxiety) มักแสดงออกมาในรูปแบบของความกลัวว่าจะเกิดข้อผิดพลาด ไม่กล้าใช้เทคโนโลยี หรือกังวลต่อผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิด สำหรับเงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) การมีครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิดคอยช่วยเหลือถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถก้าวผ่านสถานการณ์ที่สร้างความไม่สบายใจได้ นอกจากนี้ ทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ยังเป็นปัจจัยทางจิตใจที่มีผลต่อการเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงเทคโนโลยี โดยผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกหรือรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าในชีวิตมักเปิดรับการเรียนรู้และกล้าใช้งานเทคโนโลยีมากกว่า

ส่วนตัวแปรหลักของการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness: PU) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง หากพวกเขาเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกัน การรับรู้ความง่ายในการใช้

(Perceived Ease of Use: PEOU) ก็มีผลโดยตรง หากเทคโนโลยีถูกมองว่ายุ่งยาก ซับซ้อน หรือเสี่ยงต่อความผิดพลาด จะลดแรงจูงใจในการใช้งาน นอกจากนี้ ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude Towards Use: AT) ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดว่าผู้สูงอายุจะเปิดรับหรือหลีกเลี่ยงเทคโนโลยี โดยทัศนคติที่เป็นบวกมักเกิดจากประสบการณ์ดีและการได้รับความช่วยเหลือ ขณะที่ประสบการณ์เชิงลบ เช่น การถูกหลอก หรือปัญหาทางเทคนิค มักทำให้เกิดความลังเลและลดพฤติกรรมการใช้งาน (Usage Behaviour: UB) ดังนั้น ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนและส่งผลต่อระดับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างชัดเจน



ภาพที่ 137 สรุปแบบจำลอง STAM

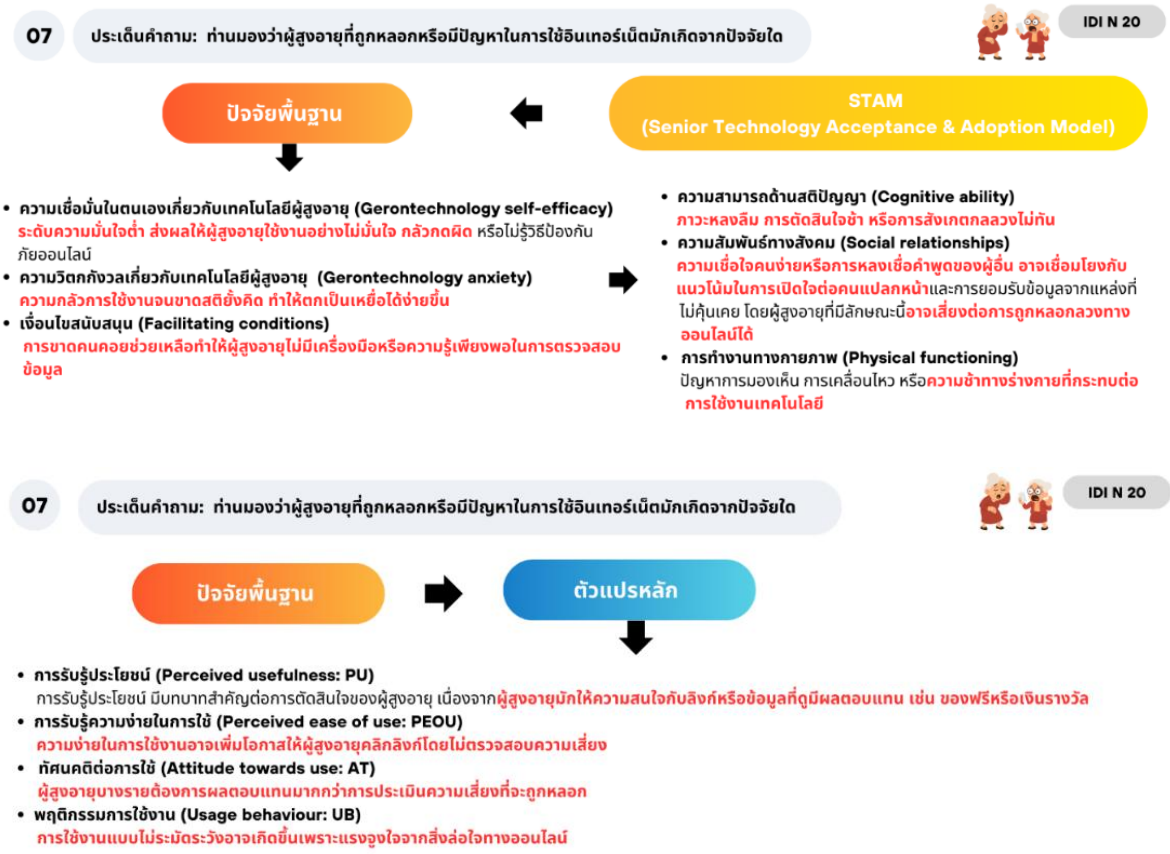
10.4.7 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ผู้สูงอายุถูกหลอกหรือมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต

สาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุถูกหลอกหรือมีปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่ามีทั้งความเหมือนและความแตกต่างในมุมมอง โดยสาเหตุที่มีการกล่าวถึงมากที่สุดคือ “ความโลภ” ซึ่งรวมถึงความอยากได้ของฟรี การหลงเชื่อว่าได้รับเงินรางวัล หรือความต้องการผลประโยชน์บางอย่าง ทำให้ผู้สูงอายุหลงกลมิจฉาชีพ ขณะเดียวกันยังมีมุมมองที่กล่าวถึง “ความเชื่อใจหรือไว้ใจคนง่าย” โดยเฉพาะการเชื่อว่าเป็นญาติหรือคนรู้จักโดยไม่ตรวจสอบก่อน และบางรายเชื่อในคำพูดหว่านล้อมของมิจฉาชีพ นอกจากนี้ยังมีความเห็นที่ชี้ถึง “ทักษะทางเทคโนโลยีที่จำกัด” เช่น การกดหน้าจอผิด หรือไม่เข้าใจวิธีใช้งาน ซึ่งนำไปสู่ความผิดพลาด และบางราย

สะท้อนถึง “การขาดวิจารณญาณ” หรือ “ไม่มีสติ” ขณะใช้งาน รวมถึง “หลงลืม” ที่เกิดจากวัย ทำให้ตกเป็นเหยื่อได้ง่าย อย่างไรก็ตาม ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายมองว่า “ต้นเหตุไม่ได้อยู่ที่ตัวผู้สูงอายุเสมอไป” แต่เป็นเพราะ “กลโกงของมิจฉาชีพ” ที่จงใจใช้เทคนิคหลอกลวง เช่น การออกแบบหน้าจอให้หลอกตา สรุปได้ว่า ความเหมือนของความคิดเห็นส่วนใหญ่คือการชี้ถึงความเปราะบางของผู้สูงอายุทั้งทางจิตใจและทักษะ ส่วนความต่างอยู่ที่มุมมองว่าความผิดเกิดจากตัวผู้สูงอายุเองหรือจากความซับซ้อนของกลโกง

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า เมื่อพิจารณาตามแบบจำลอง STAM ที่พัฒนาเฉพาะบริบทผู้สูงอายุ ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักในแบบจำลองดังกล่าว โดยสามารถแบ่งได้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่ยังอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้ผู้สูงอายุใช้งานเทคโนโลยีอย่างไม่มั่นใจ เกิดการกดผิด หรือไม่รู้วิธีป้องกันตนเองจากภัยออนไลน์ ขณะที่ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology anxiety) ก็มีส่วนสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มที่หวาดกลัวการใช้งานจนขาดสติยั้งคิด นำไปสู่การตกเป็นเหยื่อได้ง่ายขึ้น ส่วนความสามารถด้านสติปัญญา (Cognitive ability) และการทำงานทางกายภาพ (Physical functioning) ก็เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหลงลืม ความช้าทางการตัดสินใจ หรือความไม่พร้อมในการสังเกตกลลวงของมิจฉาชีพ ในขณะเดียวกัน ความเชื่อใจคนง่าย และการหลงเชื่อคำพูดของผู้อื่น อาจเกี่ยวโยงกับความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ความเชื่อใจคนง่ายหรือการหลงเชื่อคำพูดของผู้อื่น อาจเชื่อมโยงกับแนวโน้มในการเปิดใจต่อคนแปลกหน้าและการยอมรับข้อมูลจากแหล่งที่ไม่คุ้นเคย โดยผู้สูงอายุที่มีลักษณะนี้อาจเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางออนไลน์ได้ รวมถึง เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ก็มีความสำคัญ เพราะหลายรายที่ไม่มีคนใกล้ตัวคอยช่วยเหลือมักขาดเครื่องมือหรือความรู้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ขณะที่ตัวแปรหลักพบว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุ เนื่องจากพวกเขามักให้ความสนใจกับลิงก์หรือข้อมูลที่ดูมีผลตอบแทน เช่น ของฟรี หรือเงินรางวัล ขณะเดียวกัน การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) อาจทำให้ผู้สูงอายุคลิกลิงก์โดยไม่ตรวจสอบความเสี่ยง เพราะรู้สึกว่าเทคโนโลยีใช้งานได้ง่ายและไม่ซับซ้อน สำหรับทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) พบว่าผู้สูงอายุบางรายให้ความสำคัญกับผลตอบแทนมากกว่าการประเมินความเสี่ยงที่จะถูกหลอก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ที่ขาดความระมัดระวัง โดยแรงจูงใจจากสิ่งล่อใจทางออนไลน์มีส่วนกระตุ้นให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีโดยไม่รอบคอบมากขึ้น



ภาพที่ 138 สรุปแบบจำลอง STAM

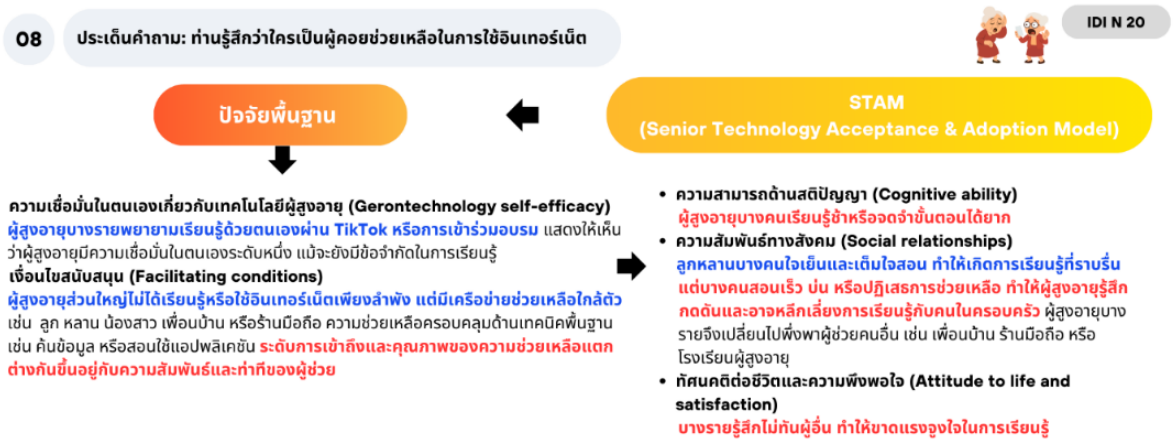
10.4.8 ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบางให้ความคิดเห็นต่อผู้ที่คอยช่วยเหลือในการใช้อินเทอร์เน็ต

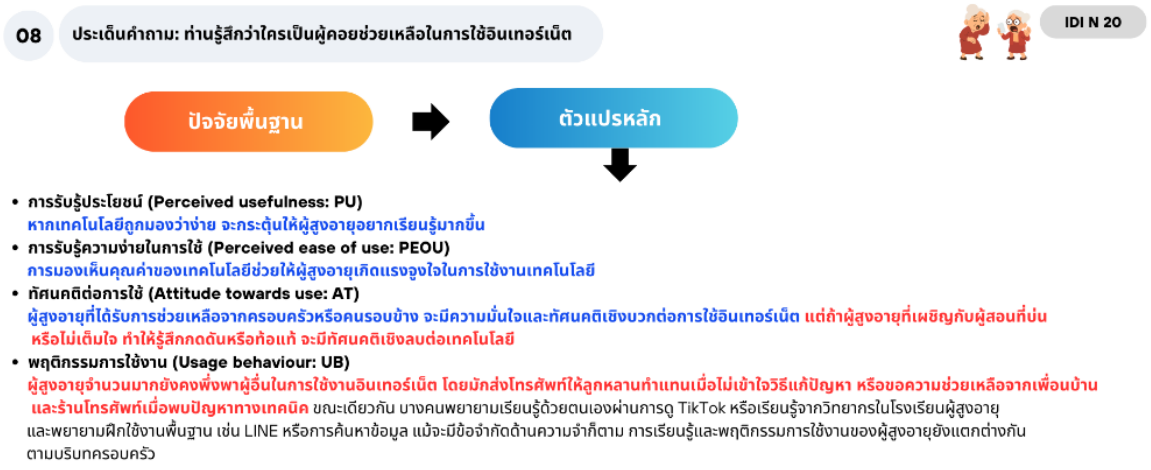
ความเหมือนกันคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้สึกว่าตนเองมีผู้คอยช่วยเหลือในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยคนที่ให้ความช่วยเหลือเป็นหลักมักเป็นสมาชิกในครอบครัว เช่น ลูก หลาน หรือน้องสาว ซึ่งจะช่วยในเรื่องพื้นฐาน เช่น กดโทรศัพท์ แก้ปัญหาแอปค้าง สอนวิธีใช้ LINE หรือค้นหาข้อมูล ขณะที่บางรายยังได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนบ้าน ผู้สูงอายุในชมรม หรือร้านขายโทรศัพท์ ส่วนความแตกต่างอยู่ที่รูปแบบการช่วยเหลือและท่าทีของผู้ช่วย เช่น บางรายมีลูกหลานที่ใจเย็น ค่อย ๆ สอนให้เข้าใจ แต่บางรายกลับรู้สึกว่าลูกหลานสอนเร็ว บ่น หรือไม่อยากสอนซ้ำ จึงต้องพึ่งคนอื่นหรือยื่นโทรศัพท์ให้ทำแทนโดยตรง นอกจากนี้ ยังมีบางท่านที่พยายามเรียนรู้ด้วยตนเองจาก TikTok หรือวิทยากรในโรงเรียนผู้สูงอายุ แต่ก็พบข้อจำกัดด้านความจำหรือเรียนไม่ทันผู้อื่น สรุปได้ว่าแม้ผู้สูงอายุจะมีเครือข่ายการช่วยเหลืออยู่พอสมควร แต่ระดับการเข้าถึงความช่วยเหลือและประสิทธิภาพในการเรียนรู้ยังแตกต่างกันตามบุคคลและบริบทครอบครัว

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น พบว่า ปัจจัยพื้นฐานตามแบบจำลอง STAM ได้แก่ เงื่อนไขสนับสนุน (Facilitating conditions) ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนรู้หรือใช้อินเทอร์เน็ตเพียงลำพัง แต่มีเครือข่ายช่วยเหลือใกล้ตัว เช่น ลูก หลาน น้องสาว เพื่อนบ้าน หรือร้านมือถือ ซึ่งช่วยทั้งในด้านเทคนิคพื้นฐาน เช่น กดโทรศัพท์ ค้นข้อมูล หรือสอนใช้แอปต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าถึงและประสิทธิภาพของความช่วยเหลือดังกล่าวยังแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์และท่าทีของผู้ช่วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ

ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationships) ที่เอื้อต่อหรือเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เช่น ลูกหลานบางคนมีท่าทีใจเย็นและเต็มใจสอน ขณะที่บางคนสอนเร็ว บ่น หรือปฏิเสธ จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุต้องเปลี่ยนไปพึ่งคนอื่นหรือหลีกเลี่ยงการเรียนรู้ร่วมกับคนในครอบครัว นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุบางรายพยายามเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น TikTok หรือจากวิทยากรในโรงเรียนผู้สูงอายุ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับเทคโนโลยี (Gerontechnology self-efficacy) ที่มีอยู่บางส่วน แม้จะยังเผชิญข้อจำกัดด้านความสามารถทางสติปัญญา (Cognitive ability) และทัศนคติต่อชีวิตและความพึงพอใจ (Attitude to life and satisfaction) ที่อาจทำให้เรียนรู้ช้าหรือรู้สึกไม่ทันผู้อื่น โดยรวมแล้ว แม้ผู้สูงอายุจะมีแหล่งสนับสนุนในระดับหนึ่ง แต่การยอมรับเทคโนโลยียังขึ้นกับทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน

ขณะที่ตัวแปรหลักของ STAM เช่น การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness: PU) ของเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หากเทคโนโลยีถูกมองว่าใช้งานง่ายและมีคุณค่าในชีวิตประจำวัน จะกระตุ้นให้ผู้สูงอายุอยากเรียนรู้และใช้งานต่อเนื่องมากขึ้น การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) ยังช่วยเสริมแรงจูงใจในการเรียนรู้และสร้างความมั่นใจในการใช้งาน ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude towards use: AT) ของผู้สูงอายุจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ หากมีครอบครัวหรือคนรอบข้างคอยสอนอย่างใจเย็นและให้ความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม จะสร้างความมั่นใจและทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี แต่หากต้องเผชิญกับการสอนที่บ่น ตำหนิ หรือไม่เต็มใจ ผู้สูงอายุมักจะเกิดความรู้สึกกดดัน ท้อแท้ และมีทัศนคติเชิงลบต่อการใช้งานเทคโนโลยีแทนสำหรับพฤติกรรมการใช้งาน (Usage behaviour: UB) ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงพึ่งพาผู้อื่น เช่น ส่งโทรศัพท์ให้ลูกหลานทำแทนเมื่อพบปัญหา หรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อนบ้านและร้านโทรศัพท์ ขณะเดียวกัน บางคนพยายามเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน TikTok หรือเรียนกับวิทยากรในโรงเรียนผู้สูงอายุ พร้อมทั้งฝึกใช้งานพื้นฐาน เช่น LINE หรือการค้นหาข้อมูล แม้ว่าจะมีข้อจำกัดด้านความจำก็ตาม ทั้งนี้ พฤติกรรมการเรียนรู้และการใช้งานของผู้สูงอายุแตกต่างกันตามบริบทครอบครัวและเครือข่ายสนับสนุน





ภาพที่ 139 สรุปแบบจำลอง STAM

บทที่ 11 ผลการดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ

การดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่ต่ำกว่า 50 คน โดยแบ่งการจัดประชุมไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

11.1 กำหนดการประชุม

ที่ปรึกษาได้กำหนดการประชุมให้ผู้เข้าร่วมงานเลือกช่วงเวลาที่สามารถเข้าร่วมได้ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อให้การประชุมกลุ่ม (Focus Group) ระดมความคิดเห็นในการสังเคราะห์ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี รายละเอียดดังนี้

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

วันอังคาร ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น.

ณ ห้องไอวี่ ชั้น 2 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30 - 12.00 น.	
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ กลุ่มที่ 1
09.00 – 09.40 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการฯ ได้แก่ 1) ผลการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึกและผลการสำรวจเชิงปริมาณทั่วประเทศ ทั้งกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป และกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล และกลุ่มบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ 2) ข้อมูลจากการระดมความคิดเห็น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและบุคคลแวดล้อม และประเด็นในการระดมความเห็นครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง
09.40 – 10.40 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1) สังเคราะห์ผลมิติด้านสังคม 2) สังเคราะห์ผลมิติด้านวัฒนธรรม 3) สังเคราะห์ผลมิติด้านสุขภาพ 4) สังเคราะห์ผลมิติด้านเทคโนโลยี
10.40 – 11.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
11.00 – 12.00 น.	ผู้แทนคณะวิจัยเสนอและรับฟังความเห็นต่อ

เวลา	รายละเอียด
	1) ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต จำแนกมาตรการดังนี้ 1.1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. 1.2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง 1.3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล 2. (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2.1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป 2.2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย
12.00 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 1

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กทปส

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

วันอังคาร ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น.

ณ ห้องไอวี่ ชั้น 2 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00 - 16.30 น.	
13.00 – 13.30 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ กลุ่มที่ 2
13.30 – 14.10 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการฯ ได้แก่ 1) ผลการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึกและผลการสำรวจเชิงปริมาณทั่วประเทศ ทั้งกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปและกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล และกลุ่มบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ 2) ข้อมูลจากการระดมความคิดเห็น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและบุคคลแวดล้อม และประเด็นในการระดมความเห็นครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง
14.10 – 15.10น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1) สังเคราะห์ผลมิติด้านสังคม 2) สังเคราะห์ผลมิติด้านวัฒนธรรม 3) สังเคราะห์ผลมิติด้านสุขภาพ 4) สังเคราะห์ผลมิติด้านเทคโนโลยี
15.10 – 15.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา	รายละเอียด
15.30 – 16.30 น.	ผู้แทนคณะวิจัยเสนอและรับฟังความเห็นต่อ 1) ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต จำแนกมาตรการดังนี้ 1.1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. 1.2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง 1.3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล 2. (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2.1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป 2.2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย
16.30 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 2

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กำหนดการประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี

วันพุธ ที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น.

ณ ห้องไอวี่ ชั้น 2 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30 - 12.00 น.	
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group) นักวิชาการ กลุ่มที่ 3
09.00 – 09.40 น.	ผู้แทนคณะวิจัยชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับผลการศึกษาของโครงการฯ ได้แก่ 1) ผลการลงพื้นที่ศึกษาเชิงลึกและผลการสำรวจเชิงปริมาณทั่วประเทศ ทั้งกลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปและกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงดิจิทัล และกลุ่มบุคคลแวดล้อมของผู้สูงอายุ 2) ข้อมูลจากการระดมความคิดเห็น กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและบุคคลแวดล้อม และประเด็นในการระดมความเห็นครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี และเป้าหมายและผลลัพธ์ปลายทาง
09.40 – 10.40 น.	ระดมความคิดเห็นช่วงที่ 1 ประเด็นดังนี้ 1) สังเคราะห์ผลมิติด้านสังคม 2) สังเคราะห์ผลมิติด้านวัฒนธรรม 3) สังเคราะห์ผลมิติด้านสุขภาพ 4) สังเคราะห์ผลมิติด้านเทคโนโลยี

เวลา	รายละเอียด
10.40 – 11.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
11.00 – 12.00 น.	ผู้แทนคณะวิจัยเสนอและรับฟังความเห็นต่อ 1) ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต จำแนกมาตรการดังนี้ 1.1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. 1.2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง 1.3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล 2. (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 2.1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป 2.2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย
12.00 น.	จบการประชุมกลุ่มที่ 3

หมายเหตุ: กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

11.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการประชุมกลุ่ม

ที่ปรึกษาได้ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี อย่างมีส่วนร่วมในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการจัดประชุมจำนวน 3 ครั้ง ในวันอังคาร ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2568 ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 18 คน กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 18 คน และในวันพุธ ที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น. มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 55 คน อย่างไรก็ดี การเก็บข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วยผู้แทนจากหลายภาคส่วน โดยแบ่งตามสังกัด ดังนี้

1) หน่วยงานภาครัฐ: 25 คน เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมพลศึกษา กรมส่งเสริมการเรียนรู้กลุ่มเป้าหมายพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมการจัดหางาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฯลฯ

2) สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานวิชาการ: 19 คน เช่น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมทั้งนักวิจัยและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขา

3) องค์กรวิชาชีพและมูลนิธิ/สมาคม: 8 คน เช่น สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย สมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย สมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์

ผู้สูงอายุไทย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี มูลนิธิสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และสถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม

4) ภาคเอกชนและผู้ประกอบการด้านสังคม/เทคโนโลยี: 3 คน เช่น บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด บริษัท Go Mamma และ Prompt Care Academy

ผู้เข้าร่วมทั้งหมดได้รับ**การคัดเลือกด้วยวิธีการ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)** โดยการคัดเลือกมุ่งเน้นไปที่ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) ผู้ที่มีบทบาทเชิงนโยบาย เช่น ผู้บริหารระดับสูง ข้าราชการ นักวิชาการจากหน่วยงานรัฐและองค์กรวิชาชีพ ซึ่งสามารถสะท้อนทิศทางและแนวนโยบายในระดับมหภาค

2) ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่ นักวิชาการ ผู้จัดการโครงการ และผู้ที่ทำงานในระดับพื้นที่ ซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการดำเนินงานกับผู้สูงอายุ กีฬา สุขภาพ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3) ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น นักวิชาการอิสระ ผู้แทนจากสมาคมหรือมูลนิธิที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยสะท้อนมุมมองเชิงวิชาการและความต้องการจริงของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 69 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในวันอังคาร ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 1 เวลา 08.30-12.00 น. ณ ห้องไอวี่ 2 ชั้น 2 โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ	กรมกิจการผู้สูงอายุ
2	นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการพิเศษ	กรมพลศึกษา
3	นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการพิเศษ	กรมพลศึกษา
4	ผู้อำนวยการกลุ่มนันทนาการสัมพันธ์	กรมพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
5	ประธานหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
6	อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
7	อาจารย์ประจำคณะ	คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต มหาวิทยาศิลปากร
8	นักวิชาการ	มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.)
9	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (สบ4)	วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
10	เลขาธิการ	สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
11	รองผู้อำนวยการ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการศูนย์ฯ	กรมส่งเสริมการเรียนรู้กลุ่มเป้าหมายพิเศษ
12	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ	สถาบันเวชศาสตร์สมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ
13	เจ้าหน้าที่	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย
14	รองประธานสภา	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย
15	นายกสมาคม	สมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย
16	กรรมการกลาง	สมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย
17	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
18	ผู้ทรงคุณวุฒิ	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 70 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในวันอังคาร ที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 2 เวลา 13.00-16.30 น. ณ ห้องไอวี่ 2 ชั้น 2 โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งชำนาญการพิเศษ	กรมการจัดหางาน
2	นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	กรมการจัดหางาน กองส่งเสริมการมีงานทำ
3	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
4	นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ	กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
5	ผู้ดูแลหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ	บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด
6	ประธานมูลนิธิ	มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี
7	ผู้อำนวยการ	ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง การจัดการความรู้การสื่อสาร และการพัฒนา (CCDKM) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
8	อาจารย์ประจำสาขาวิชา	สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
9	หัวหน้าภาควิชา และผู้อำนวยการศูนย์วิจัยฯ	ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
10	ผู้อำนวยการ	ศูนย์วิจัยสังคมสูงอายุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
11	ผู้จัดการ	ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
12	ผู้อำนวยการ	สถาบันวิจัยภาษาฯ มหาวิทยาลัยมหิดล
13	นักวิจัยชำนาญการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
14	นักวิจัยชำนาญการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
15	กรรมการ	สภาการสาธารณสุขชุมชน
16	นักวิชาการวัฒนธรรมชำนาญการพิเศษ	สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
17	นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ	สำนักงานสถิติแห่งชาติ
18	นักวิชาการสถิติชำนาญการ	สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ตารางที่ 71 ตารางรายนามผู้เข้าร่วมการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) นักวิชาการ เพื่อสังเคราะห์ผลที่ได้รับจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านสังคม วัฒนธรรม สุขภาพ และเทคโนโลยี ในวันพุธ ที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2568 กลุ่มที่ 3 เวลา 08.30-12.00 น. ณ ห้องไอวี่ 2 ชั้น 2 โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
2	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
3	สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
4	คณบดี	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
5	อาจารย์ประจำ	คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
6	อาจารย์ประจำ	คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
7	อาจารย์ประจำ	คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
8	อาจารย์ประจำ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
9	อาจารย์ประจำ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
10	ผู้อำนวยการ	สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม
11	เลขาธิการ	สถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม
12	นักวิจัยชำนาญการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
13	นักวิจัยปฏิบัติการ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
14	กรรมการกลาง	สมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย
15	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
16	ผู้อำนวยการกลุ่มขับเคลื่อน การพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
17	กรรมการบริหาร	หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
18	ประธานกรรมการบริหาร	Go Mamma และ Prompt Care Academy
19	Marketing	Go Mamma และ Prompt Care Academy

11.3 ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม
และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต
มาตรการ
ป้องกัน
ส่วนที่ 01
มาตรการ
สร้างภูมิคุ้มกัน
ส่วนที่ 02
กสทช.
มาตรการ
มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ต
ของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม
และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวง
และแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
มาตรการ
มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ต
ของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม
และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวง
และแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

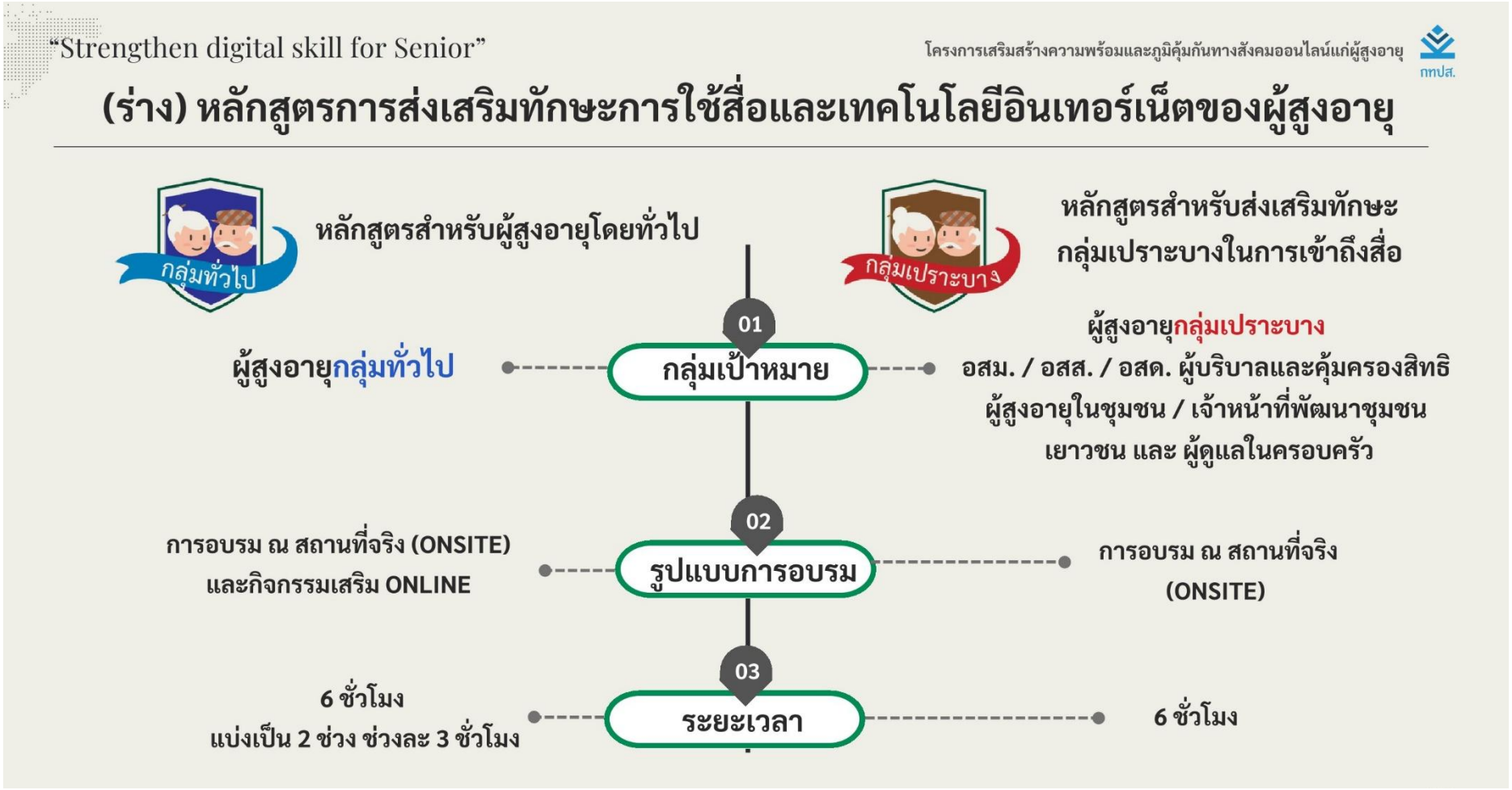
1. มาตรการเชิงป้องกัน (Preventive Measures)

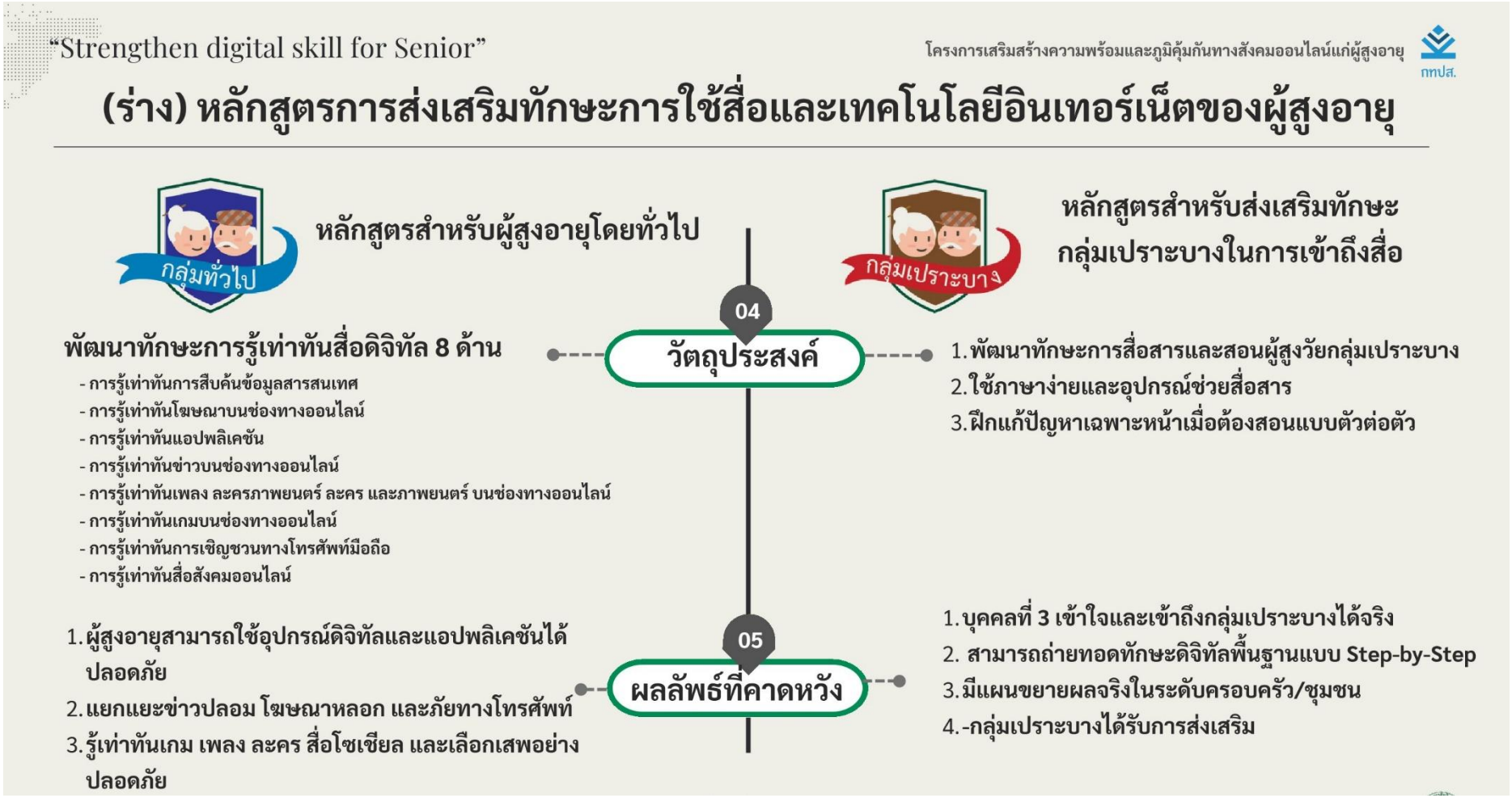
ระดับมาตรการ	กลุ่มทั่วไป	กลุ่มเปราะบาง
บุคคล	จัดอบรม/เวิร์กช็อปพื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ตแบบเข้าใจง่าย • ส่งเสริมการใช้งานอย่างมีเป้าหมาย เช่น ใช้เพื่อติดต่อญาติ, หาความรู้เฉพาะเรื่อง • ให้แบบฝึกหัดแยกแยะโฆษณาเกินจริง, ช่องทางลามก	แจกคู่มือ/วิดีโอการใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้มีข้อจำกัดทางสายตา–ความเข้าใจ • สนับสนุนการเรียนรู้แบบ 1:1 เช่น มีผู้ช่วยดิจิทัลประจำตัว • สร้างกิจวัตร "จำกัดเวลาใช้งาน–ประเมินความรู้สึกหลังใช้งาน
ครอบครัว–ชุมชน	• สร้างบทบาท "ลูกหลานครูเทคโนโลยี" เพื่อกำกับการใช้งานแบบอ่อนโยน • จัดพื้นที่ปลอดภัยในชุมชน เช่น ศูนย์เรียนรู้ชุมชนหรือศาลาให้ใช้งานพร้อมพี่เลี้ยง	ใช้กลุ่มไลน์หรือกิจกรรมผู้สูงวัยประจำหมู่บ้านเป็นพื้นที่ฝึกการใช้แบบกลุ่ม • แต่งตั้งผู้ดูแลเทคโนโลยีในหมู่บ้าน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน อสม.
ระบบ–นโยบาย	• ส่งเสริมรายการ "รู้จักใช้เน็ต" รายสัปดาห์ผ่านสื่อหลัก • กำหนดมาตรฐานการโฆษณา/เนื้อหาออนไลน์ที่เหมาะสม • เพิ่มบทบาท กสทช. ในการจัดโซนเนื้อหาปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ	• ผลักดัน "คลินิกเทคโนโลยีชุมชน" หรือ Kiosk Digital Care • เก็บ Big Data สัญญาณภัย เช่น กดลิงก์สุ่ม • สนับสนุน UI/UX ที่เป็นมิตรกับผู้สูงวัย

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
2. มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต
ระดับมาตรการ
กลุ่มทั่วไป
กลุ่มเปราะบาง
บุคคล
• ฝึกทักษะ "หยุด–คิด–ถาม–ทำ"
• สอนแยกแยะลิงก์ปลอม, SMS ปลอม
• ทำแบบทดสอบก่อน-หลังเรียนรู้ เช่น เกมรู้ทันมิจฉาชีพ
• จัดกิจกรรม roleplay "จำลองการถูกหลอก"
• จัดคู่ Buddy คอยเตือน
• ออกแบบแอป "เตือนภัยก่อนคลิก"
ครอบครัว–ชุมชน
• ข้อตกลงออนไลน์ร่วมกันในครอบครัว
• ใช้กิจกรรมศูนย์ผู้สูงวัยเป็นพื้นที่แชร์ประสบการณ์
• เครือข่ายจับตาภัยออนไลน์
• แนวร่วมผู้ช่วยด้านดิจิทัลประจำตำบล
ระบบ–นโยบาย
• ศูนย์แจ้งภัยออนไลน์เฉพาะผู้สูงวัย
• หลักสูตร "Anti-Fraud for Seniors"
• ระบบ AI แจ้งเตือนกลุ่มเสี่ยง
• มาตรฐานปกป้องผู้เปราะบาง
• อุดหนุนเนื้อหา local language & culture

ภาพที่ 140 ร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

11.4 ร่างหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

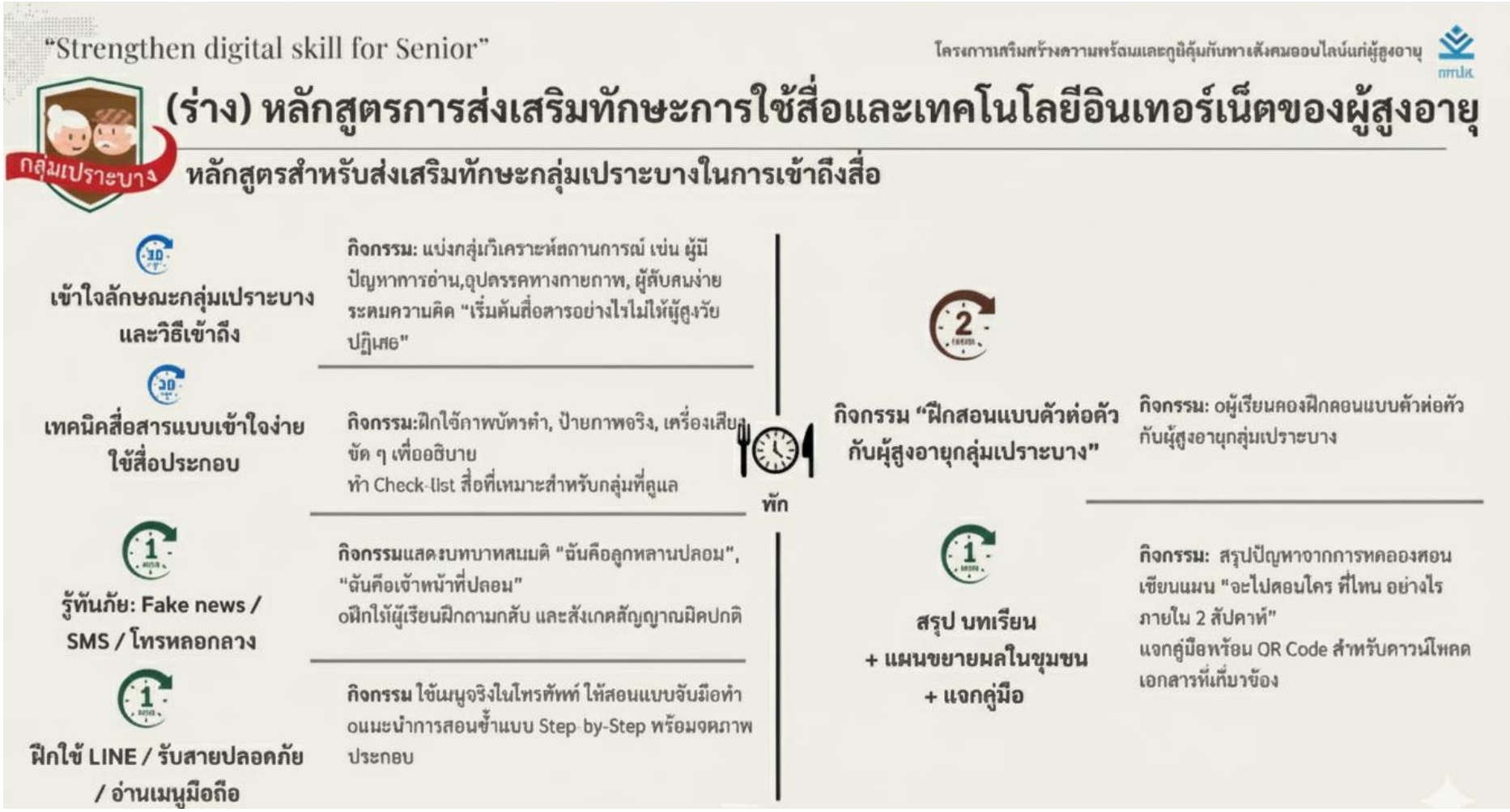

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
(ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
กลุ่มทั่วไป
หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป
กลุ่มเปราะบาง
หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะ
กลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ
01
ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป
กลุ่มเป้าหมาย
ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง
อสม. / อสส. / อสด. ผู้บริบาลและคุ้มครองสิทธิ
ผู้สูงอายุในชุมชน / เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
เยาวชน และ ผู้ดูแลในครอบครัว
02
การอบรม ณ สถานที่จริง (ONSITE)
และกิจกรรมเสริม ONLINE
รูปแบบการอบรม
การอบรม ณ สถานที่จริง
(ONSITE)
03
6 ชั่วโมง
แบ่งเป็น 2 ช่วง ช่วงละ 3 ชั่วโมง
ระยะเวลา
6 ชั่วโมง


"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
(ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
กลุ่มทั่วไป
หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป
กลุ่มเปราะบาง
หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะ
กลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ
04
วัตถุประสงค์
1.พัฒนาทักษะการสื่อสารและสอนผู้สูงวัยกลุ่มเปราะบาง
2.ใช้ภาษาง่ายและอุปกรณ์ช่วยสื่อสาร
3.ฝึกแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อต้องสอนแบบตัวต่อตัว
พัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล 8 ด้าน
- การรู้เท่าทันการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
- การรู้เท่าทันโฆษณาบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันแอปพลิเคชัน
- การรู้เท่าทันข่าวบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันเพลง ละครภาพยนตร์ ละคร และภาพยนตร์ บนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันเกมบนช่องทางออนไลน์
- การรู้เท่าทันการเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ
- การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์
05
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
1.ผู้สูงอายุสามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและแอปพลิเคชันได้ปลอดภัย
2.แยกแยะข่าวปลอม โฆษณาหลอก และภัยทางโทรศัพท์
3.รู้เท่าทันเกม เพลง ละคร สื่อโซเชียล และเลือกเสพอย่างปลอดภัย
1.บุคคลที่ 3 เข้าใจและเข้าถึงกลุ่มเปราะบางได้จริง
2. สามารถถ่ายทอดทักษะดิจิทัลพื้นฐานแบบ Step-by-Step
3.มีแผนขยายผลจริงในระดับครอบครัว/ชุมชน
4.-กลุ่มเปราะบางได้รับการส่งเสริม

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
กลุ่มทั่วไป
(ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป (6 ชั่วโมง)
1.รู้จักโลกออนไลน์และการใช้งานอย่างปลอดภัย
2.ทักษะการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ / โฆษณา / แอปพลิเคชัน
3.Fake News / ข่าวออนไลน์ / โทรศัพท์หลอกลวง
4.Workshop การใช้งาน LINE และ YouTube อย่างปลอดภัย
พัก
5.รู้เท่าทันสื่อบันเทิง: เพลง ละคร เกมออนไลน์
6.รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
7.กิจกรรมสรุป: รู้เท่าทัน – ไม่หลงกล – ใช้เป็น

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
(ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
กลุ่มทั่วไป
หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป (6 ชั่วโมง)
30 MIN
รู้จักโลกออนไลน์และ
การใช้งานอย่างปลอดภัย
กิจกรรม: บัตรคำศัพท์-จับคู่แอปกับหน้าที่
-ให้ผู้เรียนจับคู่ชื่อแอปยอดนิยม (LINE, YouTube, Facebook) กับการใช้งาน (แชท, ดูวิดีโอ, แชร์รูป)
-ถามตอบ "แอปไหนอันตรายถ้าแชร์ข้อมูลผิด?"
1 HOUR
ทักษะการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
โฆษณา / แอปพลิเคชัน
กิจกรรม: ฝึกใช้ Google, วิเคราะห์โฆษณา, จับผิดแอปปลอม
- ชวนค้นคำว่า "สมุนไพร" แล้ววิเคราะห์
- เปิดตัวอย่างโฆษณาเกินจริง และอภิปรายว่า
-จับผิด "แอปจริง-แอปหลอก"
1 HOUR
FAKE NEWS / ข่าวออนไลน์ /
โทรศัพท์หลอกลวง
กิจกรรม: เกม "ข่าวจริง-ข่าวปลอม", จำลองสายมิจฉาชีพ
- แจกข่าวให้แยกว่า "จริง-ปลอม-ยังไม่รู้" พร้อมเหตุผล
- จำลองบทสนทนาโทรศัพท์ที่มักใช้หลอก เช่น "ลูกคุณถูกรถชน" เพื่อฝึกการตั้งสติ
30 MIN
Workshop การใช้งาน LINE
และ YouTube อย่างปลอดภัย
กิจกรรม: ฝึกกดรายงานวิดีโอ, จัดการกลุ่มไลน์ครอบครัว
- แจกโทรศัพท์จำลอง หรือใช้มือถือจริงของผู้เรียน
-สาธิตการรายงาน Spam, ตั้งค่าความเป็นส่วนตัวกลุ่มไลน์
พัก
1 HOUR
รู้เท่าทัน
สื่อบันเทิง: เพลง ละคร
เกมออนไลน์
กิจกรรม: วิเคราะห์ฉากละคร/เนื้อเพลง/เกม
• เปิดฉากละคร/เพลงบางตอน แล้วอภิปรายเรื่องความรุนแรง ภาพลวง
• เกมจับผิด "โฆษณาแฝงไหม"
1 HOUR
รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์
(Social Media)
กิจกรรม:จำลองโพสต์ แชร์ แชต และผลกระทบ
-ให้ผู้เรียนดูตัวอย่างโพสต์ต่างๆ แล้วแยก "โพสต์ส่วนตัว–ข้อมูลล่อเป้า"
- จำลองบทสนทนาใน Messenger พร้อมชี้ว่า "ควรตอบ–ไม่ควรตอบ"
1 HOUR
กิจกรรมสรุป:
รู้เท่าทัน – ไม่หลงกล – ใช้เป็น
• กิจกรรม:เกมบทบาท "ผู้สูงวัยนักสืบดิจิทัล" / แบบประเมินก่อน-หลัง
• เล่นเป็นกลุ่ม 4-5 คน เดินหมากตามคำถามสถานการณ์สื่อจริง

"Strengthen digital skill for Senior"
โครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ
กทปส.
กลุ่มเปราะบาง
(ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ (6 ชั่วโมง)
30 MIN
1.เข้าใจลักษณะกลุ่มเปราะบางและวิธีเข้าถึง
30 MIN
2.เทคนิคสื่อสารแบบเข้าใจง่าย / ใช้สื่อประกอบ
1 HOUR
3.รู้ทันภัย: Fake news / SMS / โทรหลอกลวง (Simulation)
1 HOUR
4.ฝึกใช้ LINE / รับสายปลอดภัย / อ่านเมนูมือถือ
พัก
2 HOURS
5.กิจกรรม "ฝึกสอนแบบตัวต่อตัวกับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง"
1 HOUR
6.สรุป บทเรียน + แผนขยายผลในชุมชน + แจกคู่มือ



ภาพที่ 141 ร่างหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

11.5 ผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา

การสรุปความเห็นจากการประชุมกลุ่ม ได้จำแนกรายงานตามประเด็น ดังนี้

ระดมความคิดเห็นในช่วงที่ 1

11.5.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อเทคโนโลยีมีบทบาทในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุกับสังคมจากผลการสำรวจ

"**ในการกล่าวถึงสังคมผู้สูงอายุ ควรตระหนักว่ามิได้ประกอบด้วยผู้สูงอายุเพียงกลุ่มเดียว แต่ยังมีกลุ่มคนต่างวัยร่วมอยู่ด้วย จึงควรส่งเสริมกิจกรรมระหว่างวัย (Intergeneration)** เพื่อให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในสังคมร่วมกับคนวัยอื่นๆ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เห็นศักยภาพของผู้สูงอายุ โดยอาศัยกลไกการรวมกลุ่มของชุมชนหรือท้องถิ่น"

นักวิชาการมูลนิธิสถาบันวิจับและพัฒนาผู้สูงอายุไทย

"**สถิติของสำนักงานสถิติที่ 13% ในส่วนนี้มีทั้งอยู่คนเดียว และผู้สูงอายุอยู่ด้วยกันเอง เพราะลูกหลานไม่มา ดังนั้น การมีโลกที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์โดยรวม และทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสุข ไม่เหงาและถูกตัดออกจากสังคม อีกทั้งเป็นพื้นที่ที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้ว่าตัวเองยังมีพื้นที่ ตนเองยังเป็นส่วนหนึ่งของวงจรเพื่อน หรือสังคม หรือโลกใบใหญ่นี้**"

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ

เลขาธิการสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย ได้สอบถามถึงลักษณะของคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลแวดล้อม ว่าเป็นพฤติกรรมการใช้งานของผู้สูงอายุ หรือเป็นพฤติกรรมของบุคคลแวดล้อมเอง

ทีมวิจัยชี้แจงว่า การเก็บข้อมูลจากบุคคลแวดล้อมนั้นมุ่งเน้นให้ตอบถึงพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่ตนดูแล ไม่ใช่พฤติกรรมของตนเอง และกลุ่มบุคคลแวดล้อมที่เลือกมาสัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ดูแลหรืออยู่ร่วมกับผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิดเป็นประจำ

เลขาธิการสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย มีการสอบถามว่า เป็นการสัมภาษณ์ในลักษณะคู่ระหว่างผู้สูงอายุ 1 คน กับบุคคลแวดล้อม 1 คนหรือไม่

ทีมวิจัยได้ชี้แจงว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่มไม่ได้มีความสัมพันธ์กันโดยตรง และคำตอบไม่ได้มาจากคู่ของกันและกันแต่อย่างใด

เลขาธิการสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย มีการตั้งข้อสังเกตว่า คำตอบของผู้ดูแลมักประเมินพฤติกรรมของผู้สูงอายุในระดับต่ำ ขณะที่ผู้สูงอายุกลับตอบในลักษณะสูงกว่าความเป็นจริง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้สูงอายุกับผู้ดูแล

ทีมวิจัยได้ชี้แจงว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีและอาจไม่ทราบว่าการกดใช้งานบางอย่างนั้นเป็นการใช้ผิดฟังก์ชัน ขณะที่บุคคลแวดล้อมซึ่งมีหน้าที่ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ย่อมสามารถสังเกตเห็นข้อผิดพลาดนั้นได้อย่างชัดเจน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ ได้สะท้อนประสบการณ์ว่า หากเป็นงานวิจัยของตนเอง จะดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและบุคคลแวดล้อมในลักษณะคู่กัน โดยต้องเป็นผู้ดูแลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น บุตรหลานหรือญาติ และใช้ผู้สัมภาษณ์คนเดียวกัน เพื่อให้สามารถเทียบเคียงคำตอบระหว่างกันได้ชัดเจนขึ้น พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการคัดเลือกบุคคลแวดล้อม แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ผู้ที่อยู่กับผู้สูงอายุมากที่สุด ผู้ที่ดูแลพาไปพบแพทย์ หรือผู้ที่เป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถช่วยสะท้อนภาพพฤติกรรมของผู้สูงอายุได้แม่นยำขึ้น

ในเอกสารหน้าที่ 2 อาจารย์ได้ใช้คำว่า “กลุ่มเปราะบางเด่น” ซึ่งยังไม่ชัดเจนว่า “เด่น” ในที่นี้หมายถึงเด่นในประเด็นใด เนื่องจากอาจารย์ได้อธิบายการแบ่งกลุ่มของผู้สูงอายุเปราะบางออกเป็น 5 ประเภทแล้ว นอกจากนี้ ในหน้าที่ 4 ในการจัดกลุ่มผู้สูงอายุตามช่วงอายุ เช่น ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป, 70 ปีขึ้นไป, หรือ 81 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจารย์ระบุว่าเมื่อนำมารวมกันแล้วควรได้สัดส่วนรวม 100 เปอร์เซ็นต์ แต่จากผลสำรวจปรากฏว่าสัดส่วนรวมเกิน 100 เปอร์เซ็นต์ จึงอาจจำเป็นต้องทบทวนหรือชี้แจงเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการจัดกลุ่มและคำนวณสัดส่วนดังกล่าว

ในส่วนของอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อาจารย์ระบุในช่วงต้นว่าเป็น “โทรศัพท์มือถือ” แต่ไม่มีการกล่าวถึงแท็บเล็ตหรือคอมพิวเตอร์ ทว่าในภายหลังกลับมีการกล่าวถึงว่าผู้สูงอายุบางรายใช้มากกว่าหนึ่งอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต ซึ่งในกรณีนี้ จึงควรระบุให้ชัดเจนว่า หมายถึง 1 ใช้เฉพาะโทรศัพท์มือถือ 2 ใช้เฉพาะแท็บเล็ต 3 ใช้เฉพาะคอมพิวเตอร์ และ 4 ใช้มากกว่าหนึ่งอุปกรณ์ หากไม่มีผู้สูงอายุที่ใช้เพียงแท็บเล็ตหรือเพียงคอมพิวเตอร์เลย ก็ควรชี้แจงให้ชัดเจนว่าข้อมูลในกลุ่ม 2 และ 3 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามอยู่เลย

ในส่วนหน้าที่ 6 ซึ่งกล่าวถึงความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต อาจารย์ได้จัดหมวดหมู่ไว้ เช่น “ใช้ทุกวันหลายชั่วโมง” และ “ใช้ทุกวัน 1–2 ชั่วโมง” อย่างไรก็ตาม คำว่า “หลายชั่วโมง” เป็นคำที่ไม่สามารถระบุปริมาณเวลาได้อย่างแน่นอน จึงขอเสนอให้อาจารย์พิจารณาปรับถ้อยคำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น “ใช้ทุกวันมากกว่า 2 ชั่วโมง” เพื่อให้สามารถตีความและวิเคราะห์ข้อมูลได้แม่นยำขึ้น

สำหรับหน้าที่ 11 ซึ่งเป็นการสรุปจำนวนผู้สูงอายุ ในข้อที่ 6 ได้ระบุว่าเป็น “กลุ่มทั่วไป” และได้แบ่งย่อยออกเป็นกลุ่มเปราะบาง 1 ประเภท 2 ประเภท 3 ประเภท ฯลฯ ซึ่งในจุดนี้ควรอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนว่า การแบ่งประเภทดังกล่าวหมายถึงอะไร ควรอธิบายให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจโครงสร้างและแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

ในประเด็นด้านเทคโนโลยี ตามคำถามข้อที่ 1 ของอาจารย์ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีอย่างมาก จากประสบการณ์ในการลงพื้นที่ทำวิจัย พบว่ากระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ได้จัดให้มีการเรียนรู้คอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ โดยกลุ่มที่เข้าร่วมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 70 ถึง 80 ปี และแสดงความสนใจในการเรียนรู้เป็นอย่างมาก สิ่งที่สะท้อนจากผู้เข้าร่วม คือ ความต้องการที่จะสามารถสื่อสารและใช้เวลาอย่างมีคุณภาพร่วมกับบุตรหลาน โดยเฉพาะการเล่นเกมร่วมกัน ดังนั้น หากสามารถออกแบบหลักสูตรหรือพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีลักษณะเป็นเกมที่ช่วยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกันเอง หรือกับบุคคลใกล้ชิด ก็จะเป็นแนวทางที่ส่งเสริมการเรียนรู้และความผูกพันได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แอปพลิเคชัน “สูงวัย 5G” ซึ่งออกแบบมาเพื่อให้ทุกช่วงวัยสามารถเล่นเกมร่วมกับผู้สูงอายุได้

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ในหัวตารางของกลุ่มอายุผู้ตอบแบบสอบถาม มีการระบุเป็น "ผู้สูงอายุ" และ "ผู้สูงอายุที่บุคคลแวดล้อมดูแล" ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสน จึงควรปรับถ้อยคำให้ชัดเจนเป็น "บุคคลแวดล้อมที่ดูแลผู้สูงอายุ" เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า สำหรับเอกสารหน้าที่ 3 ในส่วนของแนวนโยบายที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มเติมประเด็นการส่งเสริมการเรียนรู้ในศูนย์วัฒนธรรมดิจิทัลผู้สูงอายุ ที่ผสมผสานศิลปวัฒนธรรมและเทคโนโลยี เช่น การฝึกตัดต่อคลิปวิดีโอจากกิจกรรมชุมชน โดยให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ถ่ายทอดเรื่องราวศิลปวัฒนธรรมพื้นถิ่นให้แก่คนรุ่นหลัง อีกทั้งควรส่งเสริมการจัดทำคลิปวิดีโอที่สะท้อนบทบาทของผู้สูงอายุในฐานะพลเมืองดี อาทิ การมีส่วนร่วมทางสังคม การเป็นแบบอย่างที่ดี หรือการเล่าเรื่องประวัติศาสตร์ชาติไทย เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและคุณค่าในตนเอง หากคลิปดังกล่าวสามารถเผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดียได้ ก็อาจก่อให้เกิดช่องทางรายได้สำหรับผู้สูงอายุด้วย

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า ประวัติศาสตร์บอกเล่าเป็นองค์ความรู้เฉพาะที่ไม่มีในตำราเรียน การที่ผู้สูงอายุได้เล่าเกร็ดประวัติศาสตร์จะช่วยส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง

อาจารย์ประจำประธานหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางรายไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง แต่มีความสนใจและชื่นชมเมื่อเห็นลูกหลานใช้งาน

หากผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตรหรือมีบทบาทเป็นวิทยากรด้วย จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หากให้ลูกหลานเป็นผู้สอน อาจไม่ได้รับการยอมรับเท่ากับบุคคลภายนอกที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกัน

ผู้ช่วยศาสตรจารย์ (สบ4) วิทยาลัยพยาบาล มีความคิดเห็นว่า ในเอกสารหน้าที่ 3 ระบุว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับชม YouTube ประมาณร้อยละ 72 จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าผู้สูงอายุดูคลิปประเภทใดบ้าง โดยเฉพาะในหมวดสุขภาพ ควรมีการจำแนกว่าคลิปที่รับชมมีแหล่งที่เชื่อถือได้หรือไม่ เนื่องจาก YouTube ไม่มีการกลั่นกรองเนื้อหาอย่างเป็นระบบ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้สูงอายุหากรับชมคลิปที่มีเนื้อหาไม่ถูกต้อง

นักวิชาการมูลนิธิสถาบันวิจับและพัฒนาผู้สูงอายุไทย มีความคิดเห็นว่า ในการกล่าวถึงสังคมผู้สูงอายุ ควรตระหนักว่ามิได้ประกอบด้วยผู้สูงอายุเพียงกลุ่มเดียว แต่ยังมีกลุ่มคนต่างวัยร่วมอยู่ด้วย จึงควรส่งเสริมกิจกรรมระหว่างวัย (Intergeneration) เพื่อให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในสังคมร่วมกับคนวัยอื่นๆ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เห็นศักยภาพของผู้สูงอายุ โดยอาศัยกลไกการรวมกลุ่มของชุมชนหรือท้องถิ่น

ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ในเอกสารที่กล่าวถึงค่าใช้จ่ายด้านอินเทอร์เน็ต ควรแบ่งรายละเอียดออกเป็นสองหัวข้อ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ผู้สูงอายุเป็นผู้ชำระเอง (เช่น แบบเติมเงิน รายเดือน หรือเน็ตบ้าน) และค่าใช้จ่ายที่ลูกหลานเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การใช้ YouTube มีโฆษณาแทรกซึ่งมักมีเนื้อหาเกินจริง ดังนั้นในการออกแบบหลักสูตรควรมีการสอดแทรกเรื่องความระมัดระวังในการบริโภคสื่อออนไลน์

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้ LINE และ YouTube โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุมาก มักใช้ YouTube เป็นหลัก ซึ่งมักพบโฆษณาแฝงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ตัวอย่างเช่น กรณีคุณแม่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์จากโฆษณาโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการแยกแยะข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ นอกจากนี้ แนวคิดเรื่องการเชื่อมโยงคนต่างวัยเป็นสิ่งที่น่าสนับสนุน เช่นในประเทศญี่ปุ่น เด็กและเยาวชนมีการจองตัวผู้สูงอายุเพื่อร่วมทำกิจกรรม เช่น การทำอาหาร ปลูกต้นไม้ ซึ่งหากสามารถประยุกต์แนวทางนี้ในบริบทของไทย ก็อาจเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างวัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เลขาธิการสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับบุตรหลานและกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเอง โดยมักใช้ LINE หรือ Messenger ขณะที่การใช้สื่อโซเชียล เช่น YouTube, Facebook และ TikTok ส่วนใหญ่ใช้เพื่อรับชมเนื้อหา ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงตนในโลกออนไลน์ แต่เพื่อเฝ้าติดตามชีวิตของลูกหลาน กลุ่มที่ใช้เพื่อความบันเทิง

หรือกิจกรรมส่วนตัวก็มีอยู่บ้าง ส่วนบริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลมักถูกใช้งานเฉพาะเวลาจำเป็นเท่านั้น ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสื่อสารและติดตามชีวิตของคนในครอบครัว

ผอ. กลุ่มนันทนาการสัมพันธ์ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางรายมีลักษณะการถามซ้ำๆ ซึ่งอาจทำให้บุตรหลานรู้สึกอึดอัด การมีผู้ดูแลที่อยู่ในวัยใกล้เคียงกันอาจช่วยให้เกิดความเข้าใจและความอดทนมากกว่า

นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการพิเศษ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุสามารถใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานได้ แต่ยังขาดทักษะเฉพาะ เช่น การพิมพ์ข้อความลงในแอปฯ โน้ต หรือการจัดการอัลบั้มรูปใน LINE จึงจำเป็นต้องมีผู้ช่วยในการใช้งาน หากมีการจัดสอนเทคโนโลยีให้ผู้สูงอายุ ควรมีผู้ช่วยที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักไม่ชื่นชอบคำเรียกตนเองว่า "ผู้สูงอายุ" รวมถึงคำที่สื่อถึงความชรา เช่น แก่ เถ้า หรือเหนี่ยว ดังนั้นชื่อของงานวิจัยควรพิจารณาปรับเป็นคำว่า "พฤฒพลัง" ซึ่งให้ความหมายในเชิงบวกและสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น ในด้านสุขภาพ โรงพยาบาลหลายแห่งมีการจัดตั้งกลุ่ม LINE สำหรับผู้สูงอายุ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้ เนื่องจากผู้สูงอายุมีสิทธิพิเศษด้านการรักษาพยาบาล หากเกิดเหตุฉุกเฉิน ระบบนี้สามารถช่วยให้มีการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น รถพยาบาล หรือมูลนิธิที่ให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า การใช้คำว่า "ผู้สูงอายุ" ยังถือว่าเป็นคำที่สามารถใช้ได้อย่างเป็นทางการ โดยในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กรมกิจการผู้สูงอายุได้พิจารณาและเลือกใช้คำนี้อย่างถี่ถ้วน แต่ผู้สูงอายุบางส่วนไม่ต้องการให้ใช้คำว่า "ติดสังคม" เนื่องจากอาจสื่อความหมายในทางลบคล้ายกับการติดสุราหรือบุหรี่ ดังนั้น คำว่าสังคมสูงวัย หรือสังคมสูงอายุ จึงเป็นคำที่เหมาะสมกว่า เพราะมิได้สื่อความหมายว่าเป็นสังคมเฉพาะกลุ่มของผู้สูงอายุเพียงอย่างเดียว ส่วนคำว่า "พฤฒพลัง" แม้จะมีความหมายดี แต่จำเป็นต้องอธิบายเพิ่มเติม จึงมองว่าคำว่า "ผู้สูงอายุ" หรือ "ผู้สูงวัย" ยังเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

อาจารย์นิเทศศาสตร์ ม.สุโขทัยธรรมาธิราช และผอ. ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง การจัดการความรู้การสื่อสาร และการพัฒนา มีความคิดเห็นว่า ทางที่ผู้วิจัยได้มีการรีวิวแนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศด้วยหรือไม่

ทางทีมผู้วิจัยได้ตอบคำถามว่า มีแนวปฏิบัติที่ดีของต่างประเทศที่ได้รีวิวไว้ ได้แก่ อังกฤษ นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย เกาหลีใต้และประเทศสิงคโปร์

อาจารย์นิเทศศาสตร์ ม.สุโขทัยธรรมาธิราช และผอ. ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง การจัดการความรู้การสื่อสาร และการพัฒนา มีความคิดเห็นว่า ส่วนเพิ่มเติมในประเทศสิงคโปร์จะมี national policy ที่ทำโครงการ future skill ให้ทุนการศึกษาเด็กโรงเรียนและเยาวชนในระดับต่างๆ ในการที่จะได้ทุนจะต้องทำอาสาสมัครดิจิทัล ในเขตพื้นที่โรงเรียนของตนเอง อีกประเด็นหนึ่งในประเทศ EU เน้นศักยภาพของผู้สูงอายุในการปั่นจีดีพีและสร้างคุณค่าให้กับตนเอง โดยนำพื้นที่ school or college เข้ามาใช้เป็น learning space creativity space นำ soft power ของผู้สูงอายุที่มีอยู่แล้วปั่นเป็น economy system เพราะตรงนี้ถือได้ว่าเป็นข้อเสนอทางนโยบายได้เลย ข้อมูลของทีมวิจัยที่เป็นผลออกมานั้นเป็นข้อมูลที่เหมือนกับงานวิจัยที่เคยทำมาแต่เราจะต้องดึงออกมาแล้วปั่นเป็น policy

อาจารย์นิเทศศาสตร์ ม.สุโขทัยธรรมาธิราช มีความคิดเห็นว่า ตนเองได้ทำงานวิจัยและงานวิจัยที่ออกมาเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุที่เป็นข้าราชการ ไม่ได้มีเงินบำนาญแต่เป็นคนที่ทำงานบริษัท เมื่อเกษียณอายุออกมาจะมีความยากลำบากในเรื่องของรายได้ จะทำยังไงให้มีรายได้ ซึ่งอยากให้ความสำคัญกับประเด็น economy system ผู้สูงอายุบางท่านหารายได้โดยการทำคลิปวิดีโอและเผยแพร่ผ่านช่องทาง YouTube

ผอ. ศูนย์วิจัยสังคมผู้สูงอายุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ในการแยกกลุ่มศึกษา ถ้าเป็นไปได้ควรยึดตามหลักของ UN คือเป็นกลุ่ม 60 ปีที่เรียกว่า young old กล่าวคือ กลุ่ม 60 ถึง 69 หรือกลุ่ม 70 ถึง 79 และ 80 ปีขึ้นไป ซึ่งตัวเลขอาจจะมีคลาดเคลื่อนกันนิดนึง แต่โดยรวมอยากให้ปรับในเรื่องของการแบ่งช่วงอายุให้เป็นมาตรฐานสากล อีกจุดหนึ่งคือข้อค้นพบของงานนี้ทำให้เข้าใจความนึกคิดหรือปัญหาของผู้สูงอายุ ซึ่งหลักสูตรที่จะสอนเป็นเรื่องของเทคนิคการใช้ดิจิทัลและการป้องกันหลอกลวง แต่จริงๆแล้วเราน่าจะมอง ผลจากข้อคิดเห็นของผู้สูงอายุ ว่ามีอุปสรรคต่าง ๆ ใดบาง เพื่อเสนอทางภาคธุรกิจด้วยที่จะพัฒนาสินค้าและบริการตอบสนองต่อผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางด้านความจำ ถ้าดูในประเทศญี่ปุ่นจะมีตุ๊กตาหรือนาฬิกาไว้สำหรับเตือนความจำ

บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด มีความคิดเห็นว่า Inter-generational ขออนุญาตแชร์ประสบการณ์ของบริษัทยังแฮปปี้ได้มีการทำโครงการหนึ่งขึ้นมาที่มีชื่อว่า YoungHappy volunteer ซึ่งเห็นเด็กเด็กมัธยมที่ต้องทำพอร์ตเข้ามหาวิทยาลัย จึงสร้างเป็นโครงการนี้ขึ้นมาเพื่อให้เด็ก ๆ ที่ต้องการสร้างพอร์ตหรือสนใจในกิจกรรมของผู้สูงอายุ มาเทรนนิ่ง เพื่อที่จะเป็นผู้สอนเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุ เนื่องจากเทคโนโลยีถ้าให้ผู้สูงอายุสอนกันเองไม่ได้ ต้องให้เด็ก ๆ สอน โดยเมื่อสอนน้อง ๆ แล้วมีการจัดคลาสฟรีให้กับผู้สูงอายุ ปรากฏว่าได้รับการตอบรับที่ค่อนข้างดี นอกจากผู้สูงอายุจะได้รับทักษะทางดิจิทัลแล้ว เด็ก ๆ เองก็ได้เห็นมุมมองของผู้สูงอายุ ซึ่งตอนนี้บริษัทยังแฮปปี้มีน้อง ๆ ที่สามารถสอนเทคโนโลยีกับผู้สูงอายุได้ประมาณ 300 คน

นักวิชาการวัฒนธรรมชำนาญการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีความคิดเห็นว่า ทางกระทรวงวัฒนธรรม จะนำสมาชิกในครอบครัวที่ต่างวัยกันมาจัดเป็นอบรมเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ และจะนำวิทยากรมาสอนทำคลิปร่วมกันในครอบครัว ส่งผลให้ได้สัมพันธภาพที่ดีในครอบครัว และลดช่องว่างระหว่างวัย สามารถเรียนรู้การเท่าทันสื่อและการผลิตคลิป ซึ่งทางกระทรวงได้ทำทุกปี ปีละ 4 ภูมิภาค ภาคละ 100 คน จากผลของโครงการพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับที่สูง

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ขอเพิ่มเติมในเรื่องของประเด็นของสุขภาพ เช่นการนัดหมายแพทย์ของโรงพยาบาล ที่เกี่ยวข้องกับ Telemedicine นอกเหนือไปจากการค้นหาข้อมูลสุขภาพเบื้องต้น ในปัจจัยด้านมิติสุขภาพก็เป็นสิ่งสำคัญที่เทคโนโลยีจะมีส่วนร่วม นอกจากนี้ในมิติทางสังคมจะเป็นการเข้าถึงการบริการจากรัฐเช่น แอปพลิเคชันเป๋าตัง แอปพลิเคชัน หมอ กทม. การตรวจเช็คและการเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุถ้าเข้าถึงก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า งานวิจัยที่ออกมาเพื่อนำเสนอแนวนโยบาย ดังนั้น จึงเห็นแนวทางการเสนอเป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรก การสนับสนุนทางสังคมดิจิทัลที่จะมีในเรื่องของการสร้างงานอาสาสมัครดิจิทัลในชุมชน ในส่วนนี้มองว่า ปัจจุบันภาครัฐมีอาสาสมัครเยอะมากในทุกหน่วยงาน ดังนั้น เราจะทำยังไงให้อาสาสมัครที่มีอยู่นั้นมีคุณภาพ

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันตลาดแรงงานในภาพรวมจะเป็นลักษณะของการทำ content ซึ่งเห็นว่า ถ้าผู้สูงอายุบางส่วนที่เข้าถึงเทคโนโลยี และใช้เป็นเครื่องมือชิ้นสำคัญที่สามารถเป็นช่องทางการหารายได้ หรือไม่ว่าจะเป็นการสร้างตัวตนในสังคม ช่วยส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ

นักวิชาการแรงงานชำนาญการ กรมการจัดหางาน มีความคิดเห็นว่า ทางกรมการจัดหางานมีกิจกรรมพัฒนาผู้สูงอายุสู่ตลาดแรงงาน มีการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้อุปกรณ์มือถือ ทักษะพื้นฐานในการใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งผลของโครงการผู้สูงอายุสามารถนำเทคโนโลยีที่สอนไปต่อยอดในการหารายได้ ๆ ซึ่งการสอนรุ่นละ 10 คน ของแต่ละจังหวัด

ผอ. ศูนย์วิจัยสังคมผู้สูงอายุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ในประเทศไทยมีการพัฒนาหรือกำหนดนโยบายต่าง ๆ ส่วนใหญ่เป็นของภาครัฐซึ่งรัฐเป็นเจ้าของโครงการซึ่งงบประมาณจำกัด และบุคคลดำเนินการก็จำกัด ทำไมเราไม่ส่งเสริมในเรื่องของ Inter-generational เพราะ เรามีกิจกรรมเพื่อสังคม ถึงแม้เป็น อาสาสมัคร แต่ไม่ใช่ว่าทุกอย่างจะไม่รับเงิน แต่เป็นเงินที่ทำให้มี contribution ถ้าเราปรับMindset ตรงนี้ได้เราจะช่วยส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมในปัจจุบันจะมีมากขึ้น มี

โครงการในการสนับสนุนเกษตรกรผู้สูงอายุ โดยมีลูกหลานหรือคนในโรงเรียนหรือวิทยาลัยเกษตรมาร่วมกันทำ smart farming

ประธานกรรมการบริหาร Go Mamma และ Prompt Care Academy มีความคิดเห็นว่าที่ผ่านมาได้ทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุในกลุ่มที่ Active อยู่ ไม่ว่าจะเป็นติดสังคม หรือติดบ้าน ทั้งนี้จากประสบการณ์ทำงานในระดับครอบครัวมานานกว่า 19 ปี ได้มีความคิดเห็นว่า มี 2 หลัก กล่าวคือ **ส่วนที่หนึ่ง** ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุพึ่งพาตัวเองได้ สอดคล้องกับลูกหลานที่มีจำนวนน้อยลง ในอดีต เราเคยมีลูกหลานถึง 7-8 คนต่อผู้สูงอายุ 1 คน การจัดการดูแลจึงทำได้อย่างต่อเนื่อง แต่อนาคตอาจมีลูกหลาน 1-2 คนต่อผู้สูงอายุ 1 คน การจัดการดูแลจึงอาจทำไม่ได้เช่นนั้น และทำอย่างไรให้สังคมเปิดรับให้ผู้สูงอายุเข้ามาอยู่ในสังคม ทั้งนี้ ส่วนตัวคิดว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุว่าจะสามารถดูแลตัวเองอย่างไร แต่ต้องมีคำแนะนำเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุก่อน เนื่องจากผู้สูงอายุบางครั้งจะไม่รู้ว่าตนเองไม่รู้ในเรื่องอะไร นอกจากนี้เทคโนโลยีจะช่วยทำให้ผู้สูงอายุรู้ว่าสิ่งที่รู้อยู่นั้นถูกต้องหรือไม่

ส่วนที่สองคือ อยากให้ผู้สูงอายุเชื่อมต่อกับสังคม กล่าวคือ ทำให้ผู้สูงอายุพูดคุยกับลูกหลานรู้เรื่อง ทั้งนี้ ตอนที่ Go Mamma ทำกิจกรรมนั้น ได้ลงไปสอนผู้สูงอายุในลักษณะการใช้ Application เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเชื่อมต่อกับสังคมได้ โดยสอนทั้งการใช้ TikTok Google Grab หรือ Shopee ซึ่งในปีที่แล้วดำเนินการสอนประมาณ 1,000 คน ที่โรงเรียนหรือชมรมผู้สูงอายุ จากการสอนพบว่า สิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุอยากเรียน เพราะลูกหลานของผู้สูงอายุนั้นไม่ค่อยมีความสุขในการสอน ผู้สูงอายุจึงอยากมาเรียนกับผู้สอน เพื่อจะได้เชื่อมต่อ พูดคุยกับลูกหลานให้รู้เรื่องได้ อีกทั้ง มีความเห็นว่าในสังคมมีคนอีกกลุ่มหนึ่ง คือกลุ่มคนเจนซี ที่ปัจจุบันมีค่อนข้างเยอะ หากพิจารณาว่าจะนำทรัพยากรในสังคมคือเจนซี มาช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างไร จะเป็นประโยชน์มาก

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่าพยายามตอบคำถามผู้วิจัยว่า Internet ช่วยสร้าง Social Connection แต่อาจต้องขยายส่วนสำรวจความเห็น (Survey) ว่าการที่ผู้สูงอายุกล่าวว่า Internet ทำให้ชีวิตดีขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับสิ่งที่ตนทราบ เนื่องจากในปัจจุบันผู้สูงอายุจะต้องก้าวทันโลก กลุ่มตัวอย่างที่ผู้สูงอายุที่จะใช้อินเทอร์เน็ตได้เป็นผู้สูงอายุตอนต้น คือ 60-69 ปี นั้นเป็นไปตามหลักสากล อย่างไรก็ดีในเรื่องของมิติเทคโนโลยีกับสังคม ตนเองมีความคิดว่าอินเทอร์เน็ตมีความกว้างของข้อมูล ในด้านการไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลผู้สูงอายุสามารถกลับมาหาข้อมูลเพิ่มเติมเองได้ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้สูงอายุเชื่อมต่อกับสังคม โดยในปัจจุบันผู้สูงอายุมีแนวโน้มอยู่คนเดียว สอดคล้องกับสถิติของสำนักงานสถิติที่ 13% ในส่วนนี้มีทั้งอยู่คนเดียว และผู้สูงอายุอยู่ด้วยกันเอง เพราะไม่มีลูกหลาน หรือลูกหลานไม่มา ดังนั้น การมีโลกที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ผ่านอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์โดยรวม และทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสุข

ไม่เหงาและถูกตัดออกจากสังคม อีกทั้งเป็นพื้นที่ที่ทำให้ผู้สูงอายุรู้ว่าตัวเองยังมีพื้นที่ ตนเองยังเป็นส่วนหนึ่งของวงจรเพื่อน หรือสังคม หรือโลกใบใหญ่นี้

ทั้งนี้ อยากฝากขั้นตอนต่อไปให้นักวิจัยว่า ห่วงผู้สูงอายุบางคนที่เหงาอาจจะหลงเข้าไปอยู่ใน Romance Scam ได้ เพราะผู้สูงอายุบางคนหย่าร้าง ต้องการเพื่อน ซึ่งต้องสร้างความตระหนักรู้และภูมิคุ้มกันในเรื่องนี้ (Media Literacy)

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่าขอเสริมประสบการณ์ในเรื่องบทบาทเทคโนโลยีสื่อที่มีต่อสังคม สิ่งที่ตนเห็นคือ สื่อจะช่วยเหลือในการเกาะเกี่ยวกันในทางสังคม ยกตัวอย่างคือ เวลาที่ตนและคณะเดินทางไปสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุนั้น ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะบอกว่าอย่าห้ามไม่ให้ส่งสวัสดีวันจันทร์ อังคาร เพราะคล้ายเป็นสัญญาณที่ส่งต่อเพื่อนในกลุ่มเพื่อทำให้รู้ว่ายังมีชีวิตอยู่ เป็นการดูแลกันเองในรูปแบบหนึ่ง รวมถึงมีการเกาะกลุ่มกันเพื่อรายงานสถานการณ์ประจำวันกับคนในกลุ่มไลน์ เพื่อดูแลกันในโลกออนไลน์ได้ อีกมิติหนึ่งคือ ตนสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้สื่อให้เป็น และสามารถถ่ายรูป แต่งรูป ถ่ายชีวิตประจำวันได้เอง พร้อมดำเนินการคิดแคปชั่น ตนคิดว่าการสนับสนุนดังกล่าวเป็นวัฒนธรรมที่ผู้สูงอายุสามารถสร้างขึ้นได้เอง และสร้างการเกาะเกี่ยวกันของสังคมได้ด้วย

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่าเสนอให้คำนึงถึงความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุเปราะบาง ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวข้องกับความเชื่อมโยงทางสังคมที่สัมพันธ์กับภาวะเหงา (loneliness) อาชีพ และบทบาทความเป็นพลเมือง ปัจจุบันผู้สูงอายุติดตามข่าวสารบ้านเมือง อาจทำให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลเท็จ (Fake News) เนื่องจากขาดทักษะรู้เท่าทันสื่อ ดังนั้น งานวิจัยควรเชื่อมโยงประเด็นต่าง ๆ ทั้งด้านวัฒนธรรม สุขภาพ เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี รวมถึงบูรณาการเข้ากับหลักสูตรอย่างเป็นระบบ

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุมีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เคยทำงานมาก่อนวัยเกษียณ ทั้งนี้ในงานวิจัยที่เสนอผลว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังมีโอกาสโดนหลอกมากกว่าอยู่กับลูกหลาน ซึ่งไม่ตรงกับข้อมูลสถิติของทางสำนักงานที่บ่งชี้ว่าผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวกลับมีภูมิคุ้มกันมากกว่า อาจเพราะความกลัว แต่ในขณะที่ผู้สูงวัยที่อยู่กับครอบครัวจะมีช่วงจังหวะเวลาที่ครอบครัวไม่อยู่ด้วย และมิจฉาชีพจึงใช้ช่องนั้นเข้ามาทำดีกับผู้สูงวัย โดยทำตัวเหมือนลูกหลาน จากนั้นก็กลายเป็นมิจฉาชีพและหลอกให้โอนเงิน หรือทำธุรกิจไปในภายหลัง เข้าตำราว่า “คนที่ไว้ใจร้ายที่สุด”

ทั้งนี้ ในส่วนมิติการเก็บข้อมูลนั้น ร้อยทั้งร้อยของผู้เสียหายไม่บอกว่าตนถูก Romance Scam และผู้เสียหายมักจะตัดไปยังปัญหาทันที โดยมักจะ Twist (บิด) เรื่อง Romance Scam เป็นเรื่องชวนหลอกลงทุนไป ทั้ง ๆ ที่ต้นเหตุคือ RS

คณบดี คณะพยาบาลศาสตร์ ม. สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า อินเทอร์เน็ตมีทั้งผลกระทบทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ กล่าวคือ เชิงบวกสามารถดึงผู้สูงอายุที่ติดบ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมกับสังคมแต่ต้องมีความตระหนัก ในเรื่องของการทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง และประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตอีกประการหนึ่งคือ ผู้สูงอายุสามารถดูแลตัวเองด้านสุขภาพ หาข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงหารายได้หลังเกษียณได้ ทำธุรกรรมทางการเงินได้เอง แต่ส่วนที่เป็นโทษก็มีเช่นกัน เช่น ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัว บางครั้งครอบครัวก็เข้าถึงไม่ได้ ผู้สูงอายุนำโทรศัพท์มือถือไปซ่อนเวลาลูกหลานเข้ามา แล้วเปิดทีวีอำพราง ลูกหลานเข้าใจว่าดูแต่โทรทัศน์ ไม่มีปัญหา แต่แท้จริงแล้วผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์ในการติดต่อกับบุคลคลอื่นที่มีลักษณะของ Romance Scam

ทั้งนี้ ในหลักสูตรผู้ดูแลมีความคิดเห็นว่า เมื่อพูดถึงอาสาสมัคร พบว่า อสม. ให้ความร่วมมือดี ซึ่ง อสม. ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุส่งผลให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดบ้าน หรือติดเตียงได้ แต่ในกลุ่ม อสม. ประสบปัญหาคือ ส่งงานไม่ได้ มือถือใช้ไลน์ไม่ได้ กดไม่ถูก มีข้อสังเกตเพิ่มเติมคือ ผู้สูงอายุอยู่กับ TikTok ทั้งวัน ทำให้เสียสุขภาพกายและสุขภาพจิต

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสารมวลชน: เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุกับสังคม โดยมิติที่ใช้มากที่สุดคือ มิติความสัมพันธ์ในครอบครัว (ร้อยละ 81) รองลงมาคือ การใช้เพื่อการทำงาน การค้นหาข้อมูลและติดตามข่าวสาร และการรับชมคลิป วิดีโอ ฟังเพลง และฟังข่าวสาร ตามลำดับ ในส่วนของมิติสังคม เห็นควรให้หลักสูตรมีการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้สูงอายุก่อนเข้าร่วม เช่น การเพิ่มเติมเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้พิการ (Disability) และการรู้เท่าทันด้านสุขภาพ (Health Literacy) เพื่อไม่ให้เกิดการทอดทิ้งกลุ่มใดไว้ข้างหลัง

สำหรับหลักสูตร ควรออกแบบให้มีประสบการณ์ผู้ใช้ (UX/UI) ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และมีฟังก์ชันการใช้งานที่สะดวก เช่น ปุ่มกดที่ใช้งานง่าย ในมิติด้านความสุข เห็นว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) เพื่อนำเสนอวิธีการส่งเสริมสุขภาพด้วยตนเอง เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุทุกคนควรเข้าถึงได้ทั้งนี้ ได้มีการเสนอโมเดลการจัดตั้งศูนย์ดิจิทัลเพื่อให้นักศึกษาเข้ามาเป็นอาสาสมัครสนับสนุนการใช้สื่อของผู้สูงอายุ โดยมีตัวอย่างในจังหวัดขอนแก่น อย่างไรก็ตาม เห็นควรปรับรูปแบบดังกล่าวให้เป็นการดำเนินงานโดยอาสาสมัครอย่างแท้จริง

11.5.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแง่มุมผลการใช้เทคโนโลยีที่สะท้อนวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม หรืออัตลักษณ์เฉพาะของกลุ่มผู้สูงอายุ

"ในกิจกรรมที่เคยดำเนินการพบว่า **การให้ผู้สูงอายุเขียนอัตชีวประวัติของตนเองสามารถสะท้อนถึงเรื่องราวของสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถนำไปพัฒนาเป็นเนื้อหาในหลักสูตรการเรียนรู้ได้ เช่น ตัวอย่างคลิปใน YouTube ที่มีการเล่าประวัติดาราร่วมกับภาพประกอบ**"

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า หากจะจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการตัดต่อคลิปวิดีโอให้แก่ผู้สูงอายุ ควรให้ความระมัดระวังในประเด็นเรื่องการถูกบูลลี่หรือเปรียบเทียบกันเองระหว่างผู้สูงอายุ โดยเฉพาะจากจำนวนผู้ติดตาม เช่น ผู้สูงอายุที่ทำคลิปร่วมกับสัตว์เลี้ยงอาจได้รับความนิยมมากกว่าผู้ที่นำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับการปลูกต้นไม้ ดังนั้นหลักสูตรควรเน้นเสริมสร้างความภูมิใจในกระบวนการสร้างสรรค์และการนำเสนอ มากกว่าการให้ความสำคัญกับจำนวนผู้ติดตามหรือยอดกดถูกใจ นอกจากนี้ควรส่งเสริมความมั่นใจให้ผู้สูงอายุ กล้าที่จะเรียนรู้และลงมือปฏิบัติ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลว่าจะถูกตำหนิหรือทำผิดพลาด อีกทั้งสังคมไทยยังมีลักษณะของการวิพากษ์วิจารณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต จนทำให้ผู้สูงอายุบางรายไม่กล้าที่จะเผยแพร่ผลงานหรือปลีกตัวออกจากสังคมในที่สุด

หากคลิปวิดีโอมุ่งเน้นเชื่อมโยงกับเยาวชน ควรออกแบบให้มีความกระชับ เนื่องจากพฤติกรรมการรับชมของเด็กในปัจจุบันไม่นิยมเนื้อหาที่ยาวเกินไป ทั้งนี้ควรพิจารณาโปรแกรมที่สามารถใช้งานง่ายและประมวลผลได้รวดเร็ว อีกประเด็นที่ควรคำนึงถึง คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้สูงอายุสามารถแยกแยะระหว่างเทคโนโลยี AI กับเหตุการณ์จริง เช่น ในกรณีข่าวปลอมเรื่องตึกถล่มที่มีการเผยแพร่ในวงกว้าง ผู้สูงอายุอาจเกิดความตื่นตระหนกได้ จึงควรมีการส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อควบคู่กันไป อีกทั้งผู้สูงอายุควรทำความเข้าใจพัฒนาการของเด็กด้วยไม่ใช่เด็กจะเข้าใจผู้สูงอายุอย่างเดียว

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า สำหรับในเอกสารข้อ 9 ซึ่งมีการกล่าวถึงการฟังเพลงหรือฟังธรรมะของผู้สูงอายุ แต่กลับไม่มีการระบุถึงความสนใจในการฟังเรื่องเล่าประวัติศาสตร์ ทั้งที่ในความเป็นจริงผู้สูงอายุจำนวนมากมีความชื่นชอบและสนใจในเรื่องดังกล่าว ควรส่งเสริมการทำคลิปวิดีโอเกี่ยวกับเรื่องราวท้องถิ่นหรือประวัติศาสตร์ในชุมชน ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดภูมิปัญญา ทักษะ และประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้คนรุ่นหลัง อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้สูงอายุอีกด้วย ควรพิจารณาศึกษาโครงการ "ย่านสร้างสรรค์" ของกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจเป็นต้นแบบหรือแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ในกิจกรรมที่เคยดำเนินการพบว่า การให้ผู้สูงอายุเขียนอัตชีวประวัติของตนเองสามารถสะท้อนถึงเรื่องราวของสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี อีกทั้งสามารถนำไปพัฒนาเป็นเนื้อหาในหลักสูตรการเรียนรู้ได้ เช่น ตัวอย่างคลิปใน YouTube ที่มีการเล่าประวัติดาราร่วมกับภาพประกอบ เป็นต้น

อาจารย์ประจำประธานหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางท่านไม่ต้องการใช้ชีวิตอยู่เพียงลำพังที่บ้าน แต่มีความต้องการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้คนในชุมชน หากสามารถจัดหลักสูตรที่เน้นการเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างชุมชนได้ จะเป็นแนวทางที่ดี

ผอ. กลุ่มนันทนาการสัมพันธ์ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า ปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดให้มีอาสาสมัครที่เรียกว่า อสทก. และกรมพลศึกษาได้จัดตั้งอาสาสมัคร อสก. ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เนื่องจากมีเวลาว่างและพร้อมร่วมกิจกรรม โดยมีบทบาทในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั่วประเทศ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ การใช้เพลงพื้นถิ่น เช่น เพลงบอกของภาคใต้ ก็สามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดเรื่องราวประวัติศาสตร์ท้องถิ่น

เลขาธิการสมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ความเชื่อมโยงภายในครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างวัย ตัวอย่างหนึ่งที่สะท้อนประเด็นนี้ได้อย่างชัดเจน คือ "รุงรัง Stories" โดยอาจารย์วิมล บุณยกรณ์ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่มีความอบอุ่น ถ่ายทอดเรื่องราวของคุณย่าผ่านมุมมองของหลาน ทำให้เกิดการเชื่อมโยงทางอารมณ์ ไม่เพียงแต่กลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้นที่รับชม แต่ยังสามารถเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ได้ด้วย ด้วยเหตุนี้ การออกแบบหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและบุตรหลานได้เรียนรู้ร่วมกัน อาทิ การเรียนรู้การผลิตคลิปวิดีโอที่สะท้อนความสัมพันธ์ในครอบครัว จึงเป็นแนวทางที่ควรพิจารณาบรรจุไว้ในกิจกรรมหรือหลักสูตรต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีตัวอย่างกิจกรรมที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความสัมพันธ์ข้ามรุ่น เช่น กิจกรรมอบรมเพื่อส่งเสริมให้บุตรหลานมีความตั้งใจสืบทอดธุรกิจของครอบครัว โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งช่วยสร้างความเข้าใจและความใกล้ชิดระหว่างผู้สูงอายุกับบุตรหลานได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ หากมีการผลิตคลิปวิดีโอดังกล่าว ควรพิจารณาถึง Status ที่ผู้สูงอายุใช้ควรเหมาะสมกับสังคม

อาจารย์นิเทศศาสตร์ ม.สุโขทัยธรรมาธิราช และผอ. ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง การจัดการความรู้การสื่อสาร และการพัฒนา มีความคิดเห็นว่า การทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุจะเป็นลักษณะของ One Shot กล่าวคือ ผู้สูงอายุถูกเทรนแล้วก็ถูกทิ้ง ด้วยสมองและทักษะที่ไม่ได้เกิดมาในยุคดิจิทัล ดังนั้น ควรแนวทางอย่างไรที่จะส่งเสริมด้านดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ จึงมองเห็นคนใกล้ตัวของผู้สูงอายุ คือ องค์การ

บริหารส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อนบ้าน คนในชุมชนหรือผู้นำชุมชน แล้วพอผู้สูงอายุรู้สึกสบายใจในการใช้งานดิจิทัลแล้ว การเผยแพร่ทางวัฒนธรรมจะเกิดขึ้น เช่น อยากที่จะเผยแพร่วัฒนธรรม อยากจะเล่าเรื่องของตนเอง และผู้สูงอายุมีความใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อมที่มันจะหมุนไปเป็น green economy เช่น สมัยก่อนผ้าครามขายได้ในราคาถูกแต่พอมีในเรื่องของ stories เข้ามาผ้าครามขายได้ในราคาสูง ทั้งนี้ถ้าสังเกตจริง ๆ แล้วแนวปฏิบัติที่ดีของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเกิดจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ทั้งงานวิจัยต่าง ๆ มีการเสนอแนะแนวทางในการช่วยเหลือทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุเช่นการลดค่าบริการอินเทอร์เน็ตเป็นต้น ดังนั้นเราควรที่จะนำงานวิจัยต่างๆมา ดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประธานมูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุในการสอนใช้เทคโนโลยีควรที่จะเน้นปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี โดยเน้นในเรื่องของการร้องรำทั้งเพลง และมีกิจกรรมที่ทั้งใช้สมองและความจำ นอกจากนี้ในด้านการแสดงออกที่เห็นได้ชัดคือกิจกรรมการร่ายรำ ทั้งนั้นควรที่จะเน้นวิชาการประมาณ 10 นาที และกิจกรรมบันเทิงเน้นไปที่ 20 นาที

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุที่โรงเรียนของธรรมศาสตร์ นอกจากการเข้ามาเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ แล้ว ผู้สูงอายุยังใช้พื้นที่ตรงนี้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุด้วยกันเอง ทั้งเพื่องานหรือธุรกิจ นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังมีการเสนอกิจกรรมที่อยากทำกับทางโรงเรียนของธรรมศาสตร์เช่นกีฬาสีของผู้สูงอายุ มี meeting รวมรุ่น

ประธานมูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี มีความคิดเห็นว่า ทั้งนี้มองว่านักเรียนที่เป็นผู้สูงอายุของโรงเรียนธรรมศาสตร์เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีรายได้ แต่ทางโรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นมาโดยจิตอาสา ผู้สอนจะไม่มีค่าตอบแทนเป็นจิตอาสา ซึ่งทาง โรงเรียนผู้สูงอายุของ กทม. ต้องทำ ด้วยใจจริง ๆ จะแตกต่างจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีงบประมาณในการดำเนินการ ดังนั้นกลุ่มที่มาเรียนจึงเป็นกลุ่มที่มีหลากหลาย กลุ่มที่มีเงินจะมาช่วยทางด้านการเงิน ส่วนกลุ่มที่ไม่ค่อยมีเงินจะช่วยในเรื่องของกำลังแรง กีฬาสีผู้สูงอายุในกทม. ก็ได้มีการระดมทุน ทำให้เกิดภาพวัฒนธรรมของความร่วมมือด้วยจิตอาสา

ผอ. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความคิดเห็นว่า ควรคำนึงถึง การเข้าถึงเชิงวัตถุ ความเสมอภาคทางดิจิทัล ที่เป็นในลักษณะของออนไลน์ยังไม่เท่ากัน รายงานที่เสนอมาพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุยังมีหลายกลุ่ม และมีพื้นที่ที่ต่างกันด้วย ดังนั้นการเข้าถึงอินเตอร์เน็ต ยังไม่มีความยุติธรรมมากพอ นอกจากนี้การเข้าถึงทักษะ เห็นด้วยที่ใช้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นในแต่ละท้องถิ่น หรืออาสาสมัครเข้ามาช่วยเหลือในการฝึกฝนทักษะทางเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ฟังก์ชันของการใช้งานอุปกรณ์มีความแตกต่างหลากหลาย ระบบออนไลน์จะเน้นการใช้โทรศัพท์มือถือเพียงอย่างเดียวหรือจะรวมไปถึงคอมพิวเตอร์ รวมทั้งในเรื่องของแรงจูงใจในการใช้ นอกจากการใช้สื่อสารกับลูกหลานแล้วสามารถยกระดับในหลาย ๆ เรื่องได้ เช่น

ผู้สูงอายุสามารถสร้างสรรค์สื่อที่มีคุณค่าได้ สุดท้ายในเรื่องของการทำงานของผู้สูงวัย จะต้องบูรณะร่วมกันทุกภาคส่วน การทำความเข้าใจผู้สูงอายุสำหรับเด็กควรเสริมไว้ในบทเรียนด้วย เพื่อให้เด็กเข้าใจบุคคลใกล้ตัวที่เป็นผู้สูงอายุมากขึ้น ดังนั้น ถ้าใช้ inter generation การเข้าใจกันระหว่างวัยเป็นเรื่องสำคัญมาก อีกทั้งชั่วโมงในการใช้งานอินเตอร์เน็ตของผู้สูงอายุจากงานวิจัยที่ตนเคยทำพบว่า ผู้สูงอายุใช้อินเตอร์เน็ตเป็นเวลานานมาก ซึ่งผู้สูงอายุควรมีการเรียนรู้การจำกัดชั่วโมงในการใช้งาน ภาวะทางอารมณ์ที่ต้องฝึกฝน

ผอ. ศูนย์วิจัยสังคมผู้สูงอายุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า งานวิจัยชิ้นนี้เป็นประโยชน์ต่อสังคมถ้าเป็นไปได้ทางทีมควรจะทำอย่างต่อเนื่อง ถ้าเป็นไปได้ควรนำผลและสกัดออกมา และควรเสนอข้อเท็จจริงต่อภาครัฐหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่จะเข้ามาร่วมกันช่วยเหลือ นอกจากนี้ควรมีการจัดสัมมนาจากหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย เพราะ ณ ที่นี้เชิญผู้เชี่ยวชาญมาซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรง ถ้าให้ได้ประโยชน์จริง ๆควรจัดสัมมนา และเชิญองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น หรือผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่มาร่วมเผยแพร่ประเด็นปัญหานี้ หรือในฐานะกระทรวงดิจิทัลก็ได้ เพราะ ในปัจจุบันนี้แต่ละหน่วยงานทำงานแยกส่วนกัน ทั้งนี้กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ยังมองว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบาง ดังนั้นในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ ควรมีโอกาสได้ทำงานได้ เข้าสู่ระบบกระทรวงแรงงาน

สำนักงานสถิติมีการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ได้ในระดับหนึ่ง แต่ถ้าทางทีมผู้วิจัยมีการเก็บข้อมูลต่อเนื่องจากคนเดิม ในแง่ของข้อมูลเราจะเห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน ทั้งนี้เราจะเห็นได้ว่าในปีนี้มีเพียงผู้สูงอายุเพียงร้อยละ 10 ที่ไม่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยี อีก 2 ปีข้างหน้าเราจะมาสำรวจเพิ่มเติมว่าผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีโดยไม่มีปัญหาเพิ่มขึ้นไหม ซึ่งถือเป็นการติดตามและประเมินผลโครงการ

ผู้จัดการศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า กระทรวงดิจิทัลเคยมีการศึกษา Digital world being ซึ่งมีมิติทั้งหมดอยู่ 5 มิติได้แก่มิติทางด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต สุขภาพทางสังคม ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการเป็นพลเมืองดิจิทัล เข้าใจว่า ETDA มีข้อมูล ซึ่งสำนักงานสถิติอาจจะเป็นคนเก็บข้อมูลในส่วนนี้ไว้

นักวิชาการสถิติปฏิบัติการ สำนักงานสถิติแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ทางสำนักงานสถิติไม่ได้เก็บข้อมูลเต็มเกี่ยวกับรูปแบบ Digital world being ซึ่งจริง ๆ สำนักงานสถิติร่วมกับ สทช. ศึกษาในเรื่องการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศของประเทศไทยปี 2568

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า อีกมุมมองหนึ่งคือ นอกจากบทบาทของผู้สูงอายุในฐานะผู้เรียนแล้ว ยังสามารถทำหน้าที่เป็น “ผู้รักษาวัฒนธรรม” และเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่า ผู้สูงอายุสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมได้ ทั้งในกลุ่มวัยเดียวกัน

ระหว่างวัย และระหว่างวัฒนธรรม หากได้รับการส่งเสริมอย่างเหมาะสม กระบวนการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้สูงอายุเปลี่ยนบทบาทจาก Passive Learner ไปสู่การเป็น Active Teacher ซึ่งจะไม่เพียงจำกัดบทบาทไว้เพียงการรับฟังหรือการเรียนรู้เพียงฝ่ายเดียว แต่ยังสามารถสร้างแรงจูงใจ (motivation) ให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมและรู้สึกภาคภูมิใจในคุณค่าของตนเอง

อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า จากประสบการณ์ส่วนตัว ได้เข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่โบสถ์เป็นประจำทุกสัปดาห์ ซึ่งโบสถ์เป็นชุมชนที่มีกิจกรรมทางศาสนาอย่างต่อเนื่อง และในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้มีการถ่ายทอดสดผ่านแอปพลิเคชัน LINE เพื่อทดแทนการมาร่วมพิธีกรรมที่สถานที่จริง อีกกรณีหนึ่ง คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่รวมตัวกันวาดภาพโดยเลือกสถานที่วาดจากโบราณสถานต่าง ๆ กลุ่มนี้มีผู้สูงอายุที่มีฝีมือด้านศิลปะ และได้ใช้ผลงานเพื่อระดมทุนสำหรับซ่อมแซมโบสถ์ จากทั้งสองกรณี เห็นได้ว่าหากมีช่องทางและกิจกรรมที่เอื้อต่อการเชื่อมโยงผู้สูงอายุเข้าหากัน จะสามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนผู้สูงอายุได้ อย่างไรก็ตาม การจัดพื้นที่หรือศูนย์กิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ควรมีโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่พร้อมและเหมาะสมต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณค่าในตัวเอง จากการเป็นปราชญ์ในชุมชน เพื่อนำข่าวสารไปสู่ลูกหลาน เช่นการเล่าเรื่องตนเอง อัตชีวประวัติ สภาพบริบทท้องถิ่น ความเชื่อ วัฒนธรรม Storytelling ไม่ว่าจะเป็นทั้งสื่อการเรียนรู้ หรือสื่อส่งเสริมการเรียนรู้

อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำงาน แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาต่อไปด้วยว่า จากสถิติก็พบว่า ผู้สูงอายุมีรายได้น้อยกันมาก ซึ่งสวนทางกับข้อมูลที่ต้องการเข้ามาใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน และส่วนใหญ่เงินที่ผู้สูงอายุได้รับจะมาจากสวัสดิการจากภาครัฐเป็นส่วนมาก ถ้าส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้ามาแชร์ประสบการณ์ วัฒนธรรมแบบปราชญ์ชาวบ้านก็จะช่วยส่งเสริมการสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุได้

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า ประเด็นที่ต้องระมัดระวังในการหารายได้ทางออนไลน์ ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น ปัจจุบันหลายคนเชื่อว่าตนเองสามารถสร้างรายได้จากโลกออนไลน์ โดยมีแรงจูงใจจากเนื้อหาที่เผยแพร่โดยผู้มีอิทธิพลทางสื่อ (Influencer) อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริง “การทำงานออนไลน์” บางรูปแบบอาจไม่มีอยู่จริง หรือมีความเสี่ยงสูง การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้จากการใช้อินเทอร์เน็ต จึงควรพิจารณาว่ารายได้ดังกล่าวมาจากการผลิตเนื้อหา (content creation) หรือมาจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียโดยตรง ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงกฎและเงื่อนไขของแต่ละแพลตฟอร์มด้วย อีกประเด็นสำคัญคือก็การลงโฆษณาบนแพลตฟอร์มออนไลน์

ต่าง ๆ ในการหลอกลงทุน แม้ว่าจะจ่ายเพียง 500 บาท แต่มี Hashtags ถึง 300 Hashtags ทำให้เวลาค้นหาข่าวหรือข้อมูลที่กำลังเป็นที่นิยมของสังคมก็พบเจอเนื้อหาเกี่ยวกับการชวนลงทุนอยู่ดี ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหลงเชื่อและตัดสินใจลงทุนตาม

อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ขออนุญาตแชร์ประสบการณ์ของบริษัทธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งมีนโยบายทดสอบความรู้เท่าทันของพนักงานต่อการหลอกลวงออนไลน์ โดยใช้วิธีส่งลิงก์ให้กรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อแลกรับบัตรสตาร์บัคส์มูลค่า 300 บาท หรือส่งข้อมูลเพื่อแลกรับตุ๊กตาเพียงตัวเดียว ปรากฏว่ามีพนักงานจำนวนหนึ่งตกเป็นเหยื่อของการทดสอบนี้ ขนาดพนักงานบริษัทยังตกเป็นเหยื่อ แล้วผู้สูงอายุยิ่งมีความเสี่ยงสูงกว่า เนื่องจากข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลและความคุ้นชินกับเทคโนโลยี

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า โฆษณาง่าย ๆ เช่น การส่งลิงก์ให้กรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อแลกรับบัตรสตาร์บัคส์มูลค่า 300 บาท เป็นช่องทางการหลอกลวงที่แยบยล เนื่องจากการใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือมักไม่สามารถมองเห็นที่อยู่ URL ได้อย่างชัดเจน หากไม่มีการตรวจสอบด้าน Cyber Security อย่างเข้มงวด บุคลากรภายในองค์กรก็อาจตกเป็นเหยื่อได้เช่นกัน

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า ในประเด็นเรื่องการสแกนม่านตาเพื่อแลกรับเงิน 1,000 บาท ขณะนี้ยังไม่ได้รับข้อมูลยืนยันที่ชัดเจน (อยู่ระหว่างการลงพื้นที่ให้ข้อมูล) อย่างไรก็ตาม เห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ เนื่องจากข้อมูลชีวมิติ (Biometrics) ถือเป็นรหัสผ่านประเภทหนึ่ง ซึ่งเมื่อถูกเปิดเผยหรือรั่วไหล จะไม่สามารถเปลี่ยนหรือแก้ไขได้เหมือนรหัสผ่านทั่วไป

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสารมวลชน มีความคิดเห็นว่า ได้พบปัญหาทางสังคมจำนวนมากจากประสบการณ์การสอนวิชาทักษะการรู้เท่าทันสื่อในสังคมดิจิทัล และในวันนี้ได้พบหลักฐานเชิงประจักษ์เพิ่มเติมที่ยืนยันถึงความสำคัญของประเด็นนี้ จึงมีความเห็นว่า ควรบรรจุหัวข้อทักษะการรู้เท่าทันสื่อในสังคมดิจิทัลไว้ในหลักสูตรอย่างเป็นทางการ

หัวหน้าโครงการ มีความคิดเห็นว่า อินเทอร์เน็ตมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่เปิดโอกาสให้ผู้คนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว แต่สิ่งสำคัญในยุคปัจจุบันคือการมี “หลักฐานอ้างอิง” (Proof) จึงควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการค้นหาข้อมูลที่ถูกต้อง การใช้เทคโนโลยีหรือปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการตรวจสอบข้อมูล และการสอบทวนข้อเท็จจริงก่อนตัดสินใจเชื่อหรือเผยแพร่ (Media Literacy) นอกจากนี้ ควรเพิ่มทักษะการรับมือภัยจากมิจฉาชีพออนไลน์ (Scammer) เช่น การไม่ให้ข้อมูลส่วนตัวทันที การโทรกลับเพื่อตรวจสอบ หรือให้บุตรหลานช่วยโทรกลับ เนื่องจากกลุ่มมิจฉาชีพมักโทรออกได้เพียงอย่างเดียวและไม่สามารถรับสายได้

11.5.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือการดูแลตนเอง

"**ควรจัดตั้งกลุ่มนักจิตวิทยาออนไลน์เพื่อให้บริการพูดคุยกับกลุ่มผู้ที่รู้สึกเหงา และสามารถเป็นแหล่งสนับสนุนทางจิตใจแก่ผู้สูงอายุ** โดยนักจิตวิทยาสามารถทำหน้าที่เป็นผู้สอนและฝึกอบรมผู้ช่วยเพื่อให้ผู้ช่วยเหล่านี้สามารถให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ"

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย

"**ในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านสุขภาพ เช่น ระบบ Telehealth หรือ Telemedicine ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตโควิด-19 ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์โดยไม่ต้องเดินทาง** ปัจจัยสำคัญที่ต้องโฟกัสคือการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ให้ผู้สูงอายุเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้อย่างถูกต้อง"

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ

ผู้ช่วยศาสตรจารย์ (สบ4) วิทยาลัยพยาบาล มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุบางส่วนยังขาดความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี เช่น การชาร์จโทรศัพท์มือถืออย่างไม่เหมาะสม ดังนั้นควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานอุปกรณ์อย่างถูกต้องและปลอดภัย

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ถ้าพูดในเรื่องของสุขภาพตัวเลือกในการสอนการใช้เทคโนโลยียังไม่มีตัวเลือกเกี่ยวกับแอปพลิเคชันสุขภาพเลยดังนั้นข้อมูลในเรื่องของเทคโนโลยีกับสุขภาพตรงนี้จึงยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน แต่ยังดีที่ยังมีการโชว์ให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังมีการใช้แอปพลิเคชันหมอพร้อม และในเรื่องของการออกกำลังกาย ซึ่งยังพอเห็นข้อมูลทางด้านสุขภาพอยู่บ้าง ปัจจุบันมีแอปพลิเคชันดูแลสุขภาพเกิดขึ้นมากมาย ทั้งนี้สิ่งที่น่าสนใจคือปัจจุบันมีแอปพลิเคชันการประเมินสุขภาพด้วยตนเอง เป็นสิ่งที่น่าสนใจ แต่ควรสอนผู้สูงอายุว่าเป็นการประเมินความเสี่ยงเฉยๆ ไม่ได้หมายความว่าเป็นโรคนั้นจริงๆ ดังนั้นในเรื่องของสุขภาพผู้สูงอายุควรมีการประเมินสุขภาพตนเองได้เบื้องต้น วิธีการรักษาเบื้องต้น ซึ่งควรมีลิงก์ให้ผู้สูงอายุได้ค้นหาข้อมูลต่อถึงวิธีในการดำเนินการ ควรมีการรวมแอปพลิเคชันสุขภาพไว้ในที่เดียวกันไม่ว่าจะเป็นการหาหมอหรือการเรียกรถพยาบาล

รอง ผอ. สำนักงานการส่งเสริมการเรียนรู้ประจำกรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการเรียรรู้ ควรส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ เช่น แอปพลิเคชัน Caregiver เป็นแอปพลิเคชันที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้ที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ช่วยดูแลกิจวัตรประจำวันพาไปพบแพทย์ หรือแอปพลิเคชันช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเรียกผู้ช่วยพาไปพบแพทย์ หรือดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยมองว่าเทคโนโลยีลักษณะนี้

สามารถเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ ลดภาระของครอบครัว และเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้ชีวิตประจำวันอย่างมีคุณภาพ

รองประธานสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนาเกตเวย์ในแอปพลิเคชันไลน์ ทางสภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทยมีการสร้างระบบเทเลเมติกส์ (Telematics) เพื่อรองรับการใช้งานเว็บไซต์ของกลุ่มเปราะบาง เช่น กลุ่มปากแหว่งเพดานโหว่ ในเรื่องของสุขภาพในหลักสูตรควรมีวิธีการแนะนำการออกกำลังกายแบบง่ายที่เหมาะสมกับวัย หรือการสื่อสารผ่านอินฟลูเอนเซอร์ด้านสุขภาพที่มีความรู้และเข้าถึงได้ง่าย จะช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจและตื่นตัวในการดูแลสุขภาพตนเอง นอกจากนี้ การให้ความรู้สุขภาพพื้นฐานผ่านแอปพลิเคชันถือเป็นแนวทางที่ดี อย่างไรก็ตาม หากเป็นประเด็นด้านสุขภาพที่ซับซ้อนหรือมีความเสี่ยง ควรมีการแนะนำให้ผู้สูงอายุไปพบแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์โดยตรง เพื่อให้ได้รับการวินิจฉัยและคำปรึกษาที่ถูกต้องและปลอดภัย

ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันด้านสุขภาพแบบบูรณาการที่สามารถรวบรวมข้อมูลสุขภาพ การติดตามอาการ และบริการที่เกี่ยวข้องไว้อย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวก งานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่าผู้สูงอายุจำนวนมากเริ่มเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีผ่านโรงเรียนผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม โรงเรียนบางแห่งมีการสอนเทคโนโลยี ขณะที่บางแห่งยังขาดเนื้อหาด้านนี้ จึงควรมีการผลักดันให้โรงเรียนผู้สูงอายุทั่วประเทศบรรจุเนื้อหาด้านสุขภาพดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีในหลักสูตรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังมีความจำเป็นเร่งด่วนในการผลิตและสนับสนุน “Caregiver” หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยปัจจุบันฐานข้อมูลระบุว่าขาดแคลนผู้ดูแลประมาณ 10,000 คน ดังนั้นจึงควรมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ดูแลให้ชัดเจน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีโครงการ “เยี่ยมลูกเยี่ยมหลาน” ที่แสดงให้เห็นบทบาทของชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งนี้ เทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีบทบาทในการเชื่อมโยงนวัตกรรม เช่น การพัฒนาระบบปุ่มฉุกเฉินที่ผู้สูงอายุสามารถกดเพื่อขอความช่วยเหลือหรือให้เจ้าหน้าที่พาไปพบแพทย์ อันจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพ

นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการพิเศษ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า โรงเรียนผู้สูงอายุหรือกองทุนผู้สูงอายุสามารถเขียนขอทุนเข้ามากองทุนผู้สูงอายุได้ อาทิ ขอทุนกิจกรรมเพื่อดูแลสุขภาพ การสร้างรายได้ หรือนันทนาการ ซึ่งคณะกรรมการกองทุนพยายามพิจารณาการให้ทุนต่าง ๆ โดยเฉพาะ การรู้เท่าทันสื่อ การดูแลสุขภาพ ทั้งนี้ สสส. เคยทำเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังและอยู่ตามชนบท จะมีปัญหาเรื่องของสุขภาพ หรืออุบัติเหตุฉุกเฉิน สามารถกดปุ่มผ่านรีโมทและจะลิงก์กับญาติหรือโรงพยาบาลในชุมชนที่สามารถให้การช่วยเหลือได้

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ กรมกิจการผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า กรมกิจการผู้สูงอายุ มีหลักสูตรที่ได้ประชาสัมพันธ์กับโรงเรียนผู้สูงอายุต่าง ๆ ได้แก่ สูงวัยรู้ทันสื่อ กับอุ่นใจไซเบอร์

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า สมาร์ทวอตถือเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น การเตือนรับประทานยา หรือการช่วยเหลือในเรื่องของสุขภาพที่เป็นตัวบอกว่า วันนี้เดินได้กี่ก้าว เป็นต้น

ผอ. กลุ่มนันทนาการสัมพันธ์ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเปราะบางที่มักตกเป็น “เหยื่อ” ทางสุขภาพ โดยเฉพาะในบริบทของการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านช่องทางออนไลน์และสื่อกระแสหลัก ปัจจุบันพบว่า ธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจำนวนมากใช้กลยุทธ์ดึงดูดความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคโดยอาศัย “ดารา” หรือ “อินฟลูเอนเซอร์” ที่มีชื่อเสียง ซึ่งผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยมีแนวโน้มเชื่อถือบุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้อโดยไม่พิจารณาอย่างรอบคอบ

นักพัฒนาการกีฬาชำนาญการพิเศษ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า ข้อเสนอที่สำคัญคือควรรวบรวมและคัดกรองแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับสุขภาพ และนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการแนะนำแอปพลิเคชันด้านสุขภาพที่ได้รับการรับรองหรือมีข้อมูลถูกต้อง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้สูงอายุบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น YouTube หรือ TikTok (Reels) เพื่อวิเคราะห์ว่าเนื้อหาประเภทใดที่ผู้สูงอายุนิยมรับชม เพราะคลิปสั้นมีอิทธิพลต่อความเชื่อและพฤติกรรมของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในเรื่องสุขภาพ ซึ่งบางครั้งอาจเป็นข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือเกินจริง อีกทั้งควรบรรจุองค์ความรู้เรื่อง “การรู้เท่าทันสุขภาพจิต” (mental health literacy) เข้าไปในหลักสูตร หรือการอบรม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถแยกแยะอารมณ์ตนเอง เรียนรู้การจัดการความเครียดและใช้อินเทอร์เน็ตอย่างไม่กระทบต่อสุขภาวะทางจิตใจ

กรรมการกลางสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ควรจัดตั้งกลุ่มนักจิตวิทยาออนไลน์เพื่อให้บริการพูดคุยกับกลุ่มผู้ที่รู้สึกเหงา และสามารถเป็นแหล่งสนับสนุนทางจิตใจแก่ผู้สูงอายุ โดยนักจิตวิทยาสามารถทำหน้าที่เป็นผู้สอนและฝึกอบรมผู้ช่วย เพื่อให้ผู้ช่วยเหล่านี้สามารถให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผอ. กลุ่มขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ มีความคิดเห็นว่า ในเรื่องของเนื้อหาสุขภาพ มีทั้งข้อดีและข้อเสีย เพราะ อินเทอร์เน็ตเปิดกว้างให้คนสามารถผลิตเนื้อหาลงโซเชียลมิเดียเองได้ ดังนั้น มีทั้งเนื้อหาที่ถูกต้องและไม่ถูกต้องตามหลักสุขภาพ ทั้งนี้ทางผู้สูงอายุอาจจะแยกแยะข้อมูลไม่ออก จึงควรให้ข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพที่มีประโยชน์ เช่น แอป

พลิเคชันการเตือนทานยา หรือแอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลของยา ก็เป็นทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ

ผอ. กลุ่มขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า ในอดีตเราเคยให้ความสำคัญกับการอธิบายปัญหาเด็กติดเกม แต่ในปัจจุบันพบว่าผู้สูงอายุเองก็ติดการใช้งานโทรศัพท์มือถือไม่แพ้กัน ส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพทางกาย เช่น อาการปวดคอ บ่า ไหล่ และปัญหาสายตา ซึ่งเป็นภาวะที่พบได้บ่อยในผู้สูงอายุ จึงควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาและรูปแบบการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลอย่างเหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างสมดุล

อาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ในด้านสุขภาพ ปัจจุบันหลายโรงพยาบาลได้พัฒนาแอปพลิเคชันของตนเอง ซึ่งแอปพลิเคชันเหล่านี้สามารถทำหน้าที่เป็นฐานความรู้สำหรับการตรวจสอบข้อมูลด้านสุขภาพ และให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและได้รับการจัดทำโดยหน่วยงานทางการแพทย์โดยตรง

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า สิ่งที่น่ากังวลคือการใช้งานโทรศัพท์มือถือเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่บางคนมีแนวโน้มใช้โทรศัพท์ตลอดทั้งวัน เนื่องจากความเหงาหรือขาดกิจกรรมทำ การแก้ไขจึงไม่ควรเน้นเพียงการสอนวิธีใช้งานเท่านั้น แต่ควรเน้นการสอนให้รู้จัก “หยุดใช้” อย่างมีสติ เช่น การตั้งเวลาระงับการใช้งานหลังผ่านระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของผู้สูงอายุกับคนรอบข้างเกี่ยวกับระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์ ผู้สูงอายุมักมองว่าตนใช้ไม่มากเพราะจำเป็นต้องใช้ ขณะที่คนรอบข้างอาจมองว่าใช้มากเกินไป คำถามสำคัญคือ ระยะเวลาการใช้เท่าใดจึงถือว่า “มาก” หรือ “น้อย” ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับบริบทและความต้องการของแต่ละบุคคล รวมถึงปัจจัยด้านจิตใจและกิเลสที่มีอยู่ในตัวผู้สูงอายุเองด้วย

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในด้านสุขภาพ เช่น ระบบ Telehealth หรือ Telemedicine ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตโควิด-19 ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์โดยไม่ต้องเดินทาง ปัจจัยสำคัญที่ต้องโฟกัสคือการสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) ให้ผู้สูงอายุเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเหล่านี้อย่างถูกต้อง

ในขณะเดียวกัน กระแส Anti-Aging หรือการชะลอวัยเป็นเรื่องที่ได้รับความนิยมอย่างสูง แต่ก็เป็นกระแสที่มีค่าใช้จ่ายสูงและไม่สามารถเข้าถึงได้ทุกคน ดังนั้น ผู้วิจัยควรพิจารณาสร้างเนื้อหาเพื่อ “เบรก” กระแสนี้ โดยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความตระหนักรู้และความยับยั้งชั่งใจ ว่าการดูแลสุขภาพด้วยตนเองผ่านการกินดี นอนดี และการออกกำลังกายอย่างเหมาะสม สามารถช่วยให้มีสุขภาพดีได้โดยไม่

จำเป็นต้องพึ่งพาระบบ Anti-Aging เสมอไป อีกประเด็นที่ควรพิจารณาคือ หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้สูงอายุอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วตามกระแสสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ ยังมีคำถามว่าการเรียนผ่านหลักสูตรแบบเป็นทางการเป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่ เนื่องจากปัจจุบันมีสื่อสั้น เช่น แบนเนอร์ หรือวิดีโอที่ให้สาระประโยชน์โดยตรงโดยไม่ต้องเรียนตามหลักสูตร ซึ่งอาจตอบโจทย์ในบางมิติได้ อย่างไรก็ตาม ทำอย่างไรให้หลักสูตรยังคงมีบทบาทสำคัญในการส่งสารที่ตรงจุด ทั้งในด้านการรู้เท่าทันสื่อและการดูแลสุขภาพอย่างครบถ้วน

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า ในด้าน Telemedicine อยู่ที่แรงจูงใจในการใช้งานของแต่ละคน ในด้านการถอดบทเรียนที่ยกกรณีศึกษามาเล่านั้น มีความคิดเห็นว่า ผู้เสียหายไม่พูดความจริง ผู้เสียหายเพียงสรุปให้ฟังเท่านั้น แต่ผู้เสียหายไม่ได้เล่าว่าที่ถูก “ดูดเงิน” ไปนั้น ตนทำอย่างไรและมีสาเหตุใดถึงกดลิงก์หรือปุ่มดังกล่าว ทั้งนี้ ในด้านการพัฒนาการของการหลอกลวงนั้น ตนมองว่าไปไม่เร็ว แต่ต่างกันที่รายละเอียดเท่านั้น ในส่วน Scenario ที่เคยไปทำที่โรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวาพบว่า ถึงแม้จะสอนการรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุ แต่ผู้สูงอายุยังคงไม่รู้เท่าทัน

ประธานกรรมการบริหาร Go Mamma และ Prompt Care Academy มีความคิดเห็นว่า ในอดีตที่การใช้งานอินเทอร์เน็ตยังไม่แพร่หลายมาก เรามักแนะนำครูผู้สอนให้ใช้วิธีล็อกหรือบล็อกเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมไม่ให้เข้าถึงได้ สำหรับการนำแนวทางนี้มาใช้กับผู้สูงอายุ สามารถประยุกต์โดยใช้หลักการ 3 ประการ ดังนี้

1. เชิงป้องกัน (Prevention) จัดทำ Directory ของเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือและเหมาะสม พร้อมกำหนดเจ้าภาพด้านสุขภาพในการสร้างและดูแลข้อมูล เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้ามาเปรียบเทียบและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาได้อย่างถูกต้อง

2. การตรวจจับและติดตาม (Detection/Tracking) พัฒนาระบบที่ช่วยให้สามารถตรวจสอบพฤติกรรมการใช้งานของผู้สูงอายุได้ เช่น ผ่านการช่วยเหลือหรือเฝ้าระวังโดยลูกหลานหรือผู้ดูแล เพื่อป้องกันการตกเป็นเหยื่อของข้อมูลผิด ๆ หรือการหลอกลวง

3. วิธีการรับมือ (Response) สอนและเสริมสร้างทักษะให้ผู้สูงอายุมีวิธีการรับมือกับภัยคุกคามทางเทคโนโลยีอย่างไร

เพื่อให้การจัดการนี้ง่ายขึ้น หลักสูตรฝึกอบรมอาจถูกพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์หรือระบบที่ช่วยให้ลูกหลานหรือผู้ดูแลสามารถเข้ามาช่วยเหลือและส่งเสริมการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผอ. กลุ่มขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความคิดเห็นว่า มีศูนย์ Anti-Fake News ที่เจ้าหน้าที่หรือทีมงานเฉพาะกิจที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า Info Content มักเป็นสื่อเลือกรับ กล่าวคือถ้าสนใจ จึงจะขึ้นมา ไม่ได้ขึ้นเป็นประจำ จึงทำให้เกิดปัญหาว่าผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงได้ในบางโอกาส

11.5.4 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อระดับทักษะดิจิทัล ความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรืออุปสรรคสำคัญที่ผู้สูงอายุประสบ

“**การเข้าถึงแอปพลิเคชันในปัจจุบันยังจำกัดอยู่ในกลุ่มคนเมืองหรือผู้ที่มีการศึกษา ขณะที่กลุ่มเปราะบางที่มีทักษะดิจิทัลต่ำมักประสบปัญหาในการใช้งาน จึงควรออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย โดยเฉพาะขั้นตอนการสมัครหรือลงทะเบียนที่ไม่ควรซับซ้อนหรือใช้บัตรประชาชน ในประเด็นการระวังภัยจากมิจฉาชีพ แม้จะมีแอปพลิเคชันสำหรับแจ้งเตือนอยู่แล้ว แต่ควรมีระบบเตือนภัยผ่านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานบ่อย เช่น LINE** โดยอาจเป็นอินเทอร์เฟซที่แจ้งเตือนทันทีหากตรวจพบลิงก์หลอกลวง เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อ”

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า การเข้าถึงแอปพลิเคชันในปัจจุบันยังจำกัดอยู่ในกลุ่มคนเมืองหรือผู้ที่มีการศึกษา ขณะที่กลุ่มเปราะบางที่มีทักษะดิจิทัลต่ำมักประสบปัญหาในการใช้งาน จึงควรออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย โดยเฉพาะขั้นตอนการสมัครหรือลงทะเบียนที่ไม่ควรซับซ้อนหรือใช้บัตรประชาชน นอกจากนี้ ในประเด็นการระวังภัยจากมิจฉาชีพ แม้จะมีแอปพลิเคชันสำหรับแจ้งเตือนอยู่แล้ว แต่ควรมีระบบเตือนภัยผ่านแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุใช้งานบ่อย เช่น LINE โดยอาจเป็นอินเทอร์เฟซที่แจ้งเตือนทันทีหากตรวจพบลิงก์หลอกลวง เพื่อช่วยป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อ

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า การติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ผ่าน Call Center ยังเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากระบบมีความซับซ้อนในการกดปุ่มหรือเลือกเมนูต่าง ๆ จึงควรปรับปรุงให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานสะดวก ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้อย่างไม่สับสน

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า การออกแบบอินเตอร์เฟซสำหรับผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับความเรียบง่ายและใช้งานได้อย่างไม่ซับซ้อน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความคิดเห็นว่า กลุ่มเปราะบางใช้โมบายแอปพลิเคชันเนื่องจากเป็นผลมาจากโครงการของภาครัฐ เช่น แอปพลิเคชันเป๋าตัง ทางรัฐ ที่ส่งเสริมการใช้งานสมาร์ทโฟน อย่างไรก็ตาม แอปพลิเคชันไลน์ไม่ได้เป็นตัวเลือกแรกในการใช้งานสำหรับกลุ่มนี้ นอกจากนี้ ผู้สูงอายุมักแชร์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือข้อมูลปลอม จึงควรมีการอบรมเพื่อสอนวิธีการแชร์ข้อมูลที่ถูกต้องอย่างปลอดภัย พร้อมทั้งพัฒนาระบบ LINE Official Account (LINE OA) เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยไม่ต้องค้นหาผ่านเว็บไซต์ทั่วไป สำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาในการจำรหัสผ่าน ควรบูรณาการแอปพลิเคชัน Thai ID เข้ามาใช้ในการเข้าสู่ระบบของแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัย และสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการอ่านเขียน จำเป็นต้องจัดตั้งศูนย์อบรมเพื่อฝึกสอนการใช้งาน Thai ID อย่างเหมาะสมต่อไปเพื่อจะสามารถเข้าสู่ระบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ ผ่าน Thai ID

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ควรระวังในเรื่องของ Biodata ด้วย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยกลุ่มมิจฉาชีพได้อย่างมาก ดังนั้นจำเป็นจะต้องระวัง

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ในส่วนปัญหาที่สำคัญคงเป็นในเรื่องของการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตของผู้สูงอายุในท้องถิ่นหรือในเมือง ซึ่งยังไม่รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุใช้ เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้มีต้นทุนค่อนข้างสูง ทั้งนี้ถ้าหน่วยงานรัฐมีการช่วยเหลือในเรื่องของราคาค่าบริการอินเตอร์เน็ต หรือให้อุปกรณ์ที่มีคุณภาพจะเพิ่มโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้มากขึ้น

ประธานมูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี มีความคิดเห็นว่า สำนักงาน กสทช. ควรจัดให้มีระบบแจ้งเตือนสแปมโดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน WhosCall อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว และยังคงไม่มีการติดตั้งแอปพลิเคชันดังกล่าวอยู่ ซึ่งอาจกลายเป็นช่องทางที่ทำให้ตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงได้โดยง่าย

นักวิชาการวัฒนธรรมชำนาญการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีความคิดเห็นว่า ควรส่งเสริมในเรื่องของวัฒนธรรมการออมเงิน พร้อมกับการรู้เท่าทันดิจิทัล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ มีความคิดเห็นว่า ในส่วนของภาครัฐควรมีมาตรการสกัดกั้นมิจฉาชีพ ในส่วนที่สอง ควรสร้างการรับรู้กลุ่มคนทุกช่วงวัย อย่างกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนกับผู้สูงอายุในเมืองก็มีความแตกต่างกัน ในชุมชนถ้าจะไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์เพียงอย่างเดียวก็จะไม่เข้าถึงผู้สูงอายุในชุมชน ก็จะต้องใช้เสียงตามสาย หรือการแจกสมุดหรือใบปลิว และสิ่งสำคัญคือต้องสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นภาครัฐควรจะมีแผนบูรณาการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสีย

หัวหน้าโครงการ มีความคิดเห็นว่า จากประสบการณ์ผู้สูงอายุเจอปัญหาก่อนถึงจะมาข้อคำปรึกษา ผู้สูงอายุจะต้องมั่นใจว่ามี “ใครสักคน” ที่ช่วยเหลือได้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวกับ Smartphone ผู้วิจัยอาจเติมไปได้ว่า ให้มี IT Booth ของแต่ละชุมชน ใช้ประโยชน์ต่อคนเจนซี ที่มีจิตอาสาสมัคร ลักษณะของการจ้างเป็นรายชั่วโมงที่นั่งประจำจุด ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ที่คอยแก้ไขปัญหาโทรศัพท์ให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยลดความหวาดกลัวเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร ภาควิชามีพันธกิจที่ผูกพันกับชุมชน โดยมุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีบทบาทเป็นนักจัดการเรียนรู้ประจำชุมชน ผ่านการประสานงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และองค์การบริหารส่วนตำบลท้องถิ่น (อบท.) ทั้งนี้ เห็นพ้องกับแนวคิดในการจัดทำหลักสูตรด้านความรอบรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เนื่องจากนักศึกษาในปัจจุบันมีความห่วงใยต่อสังคมสูง แม้อาจไม่ได้รับค่าตอบแทนก็ยังสามารถดำเนินการได้ เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการฝึกงาน

ประธานกรรมการบริหาร Go Mamma และ Prompt Care Academy มีความเห็นว่า แม้การใช้กลุ่มเยาวชนเจเนอเรชันซี (Gen Z) อาจเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความเข้าใจต่อบทบาทการขับเคลื่อนสังคมผู้สูงอายุ แต่ในปัจจุบัน กลุ่มเยาวชนดังกล่าวอาจมีเพียงทักษะเชิงวิธีการ (How To) โดยยังขาดจิตสำนึกในการช่วยเหลืออย่างแท้จริง เนื่องจากยังไม่เข้าใจเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมหรือความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น การพูดเสียงดัง หรือการที่ยังไม่สามารถทำความเข้าใจได้ในทันที ดังนั้น จึงได้ริเริ่มพัฒนากลุ่มเยาวชนเจเนอเรชันซีที่มีจิตดูแลเอาใจใส่ (Gen Care) ภายใต้ชื่อ “Young Buddy ผู้สูงอายุ” เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้สูงอายุโดยตรง โดยไม่เป็นการรบกวนการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งปัจจุบันมีภารกิจจำนวนมากและได้รับค่าตอบแทนเพียงเดือนละ 2,000 บาท

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ มีความเห็นว่า หากพิจารณาการใช้กลุ่มอาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) อาจสามารถพัฒนาให้บุคคลกลุ่มนี้มีทั้งความรู้ด้านเทคโนโลยีและความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุ เช่น การมีความจำช้าหรือการเคลื่อนไหวที่ช้าลง อย่างไรก็ตาม หากฝึกให้เยาวชนเจเนอเรชันซีเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือ อาจเกิดช่องว่าง (Gap) ที่สำคัญ เนื่องจากวิถีชีวิตและทัศนคติแตกต่างจากผู้สูงอายุ โดยเฉพาะความเคยชินในการคิดและปฏิบัติอย่างรวดเร็ว จึงเสนอให้ใช้ อสด. ที่มีช่วงอายุใกล้เคียงกับผู้สูงอายุ เพื่อให้การสื่อสารและการช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ สำหรับกรณีการใช้ อสม. ซึ่งมีวัยใกล้เคียงกับผู้สูงอายุอยู่แล้ว อาจนำมาใช้ในสถานการณ์ที่ภาระงานไม่มากนัก แต่หากภาระงานมีมาก ควรใช้ อสด. เป็นกำลังเสริมแทน

ผอ. กลุ่มขับเคลื่อนการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีความเห็นว่า อาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) มีความพยายามในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีและขยายการดำเนินงานสู่ชุมชน โดยมีการทำงานร่วมกับคนทุกช่วงวัยและทุกเจเนอเรชันผ่านศูนย์ดิจิทัลชุมชน ทั้งนี้ ในปีปัจจุบันมีการเพิ่มเครือข่าย Digital ชุมชนเพื่อเสริมกำลังอีกส่วนหนึ่ง แม้งบประมาณที่ได้รับเพื่อการฝึกอบรม อสด. จะมีเพียงปีละ 2 ล้านบาททั่วประเทศ แต่ยังคงมุ่งผลักดันงานร่วมกับหลายภาคส่วนให้มากที่สุดเท่าที่สามารถดำเนินการได้ นอกจากนี้ ในปีนี้ยังได้รับงบประมาณจากสำนักงาน กสทช. เพื่อพัฒนา Trainer ที่จะนำความรู้ไปถ่ายทอดแก่ผู้สูงอายุต่อไป โดยงบประมาณ 2 ล้านบาทดังกล่าวสามารถฝึกอบรมบุคลากรได้ประมาณ 320 คนต่อปี และกระจายกำลังไป 4 ภาค เพื่อจัดการสอนต่อในพื้นที่ จำนวน 200 คนต่อครั้ง รวม 8 ครั้งต่อปี

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ ควรให้สำนักงาน กสทช. สนับสนุนการดำเนินงานของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (DE) เพื่อให้การฝึกอบรมอาสาสมครดิจิทัล (อสด.) ดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นโครงการที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อสังคม

นักวิจัยปฏิบัติการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า การให้ผู้สูงอายุฝึกอบรมกันเองอาจเป็นแนวทางที่เหมาะสมกว่า เพื่อลดการต่อต้านระหว่างวัย เพราะหากเป็นลูกหลานสอน อาจเกิดความไม่เชื่อถือหรือปฏิเสธการเรียนรู้

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความเห็นว่า พระราชกำหนดป้องกันและปราบปรามฯ ฉบับที่ 2 เกี่ยวกับระบบ SMS Alert ว่า แม้ตำรวจไซเบอร์จะมีระบบ Cyber Check แต่ไม่สามารถใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพเนื่องจากติดข้อจำกัดทางกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และขั้นตอนการประทับรับรองหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาว่า 1) เมื่อเบอร์ผ่านการตรวจสอบแล้ว ผู้ใช้จะเชื่อว่า SMS ที่ได้รับเป็นของจริงทันที 2) การส่ง SMS จากมิจฉาชีพมักมาจากเสาส่งปลอม ไม่ใช่ระบบส่งทั่วไป จึงมีคำถามว่า หากสร้างระบบ Scam Alert ข้อมูลจะได้มาจากแหล่งใด เช่น กรณีของ Whocall ที่มีฐานข้อมูลอยู่แล้ว

ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อสารมวลชน เสนอว่า สภาเยาวชนมีศักยภาพสูง มีจิตอาสาและระบบการทำงานที่ดี จึงควรใช้เป็นกำลังเสริมในการทำงานอาสาสมัคร

กรรมการกลางสมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า น่าจะชื่อ สภาเด็กและเยาวชน ค่ะ ทั้งนี้น่าจะสามารถขอความร่วมมือจากพวกเขาได้

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า เราเคยไปจัดงานร่วมกับผู้สูงอายุ และสภาเด็กและเยาวชน เราเริ่มด้วย “นาฬิกาชีวิต” เพื่อพบความแตกต่างของชีวิตการทำงานระหว่างวัย ต่อมาเราได้ Coding คำจากคำถามว่า ทำไมผู้สูงอายุถึงไม่ให้เด็กสอน ผู้สูงบอกว่า กลัว

หลานดุ กลัวหลานบอกว่าโง่ ในขณะที่หลานก็บอกว่าผู้สูงอายุถูกสอนหลายครั้งแล้ว แต่ก็ยังไม่เข้าใจอยู่ดีเหนื่อย ทั้งนี้ ทั้งสองรุ่นก็ได้บันทึกถ้อยคำในการสอนและสอบถาม ว่าผู้สูงอายุจะต้องเก็บคำถามที่จำเป็นถามหลานในเวลาที่เหมาะสม ส่วนหลานก็ต้องให้โอกาสผู้สูงอายุสามารถถามได้หลายครั้ง และสอนได้หลายรอบ เพราะผู้สูงอายุฟังแล้วก็อาจไม่เข้าใจได้

สารวัตร กลุ่มงานป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่า สิ่งที่อาจารย์กล่าวในเรื่องของปัญหาหาการสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ที่เป็นปัญหาความต่างระหว่างวัยเป็น PAIN POINT สำคัญ ที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ เช่น แอปพลิเคชันธนาคาร เวลาสอนสแกนหน้าต้องใช้เวลานาน ขณะที่แก๊งคอลเซ็นเตอร์สามารถชักจูงให้ผู้สูงอายุทำตามได้อย่างรวดเร็ว

ระดมความคิดเห็น ช่วงที่ 2

11.5.5 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

“อยากจะเห็นงานนี้ช่วยมอง gather บนฐานข้อมูลที่มีอยู่ แล้วมองว่า intervention ไหนที่เหมาะสม แล้วนำไปพัฒนาได้อย่างไร...ในการที่จะทำให้ intervention skilling up สิ่งหนึ่งที่ต้องมองในเรื่องของบริบทที่เราจะต้องรู้คือ เช่น cultural capital สุดท้ายจะฝากในเรื่องของการทำงานระหว่างต่างเจเนอเรชัน แต่อย่าหลงลืมในประเด็นที่ว่าเด็กสอนใช้ผู้สูงอายุเกี่ยวกับดิจิทัลได้ แต่การรู้เท่าทันดิจิทัลของเด็กไม่ต่างกับผู้สูงอายุ ดังนั้นถ้ามองเด็กเป็นกลไกในการช่วยสอนควรส่งเสริมให้เด็กรู้เท่าทันสื่อด้วย”

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาฯ ม.มหิดล

นักวิชาการมูลนิธิสถาบันวิจับและพัฒนาผู้สูงอายุไทย มีความคิดเห็นว่า มาตรการควรเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการผู้สูงอายุให้ชัดเจน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สถาบันเวชศาสตร์ฯผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า การดำเนินงานด้านการอบรมหรือส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ ควรมีการดำเนินการในลักษณะ “ไพลอต” หรือโครงการนำร่องก่อน เพื่อใช้เป็นพื้นที่ต้นแบบในการทดสอบกระบวนการ รูปแบบการสอน และประเมินผลเบื้องต้นก่อนจะขยายผลในวงกว้าง

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า หากดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ ไม่ควรจัดเนื้อหาให้ยาวหรือต่อเนื่องเกินไป เพราะผู้สูงอายุอาจมีข้อจำกัดด้านสมาธิ ความเข้าใจ หรือความคุ้นชินกับการเรียนออนไลน์ จึงควรออกแบบเนื้อหาให้เป็น ตอนสั้นๆ หรือคลิปสั้นเป็นช็อต (microlearning)

อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า ควรมีการอบรมผู้สอน เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้สูงอายุได้อย่างเข้าใจ

นายกสมาคมจิตวิทยาแนะแนวแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นว่า ผู้ที่เข้ารับการอบรมผู้สูงอายุที่ติดบ้านอาจารย์จะดำเนินการอย่างไร ถ้าสอนที่โรงเรียนผู้สูงอายุคือ จะเป็นกลุ่มคนที่พร้อมเรียนรู้ และเรียนรู้เทคโนโลยีได้เก่งแล้ว ทำอย่างไรที่จะสอนการใช้งานกลุ่มเปราะบางในกลุ่มที่ไม่ค่อยเข้ามารวมตัว

ผอ. กลุ่มนันทนาการสัมพันธ์ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า กรมพลศึกษายินดีที่จะให้การสนับสนุนในด้านการส่งเสริมสัมพันธภาพและการจัดกิจกรรมยามว่างระหว่างเรียน รวมถึงกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและใจของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ควรพิจารณาการศึกษาตามอัธยาศัย และควรนำหลักสูตรไปเผยแพร่ในรูปแบบสื่อออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ผ่านช่องทางออนไลน์

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาฯ ม.มหิดล มีความคิดเห็นว่า เราควรจะมองในภาพรวมในประเด็น politic system ถ้าเราอยากจะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้สื่อเป็น รู้จักป้องกันตนเอง เราควรมองให้เห็นนิเวศของการเรียนรู้ ถ้าภายใต้นิเวศน์นี้เราเอาหลัก implementation science โดยในปัจจุบันที่ทุกท่านทำงานอยู่ งานมีขั้นตอน มีลักษณะที่แตกต่างกัน งานบางงานสามารถทำในเชิงองค์ความรู้ situation analysis ซึ่งงานมีหลายงานมาก งานบางงานนำไปสู่การมี interventions แล้ว มีหลักสูตร มีวิธีการสอนหรือคอร์สอบรม ซึ่งมีมากในปัจจุบัน ดังนั้นจึงอยากจะชวนมองว่า บางงานไปถึง policyแล้ว ทั้งนี้อยากจะเห็นงานนี้ช่วยมอง gather บนฐานข้อมูลที่มีอยู่ แล้วมองว่า intervention ไหนที่เหมาะสม แล้วนำไปพัฒนาได้อย่างไร ซึ่งการพัฒนาจะส่งผลให้เกิดผลกระทบในวงกว้าง เพราะถ้าไม่งั้นบางโครงการจะเริ่มนับหนึ่งและนับสองหรือ กลับไปเริ่มต้นใหม่ ส่งผลให้ผลการศึกษานั้นไม่ครอบคลุมทั้งประเทศสักที ซึ่งต่อยอดไปไม่ได้ ซึ่งงานนี้ที่ชวนมาระดมความคิดเห็นคืออยากจะได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายส่วนใหญ่มาจากการค้นหาข้อมูลวิจัยเบื้องต้น แต่ว่าส่วนหนึ่งมันต้องมาจากการ gather ออกมาเป็นนโยบายที่สมบูรณ์ได้ การนำเสนอนโยบายควรเสนอข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้จริง หมายความว่ามีต้นทุนบางอย่างอยู่ มองเห็นกลไกบางอย่างที่จะนำไปใช้ได้จริง ในการที่จะทำให้ intervention skilling up สิ่งหนึ่งที่ต้องมองในเรื่องของบริบทที่เราจะต้องรู้คือ เช่น cultural capital ที่จะสามารถนำมาใช้ได้ ซึ่งตรงนี้จะต้องทำให้เห็นในเรื่องของเนื้อหาเข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเชิงวัฒนธรรม ที่จะทำยังไงให้มีการสนับสนุนให้ใช้กลไกที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สุดท้ายจะฝากในเรื่องของการทำงานระหว่างต่างเจเนอเรชัน แต่อย่าหลงลืมในประเด็นที่ว่าเด็กสอนใช้ผู้สูงอายุเกี่ยวกับดิจิทัลได้ แต่การรู้เท่าทันดิจิทัลของ

เด็กไม่ต่างกับผู้สูงอายุ ดังนั้นในมิตินี้ควรอย่าลืม ดังนั้นถ้ามองเด็กเป็นกลไกในการช่วยสอนควรส่งเสริมให้เด็กรู้เท่าทันสื่อด้วย

อาจารย์นิเทศศาสตร์ ม.สุโขทัยธรรมาธิราช และผอ. ศูนย์วิจัยเฉพาะทาง การจัดการความรู้การสื่อสาร และการพัฒนา มีความคิดเห็นว่า สิ่งที่เรามองเห็นคือ positive environment กล่าวคือ เจนเอ็กซ์จะมากขึ้น เจนเบบี้บูมจะหายไป อันที่สองเทคโนโลยีจะง่ายขึ้น เมื่อเทคโนโลยีง่ายขึ้น จึงมีการประสานร่วมกันระหว่างเครื่องมือกับตัวบุคคลได้ง่าย ดังนั้น คนจะเรียนเทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น ใช้ระยะเวลาสั้นขึ้นในการเรียน ส่งผลให้เกิดช่องทางใหม่ ๆ ในการสร้างรายได้ แต่ก็ควรเพิ่มของ AI literacy ที่จะทำยังไงไม่ให้ถูกหลอก

ประธานมูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี มีความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เข้ามามีส่วนร่วมในการสอนผู้สูงอายุ อีกทั้งช่วงเวลาการสอน เวลาที่เหมาะสมในการสอนผู้สูงอายุไม่ควรเกิน 12.00 น.

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า การอบรมควรมีขนมหรือค่าเดินทางให้กับผู้สูงอายุด้วย รวมทั้งวิทยากรในการสอนการใช้งานเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุอาจจะเป็นจิตอาสา ไม่ได้มีค่าตอบแทนแต่ต้องการประกาศนียบัตร เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติว่าเขาทำงานเพื่อสังคม นอกจากนี้ ควรเพิ่มในเรื่องของ AI ปราชญ์ชาวบ้าน

นักวิจัยปฏิบัติการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า ควรบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับการ “ชะลอปฏิกิริยา” (Pause Response) ไว้ในหลักสูตร โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่เคยตกเป็นเหยื่อการหลอกลวงมาเล่าประสบการณ์ตรง เพื่อให้ผู้เรียน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ได้ตระหนักถึงกลวิธีและสัญญาณเตือนของสถานการณ์เสี่ยง วิธีการดังกล่าวจะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ที่จะหยุดคิดและพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยเผชิญ ลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อซ้ำ และเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า การมี 2 หลักสูตรนั้นเป็นเรื่องที่ดี ทั้งนี้ ถ้ามีการนำผู้ช่วยสอนที่ผ่านการอบรมนอกจากการสอนกลุ่มเปราะบาง ควรสอนผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปด้วย เพื่อที่จะได้เห็นศักยภาพของผู้ช่วยสอนเทคโนโลยีด้วย อย่างไรดี หลักสูตรบุคคลทั่วไป พูดถึงการใช้สื่อ แต่จริง ๆ แล้วควรเน้นที่บุคคล เพราะ เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ แต่ขบวนการหลุดพ้นจากความเป็นเหยื่อควรเป็นสิ่งที่ต้องเน้นในหลักสูตร ทั้งนี้ คิดว่าการเรียนรู้จะต้องมี 3 ส่วนประกอบกัน คือ Cognitive-Attitude-ทักษะ และมองว่าหลักสูตรนี้สามารถผลิตคนให้เป็น “แม่ไก่” (Psychomotor Domain) ได้

อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต ม.ศิลปากร มีความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มการสอนประโยคสร้างความตระหนักว่า “อย่าเพิ่งเชื่อ” ซึ่งในหลักสูตรควรมี Quote (ประโยคหลัก) ในการสร้างความตระหนักถึงภัยออนไลน์

11.5.6 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อร่างหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

“การสอนใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่เป็น 1 ชั่วโมงต่อหนึ่งเรื่องต่อหนึ่งกิจกรรม **ตนเคยสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มทั่วไปหนึ่งเรื่องใช้เวลา 2 ชั่วโมง แต่ถ้าไปสอนผู้สูงอายุในกลุ่มนอกเมืองจะต้องบวกเวลาเพิ่มในการสอนที่มากกว่า 2 ชั่วโมง อีกทั้งทางผู้สูงอายุมักจะพูดคุยกันระหว่างเรียน** ดังนั้นจึงมีข้อกังวลในเรื่องของเวลาในการสอนที่เป็น 1 ชั่วโมงต่อหนึ่งกิจกรรม”

บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด

ผอ. กลุ่มนันทนาการสัมพันธ์ กรมพลศึกษา มีความคิดเห็นว่า เพิ่มอาสาสมัครที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดให้มีอาสาสมัครที่เรียกว่า อสทก. และกรมพลศึกษาได้จัดตั้งอาสาสมัคร อสก.

อาจารย์ประจำประธานหลักสูตรภาษาและวัฒนธรรมไทย ม.สวนดุสิต มีความคิดเห็นว่า หัวข้อผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง ให้ผู้ดูแลเป็นผู้เรียนเพื่อให้ไปสอนการใช้เทคโนโลยีแก่กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบาง ดังนั้น ควรปรับหัวข้อเป็นผู้ดแลและผู้ดูแล

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาฯ ม.มหิดล มีความคิดเห็นว่า ประเด็นแรกทั้งหลักสูตร 6 ชั่วโมงมองว่ายาวไป หลักสูตรปัจจุบันที่ทำ เหลือ 5 ชั่วโมง ซึ่งสิ่งที่เราเจอคือหลักสูตร 5 ชั่วโมงจะเหลือเพียง 2 ชั่วโมง ซึ่งการปรับประยุกต์ไม่เป็นไร แต่ในเรื่องของจุดเน้นย้ำของเนื้อหาหายไป ถ้าหลักสูตรทำให้สั้นและสนุกเท่าไหร่ยิ่งดี แต่ว่าคนที่จะเป็นวิทยากรหรือเป็นผู้นำในการสอนและไม่ใช่ครูจริงๆ ซึ่งวิทยากรของหลักสูตรจะต้องรู้จักซ้ำรู้จักย้ำ รู้จักเชื่อมโยงกิจกรรม ไม่งั้นผู้สูงอายุจะไม่ได้อะไรเลย ประเด็นที่สองอยากจะให้คิดในเรื่องของใครที่จะเป็นผู้ถ่ายทอด จากที่ทำงานกับกรมกิจการผู้สูงอายุและยังคงทำอยู่อย่างต่อเนื่อง มีการสร้างขบวนกร ที่จะดำเนินการสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สอนควรที่จะมีความรู้มากกว่าผู้สูงอายุ ทั้งนี้ปัญหาที่พบเลยก็คือ กรมกิจการผู้สูงอายุได้คัดขบวนกรมา 25 จังหวัด จังหวัดละ 6 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่จังหวัด เราจะต้องคิดกลไกตรงนี้ให้ดี ๆ เลย เพราะว่าไม่ใช่ว่าทุกคนจะเป็นครูได้ ซึ่งกลไกแบบนี้ไม่ค่อยได้ผล ทั้งนี้ตนพยามหาทางว่ากลไกแบบไหนที่จะได้ผล ทำยังไงที่จะให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ด้วยตนเองได้มากกว่านี้ แบบสนุกง่าย และท้าทาย ซึ่งถ้าดูผู้สูงอายุในอนาคตจะพบว่ามีโอกาสเป็นไปได้เพราะว่าเจนเอ็กซ์ เริ่มเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุแล้ว ดังนั้น เจนเอ็กซ์คุ้นเคยกับเทคโนโลยีพอสมควร และเจนเอ็กซ์เป็นเจนที่ความรู้ไม่ได้ต่ำ ดังนั้นจึงต้องมีการคิดกลไกหรือวิธีการบางอย่างเผื่อคน

กลุ่มนี้ด้วย แยกกับเจนเบบี้บูมเมอร์ ควรเตรียมความพร้อมให้กับเจนเอ็กซ์ เพราะ มีความรู้ มีเงิน และถูกหลอกเยอะ ซึ่งหลักสูตรการอบรมผู้สูงอายุมากสุดไม่เกิน 14.00 น. แต่ถ้าจะให้ดีควรจะไม่เกิน 12.00 น. อีกทั้งการแยกวันในการสอนผู้สูงอายุแบบสองวันติดกัน เป็นอุปสรรคเพราะบางทีผู้สูงอายุไม่ได้มาเรียนสองวันติดกัน อาทิ โรงเรียนผู้สูงอายุมีการเรียนการสอนอาทิตย์ละหนึ่งวัน ดังนั้นถ้าผู้สูงอายุเรียนสองวันติดกัน วันที่สองก็อาจจะลืมเนื้อหาที่เรียน ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าแยกวันเป็นสิ่งที่ทำได้แต่เท่าที่สัมผัสมาผู้สูงอายุอยากให้จบภายในวันเดียว

บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด มีความคิดเห็นว่า การสอนใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่เป็น 1 ชั่วโมงต่อหนึ่งเรื่องต่อหนึ่งกิจกรรม ตนเคยสอนเทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มทั่วไปหนึ่งเรื่องใช้เวลา 2 ชั่วโมง แต่ถ้าไปสอนผู้สูงอายุในกลุ่มนอกเมืองจะต้องบวกเวลาเพิ่มในการสอนที่มากกว่า 2 ชั่วโมง อีกทั้งทางผู้สูงอายุมักจะพูดคุยกันระหว่างเรียน ดังนั้นจึงมีข้อกังวลในเรื่องของเวลาในการสอนที่เป็น 1 ชั่วโมงต่อหนึ่งกิจกรรม ส่วนที่สองที่กังวลคือ กลุ่มเปราะบางที่จะสอนการอ่านเมนูในโทรศัพท์มือถือ ข้อกังวลคือผู้สูงอายุในชนบทส่วนใหญ่ใช้แอนดรอยด์ แต่แอนดรอยด์ของยี่ห้อต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน ดังนั้นวิทยากรจึงไม่ใช่แค่นักขบวนกร แต่เป็นวิทยากรบวกขบวนกร และสามารถอธิบายความแตกต่างของอุปกรณ์ได้ทันที อีกทั้งต้องมีการตรวจสอบความพร้อมในเรื่องของอินเตอร์เน็ต รวมทั้งการสอนการรู้เท่าทันมิจฉาชีพ ควรสอนครอบคลุมทุกกลยุทธ์

นักวิจัยชำนาญการ สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ ม.ธรรมศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า จากประสบการณ์พบว่า คนที่สอนเทคโนโลยีผู้สูงอายุได้เก่งคือ บุคคลในท้องถิ่น เช่นครูในโรงเรียนประถม รู้จักผู้สูงอายุในพื้นที่ทุกคน ดังนั้นการที่วิทยากรเป็นบุคคลที่คนในชุมชนรู้จักถือเป็นการละลายพฤติกรรมของผู้เรียนได้ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญในเรื่องของเวลาในการอบรมผู้ที่จะมาสอนการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุด้วย

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมภูมิปัญญาเพื่อสังคม กล่าวในนามโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวาว่า หลักสูตรของมหิดลได้พัฒนาผู้สูงอายุผ่านหลักสูตรครูดิจิทัลและหลักสูตรการรู้เท่าทันสื่อ อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้สูงอายุที่ผ่านหลักสูตรและเป็นครู ก. จำนวนหนึ่งแล้ว หากครู ก. ยังต้องอยู่ในพื้นที่ของตนเอง ก็ไม่สามารถแสดงทักษะที่ตนมีได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังคงมีปัญหาถูกหลอกหรือแชร์ข่าวปลอมอยู่ จึงเกิดคำถามว่า แล้วหลังจากนี้ควรดำเนินการอย่างไรต่อไป

ในส่วนของการใช้อาสาสมัครนั้น บางครั้งขึ้นอยู่กับจิตใจของอาสาสมัครว่า แม้จะมีอาสาสมัครจำนวนมาก แต่บางคนอาจมีใจรักงานอาสาโดยทั่วไป แต่ไม่รักการเป็นครูสอน นอกจากนี้ การสมัครเป็นอาสาสมัครดิจิทัล (อสด.) ของกรุงเทพมหานครนั้นมีความยากลำบาก ตั้งแต่ขั้นตอนการสมัครจนถึงการติดต่อ

ทั้งนี้ ในเรื่องของข่าวปลอม (Fake News) ปัญหาที่พบคือข่าวบางเรื่องมีความจริงเพียงครึ่งเดียว เช่น ข่าวของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) เกี่ยวกับการรับเงินผู้สูงอายุที่จะเพิ่มขึ้น ซึ่งคณะรัฐมนตรีรับเรื่องแล้วแต่ยังไม่ได้ประกาศเป็นนโยบาย จึงเกิดคำถามว่า หากสื่อพาดหัวว่า "คณะรัฐมนตรีพร้อมแจกเงิน" เรื่องนี้ถือเป็นข่าวปลอมหรือไม่

11.6 สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างผลการศึกษา

สรุปผลระดมความคิดเห็นในช่วงที่ 1

11.6.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อเทคโนโลยีมีบทบาทในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุกับสังคมจากผลการสำรวจ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์

ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารกับครอบครัว ติดตามชีวิตบุตรหลาน และเข้าถึงบริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น LINE, Messenger, Facebook, YouTube และ TikTok อีกทั้งยังใช้เพื่อทำกิจกรรมร่วมกับคนต่างวัย เช่น การเล่นเกม “สูงวัย 5G” ซึ่งช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นและลดช่องว่างระหว่างวัย

2) การเรียนรู้และการสร้างคุณค่า

ผู้สูงอายุสนใจเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ เช่น การถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมพื้นถิ่นผ่านคลิปวิดีโอเผยแพร่บนโซเชียลมีเดีย เทคโนโลยีจึงกลายเป็นช่องทางให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัลและรู้สึกมีคุณค่า

3) ความเสี่ยงและการรู้เท่าทันสื่อ

ผู้เชี่ยวชาญเตือนถึงความเสี่ยงจากการรับชมเนื้อหาที่ไม่มีการกลั่นกรอง โดยเฉพาะหมวดสุขภาพใน YouTube อีกทั้งยังพบว่าผู้สูงอายุมีความเปราะบางต่อภัยไซเบอร์ เช่น Romance Scam จึงควรได้รับการเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อและการใช้งานออนไลน์อย่างปลอดภัย

4) ความต่างในมุมมองและการออกแบบการเรียนรู้

พบความต่างในการประเมินทักษะการใช้เทคโนโลยี โดยผู้สูงอายุมักประเมินตนเองสูงกว่าความเป็นจริง ขณะที่ผู้ดูแลเห็นข้อจำกัดชัดเจนกว่า นอกจากนี้ยังมีข้อถกเถียงเรื่องการแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ บางฝ่ายเสนอให้ใช้เกณฑ์สากลหรือแบ่งตามความเปราะบาง และบางฝ่ายเสนอใช้คำเรียกเชิงบวก เช่น “พฤฒพลัง” แทนคำว่า “ผู้สูงอายุ” ซึ่งอาจสื่อถึงความชรา อีกทั้งยังมีความเห็นต่างเรื่องวิธีการสอน บางฝ่ายเน้นการสอนโดยลูกหลาน ขณะที่บางฝ่ายเห็นว่าควรใช้ผู้สอนภายนอกหรือคนต่างวัย

5) ความหลากหลายของเนื้อหาและกิจกรรม

เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุควรครอบคลุมเนื้อหาหลากหลาย เช่น ศิลปวัฒนธรรม สุขภาพ และเศรษฐกิจ เพื่อให้ตรงกับความสนใจและความต้องการที่แตกต่างกัน

6) ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิต

เทคโนโลยีช่วยลดความเหงา ทำให้ผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวสามารถเชื่อมต่อกับสังคม สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนและสังคมดิจิทัล อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้

11.6.2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแง่มุมผลการใช้เทคโนโลยีที่สะท้อนวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม หรืออัตลักษณ์เฉพาะของกลุ่มผู้สูงอายุ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การสื่อสารกับครอบครัวและชุมชน

ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อกับลูกหลาน ญาติ และเพื่อน เช่น ผ่าน LINE, Facebook หรือวิดีโอคอล ซึ่งช่วยลดความเหงาและสร้างความอบอุ่นใจ อีกทั้งยังใช้เพื่อติดตามกิจกรรมในชุมชน ทำให้ยังรู้สึกมีส่วนร่วมและไม่ถูกตัดขาดจากสังคม

2) การถ่ายทอดวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยี เช่น การทำคลิปวิดีโอสั้น การถ่ายทอดสด หรือการเขียนเรื่องราวบนโซเชียลมีเดีย เพื่อเล่าเรื่องประวัติศาสตร์ท้องถิ่น ถ่ายทอดศิลปะพื้นบ้าน และภูมิปัญญาชุมชน สิ่งนี้ไม่เพียงแต่สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง แต่ยังช่วยสืบสานอัตลักษณ์ของผู้สูงอายุไปสู่คนรุ่นใหม่

3) การแสดงออกและสร้างความมั่นใจ

เทคโนโลยีเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทดลองสิ่งใหม่ แสดงความสามารถ หรือเผยแพร่ความคิดของตนเองในพื้นที่ออนไลน์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการเรียนรู้และปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุบางรายอาจเผชิญแรงกดดันจากการถูกวิจารณ์ บูลลี่ หรือรับข้อมูลเชิงลบ ซึ่งหากไม่ได้รับการสนับสนุน อาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยี

4) ความแตกต่างในการออกแบบการเรียนรู้

บางฝ่ายเห็นว่าการออกแบบเนื้อหาควรกระชับ เข้าใจง่าย และเชื่อมโยงกับความสนใจของเยาวชน เพื่อใช้เทคโนโลยีสร้างกิจกรรมระหว่างวัย (Intergeneration) ขณะที่บางฝ่ายเน้นการให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ เช่น AI หรือแอปพลิเคชันสุขภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้เทคโนโลยีอย่างทันสมัย อีกทั้งควรคำนึงถึงความต่างระหว่างรุ่น เพื่อสร้างความเข้าใจและลดช่องว่างระหว่างวัย

5) ความหลากหลายของความต้องการและความเหลื่อมล้ำ

ผู้สูงอายุบางกลุ่มอยากแลกเปลี่ยนความรู้และทำกิจกรรมร่วมกับชุมชนเพื่อไม่ให้รู้สึกโดดเดี่ยว บางกลุ่มต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อหารายได้ เช่น การขายของออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ยังมีความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจนระหว่างผู้สูงอายุที่มีรายได้และสามารถเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต กับผู้ที่มีรายได้น้อยหรือขาดโอกาส ซึ่งกลายเป็นอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีอย่างเสมอภาค

11.6.3 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพหรือการดูแลตนเอง สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ความเหมือนในพฤติกรรมการใช้งาน

ผู้สูงอายุต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ประเมินสุขภาพด้วยตนเอง และใช้แอปพลิเคชันที่ช่วยดูแลสุขภาพ เช่น หมอพร้อม แอปพลิเคชันเรียกผู้ช่วยไปพบแพทย์ และแอปพลิเคชันดูแลกิจวัตรประจำวัน เพื่อสร้างความสะดวกและความมั่นใจในการดูแลตนเอง รวมทั้งยังนิยมใช้สมาร์ทวอตช์เพื่อเตือนรับประทานยา ติดตามการเคลื่อนไหว และใช้ระบบปุ่มฉุกเฉินเพื่อขอความช่วยเหลือทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

2) บทบาทของเทคโนโลยีต่อการดูแลสุขภาพ

เทคโนโลยีถูกมองว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ ลดภาระของครอบครัว และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองได้มากขึ้น ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพยายามพัฒนาแอปพลิเคชันและวิธีการสอนที่เหมาะสม เพื่อให้การใช้งานเทคโนโลยีในหมู่ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

3) ความสำคัญของการรู้เท่าทันสื่อและสุขภาพจิต

การรู้เท่าทันสื่อเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถคัดกรองข้อมูลสุขภาพที่ถูกต้องและหลีกเลี่ยงภัยไซเบอร์ เช่น Romance Scam หรือโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เกินจริง นอกจากนี้ สุขภาพจิตของผู้สูงอายุต้องได้รับการดูแลควบคู่กับสุขภาพกายในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมเสริม

4) ความต่างและข้อจำกัดที่พบ

ผู้สูงอายุบางรายยังขาดความเข้าใจแม้แต่เรื่องการใช้อุปกรณ์พื้นฐาน เช่น การชาร์จโทรศัพท์อย่างถูกวิธี การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสุขภาพยังไม่ครอบคลุมเพียงพอในหลักสูตรปัจจุบัน มีข้อเสนอให้รวมแอปพลิเคชันสุขภาพไว้ในแพลตฟอร์มเดียว พร้อมทั้งเน้นการประเมินสุขภาพเบื้องต้นและการให้คำแนะนำการรักษาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สูงอายุบางคนใช้อุปกรณ์ดิจิทัลนานเกินไปจนกระทบสุขภาพกายและใจ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการขาดทักษะจัดการเวลาใช้งานที่เหมาะสม

5) ข้อเสนอเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญ

ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ที่ผสานทั้งการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจ ส่งเสริมการใช้ Telemedicine หรือ Telehealth เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุพบแพทย์ออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทาง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว ควรมีการเสริมสร้างเครือข่ายผู้ดูแล (Caregiver) โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มเปราะบาง และควรมีระบบกำกับดูแลข้อมูลสุขภาพบนอินเทอร์เน็ต เพื่อคัดกรองเนื้อหาที่ผิดพลาดหรือหลอกลวง

11.6.4 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อระดับทักษะดิจิทัล ความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรืออุปสรรคสำคัญที่ผู้สูงอายุประสบ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) ทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงที่ยังจำกัด

ผู้สูงอายุจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง ยังมีทักษะดิจิทัลต่ำและการเข้าถึงเทคโนโลยีค่อนข้างจำกัด ทำให้การใช้งานแอปพลิเคชันหรือบริการดิจิทัลมีข้อจำกัดและไม่ต่อเนื่อง

2) การออกแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ผู้เชี่ยวชาญเสนอว่าควรออกแบบแอปพลิเคชันและอินเทอร์เฟซให้เรียบง่าย ใช้งานไม่ซับซ้อน ลดขั้นตอนการลงทะเบียน และมีระบบแจ้งเตือนภัยไซเบอร์หรือข่าวปลอมผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย เช่น LINE เพื่อช่วยป้องกันการถูกหลอกลวง

3) อุปสรรคด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน

การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์คุณภาพดี โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท เป็นอุปสรรคสำคัญ จำเป็นต้องมีมาตรการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ ค่าบริการ และการจัดสื่อสารสร้างการรับรู้ที่เหมาะกับพื้นที่

4) ความช่วยเหลือใกล้ตัวและเครือข่ายสนับสนุน

ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีคนช่วยเหลือใกล้ตัวหรือศูนย์ช่วยด้านไอทีในชุมชน อาสาสมัครดิจิทัลและเยาวชนสามารถมีบทบาทได้ แต่ต้องเข้าใจข้อจำกัดของผู้สูงอายุเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย มีข้อเสนอให้ผู้สูงอายุสอนกันเองเพื่อลดการต่อต้านจากการเรียนกับคนรุ่นใหม่ อีกทั้งควรพัฒนาเยาวชน Gen Z ให้เป็น “Gen Care” ที่มีจิตสำนึกในการดูแลผู้สูงอายุ

5) ความเหลื่อมล้ำระหว่างเมืองกับชนบท

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีระหว่างเมืองกับชนบทแตกต่างกันมาก เมืองมีโอกาสใช้บริการดิจิทัลได้สูงกว่า ขณะที่พื้นที่ชนบทมักต้องสอนแบบตัวต่อตัวหรือออฟไลน์ จึงควรมีมาตรการเสริมเฉพาะพื้นที่

6) ข้อเสนอด้านระบบและความปลอดภัย

บางฝ่ายเสนอให้รวมระบบยืนยันตัวตนด้วย Thai ID เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน แต่ก็มีความกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องได้รับการคุ้มครองอย่างรอบคอบ

7) แนวทางการแก้ปัญหาระยะสั้นและระยะยาว

ความเห็นบางส่วนเน้นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ในระยะสั้นคือ การสนับสนุนอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตราคาถูก ในขณะที่ในระยะยาวคือ การสร้างเครือข่ายผู้ช่วยและการอบรมต่อเนื่อง เพื่อยกระดับทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

สรุปผลระดมความคิดเห็นในช่วงที่ 2

11.6.5 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อร่างมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การกำหนดกรอบนโยบายและการดำเนินการ

มาตรการควรเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการผู้สูงอายุอย่างชัดเจน เริ่มจากโครงการนำร่องเพื่อทดสอบรูปแบบการสอนและประเมินผล ก่อนขยายผลในวงกว้าง

2) รูปแบบการสอนและเนื้อหา

เนื้อหาควรสั้น กระชับ และแบ่งเป็นตอน เพื่อให้เหมาะกับสมาธิและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ควรอบรมผู้สอนให้มีทักษะการสื่อสาร เข้าใจง่าย และเข้าถึงผู้สูงอายุ รวมถึงหาวิธีสอนกลุ่มเปราะบางที่ไม่ค่อยเข้ามารวมตัว

3) การผสานกิจกรรมและช่องทางการเรียนรู้

ควรผสมผสานกิจกรรมนันทนาการและการเสริมสุขภาพกายใจไปพร้อมกับการสอนเทคโนโลยี และเผยแพร่หลักสูตรในรูปแบบออนไลน์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ตามอัธยาศัย

3) การสร้างระบบนิเวศการเรียนรู้

การพัฒนาควรมองภาพรวมของระบบนิเวศการเรียนรู้ ใช้ฐานข้อมูลและกลไกที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรม และส่งเสริมความรู้เท่าทันสื่อและ AI ทั้งในผู้สูงอายุและเยาวชนที่เป็นผู้ช่วยสอน

4) การมีส่วนร่วมของเครือข่ายสนับสนุน

ควรเพิ่มอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เข้ามามีส่วนร่วม พร้อมกำหนดเวลาสอนที่เหมาะสม เช่น ไม่เกินเที่ยงวัน

5) แรงจูงใจและการเสริมสร้างการเรียนรู้

ควรมีแรงจูงใจให้ทั้งผู้เรียนและผู้สอน เช่น ค่าเดินทาง ของว่าง หรือประกาศนียบัตร และเพิ่มเนื้อหาเชิงสร้างสรรค์ เช่น “AI ปราชญ์ชาวบ้าน” รวมถึงบรรจุแนวคิด “ชะลอปฏิกิริยา” (Pause Response) โดยใช้ประสบการณ์จริงจากผู้ที่เคยถูกหลอกมาเป็นกรณีศึกษา

6) โครงสร้างหลักสูตรและเป้าหมาย

หลักสูตรควรครอบคลุมทั้งความรู้ (Cognitive) ทัศนคติ (Attitude) และทักษะปฏิบัติ (Psychomotor) เพื่อสร้างศักยภาพในการป้องกันตนเองอย่างยั่งยืน ควรมีคำเตือนหลัก เช่น “อย่าเพิ่งเชื่อ” เพื่อเสริมการตระหนักรู้ภัยออนไลน์ และหากมีผู้ช่วยสอนที่ผ่านการอบรมแล้ว ควรขยายการสอนสู่ผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไปอย่างเป็นระบบ

11.6.6 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อร่างหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ สามารถจัดกลุ่มประเด็นคำตอบได้ดังนี้

1) การสนับสนุนจากอาสาสมัคร

มีข้อเสนอให้เพิ่มอาสาสมัครที่เกี่ยวข้อง เช่น อสทก. และ อสก. เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตร โดยช่วยผู้ดูแลถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ

2) การปรับปรุงรูปแบบหลักสูตรและเวลาอบรม

หลักสูตรเดิมที่ใช้เวลา 6 ชั่วโมง ควรปรับให้สั้น กระชับ และมีความน่าสนใจมากขึ้น โดยเน้นสาระสำคัญ ใช้เทคนิคการย้ำและเชื่อมโยงกิจกรรมจากวิทยากรที่มีทักษะ ควรมีกลไกคัดเลือกผู้ถ่ายทอดที่มีความรู้เพียงพอ และควรจัดอบรมให้เสร็จภายในวันเดียว ไม่เกิน 12.00 น. หรือ 14.00 น. เพื่อให้เหมาะกับสมาธิและสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ

3) ระยะเวลาและความเหมาะสมในพื้นที่ต่าง ๆ

ผู้เชี่ยวชาญบางส่วนเห็นว่าการสอนเทคโนโลยีเพียง 1 ชั่วโมงต่อกิจกรรมไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทที่ต้องใช้เวลามากขึ้น ควรมีวิทยากรที่สามารถอธิบายความแตกต่างของอุปกรณ์ตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ต และสอนการรู้เท่าทันมิจฉาชีพอย่างครอบคลุม ผู้สอนที่เป็นบุคคลในท้องถิ่นจะช่วยสร้างความคุ้นเคยและลดความกังวลของผู้เรียนได้

4) ข้อจำกัดของผู้ที่ผ่านหลักสูตรครูดิจิทัล

ผู้สูงอายุที่ผ่านหลักสูตรครูดิจิทัล แม้มีความรู้ แต่หากยังอยู่ในพื้นที่เดิมอาจไม่สามารถนำทักษะไปใช้ได้เต็มที่ ปัญหาข่าวปลอมยังคงมีอยู่ จึงควรมีการดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อแก้ไขและเสริมศักยภาพอย่างยั่งยืน

5) อุปสรรคด้านการสมัครอาสาสมัคร

ในพื้นที่กรุงเทพมหานครพบว่า ขั้นตอนการสมัครเป็นอาสาสมัครดิจิทัลยังมีความซับซ้อน เป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มจำนวนอาสาสมัคร ซึ่งอาจกระทบต่อการขยายผลของหลักสูตร

6) ปัญหาข่าวปลอมและแนวทางการสื่อสาร

ข่าวปลอมบางครั้งมีข้อมูลจริงปะปน เช่น ข่าวการเพิ่มเงินเบี้ยผู้สูงอายุที่คณะรัฐมนตรีเพียงรับเรื่องแต่ยังไม่ประกาศเป็นนโยบาย ทำให้เกิดความสับสนว่าข่าวนั้นจริงหรือปลอม ดังนั้นการสื่อสารควรทำอย่างชัดเจน รอบคอบ และถูกต้อง เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดในสังคม

บทที่ 12 มาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ

ดำเนินการวิเคราะห์รูปแบบและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจากผลการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 - 4.9 โดยนำผลการวิจัยมาพัฒนาเป็นมาตรการป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของ

ผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม และสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล จำแนกมาตรการดังนี้

1) มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช.

2) มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

3) มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

12.1 มาตรการเชิงป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีการเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสาร การใช้บริการภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการใช้สื่อสังคมออนไลน์และสื่อบันเทิง อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของการใช้งานดังกล่าวได้ก่อให้เกิดความเสี่ยงบางประการ โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตในลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับบริบทของวัย สภาวะสุขภาพ และระดับทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิตใจ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตโดยรวม

ปัญหาดังกล่าวมิได้เกิดจากข้อจำกัดของผู้สูงอายุเพียงฝ่ายเดียว หากแต่เป็นผลจากความซับซ้อนของระบบดิจิทัล ลักษณะการออกแบบเนื้อหาและแพลตฟอร์มที่มุ่งกระตุ้นการใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงช่องว่างด้านความรู้และการสนับสนุนเชิงระบบที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการเชิงป้องกันที่มุ่งลดความเสี่ยงตั้งแต่ต้นทาง ควบคู่กับ การสร้างสภาพแวดล้อมดิจิทัลที่เอื้อต่อการใช้งานอย่างเหมาะสมและปลอดภัย

ดังนั้น มาตรการในหัวข้อนี้จึงมุ่งเน้นการดำเนินงานในลักษณะ การป้องกันเชิงรุก (Preventive Approach) โดยบูรณาการการทำงานใน สามระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับครอบครัว–ชุมชน และระดับระบบ–นโยบาย เพื่อวางรากฐานพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมของผู้สูงอายุ และลดโอกาสการเผชิญเนื้อหาและสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในระยะยาว ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวถูกออกแบบให้ครอบคลุมบทบาทของสำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลหลัก รวมถึงบทบาทของหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการนำแนวนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่และระดับชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ ดังนี้

12.1.1 มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. เชิงป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสม

สำนักงาน กสทช. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมและกิจการกระจายเสียง มีบทบาทสำคัญในการวางกรอบเชิงนโยบายและกลไกเชิงระบบ เพื่อป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในลักษณะที่ไม่เหมาะสมหรืออาจก่อให้เกิดความเสี่ยง โดยควรดำเนินมาตรการในลักษณะเชิงป้องกัน (Preventive Approach) ตั้งแต่ระดับต้นทาง ดังนี้

12.1.1.1 มาตรการเชิงป้องกันระดับบุคคล

1) สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมการพัฒนาและเผยแพร่สื่อความรู้พื้นฐานที่มุ่งสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสมตามบริบทของผู้สูงอายุ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ และการใช้บริการสาธารณะออนไลน์ มากกว่าการใช้งานเชิงบริโภคหรือความบันเทิงที่อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยง

2) ควรสนับสนุนการจัดทำสื่อและกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรับรู้และหลีกเลี่ยงเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหาโฆษณาเกินจริง เนื้อหากระตุ้นอารมณ์ หรือเนื้อหาที่ออกแบบมาเพื่อดึงดูดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ตัวอย่างจริงจากแพลตฟอร์มที่ผู้สูงอายุใช้งานอยู่ พร้อมทั้งส่งเสริมแนวทางการกำหนดขอบเขตการใช้งานที่เหมาะสมกับสุขภาวะ เช่น การจำกัดเวลาใช้งาน และการประเมินความรู้สึกหลังการใช้งาน

12.1.1.2 มาตรการเชิงป้องกันระดับครอบครัว–ชุมชน

1) สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมบทบาทของครอบครัวและชุมชนในฐานะกลไกป้องกันความเสี่ยงด่านแรก โดยสนับสนุนการจัดทำคู่มือหรือสื่อสำหรับลูกหลาน ผู้ดูแล และอาสาสมัคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและดูแลการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม โดยเน้นการสื่อสารที่ไม่สร้างความกลัวหรือความรู้สึกด้อยค่า

2) ควรสนับสนุนให้ศูนย์ผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นพื้นที่เรียนรู้ปลอดภัยด้านดิจิทัล พร้อมทั้งส่งเสริมการแต่งตั้งผู้ช่วยด้านเทคโนโลยีในระดับชุมชน เช่น อสม. แกนนำชุมชน หรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อช่วยให้คำแนะนำเบื้องต้นและสังเกตพฤติกรรมเสี่ยง

12.1.1.3 มาตรการเชิงป้องกันระดับระบบและนโยบาย

1) สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดกรอบนโยบายและแนวทางกำกับดูแลที่คำนึงถึงผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเฉพาะ (Senior-sensitive Regulation) โดยบูรณาการประเด็นการป้องกันการ

ใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสมไว้ในเงื่อนไขการอนุญาตหรือแนวปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการและแพลตฟอร์มดิจิทัล

2) ควรส่งเสริมการออกแบบบริการและแพลตฟอร์มที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ เช่น การตั้งค่าเริ่มต้นที่ปลอดภัย (Safety by Default) การเตือนก่อนเข้าถึงเนื้อหาที่อาจไม่เหมาะสม และการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อเฝ้าระวังแนวโน้มพฤติกรรมเสี่ยงในเชิงระบบ เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดมาตรการเชิงนโยบายต่อไป

12.1.2 มาตรการเชิงป้องกันสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง อาทิ หน่วยงานด้านผู้สูงอายุ หน่วยงานด้านสาธารณสุข หน่วยงานด้านการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาสังคม มีบทบาทสำคัญในการนำกรอบนโยบายและแนวทางเชิงป้องกันไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่และระดับชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ โดยควรดำเนินมาตรการในลักษณะเสริมพลัง (Enabling Approach) และลดความเสี่ยงเชิงพฤติกรรมตั้งแต่ต้นทาง ดังนี้

12.1.2.1 มาตรการเชิงป้องกันระดับบุคคล (Individual Level)

หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาและจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้และทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ โดยเน้นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับบริบทชีวิตจริง และสอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม โดยควรจัดให้มีการเรียนรู้พื้นฐานเกี่ยวกับ

1) การเลือกใช้แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

2) การหลีกเลี่ยงเนื้อหาที่ไม่เหมาะสมหรือเกินความจำเป็น

3) การรับรู้กลไกของสื่อออนไลน์ เช่น การแนะนำเนื้อหาอัตโนมัติหรือโฆษณาแฝง

โดยใช้วิธีการสอนที่ค่อยเป็นค่อยไป ใช้ภาษาง่าย และเน้นการฝึกปฏิบัติจริง เพื่อลดความกลัวเทคโนโลยีและสร้างความมั่นใจในการใช้งาน

ด้านการจัดการสอนผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดด้านร่างกาย การรับรู้ หรืออยู่ในกลุ่มเปราะบาง ควรจัดรูปแบบการเรียนรู้เฉพาะ เช่น การเรียนรู้แบบตัวต่อตัว การใช้สื่อเสียงหรือภาพขยาย และการมีผู้ช่วยคอยดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันการใช้งานผิดพลาดและลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจโดยขาดข้อมูลที่เพียงพอ

12.1.2.2 มาตรการเชิงป้องกันระดับครอบครัว–ชุมชน (Family & Community Level)

หน่วยงานและองค์กรในระดับพื้นที่ควรส่งเสริมบทบาทของครอบครัวและชุมชนในฐานะกลไกสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม โดยสนับสนุนให้เกิดการดูแลและเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุและบุคคลแวดล้อม ซึ่งควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมกลุ่มในชุมชน เช่น

1) การอบรมหรือเวิร์กช็อปสำหรับผู้สูงอายุและครอบครัว

2) เวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต

3) การสาธิตการตั้งค่าความปลอดภัยพื้นฐาน

เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้จากกันและกัน และลดความเสี่ยงจากการใช้งานแบบลำพัง นอกจากนี้ ควรสนับสนุนบทบาทของบุคคลหรือกลไกในชุมชน เช่น อสม. แกนนำผู้สูงอายุ ครู กศน. หรืออาสาสมัครดิจิทัล ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยด้านเทคโนโลยีเบื้องต้น คอยสังเกตพฤติกรรมการใช้งานที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง และให้คำแนะนำอย่างเหมาะสมก่อนเกิดปัญหาร้ายแรง

12.1.2.3 มาตรการเชิงป้องกันระดับระบบ–นโยบาย

ในระดับระบบ หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการบูรณาการมาตรการเชิงป้องกันเข้ากับภารกิจหลักของตนอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงการทำงานด้านผู้สูงอายุ สุขภาพ การศึกษา และการพัฒนาชุมชน เข้ากับเป้าหมายการลดความเสี่ยงจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่เหมาะสม

1) ควรพัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในระดับพื้นที่และระดับชาติ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล รูปแบบปัญหา และแนวทางปฏิบัติที่ดี รวมถึงการใช้สื่อและหลักสูตรมาตรฐานที่สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงาน กสทช. เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

2) นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเชิงป้องกันในระดับพื้นที่ เช่น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้งานของผู้สูงอายุ การลดเหตุเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาไม่เหมาะสม หรือการลดข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการปรับปรุงมาตรการเชิงนโยบายในระยะต่อไป

12.2 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงและการแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรูปแบบการหลอกลวงที่ซับซ้อน ใช้การสร้างความน่าเชื่อถือและการเร่งรัดการตัดสินใจผ่านหลายช่องทาง ส่งผลให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านเศรษฐกิจและสุขภาวะทางจิตใจ

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมุ่งสร้าง “ภูมิคุ้มกัน” ให้ผู้สูงอายุสามารถรับรู้ วิเคราะห์ และตัดสินใจได้อย่างรอบคอบเมื่อเผชิญสถานการณ์เสี่ยง ไม่ใช่เพียงการแจ้งเตือนเป็นครั้งคราวเท่านั้น

มาตรการในหัวข้อนี้จึงกำหนดขึ้นภายใต้แนวคิดการป้องกันเชิงระบบ โดยบูรณาการการดำเนินงานในสามระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับครอบครัว–ชุมชน และระดับระบบ–นโยบาย ครอบคลุมบทบาทของสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การป้องกันการหลอกลวงและการแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

12.2.1 มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. ในการสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

12.2.1.1 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับบุคคล (Individual Level)

1) พัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการตัดสินใจของผู้สูงอายุ สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านหลักการจำง่าย เช่น “หยุด–คิด–ถาม–ทำ” เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้เป็นกรอบการตัดสินใจเมื่อพบข้อความ โทรศัพท์ หรือสถานการณ์ที่น่าสงสัย

2) ฝึกการแยกแยะรูปแบบการหลอกลวงที่พบบ่อย ควรจัดทำสื่อและกิจกรรมที่อธิบายรูปแบบการหลอกลวงและการแอบอ้างที่พบมากในกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การโทรอ้างหน่วยงานรัฐ การส่ง SMS หรือข้อความเร่งให้โอนเงิน โดยใช้ตัวอย่างจริงและสถานการณ์จำลอง

3) ใช้การเรียนรู้เชิงประสบการณ์เพื่อสร้างความมั่นใจ ควรจัดกิจกรรมจำลองสถานการณ์หรือ role play เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฝึกตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ลดความตื่นตระหนกเมื่อเผชิญสถานการณ์จริง

12.2.1.2 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับครอบครัว–ชุมชน (Family & Community Level)

1) สร้างกลไกการปรึกษาในครอบครัวก่อนการตัดสินใจสำคัญ ควรส่งเสริมให้ครอบครัวมีข้อตกลงร่วมกัน เช่น หากมีการขอข้อมูลส่วนตัวหรือการโอนเงิน ต้องปรึกษาบุคคลใกล้ชิดก่อนทุกครั้ง

2) จัดตั้งเครือข่ายเฝ้าระวังภัยออนไลน์ในระดับชุมชน ควรสนับสนุนการรวมกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์เกี่ยวกับภัยออนไลน์ในศูนย์ผู้สูงอายุหรือกิจกรรมชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุเรียนรู้จากกรณีจริงและช่วยเตือนกันเอง

3) พัฒนาอาสาสมัครหรือผู้ช่วยเตือนภัยในพื้นที่ ควรส่งเสริมบทบาทของอาสาสมัครหรือผู้ช่วยดิจิทัลประจำชุมชนในการให้คำปรึกษาและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุ

12.2.1.3 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับระบบ–นโยบาย (System & Policy Level)

1) พัฒนาระบบแจ้งเตือนและศูนย์รับแจ้งเหตุเฉพาะผู้สูงอายุ สำนักงาน กสทช. ควรสนับสนุนการจัดตั้งช่องทางแจ้งเหตุที่เข้าถึงง่าย ใช้งานไม่ซับซ้อน และรองรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

2) สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อป้องกันเชิงรุก ควรส่งเสริมการใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติหรือ AI เพื่อช่วยคัดกรองข้อความหรือสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง ก่อนที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจตอบสนอง

3) กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้สูงอายุเปราะบางเป็นพิเศษ ควรพัฒนากรอบนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความเปราะบางด้านดิจิทัล เพื่อลดความสูญเสียและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

12.2.2 มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องในการสร้างภูมิคุ้มกันการได้รับการหลอกลวงและแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ต

การสร้างภูมิคุ้มกันต่อการหลอกลวงและการแอบอ้างทางอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน โดยเฉพาะหน่วยงานด้านผู้สูงอายุ หน่วยงานด้านสาธารณสุข หน่วยงานท้องถิ่น และภาคประชาสังคม เพื่อให้การป้องกันเกิดขึ้นอย่างทั่วถึงและสอดคล้องกับบริบทพื้นที่ โดยสามารถจำแนกตามระดับของมาตรการดังเสนอต่อไปนี้

12.2.2.1 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับบุคคล

1)หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันพัฒนาและจัดกิจกรรมเสริมทักษะการรู้เท่าทันการหลอกลวงที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่ผู้สูงอายุเผชิญ เช่น การโทรอ้างหน่วยงานรัฐ การหลอกให้โอนเงิน การส่งลิงก์ปลอม หรือการแอบอ้างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยตนเอง

2)สำหรับผู้สูงอายุเปราะบาง ควรจัดระบบการเรียนรู้แบบตัวต่อตัว หรือระบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy) เพื่อช่วยเสริมความเข้าใจและลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจผิดพลาด

12.2.2.2 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับครอบครัว–ชุมชน

1) หน่วยงานในระดับพื้นที่ควรสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายเฝ้าระวังภัยออนไลน์ในระดับชุมชน โดยใช้ศูนย์ผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกลุ่มกิจกรรมชุมชนเป็นฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์เกี่ยวกับการหลอกลวงที่เกิดขึ้นจริง

2) ควรส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการเป็นที่ปรึกษาและผู้ช่วยเตือนภัย โดยกำหนดแนวทางหรือข้อตกลงร่วมกัน เช่น การปรึกษาก่อนโอนเงินหรือให้ข้อมูลส่วนตัว รวมถึงการประสานงานกับอาสาสมัครหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุสงสัย

12.2.2.3 มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันระดับระบบ–นโยบาย

1) หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันพัฒนากลไกประสานงานและระบบการแจ้งเตือนภัยออนไลน์ในระดับพื้นที่และระดับประเทศ เพื่อให้การรับมือกับการหลอกลวงเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2) ควรสนับสนุนการจัดทำฐานข้อมูลรูปแบบการหลอกลวงที่พบบ่อยในกลุ่มผู้สูงอายุ การเผยแพร่ข้อมูลเตือนภัยในภาษาที่เข้าใจง่าย และการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดมาตรการป้องกันและการช่วยเหลือผู้เสียหายอย่างเหมาะสม

12.3 มาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

เพื่อให้เกิด ระบบนิเวศการเรียนรู้ด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีความต่อเนื่อง เข้าถึงได้จริง ใช้งานได้จริง และยกระดับจากการรณรงค์เชิงครั้งคราวไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้แบบยั่งยืน โดยมุ่งให้ผู้สูงอายุเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้สะดวก เข้าใจได้ด้วยตนเองตามจังหวะการเรียนรู้ของตน นำไปใช้ป้องกันความเสี่ยงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม และลดความเหลื่อมล้ำระหว่างผู้สูงอายุทั่วไปกับผู้สูงอายุเปราะบาง จึงเสนอมาตรการการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลดังนี้

12.3.1 มาตรการสำหรับสำนักงาน กสทช. ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

12.3.1.1 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับบุคคล

1) กำหนดรูปแบบ “สื่อเรียนรู้รายบุคคล” ที่เหมาะกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมการพัฒนาสื่อที่มีลักษณะเป็น “บทเรียนสั้น” และ “แบ่งตอน” (Micro-learning) เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ครั้งละ 3–7 นาที ลดภาระด้านสมาธิและการจดจำ และสามารถย้อนดูซ้ำได้ โดยเนื้อหาควรครอบคลุมอย่างน้อย 3 เรื่องต่อไปนี้

1.1) ทักษะพื้นฐานเพื่อความปลอดภัย เช่น ตั้งค่าความเป็นส่วนตัว การอนุญาตสิทธิ์แอป การอัปเดตระบบ

1.2) ทักษะแยกแยะข้อมูล เช่น ข่าวปลอม โฆษณาเกินจริง กลไกชักจูง

1.3) ทักษะรับมือความเสี่ยง เช่น ข้อความหลอกลวง ลิงก์ปลอม การแอบอ้าง)

ทั้งนี้กำหนดรูปแบบสื่อให้ใช้ ภาษาเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ ภาพประกอบชัด เสียงอ่านช้า และมีสัญลักษณ์เตือนภัย ที่ผู้สูงอายุจดจำได้

2) จัดทำชุดสื่อ “ฝึกทำจริง” สำหรับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ

ควรพัฒนาสื่อแบบขั้นตอน (Step-by-step) ที่ทำตามได้ทันที เช่น การบล็อกผู้ใช้ การรายงานโพสต์/ข้อความ การตรวจสอบบัญชีทางการ การตั้งค่าไม่รับสายแปลกหน้า หรือการปิดการอนุญาตติดตั้งแอปจากแหล่งไม่รู้จัก โดยระบุ “จุดเสี่ยง” และ “คำเตือน” ในแต่ละขั้น เพื่อป้องกันการกดผิดและลดความกลัวเทคโนโลยี

3) พัฒนาระบบ “การประเมินตนเองแบบง่าย” สำหรับผู้สูงอายุ

สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมให้ชุดสื่อเรียนรู้มีแบบทดสอบ/เช็กลิสต์สั้น ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุประเมินความเข้าใจของตนเอง และสร้างความมั่นใจในการใช้งาน เช่น แบบประเมินก่อน–หลังเรียนรู้ หรือ “การ์ดเตือนจำ” ที่นำไปติดไว้ใกล้โทรศัพท์ได้

12.3.1.2 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับครอบครัว–ชุมชน

1) สนับสนุนการพัฒนา “สื่อสำหรับครอบครัวและผู้ดูแล” เพื่อใช้ร่วมกับผู้สูงอายุ

สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำสื่อคู่ขนานสำหรับบุคคลแวดล้อม (ลูกหลาน/ผู้ดูแล/อาสาสมัคร) ในรูปแบบ “คู่มือการช่วยสอนอย่างเหมาะสม” โดยมีแนวทางการสื่อสารที่ไม่กดดัน ไม่ตำหนิ และลดช่องว่างระหว่างวัย รวมถึงแนวทางรับมือสถานการณ์จริง เช่น เมื่อผู้สูงอายุได้รับโทรศัพท์แอบอ้าง หรือมีข้อความเร่งให้โอนเงิน

2) พัฒนา “คลังสื่อชุมชน” ที่ชุมชนสามารถนำไปใช้จัดกิจกรรมได้ทันที

ควรจัดทำชุดสื่อมาตรฐานสำหรับศูนย์ผู้สูงอายุ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ได้แก่

2.1) วิดีโอสั้น

2.2) สไลด์หรือโปสเตอร์

2.3) เกมหรือกิจกรรมจำลองสถานการณ์

2.4) ชุดคำถาม–คำตอบ (FAQ)

เพื่อให้หน่วยงานระดับพื้นที่สามารถนำไปใช้จัดกิจกรรมซ้ำได้ต่อเนื่อง โดยไม่ต้องพัฒนาเองใหม่ทุกครั้ง

3) ขยายช่องทางเผยแพร่สู่พื้นที่ที่ผู้สูงอายุใช้งานจริง

ควรนำสื่อไปอยู่ในช่องทางที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้สูง เช่น กลุ่มไลน์ชุมชน ศูนย์ผู้สูงอายุ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานีวิทยุชุมชน และสื่อท้องถิ่น โดยกำหนดรูปแบบการเผยแพร่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรม เช่น “สื่อรายสัปดาห์” หรือ “ปฏิทินเตือนภัยรายเดือน” เพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้แบบค่อยเป็นค่อยไป

12.3.1.3 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับระบบ–นโยบาย (System & Policy Level)

1) จัดตั้งกรอบมาตรฐานสื่อเรียนรู้เพื่อผู้สูงอายุ (Senior-Friendly Content Standard) สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดแนวทางมาตรฐานขั้นต่ำของสื่อเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เช่น

1.1) ความยาวต่อบทเรียน

1.2) ความชัดของภาพและเสียง

1.3) ระดับความยากของภาษา

1.4) หลักการออกแบบเพื่อการเข้าถึง (Accessibility)

1.5) ข้อกำหนดด้านความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล

เพื่อเป็นเกณฑ์กลางให้หน่วยงานและผู้ผลิตสื่อใช้ร่วมกัน ลดความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพระหว่างพื้นที่

2) จัดตั้งกลไกสนับสนุนงบประมาณและทุนผลิตสื่ออย่างเป็นระบบ

ควรกำหนดรูปแบบการสนับสนุนผ่านกองทุน/โครงการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการผลิตสื่อที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาให้มีทั้ง

2.1) ทุนผลิตสื่อ (Production Grant)

2.2) ทุนทดลองนำร่อง (Pilot)

2.3) ทุนขยายผล (Scale-up)

พร้อมกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องรายงาน เช่น จำนวนชุดสื่อที่เผยแพร่ จำนวนพื้นที่นำไปใช้ และผลการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้/ทักษะของผู้สูงอายุ

3) สร้างระบบความร่วมมือกับผู้ให้บริการและแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัล

สำนักงาน กสทช. ควรผลักดันความร่วมมือกับผู้ให้บริการโทรคมนาคม ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม หรือผู้รับใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ “สื่อเรียนรู้เพื่อผู้สูงอายุ” ถูกจัดวางในตำแหน่งที่เข้าถึงง่าย เช่น เมนูช่วยเหลือ (Help) หน้าตั้งค่า หรือหน้าเตือนภัย รวมถึงการสนับสนุนการแจ้งเตือนเชิงป้องกัน (Pre-bunking) ก่อนผู้ใช้จะกดลิงก์เสี่ยง

4) กำหนดระบบติดตามประเมินผลสื่อเรียนรู้ (Monitoring & Evaluation) ควรกำหนดตัวชี้วัดเชิงระบบ เช่น

4.1) การเข้าถึงสื่อ (Reach)

4.2) การมีส่วนร่วม (Engagement)

4.3) การเปลี่ยนแปลงความรู้และพฤติกรรม (Knowledge/Behavior Change)

4.4) การลดเหตุเสี่ยง/เหตุถูกหลอก (Incident Reduction Proxy)

และมีการทบทวนปรับปรุงเนื้อหาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้สื่อทันต่อรูปแบบภัยออนไลน์ที่เปลี่ยนแปลงเร็ว

12.3.2 มาตรการสำหรับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุในการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล

12.3.2.1 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับบุคคล

1) พัฒนาสื่อและหลักสูตรที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

หน่วยงานด้านผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา และภาคประชาสังคม ควรร่วมกันพัฒนาสื่อที่สะท้อนบริบทจริงของผู้สูงอายุ เช่น การรับข่าวสารด้านสิทธิ/สวัสดิการ การใช้งานแอปสุขภาพ การติดต่อหน่วยบริการ และการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นประโยชน์และมีแรงจูงใจในการเรียนรู้

2) จัดระบบ “ผู้ช่วยการเรียนรู้” สำหรับผู้สูงอายุเปราะบาง

สำหรับกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านการมองเห็น การอ่าน หรือความเข้าใจ ควรสนับสนุนการเรียนรู้แบบ 1:1 หรือแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy) พร้อมสื่อที่ปรับรูปแบบได้ เช่น เสียงอ่าน ภาพขยาย และสื่อภาษาง่ายพิเศษ

12.3.2.2 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับครอบครัว–ชุมชน

1) พัฒนาเครือข่ายผลิตและใช้สื่อในระดับพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ผู้สูงอายุ สถานีวิทยุชุมชน โรงเรียน หรือหน่วยบริการสุขภาพ ควรมีบทบาทเป็น “ผู้ใช้สื่อ” และ “ผู้ร่วมผลิตสื่อ” โดยสะท้อนภาษาท้องถิ่น วัฒนธรรม และกรณีจริงในพื้นที่ เพื่อให้สื่อเข้าถึงและน่าเชื่อถือ

2) จัดกิจกรรมเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควรจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภัยออนไลน์ เกมจำลองสถานการณ์ หรือการสอนตั้งค่าความปลอดภัยเป็นรายกลุ่ม พร้อมกำหนดตารางกิจกรรมประจำเดือน/ไตรมาส เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ฝึกซ้ำและไม่หลุดจากการเรียนรู้

12.3.2.3 มาตรการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ระดับระบบ–นโยบาย

1) กำหนดบทบาทร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐและภาคีเครือข่าย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมกันกำหนดกลไกประสานงาน เช่น คณะทำงานร่วมระดับจังหวัด/ระดับชาติ เพื่อบูรณาการการผลิตสื่อ การเผยแพร่ และการประเมินผล ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และทำให้เนื้อหามีมาตรฐานเดียวกัน

2) ขับเคลื่อนการผลิตสื่อสาธารณะเพื่อผู้สูงอายุผ่านสื่อหลักและสื่อท้องถิ่น ควรมีการผลิตสื่อในรูปแบบที่ผู้สูงอายุเข้าถึงสูง เช่น รายการวิทยุ/โทรทัศน์สั้น ๆ ละครสั้น วิดีโอท้องถิ่น และสื่อเสียง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้วงกว้าง รวมถึงสนับสนุนการเผยแพร่ผ่านสถานีวิทยุชุมชนและสื่อท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ

3) สร้างฐานข้อมูลองค์ความรู้และคลังสื่อกลางที่ทุกหน่วยงานใช้ร่วมกัน ควรจัดทำคลังสื่อกลางแบบเปิด (Open Repository) เพื่อรวบรวมสื่อที่ผ่านการรับรองมาตรฐานแล้ว ให้หน่วยงานและชุมชนดาวน์โหลดไปใช้ได้ทันที ลดต้นทุน ลดเวลาผลิตซ้ำ และเพิ่มความต่อเนื่องของการใช้งาน

บทที่ 13 ผลการพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผลการดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อ 4.11 พัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยครอบคลุมประเด็นการรู้เท่าทันดังนี้

1. การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
2. โฆษณาบนช่องทางออนไลน์
3. แอปพลิเคชัน

4. ข่าวบนช่องทางออนไลน์

5. เพลง ละคร/ภาพยนตร์ ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์

6. เกมบนช่องทางออนไลน์

7. การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ

8. สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

เพื่อให้การพัฒนาหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย จึงได้จัดทำหลักสูตรออกเป็น 2 หลักสูตร ได้แก่

1) หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป ที่มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ได้ โดยชื่อ **“หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”**

โดยเนื้อหามุ่งเน้นการเรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรม เพื่อความรู้เท่าทันทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน ข่าวบนช่องทางออนไลน์ เพลงละคร/ภาพยนตร์ละครและภาพยนตร์บนช่องทางออนไลน์ เกมบนช่องทางออนไลน์ การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ สื่อสังคมออนไลน์ และ Fake news

2) หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อของผู้สูงอายุในประเทศไทย มีลักษณะของกิจกรรมที่สามารถจัดอบรมแบบ Onsite และสามารถใช้เป็นคู่มือสำหรับบุคคลที่ 3 ให้สามารถใช้ประกอบการส่งเสริมทักษะในกลุ่มเปราะบางแบบตัวต่อตัวได้ อาทิ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เยาวชน และผู้ดูแลในครอบครัว เป็นต้น โดยชื่อ **“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล”**

และจัดทำเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพบทเรียนสำหรับสองหลักสูตรที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน โดยจัดให้มีการทดสอบเครื่องมือระหว่างการทดสอบอบรมนำร่องในกิจกรรม 13 (TOR 4.12) เพื่อนำผลที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป โดยแสดงร่างหลักสูตรฉบับที่ใช้การทดสอบอบรมนำร่อง โดยดำเนินการเรียบเรียงและจัดทำร่างหลักสูตรอบรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ 1. (ร่าง) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) และ 2. (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) โดยได้บูรณาการโครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา วัตถุประสงค์ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องไว้ในเล่มรายงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตรวจสอบและนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ได้จัดทำเอกสารรายละเอียดหลักสูตรเพิ่มเติมไว้ใน เล่มรายงานภาคผนวก ภาคผนวก ญ ภายใต้หัวข้อ “พัฒนาหลักสูตร

การส่งเสริมทักษะการใช้สื่อ และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” เพื่อเป็นหลักฐานเชิงเอกสารและแนวทางอ้างอิงสำหรับการนำหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในการอบรมต่อไปอย่างมีมาตรฐานและต่อเนื่อง

นอกจากนี้ โครงการได้จัดทำหลักสูตรอบรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ (1) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) และ (2) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) โดยออกแบบให้มีบทบาทและกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันอย่างชัดเจน แต่สามารถเชื่อมโยงกันได้ในเชิงกระบวนการ

หลักสูตรที่ 1 (ผู้ดูแล/อาสาสมัคร): มุ่งพัฒนาศักยภาพของ “ผู้ดูแล” ให้มีความรู้และทักษะด้านการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล รวมถึงความสามารถในการสื่อสาร อธิบาย และถ่ายทอดเนื้อหาให้สอดคล้องกับข้อจำกัดของผู้สูงอายุเปราะบาง เช่น ข้อจำกัดด้านการอ่าน การจำ การมองเห็น หรือความกังวลต่อเทคโนโลยี ตลอดจนเสริมทักษะการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ และการรับมือสถานการณ์เสี่ยงที่พบบ่อย เพื่อให้ผู้ดูแลสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสอนและสนับสนุนผู้สูงอายุเปราะบางได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย

หลักสูตรที่ 2 (ผู้สูงอายุทั่วไป): มุ่งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ โดยเน้นความเข้าใจพื้นฐาน การฝึกใช้งานจริง และการรู้เท่าทันความเสี่ยงออนไลน์ เช่น ข่าวปลอม ข้อความหลอกลวง การหลอกให้กดลิงก์ การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างปลอดภัย เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองบนโลกดิจิทัลได้ดีขึ้น และลดโอกาสตกเป็นเหยื่อของภัยออนไลน์

13.1 (ร่าง) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults)

สารบัญ

1. หลักคิดและเหตุผลความจำเป็น 1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 3
   2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) 3
   2.2 ด้านทักษะ (Skills) 3
   2.3 ด้านเจตคติ (Attitudes) 3
   2.4 ด้านผลลัพธ์ต่อผู้สูงอายุ (Impact on Seniors) 3
3. กลุ่มเป้าหมาย 4
4. โครงสร้างเวลา 6
5. แผนการจัดอบรมและกิจกรรมการเรียนรู้ (Instruction & Learning Activity Plan) 9
   5.1 โครงสร้างการออกแบบการเรียนรู้ 9
   5.2 แผนลำดับการจัดการเรียนรู้ (Teaching Sequence Plan) 11
      ขั้นนำเข้าสู่กิจกรรม (15 นาที) 12
      5.2.1 Module 1 เข้าใจผู้สูงอายุเปราะบางเชิงลึก) 14
         5.2.1.1 วัตถุประสงค์ 14
         5.2.1.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 14
      5.2.2 Module 2 สื่อสารเป็น สอนเข้าใจง่าย และออกแบบการสอนให้เหมาะสม) 16
         5.2.2.1 วัตถุประสงค์ 16
         5.2.2.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 16
      5.2.3 Module 3 รู้เท่าทันภัยออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ 20
         5.2.3.1 วัตถุประสงค์ 20
         5.2.3.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 20
      5.2.4 Module 4 ใช้ LINE อย่างมั่นใจและปลอดภัย 25
         5.2.4.1 วัตถุประสงค์ 25
         5.2.4.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 25
      5.2.5 Module 5 ฝึกปฏิบัติจริงและบทบาทสมมุติ 29
         5.2.5.1 วัตถุประสงค์ 29
         5.2.5.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 29

5.2.6 Module 6 สรุปบทเรียน วางแผนสอน และติดตามผล 32
5.2.6.1 วัตถุประสงค์ 32
5.2.6.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 32
6. สื่อ อุปกรณ์ และชุดการสอน 36
6.1 แผ่นภาพ A4 สำหรับการสอนและการสาธิต (A4 Visual Teaching Sheets) 36
6.2 Infographics – แผ่นสรุปความรู้เข้าใจง่าย 36
6.3 LINE Cards – การ์ดสอนและการ์ดติดตามผลผ่าน LINE 37
6.5 สคริปต์คำพูดสำหรับผู้ดูแล (Communication & Safety Scripts) 38
6.6 คู่มือผู้ดูแล (Caregiver Guidebook) 38
7. ระบบประเมินผลก่อน–หลัง 39
7.1 วัตถุประสงค์ 39
7.2 Pre-test (แบบทดสอบก่อนอบรม) 39
7.3 Post-test (แบบทดสอบหลังอบรม) 42
7.4 Practice Assessment (ประเมินภาคปฏิบัติ) 46
7.5 การคำนวณผลสำเร็จของหลักสูตร 47
7.6 ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายของหลักสูตร 47
8. Rubric สมรรถนะผู้ดูแล 48
มิติที่ 1: ความเข้าใจผู้สูงอายุเปราะบาง 48
มิติที่ 2: ทักษะการสื่อสารกับผู้สูงอายุ 49
มิติที่ 3: ทักษะการสอนและสาธิต (Teaching & Facilitation Skills) 49
มิติที่ 4: ความสามารถในการป้องกันภัยดิจิทัล 50
มิติที่ 5: การติดตามพฤติกรรมและการดูแลต่อเนื่อง 50
ตารางสรุปความสามารถของผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบาง ในการสื่อสาร สอน ใช้เทคโนโลยี และป้องกันภัยออนไลน์ร่วมกับผู้สูงอายุ 51
9. การประเมินหลักสูตร 52
9.1 การประเมินก่อนเรียน (Pre-course Assessment) 52
9.2 การประเมินระหว่างเรียน (Formative Assessment) 52
9.3 การประเมินหลังเรียน (Post-course Assessment) 53
9.4 การประเมินคุณภาพหลักสูตร (Course Quality Evaluation) 53
9.5 การติดตามผลหลังอบรม (Follow-up Evaluation 7–30 วัน) 53

9.6 รายงานสรุปผลหลักสูตร (Course Evaluation Report) 54
10. ระบบติดตามหลังอบรม 55
10.1 ระบบทวนบทเรียนผ่าน LINE (LINE-based Reinforcement System) 55
10.2 ระบบบันทึกเหตุการณ์เสี่ยง (Incident Logging System) 55
10.3 การติดตามผู้สูงอายุรายบุคคล (Individual Monitoring) 56
10.4 ระบบให้คำปรึกษา (Caregiver Support Line) 56
10.5 การประเมินผลติดตามหลังอบรม (Follow-up Evaluation) 57
10.6 รายงานประจำเดือนสำหรับศูนย์ผู้สูงอายุ (Monthly Monitoring Summary) 57
10.7 ข้อเสนอเชิงระบบเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Recommendations) 57

1. หลักคิดและเหตุผลความจำเป็น

ในปัจจุบัน สื่อออนไลน์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านการสื่อสารกับครอบครัว การเข้าถึงข่าวสารและสิทธิประโยชน์ การรับบริการภาครัฐและสวัสดิการสังคม ตลอดจนการดูแลสุขภาพและการเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่ตกอยู่ในภาวะ “กลุ่มเปราะบาง” ซึ่งประสบอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้สื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียม จนอาจถูกตัดขาดจากโอกาสและบริการสำคัญในสังคมยุคใหม่

หลักสูตรฉบับนี้ออกแบบบนฐานคิดสำคัญว่า การเสริมทักษะด้านดิจิทัลให้ผู้สูงอายุเปราะบางต้องเป็น “การดูแลที่อ่อนโยน เป็นมิตร และเข้าใจข้อจำกัด” มากกว่าการสอนเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว จึงบูรณาการแนวคิดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. การออกแบบเพื่อการเข้าถึงสากล (Universal Design)
2. การสอนแบบคำนึงถึงประสบการณ์ด้านลบหรือความกลัวของผู้เรียน (Trauma-Informed Approach)
3. การเรียนรู้ที่ตั้งต้นจากความปลอดภัยเป็นหลัก (Safety-By-Default)

เพื่อให้ผู้ดูแลสามารถสอนผู้สูงอายุได้อย่างปลอดภัย เหมาะสม และค่อยเป็นค่อยไป โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ล้มเหลวจากการใช้เทคโนโลยี เช่น กดผิดจนเครื่องค้าง เคยถูกตำหนิ หรือเคยถูกหลอกผ่านสื่อดิจิทัล จนเกิดความกลัวหรือความไม่มั่นใจ แนวคิดทั้งสามประการนี้ช่วยให้กระบวนการเรียนรู้มีความอ่อนโยน เข้าใจง่าย และลดแรงกดดันของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว หลักสูตรจึงมุ่งตอบสนองต่อ “5 ประเภทความเปราะบางของผู้สูงอายุ” ได้แก่

1. ผู้ที่มีข้อจำกัดทางกายภาพในการมองเห็น การได้ยิน หรือการเคลื่อนไหว
2. ผู้ที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับบุตรหลานหรือไม่มีผู้ช่วยด้านเทคโนโลยี
3. ผู้ที่มีทักษะการอ่านออกเขียนได้จำกัด
4) ผู้ที่มีข้อจำกัดด้านเวลา รายได้ หรืออุปกรณ์
5. ผู้ที่มีทักษะดิจิทัลน้อยหรือไม่มีแรงจูงใจ แม้จะมีอุปกรณ์อยู่แล้วก็ตาม

ผู้สูงอายุทั้งห้ากลุ่มนี้จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนที่เฉพาะเจาะจง เข้าใจง่าย และค่อยเป็นค่อยไป โดยยึดหลัก “ความปลอดภัย–ความมั่นใจ–ความคุ้นชิน” มากกว่าการเร่งรัดให้ทำได้เร็ว

อย่างไรก็ดี การเข้าถึงผู้สูงอายุเปราะบางโดยตรงยังมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะผู้ที่ติดบ้าน ติดเตียง เคลื่อนไหวยาก หรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล การจัดอบรมเชิงกลุ่มให้ผู้สูงอายุทุกรายจึงทำได้ยาก

และไม่ต่อเนื่อง เพื่อให้การส่งเสริมทักษะเกิดขึ้นได้จริงและครอบคลุมทุกพื้นที่ หลักสูตรนี้จึงออกแบบเป็นการอบรมตัวแทนอาสาสมัครหรือผู้ดูแล (Caregiver/Volunteer Training) ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และท่าทีที่จำเป็น เพื่อถ่ายทอดต่อให้กับผู้สูงอายุในชุมชนของตนอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางนี้ไม่เพียงช่วยขยายการเข้าถึงเทคโนโลยีสู่ผู้สูงอายุเปราะบางจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังสร้างเครือข่ายพี่เลี้ยงดิจิทัลระดับชุมชน ที่สามารถติดตาม ให้คำแนะนำ แก้ปัญหา และเสริมกำลังใจผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมยุคใหม่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี เท่าเทียม และปลอดภัย

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

หลักสูตรนี้มุ่งพัฒนาผู้ดูแลและอาสาสมัครให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสมต่อการดูแลผู้สูงอายุเปราะบางในยุคดิจิทัล โดยใช้องค์ความรู้ด้านการออกแบบเพื่อการเข้าถึงสากล การสอนที่คำนึงถึงประสบการณ์ด้านลบของผู้เรียน และการตั้งต้นจากความปลอดภัยเป็นหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ดูแลสามารถถ่ายทอดทักษะดิจิทัลให้ผู้สูงอายุได้อย่างปลอดภัย เหมาะสม และต่อเนื่อง เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ด้านดังนี้

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

เพื่อให้ผู้ดูแลเข้าใจลักษณะของผู้สูงอายุเปราะบางทั้ง 5 ประเภท เข้าใจหลักการสอนแบบ การออกแบบเพื่อการเข้าถึงสากล (Universal Design), การสอนแบบคำนึงถึงประสบการณ์ด้านลบของผู้เรียน (Trauma-Informed Approach) และ การเรียนรู้ที่ตั้งต้นจากความปลอดภัย (Safety-By-Default) รวมถึงรู้เท่าทันภัยดิจิทัลที่พบบ่อยในผู้สูงอายุ

2.2 ด้านทักษะ (Skills)

เพื่อให้ผู้ดูแลสามารถสอนผู้สูงอายุได้แบบทีละขั้นตอน ใช้ภาษาที่เหมาะสม เข้าใจง่าย ช่วยตั้งค่าความปลอดภัยบนมือถือ ช่วยแยกแยะข่าวปลอมและป้องกันภัยออนไลน์ ตลอดจนจัดกิจกรรมดิจิทัลที่ช่วยลดความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุได้จริง

2.3 ด้านเจตคติ (Attitudes)

เพื่อให้ผู้ดูแลมีทัศนคติที่เป็นบวก อ่อนโยน ให้กำลังใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้าง “พื้นที่ปลอดภัยในการเรียนรู้” สำหรับผู้สูงอายุ พร้อมเปิดใจรับความแตกต่างของความสามารถและข้อจำกัดในแต่ละบุคคล

2.4 ด้านผลลัพธ์ต่อผู้สูงอายุ (Impact on Seniors)

เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลมีความมั่นใจในการใช้สื่อดิจิทัลมากขึ้น ลดความเสี่ยงจากภัยออนไลน์ ใช้โทรศัพท์และแอปพื้นฐานได้ปลอดภัย สื่อสารกับครอบครัวได้มากขึ้น และได้รับการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่องจากผู้ดูแลในชุมชน

3. กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้ได้รับการออกแบบเพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคคลที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ หรือมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีในระดับครัวเรือน ชุมชน และพื้นที่ท้องถิ่น สามารถถ่ายทอดทักษะดิจิทัลให้ผู้สูงอายุเปราะบางได้อย่างเหมาะสม สม่ำเสมอ และปลอดภัย โดยกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยบุคลากรและอาสาสมัครจากหลายสาขา เพื่อให้เกิดเครือข่ายผู้ดูแลดิจิทัล (Digital Caregivers Network) ที่ครอบคลุมทุกชุมชน ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	บทบาทและความสำคัญต่อการดูแลผู้สูงอายุเปราะบาง
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) / อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร (อสส.)	ทำงานใกล้ชิดผู้สูงอายุในพื้นที่ รับรู้ปัญหาเชิงพฤติกรรม–สุขภาพ–สังคม สามารถติดตามการใช้งานดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน	ประสานงานการพัฒนาพื้นที่ สนับสนุนกิจกรรมสร้างเสริมความรู้และความปลอดภัยด้านดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุในระดับชุมชน
อาสาสมัครดิจิทัล	มีบทบาทลดความเสี่ยงดิจิทัล เช่น ข่าวปลอม SMS หลอกลวง โทรแอบอ้าง รวมถึงช่วยแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีและแอปพื้นฐาน
ผู้บริบาล/ผู้ทำงานด้านคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิ บริการรัฐสวัสดิการ และช่วยผู้สูงอายุหลีกเลี่ยงการถูกเอารัดเอาเปรียบหรือถูกหลอกผ่านช่องทางดิจิทัล
ผู้ดูแลในครอบครัว (Family Caregivers)	ใกล้ชิดผู้สูงอายุมากที่สุด เหมาะสมต่อการสอนซ้ำ–ทบทวน–ดูแลความปลอดภัยด้านดิจิทัลในชีวิตประจำวัน
ผู้สูงอายุที่สามารถเป็นพี่เลี้ยงดิจิทัลในชุมชน (Senior Peer Mentors)	ผู้สูงอายุที่มีทักษะพื้นฐานและอาสาช่วยเหลือเพื่อนรุ่นเดียวกัน ช่วยลดความกลัวเทคโนโลยีและสร้างพลังสังคมระหว่างวัยสูงอายุ
เยาวชนและคนรุ่นใหม่ในชุมชน	มีทักษะดิจิทัลดี สามารถเป็น “แรงเสริม” ในครอบครัวและชุมชน ลดช่องว่างระหว่างวัย และเป็นพี่เลี้ยงเทคโนโลยีให้ผู้สูงอายุได้

กลุ่มเป้าหมาย	บทบาทและความสำคัญต่อการดูแลผู้สูงอายุเปราะบาง
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลกลุ่มเปราะบางในพื้นที่	เป็นกำลังหลักในการติดตามการเรียนรู้ นำแผนการสอนไปใช้จริง และร่วมสร้างเครือข่ายผู้ดูแลดิจิทัลในระยะยาว

4. โครงสร้างเวลา

หลักสูตรนี้เป็น **หลักสูตรอบรมระยะสั้นแบบเข้มข้น (Intensive Short Course)** ที่ออกแบบมาเพื่อให้สามารถจัดอบรมได้บ่อยในระดับตำบล ชุมชน หรือศูนย์บริการผู้สูงอายุ โดยใช้ทรัพยากรและเวลาที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของผู้ดูแล อาสาสมัคร และบุคลากรภาคสนาม เนื้อหาภายในหลักสูตรถูกออกแบบให้ **ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนกรณีศึกษาได้ง่าย** รองรับสถานการณ์ภัยดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น ข่าวปลอมรูปแบบใหม่ SMS หลอกลวง หรือรูปแบบการโทรแอบอ้างที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ผู้สอนสามารถสลับลำดับกิจกรรม ปรับสื่อการสอน และเลือกตัวอย่างกรณีศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนได้โดยไม่กระทบต่อคุณภาพของการเรียนรู้

ด้วยเหตุนี้ หลักสูตรจึงเหมาะอย่างยิ่งสำหรับการจัดอบรมเป็นประจำ ทั้งในรูปแบบรายเดือน รายไตรมาส หรือเมื่อมีเหตุการณ์ดิจิทัลสำคัญที่กระทบผู้สูงอายุ เพื่อให้เครือข่ายผู้ดูแลสามารถพัฒนาทักษะและรับมือกับภัยออนไลน์ได้อย่างทันสมัยและต่อเนื่อง

ตาราง 1 โครงสร้างเวลาการอบรม

ช่วงเวลา	โมดูล / กิจกรรม	สาระการเรียนรู้	ระยะเวลา
08.45 – 09.00	ลงทะเบียนและชี้แจงภาพรวม	แนะนำหลักสูตร แจกเอกสาร / แบบฝึก	15 นาที
09.00 – 09.45	**Module 1 — เข้าใจผู้สูงอายุเปราะบางเชิงลึก** (Deep Dive into Vulnerable Seniors)	• ลักษณะความเปราะบาง 5 ประเภท • ความกลัวเทคโนโลยี • ความไม่มั่นใจ • ประสบการณ์ล้มเหลว • ปัจจัยด้านครอบครัว สังคม และการพึ่งพาผู้อื่น	45 นาที
09.45 – 10.45	**Module 2 — สื่อสารเป็น สอนเข้าใจง่าย และออกแบบการสอนให้เหมาะสม** (Smart Communication &	• วิธีพูดกับผู้สูงอายุที่ลดแรงกดดัน (CARE Model) • คำพูดที่ควรใช้/ไม่ควรใช้ • เทคนิคสอนแบบ Step-by-step • Hand-over-hand (จับมือสอน)	60 นาที

ช่วงเวลา	โมดูล / กิจกรรม	สาระการเรียนรู้	ระยะเวลา
	Easy Teaching Design)	• การออกแบบสื่อและบัตรคำสอนแบบ Universal Design • การเลือกสื่อที่ผู้สูงอายุเข้าใจง่าย ภาพใหญ่ ตัวอักษรใหญ่ • สื่อดิจิทัลที่ช่วยลดความโดดเดี่ยว เช่น วิดีโอคอล อัลบั้มรูปครอบครัว • การสร้างสื่อง่าย ๆ สำหรับใช้ในชุมชน	
10.45 – 11.00	**พักเบรก**		15 นาที
11.00 – 12.00	**Module 3 — รู้เท่าทันภัยออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ** (Digital Threat Awareness for Seniors)	• Fake News, การแยกแยะ • SMS หลอกลวง • โทรแอบอ้าง • หลัก 3 ไม่ + 3 ทำ • หยุด–ดู–ถาม–ทำ • วิธีสอนผู้สูงอายุให้ไหวตัวทัน	60 นาที
12.00 – 13.00	**พักกลางวัน**		60 นาที
13.00 – 14.00	**Module 4 — ใช้ LINE อย่างมั่นใจและปลอดภัย** (LINE Confidence & Safe Phone Use)	• ฝึกสอนแบบจับคู่ • เล่นบทบาทสมมุติ “ผู้สูงอายุ–ผู้ดูแล” • ฝึกให้คำแนะนำ แก้ปัญหา • รับคำสะท้อนกลับจากวิทยากร	60 นาที
14.00 – 15.00	**Module 5 — ฝึกปฏิบัติจริงและบทบาทสมมุติ** (Guided Practice: Simulation & Micro Teaching)	• สรุปปัญหาและความเข้าใจผิดที่พบ • เขียนแผนการสอนรายบุคคล 1 หน้า • วิธีติดตาม 30–90 วัน • แบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์เสี่ยง • เคล็ดลับสำหรับการดูแลต่อเนื่อง	60 นาที

ช่วงเวลา	โมดูล / กิจกรรม	สาระการเรียนรู้	ระยะเวลา
15.00 – 15.10	**พักเบรก**		10 นาที
15.10 – 16.00	**Module 6 — สรุปบทเรียน วางแผนสอนและติดตามผล** (Learn, Reflect & Plan Forward)	● สรุปปัญหาและความเข้าใจผิดที่พบ ● เขียนแผนการสอนรายบุคคล 1 หน้า ● วิธีติดตาม 30–90 วัน ● แบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์เสี่ยง ● เคล็ดลับสำหรับการดูแลต่อเนื่อง	50 นาที

13.2 (ร่าง) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program)

สารบัญ

1. หลักคิดและเหตุผลความจำเป็น 1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 3
2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) 3
2.2 ด้านทักษะ (Skills) 3
2.3 ด้านเจตคติ (Attitudes) 3
2.4 ด้านผลลัพธ์ต่อผู้สูงอายุ (Impact on Seniors) 4
3. กลุ่มเป้าหมาย 5
เครื่องมือคัดกรองและจำแนกกลุ่มประชากรสูงอายุตามปัจจัยด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม 5
ตารางบันทึกการจำแนกกลุ่มประชากรสูงอายุตามปัจจัยด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม 6
4. โครงสร้างเวลา 7
5. แผนการจัดอบรมและกิจกรรมการเรียนรู้ (Instruction & Learning Activity Plan) 9
5.1 โครงสร้างการออกแบบการเรียนรู้ 10
5.2 แผนลำดับการจัดการเรียนรู้ (Teaching Sequence Plan) 13
ขั้นนำเข้าสู่กิจกรรม (15 นาที) 13
5.2.1 Module 1 โลกออนไลน์ปลอดภัย (45 นาที) 14
5.2.1.1 วัตถุประสงค์ 14
5.2.1.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 15
5.2.2 Module 2 สืบค้นข้อมูล–โฆษณา–แอป (45 นาที) 16
5.2.2.1 วัตถุประสงค์ 16
5.2.2.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 17
5.2.3 Module 3 ใช้ LINE / YouTube อย่างปลอดภัย (60 นาที) 20
5.2.3.1 วัตถุประสงค์ 20
5.2.3.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 20
5.2.4 Module 4 ข่าวปลอม + โทรศัพท์หลอกลวง (60 นาที) 23
5.2.4.1 วัตถุประสงค์ 23

สารบัญ (ต่อ)

5.2.5 Module 5 เพลง ละคร เกม (60 นาที) 28
5.2.5.1 วัตถุประสงค์ 28
5.2.6 Module 6 Social Media + Digital Wellbeing (50 นาที) 30
5.2.6.1 วัตถุประสงค์ 30
5.2.6.2 กระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E) 30
6. สื่อ อุปกรณ์ และชุดการสอน 34
6.1 แผ่นภาพประกอบ A4 (Visual Sheets – A4) 34
6.2 อินโฟกราฟิก (Infographics – ภาพสรุปเข้าใจง่าย) 34
6.3 LINE Cards (การ์ดส่งใน LINE / การ์ดภาพประกอบมือถือ) 35
6.4 แบบฝึกปฏิบัติ (Worksheets & Checklists) 35
6.5 สคริปต์คำพูดและตัวอย่างประโยค (Talk Script & Safety Phrases) 36
6.6 คู่มือผู้ดูแลและวิทยากร (Facilitator Guide / Caregiver Manual) 36
7. ระบบประเมินผลก่อน–หลัง 37
7.1 วัตถุประสงค์ 37
7.2 แบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) — 15 ข้อ 37
7.3 แบบทดสอบหลังเรียน (Post-test) — 15 ข้อ 41
7.4 กิจกรรมประเมินผลหลังเรียน (ออนไลน์) – ฉบับละเอียด 45
7.4.1 วัตถุประสงค์รวม 45
7.4.2 ชุดกิจกรรมออนไลน์หลังการอบรมวันแรก 45
7.4.2 ชุดกิจกรรมออนไลน์หลังการอบรมวันที่สอง 46
7.4.4 กิจกรรมเสริม (ใช้ได้ทั้งวันแรกและวันที่สอง) 48
8. แบบประเมินสมรรถนะผู้เรียน (Competency Checklist) 51
มิติที่ 1: ความเข้าใจตนเองและวิธีใช้งานที่เหมาะสมกับวัย 51
มิติที่ 2: ทักษะการใช้อุปกรณ์พื้นฐาน 51

สารบัญ (ต่อ)

มิติที่ 3: ความสามารถในการสืบค้นและรู้เท่าทันสื่อ (Search & Media Literacy) 52
มิติที่ 4: ความสามารถในการป้องกันภัยดิจิทัล (Digital Safety & Scam Prevention) 52
มิติที่ 5: การติดตามพฤติกรรมและดูแลตนเองต่อเนื่อง (Follow-up & Digital Wellbeing) 52
ตารางสรุปความสามารถของผู้สูงอายุผู้เรียน 53
9. การสรุปผลและติดตามหลังอบรม 54
9.1 การสรุปผลการเรียนรู้หลังอบรม (Learning Outcome Summary) 54
9.1.1 ผลการประเมินก่อน–หลัง (Pre–Post Test Result) 54
9.1.2 ผลกิจกรรมออนไลน์หลังเรียน (After-class Online Assessment) 54
9.1.3 ผล Competency Checklist 54
9.1.4 การมีส่วนร่วมระหว่างกิจกรรมในห้องเรียน 54
9.2 ระบบติดตามผลหลังอบรม 7–14 วัน (Short-term Follow-up) 55
9.2.1 LINE Follow-up Card (ส่งการ์ดเตือนภัยสั้น ๆ) 55
9.2.2 Mini Survey 3 ข้อ (ตอบผ่าน LINE) 55
9.2.3 แจ้งเตือนเหตุการณ์เสี่ยง (Incident Check-in) 55
9.3 การติดตามผลระยะกลาง 1 เดือน (Medium-term Follow-up) 55
9.3.1 แบบประเมิน Digital Wellbeing 1 เดือน 55
9.3.2 การส่งงาน 1 ภาพเล่าเรื่อง (ต่อยอด) 55
9.3.3 รายงานสรุปร่วมของทีมงาน 56
9.4 การส่งต่อความช่วยเหลือในกรณีเสี่ยงสูง (Risk Referral) 56
ขั้นตอนการส่งต่อ 56
9.5 การรายงานผลภาพรวมของหลักสูตร (Course Evaluation Report) 56
องค์ประกอบรายงาน 56
9.6 ข้อเสนอเชิงระบบเพื่อยั่งยืน (Sustainability Recommendation) 57

1. หลักคิดและเหตุผลความจำเป็น

ในปัจจุบัน ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในเขตเมืองและชนบท ผู้สูงอายุจำนวนมากใช้งานสมาร์ตโฟน อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่าน LINE การรับชมเนื้อหาผ่าน YouTube การติดตามข่าวสารจาก Facebook หรือการเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ แม้ผู้สูงอายุจะสามารถใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานได้ แต่ยังคงมีช่องว่างสำคัญด้าน ความรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในยุคข้อมูลข่าวสารไหลเวียนอย่างรวดเร็วและมีความเสี่ยงสูง

ผู้สูงอายุจำนวนมากยังประสบปัญหาความไม่มั่นใจในการใช้งานดิจิทัล เช่น ความกังวลว่าจะกดผิด ความไม่แน่ใจในความถูกต้องของข้อมูล การไม่สามารถแยกแยะโฆษณาแฝง ข่าวปลอม แอปพลิเคชันที่อาจเป็นอันตราย หรือการชักชวนผ่านโทรศัพท์ที่แอบอ้าง หนำซ้ำภัยออนไลน์มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบอยู่เสมอ เช่น Deepfake เสียงปลอม การหลอกลวงผ่านการลงทุน การเชิญชวนทางข้อความ และกลวิธีใหม่ ๆ ที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้สูงอายุยังคงเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงและต้องได้รับการเสริมสร้างทักษะอย่างเหมาะสม

ในขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดิจิทัลก็เป็นโอกาสสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในการสื่อสารกับครอบครัว การติดตามสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง การทำธุรกรรมออนไลน์อย่างปลอดภัย รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต หากผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัยและมีวิจารณญาณ ก็จะช่วยลดความโดดเดี่ยว เพิ่มความมั่นใจ และทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีบทบาทในสังคมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

หลักสูตรฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้าง ทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัล 8 ด้าน ครอบคลุมการสืบค้นข้อมูล การรู้เท่าทันโฆษณา การประเมินความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน การตรวจสอบข่าวออนไลน์ การทำความเข้าใจกลไกของเนื้อหาบันเทิงและเกมออนไลน์ การรู้เท่าทันการชักชวนทางโทรศัพท์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัย

เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ หลักสูตรนี้ออกแบบให้เป็น หลักสูตรระยะสั้น 6 ชั่วโมง ที่เน้นความกระชับ เหมาะสมกับช่วงความสนใจของผู้สูงอายุ ซึ่งต้องการการเรียนรู้ที่ไม่ยาวเกินไป และมีการทบทวนซ้ำเป็นระยะเพื่อลดปัญหาการหลงลืม อีกทั้งหลักสูตรยังออกแบบให้มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น สามารถนำไปจัดซ้ำได้ทุกปีหรือทุกครึ่งปี โดยคงโครงสร้างเนื้อหาหลักไว้เหมือนเดิม เพียงปรับปรุงกรณีศึกษาตัวอย่างภัยดิจิทัล และสถานการณ์จำลองให้ทันต่อพฤติกรรมออนไลน์และภัยไซเบอร์รูปแบบใหม่

หลักสูตรนี้มุ่งหวังให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง ใช้งาน และประเมินสื่อดิจิทัลได้อย่างรู้เท่าทันและปลอดภัย เสริมทักษะความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี ควบคู่กับการส่งเสริมสุขภาวะดิจิทัล (Digital Wellbeing) และการใช้สื่ออย่างรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เพื่อให้ผู้สูงอายุทั่วไปสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มีวิจารณญาณ และสามารถป้องกันตนเองจากความเสี่ยงบนโลกออนไลน์ หลักสูตรนี้จึงมุ่งส่งเสริมความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นต่อการใช้งานสื่อดิจิทัลอย่างเหมาะสม ครอบคลุมทั้งการค้นหาข้อมูล การรับรู้ข่าวสาร การใช้แอปพลิเคชัน การเผชิญกับโฆษณาและเนื้อหาบันเทิง ตลอดจนการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ด้านดังนี้

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับภัยออนไลน์ประเภทต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ทั้งข่าวปลอม ข่าวบิดเบือน โฆษณาชวนเชื่อ แอปพลิเคชันที่มีความเสี่ยง เกมออนไลน์ที่แฝงการชักจูง ตลอดจนกลไกการทำงานของสื่อสังคมออนไลน์ที่อาจส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ การพัฒนาความรู้ในมิตินี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่พบในโลกออนไลน์ได้อย่างถูกต้อง มีพื้นฐานความเข้าใจที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านทักษะ (Skills)

เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง เช่น การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล การแยกแยะภาพ ข่าว และคลิปที่อาจถูกตัดต่อ การประเมินความเสี่ยงของโฆษณาหรือร้านค้าออนไลน์ การตัดสินใจติดตั้งหรือหลีกเลี่ยงแอปพลิเคชันที่ไม่น่าเชื่อถือ รวมถึงการปฏิเสธสายโทรศัพท์หรือข้อความแอบอ้างได้อย่างมั่นใจ นอกจากนี้ยังรวมถึงทักษะการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว (Privacy Settings) บนแอปพลิเคชันที่ใช้งานบ่อย เช่น LINE, YouTube และ Facebook เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน

2.3 ด้านเจตคติ (Attitudes)

เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการใช้สื่อดิจิทัล คือเป็นผู้ใช้ที่ระมัดระวัง รอบคอบ และมีวิจารณญาณในการเสพสื่อ โดยไม่เชื่อหรือแชร์ข้อมูลทันทีหากยังไม่ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มุ่งเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีโดยไม่หวาดกลัว พร้อมเปิดใจต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างมีเหตุผล และรักษาสมดุลระหว่างการใช้งานสื่อออนไลน์กับสุขภาวะทางอารมณ์ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสร้างประโยชน์ ไม่ใช่แหล่งสร้างความกังวลหรือความเสี่ยง

2.4 ด้านผลลัพธ์ต่อผู้สูงอายุ (Impact on Seniors)

เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย มีความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยี และสามารถปกป้องตนเองจากการหลอกลวงหรือการเอาเปรียบในโลกดิจิทัล สามารถใช้สื่อออนไลน์เพื่อสนับสนุนกิจวัตรประจำวัน เช่น การสื่อสารกับครอบครัว การทำธุรกรรมออนไลน์ที่ปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ รวมถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังจะสามารถเลือกเสพและแชร์ข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ เสริมสร้างสุขภาวะดิจิทัล (Digital Wellbeing) และดำรงชีวิตในฐานะ ผู้ใช้ดิจิทัลที่รับผิดชอบ ที่มีศักยภาพและคุณค่าในสังคมยุคดิจิทัล

3. กลุ่มเป้าหมาย

หลักสูตรนี้ออกแบบสำหรับ **ผู้สูงอายุทั่วไป อายุ 55 ปีขึ้นไป** ที่สามารถใช้งานสมาร์ตโฟนพื้นฐานได้ในระดับหนึ่ง เช่น การโทรออก–รับสาย การใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการสื่อสารกับครอบครัว การเปิดดูวิดีโอจาก YouTube หรือการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นบนอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุในกลุ่มนี้มีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ดิจิทัลระดับหนึ่ง แต่ยัง **ขาดทักษะการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์เชิงลึก** ซึ่งจำเป็นต่อการใช้งานอย่างปลอดภัยในสังคมดิจิทัล

กลุ่มเป้าหมายดังกล่าว **ไม่ใช่ผู้สูงอายุในกลุ่มเปราะบาง 5 ประเภท** เนื่องจากผู้เข้าร่วมหลักสูตรนี้ต้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองในระดับหนึ่ง และสามารถทำกิจกรรมปฏิบัติการบนสมาร์ตโฟนได้ตามลำดับขั้นตอน จึงเน้นพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิจารณญาณ การประเมินข้อมูล และการป้องกันตนเองจากความเสี่ยงบนโลกออนไลน์ มากกว่าการสอนทักษะพื้นฐานด้านอุปกรณ์

เพื่อให้การคัดเลือกผู้เข้าอบรมเหมาะสมกับระดับของหลักสูตร สามารถใช้ **เกณฑ์คัดกรอง (Screening Criteria)** ดังต่อไปนี้

เครื่องมือคัดกรองและจำแนกกลุ่มประชากรสูงอายุตามปัจจัยด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

คำอธิบายสำหรับผู้คัดกรอง : ผู้ตอบสามารถมีลักษณะของความเปราะบางมากกว่า 1 กลุ่ม กรุณาสอบถามทั้ง 6 ข้อ และระบุผลการคัดกรองลงในตารางบันทึก

1. อายุของท่านคือเท่าใด?

    ☐ ต่ำกว่า 60 ปี (ยุติแบบสอบถาม)

    ☐ 60 ปีขึ้นไป

2. ท่านมีปัญหาด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันหรือไม่?

    ☐ มี เช่น ความจำเสื่อม เคลื่อนไหวยาก ปวดข้อรุนแรง สายตาเลือนรางแม้ใส่แว่น การได้ยินไม่ชัดเจนแม้ใช้เครื่องช่วยฟัง (⟶ ***กลุ่มที่ 1: มีอุปสรรคทางกายภาพ***)

    ☐ ไม่มี หรือมีเล็กน้อยที่ไม่กระทบต่อชีวิตประจำวัน

3. ท่านอาศัยอยู่กับใครเป็นหลัก?

    ☐ อยู่คนเดียว / กับคู่สมรส / กับญาติที่ไม่ใช่บุตร / กับเพื่อนหรือบุคคลอื่น (⟶ ***กลุ่มที่ 2: มิได้อาศัยอยู่กับบุตร***)

    ☐ อยู่กับบุตร

4. ท่านสามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้หรือไม่?

    ☐ อ่านและเขียนได้ดี สามารถอ่านข่าว หนังสือ หรือกรอกแบบฟอร์มได้

☐ มีข้อจำกัด เช่น อ่านหนังสือยาก ใช้ตัวหนังสือขนาดใหญ่เท่านั้น หรือเขียนไม่ได้ (⟶ ***กลุ่มที่ 3: ไม่มีทักษะทางการอ่านและเขียน***)

5. ท่านมีรายได้พอใช้จ่ายหรือไม่?

☐ เพียงพอ มีเงินบำนาญ เงินเก็บ หรือได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

☐ ไม่พอ ต้องทำงานหารายได้เพิ่ม หรือยังมีภาระทางการเงิน เช่น ต้องเลี้ยงดูครอบครัว (⟶ ***กลุ่มที่ 4: ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์***)

6. ท่านสามารถใช้สมาร์ทโฟนหรือบริการออนไลน์ได้หรือไม่?

☐ ใช้ได้คล่อง เช่น ค้นหาข้อมูล แชท โอนเงิน ซื้อของออนไลน์ได้เอง

☐ ใช้ได้เป็นบางส่วน บางแอพลิเคชั่น ต้องมีผู้ช่วยเหลือบ้างบางครั้ง (⟶ ***กลุ่มที่ 5: มีทักษะดิจิทัลน้อย***)

☐ ใช้ไม่เป็น รับสายโทรเข้าออกได้ แต่ไม่สามารถใช้บริการอื่นในสมาร์ทโฟนได้เลย (⟶ ***กลุ่มที่ 5: มีทักษะดิจิทัลน้อย ไม่มีทักษะไม่มีแรงจูงใจ***)

ตารางบันทึกการจำแนกกลุ่มประชากรสูงอายุตามปัจจัยด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

ลำดับ	ชื่อ	อายุ	1.มีปัญหาสุขภาพ	2.มิได้อาศัยอยู่กับบุตร	3.อ่านเขียนไม่คล่อง	4.ไม่มีเวลาหรือไม่มีกำลังทรัพย์	5. ทักษะดิจิทัลน้อย	กลุ่มที่จัดอยู่	หมายเหตุ
1.									
2.									
...									
...									

4. โครงสร้างเวลา

หัวข้อนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรอบรมระยะสั้นแบบเข้มข้น (Intensive Short Course) ที่ออกแบบมาเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างปลอดภัยในระดับตำบล ชุมชน หรือศูนย์บริการผู้สูงอายุได้อย่างคล่องตัว เนื้อหาได้รับการออกแบบให้ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนกรณีศึกษาได้ง่าย เพื่อรองรับพฤติกรรมออนไลน์และความเสี่ยงเชิงอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น ข้อมูลที่กระตุ้นความเครียด ข่าวลวงที่ส่งผลต่ออารมณ์ ภาพ–ข้อความที่สร้างแรงกดดันทางสังคม รวมถึงการปฏิสัมพันธ์บนแพลตฟอร์มที่อาจกระทบสุขภาวะทางใจของผู้สูงอายุ

ผู้สอนสามารถสลับลำดับกิจกรรม ปรับสื่อการสอน และเลือกตัวอย่างที่สอดคล้องกับปัญหาเชิงอารมณ์หรือกรณีที่พบจริงในแต่ละพื้นที่ได้โดยไม่กระทบต่อเป้าหมายของการเรียนรู้ จึงเหมาะอย่างยิ่งสำหรับการจัดอบรมเป็นประจำ ทั้งในรูปแบบรายเดือน รายไตรมาส หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ในสื่อออนไลน์ที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้เครือข่ายผู้ดูแลและผู้ปฏิบัติงานภาคสนามสามารถพัฒนาทักษะด้านสุขภาวะดิจิทัลและความมั่นคงทางอารมณ์ได้อย่างทันสมัยและต่อเนื่อง

ตาราง 2 โครงสร้างเวลาการอบรม

ช่วงเวลา	โมดูล	สาระสำคัญ	ระยะเวลา	ทักษะรู้เท่าทัน 8 ด้าน
วันที่ 1				
08.45–09.00	ลงทะเบียนและชี้แจงภาพรวม	แนะนำหลักสูตร แจกเอกสาร / แบบฝึก	15 นาที	
09.00–09.50	**Module 1** โลกออนไลน์ปลอดภัย	Privacy, Safety, Password, ภาพปลอม	50 นาที	• ข่าวออนไลน์ • แอป • สืบค้นข้อมูล
09.50–10.40	**Module 2** สืบค้นข้อมูล–โฆษณา–แอป	Search, รีวิวปลอม, แอปอันตราย	50 นาที	• สืบค้นข้อมูล • โฆษณาออนไลน์ • แอป
10.40–11.00	**พักเบรก**			
11.00–12.00	**Module 3** ใช้ LINE/YouTube อย่างปลอดภัย	Privacy, Spam, ตรวจลิงก์	50 นาที	• แอป • โทรศัพท์หลอกลวง
วันที่ 2				

ช่วงเวลา	โมดูล	สาระสำคัญ	ระยะเวลา	ทักษะรู้เท่าทัน 8 ด้าน
08.45–09.00	ลงทะเบียนและชี้แจงภาพรวม	ทบทวน แจกเอกสาร / แบบฝึก	15 นาที	
09.00–10.00	**Module 4** ข่าวปลอม + โทรศัพท์หลอกลวง	Fake News, Voice phishing, 3 ไม่ 3 ทำ	60 นาที	• ข่าวออนไลน์ • โทรศัพท์หลอกลวง
10.00–10.50	**Module 5** สื่อบันเทิง–เพลง–ละคร–เกม	Algorithm, Hidden Marketing, เกมออนไลน์	50 นาที	• เพลง–ละคร–ภาพยนตร์ • เกมออนไลน์
10.50–11.00	**พักเบรก**			
11.00-11.50	**Module 6** สื่อสังคมออนไลน์และสุขภาวะดิจิทัล Social Media + Digital Wellbeing	Echo chamber, โปรไฟล์ปลอม, Romance scam	50 นาที	• สื่อสังคมออนไลน์ • โฆษณาออนไลน์
11.50-12.00	สรุปผลการเรียนรู้ + Post-test	ทบทวนบทเรียน / ทำแบบทดสอบ / Feedback	10 นาที	• ทุกทักษะรวม

บทที่ 14 การอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ

ดำเนินการจัดงานอบรมนำร่องทดลองหลักสูตร โดยนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นไปทดลองอบรมผู้สูงอายุจำนวนไม่ต่ำกว่า 50 คน และประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตรดังกล่าวว่าสามารถเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุได้ตามวัตถุประสงค์โครงการหรือไม่เพียงใด โดยแบ่งการทดลองออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1) การอบรม ณ สถานที่จริง (Onsite) จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับส่งเสริมทักษะกลุ่มเปราะบางในการเข้าถึงสื่อ**ของผู้สูงอายุในประเทศไทย

2) การอบรมแบบ Hybrid คือทั้งอบรม ณ สถานที่จริง และการอบรมผ่านการทำกิจกรรมบนช่องทางออนไลน์ จำนวน 1 รอบ สำหรับ**หลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยทั่วไป**

ซึ่งการประเมินผลความสำเร็จของการทดลองใช้หลักสูตร ดำเนินการโดยการประเมินทักษะการใช้งานดิจิทัลของกลุ่มเป้าหมายตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนอบรมและหลังการอบรม

14.1 กำหนดการประชุม

ที่ปรึกษาได้กำหนดการอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร รายละเอียดดังนี้

กำหนดการอบรมหลักสูตรการส่งเสริม ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต
ของผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง
ในวันจันทร์ ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.30-16.30 น.
ณ ห้องไอวี่ 5 ชั้น 2 อาคาร lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ)

เวลา	รายละเอียด
08.45-09.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมกำหนดการอบรมหลักสูตรการส่งเสริม ทักษะการใชสื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง
09.00-09.45 น.	**โมดูลที่ 1 : เข้าใจลักษณะผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง** **วัตถุประสงค์** 1.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถอธิบายความหมายของ “ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง” ได้ 1.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถจำแนกประเภทผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้

เวลา	รายละเอียด
	1.3 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถอธิบายลักษณะการใช้สื่อและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้ 1.4 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถระบุความเสี่ยงด้านสื่อดิจิทัลที่มักเกิดกับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้อย่างน้อย 3 ข้อ
09.45-10.45 น.	**โมดูลที่ 2 : สื่อสารเป็น สอนเข้าใจง่าย และออกแบบการสอนให้เหมาะสม** **วัตถุประสงค์** 2.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย สุภาพ ไม่ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกด้อยหรืออับอายได้ 2.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถปรับระดับภาษา ความเร็วในการพูด และน้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้
10.45-11.00 น.	รับประทานอาหารว่าง
11.00-12.00 น.	**โมดูลที่ 3 : การรู้เท่าทัน Fake News, SMS และการโทรหลอกลวง** **วัตถุประสงค์** 3.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถยกตัวอย่างข่าวปลอม ข้อความ SMS หรือโทรศัพท์หลอกลวงที่มักเกิดกับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้อย่างน้อย 3 ตัวอย่าง 3.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถระบุเนื้อหาที่น่าสงสัย หรืออาจเป็นการหลอกลวง ได้ 3.3 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถอธิบายขั้นตอนง่าย ๆ ที่ผู้สูงอายุควรทำเมื่อได้รับ SMS แปลก ๆ หรือโทรศัพท์ที่น่าสงสัยได้ 3.4 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถวางแผนและออกแบบวิธีการอธิบายเรื่อง Fake News/SMS/โทรหลอกลวงให้ผู้สูงอายุเข้าใจง่ายได้
12.00-13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน
13.00-14.00 น.	**โมดูลที่ 4 : ฝึกการใช้ LINE รับสายอย่างปลอดภัย** **วัตถุประสงค์** 4.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถสาธิตและสอนวิธีปฏิเสธหรือวางสายอย่างปลอดภัยเมื่อพบสายที่น่าสงสัยให้ผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้อย่างน้อย 1 วิธี 4.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถออกแบบและถ่ายทอดขั้นตอนการรับสายอย่างปลอดภัยให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามได้อย่างน้อย 1 ชุดขั้นตอน
14.00-15.00 น.	**โมดูลที่ 5 : กิจกรรมบทบาทสมมุติ การทดลองสอนผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง** **วัตถุประสงค์** 5.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถออกแบบแผนการสอนสั้น ๆ (10–15 นาที) สำหรับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางได้ 1 หัวข้อ 5.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถสาธิตการสอนเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการใช้สื่อดิจิทัลแก่ “ผู้สูงอายุ” ได้อย่างเป็นขั้นตอน

เวลา	รายละเอียด
	5.3 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลรับฟังข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมกลุ่มหรือวิทยากรเพื่อปรับปรุงวิธีการสอนได้ 5.4 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถระบุจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาในสไตล์การสอนของตนเองได้อย่างน้อย 1–2 ข้อ
15.00-15.10 น.	รับประทานอาหารว่าง
15.10-16.00 น.	**โมดูลที่ 6 : สรุปบทเรียน ปัญหาจากการทดลองสอน และเขียนแผนการสอนอย่างง่าย** **วัตถุประสงค์** 6.1 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรมทั้งหลักสูตร และยกตัวอย่างการนำไปใช้กับผู้สูงอายุที่ตนดูแลได้อย่างน้อย 2 ตัวอย่าง 6.2 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถระบุปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการทดลองสอน พร้อมเสนอแนวทางปรับปรุงได้อย่างน้อย 2 ข้อ 6.3 อาสาสมัครหรือผู้ดูแลสามารถเขียนแผนการสอนอย่างง่ายสำหรับใช้จริงกับผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบางในพื้นที่ของตนได้อย่างน้อย 1 แผน

กำหนดการอบรมหลักสูตรการส่งเสริม ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ของผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง

วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.45-12.00 น.

ณ โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

เวลา	รายละเอียด
08.45-09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00-09.50 น.	**โมดูลที่ 1 : โลกออนไลน์ปลอดภัย** **วัตถุประสงค์** 1.1 ผู้สูงอายุสามารถอธิบายได้ว่า “อินเทอร์เน็ต” คืออะไร และเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันอย่างไร 1.2 ผู้สูงอายุสามารถแยกประเภทบริการพื้นฐานบนโลกออนไลน์ได้อย่างน้อย 3 ประเภท เช่น บริการสื่อสาร บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือบริการความบันเทิงออนไลน์ 1.3 ผู้สูงอายุสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจพบในโลกออนไลน์ได้อย่างน้อย 3 ข้อ 1.4 ผู้สูงอายุสามารถบอกวิธีป้องกันตนเองเบื้องต้นในโลกออนไลน์ได้อย่างน้อย 3 วิธี
09.50-10.40 น.	**โมดูลที่ 2 : สืบค้นข้อมูลสารสนเทศ โฆษณา และแอปพลิเคชัน** **วัตถุประสงค์** 2.1 ผู้สูงอายุสามารถใช้คำค้นหาง่าย ๆ บน Google หรือ YouTube เพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้

เวลา	รายละเอียด
	2.2 ผู้สูงอายุสามารถแยกแยะได้เบื้องต้นว่า “ข้อมูลทั่วไป โฆษณา และโฆษณาแฝง” ต่างกันอย่างไร 2.3 ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้ว่าแอปพลิเคชันใดเป็นแอปพลิเคชันทางการ หรือแอปพลิเคชันใดที่ไม่น่าเชื่อถือ 2.4 ผู้สูงอายุสามารถยกตัวอย่างเกณฑ์ง่าย ๆ ในการเลือกเชื่อข้อมูลจากเว็บไซต์หรือคลิปวิดีโออย่างน้อย 3 ข้อ
10.40-11.00 น.	รับประทานอาหารว่าง
11.00-12.00 น.	**โมดูลที่ 3 : ใช้ LINE และ YouTube อย่างปลอดภัย** **วัตถุประสงค์** 3.1 ผู้สูงอายุสามารถตั้งค่าความเป็นส่วนตัว หรือรายงาน spam ใน LINE หรือ YouTube ได้ 3.2 ผู้สูงอายุสามารถระบุพฤติกรรมเสี่ยงใน LINE และ YouTube ได้อย่างน้อย 2 ข้อ และบอกวิธีป้องกันตนเองได้
12.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

กำหนดการอบรมหลักสูตรการส่งเสริม ทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต
ของผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

วันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.45-12.00 น.

ณ โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

เวลา	รายละเอียด
08.45-09.00	ลงทะเบียน
09.00-10.00	**โมดูลที่ 4 : Fake News ข่าวออนไลน์ และโทรศัพท์หลอกลวง** **วัตถุประสงค์** 4.1 ผู้สูงอายุสามารถยกตัวอย่างข่าวปลอม/ข้อความน่าสงสัยได้อย่างน้อย 2 ตัวอย่าง 4.2 ผู้สูงอายุสามารถแสดงขั้นตอนการตรวจสอบข่าวหรือข้อความแปลก ๆ ก่อนเชื่อหรือแชร์ได้ 4.3 ผู้สูงอายุสามารถบอกวิธีรับมือเมื่อถูกโทรศัพท์หลอกลวง (ไม่ให้ข้อมูล – วางสาย – ปรึกษาคนใกล้ชิด) ได้อย่างถูกต้อง
10.00-10.50 น.	**โมดูลที่ 5 : สื่อบันเทิง เพลง ละคร และเกม** **วัตถุประสงค์** 5.1 สามารถ อธิบายการทำงานของ Algorithm และผลต่อพฤติกรรมการเสพสื่อของผู้สูงอายุ อย่างเป็นระบบ 5.2 วิเคราะห์ผลกระทบทางอารมณ์จากเพลง ละคร เกม และสื่อบันเทิงต่าง ๆ ได้ 5.3 แยกแยะ Hidden Marketing และสื่อซักจูงที่แฝงอยู่ในคอนเทนต์ออนไลน์

เวลา	รายละเอียด
	5.4 วางแผนเสพสื่อ 30 วัน เพื่อสร้างสมดุลทางอารมณ์และลดความเสี่ยงการเสพติดสื่อตามกระบวนการจัดการเรียนรู้ (4E)
10.50-11.00 น.	รับประทานอาหารว่าง
11.00-11.50 น.	**โมดูลที่ 6 : สื่อสังคมออนไลน์และสุขภาวะดิจิทัล Social Media + Digital Wellbeing** **วัตถุประสงค์** 6.1 ผู้เรียนสามารถ อธิบาย• เข้าใจอคติของโซเชียลมีเดีย (social media Bias) และผลของ Echo Chamber ต่ออารมณ์และความคิดของผู้สูงอายุ 6.2 วิเคราะห์โปรไฟล์ปลอมได้อย่างน้อย 3 แบบ โดยดูรูป เพื่อน และข้อมูลที่ไม่สอดคล้อง 6.3 รวบรวมสัญญาณเตือนสำคัญของ Romance Scam และข้อความหลอกลวงรูปแบบใหม่ 6.4 เขียนแผน Digital Wellbeing เพื่อจัดสมดุลเวลาออนไลน์–ชีวิตจริงได้
11.50-12.00 น.	สรุปผลการเรียนรู้+ Post Test
12.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน

หมายเหตุ กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

14.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร

การดำเนินงานในหัวข้อนี้เป็นการนำหลักสูตรไปจัดอบรมนำร่อง เพื่อทดลองใช้และประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ (1) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) และ (2) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) โดยมีเป้าหมายเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ และความสามารถในการนำไปประยุกต์ใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนใช้ข้อมูลที่ได้ประกอบการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำหรับการอบรมนำร่อง หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล จัดขึ้นในวันจันทร์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.30–16.30 น. ณ ห้องไอวี่ 5 ชั้น 2 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ) ขณะที่การอบรมนำร่อง หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ จัดขึ้นระหว่างวันที่ 11–12 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.45–12.00 น. ณ โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

14.2.1 รายละเอียดของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล”

การอบรม หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) จัดขึ้นในวันจันทร์ที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.30–16.30 น. ณ ห้องไอวี่

5 ชั้น 2 อาคาร Lobby โรงแรม ทีเค พาเลซ แอนด์ คอนเวนชั่น (แจ้งวัฒนะ) โดยมีผู้เข้าร่วมอบรมจากหลากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐ หน่วยงานสาธารณสุข ภาคเอกชน เครือข่ายเยาวชน และเครือข่ายโรงเรียนผู้สูงอายุ/อาสาสมัครในชุมชน สะท้อนความร่วมมือแบบบูรณาการในการพัฒนาศักยภาพ “ผู้ดูแล” ให้สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านการใช้สื่อดิจิทัลอย่างปลอดภัยและรู้เท่าทันให้แก่ผู้สูงอายุเปราะบางได้อย่างเหมาะสม หน่วยงาน/เครือข่ายที่เข้าร่วมอบรม ประกอบด้วย

ตารางที่ 72 รายละเอียดผู้เข้าร่วมการอบรมนำร่อง“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล”

ลำดับ	หน่วยงาน
1	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
2	Go Mamma และ Prompt Care Academy
3	Go Mamma และ Prompt Care Academy
4	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
5	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
6	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
7	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
8	สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย
9	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
10	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
11	สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย
12	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
13	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
14	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
15	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
16	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
17	สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย
18	กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี
19	Go Mamma และ Prompt Care Academy
20	กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี
21	Go Mamma และ Prompt Care Academy
22	กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี
23	สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย
24	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
25	โรงเรียนผู้สูงอายุเขตสายไหม
26	กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี

ลำดับ	หน่วยงาน
27	Go Mamma และ Prompt Care Academy
28	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
29	กลุ่มโรงเรียนผู้สูงอายุยานนาวา มูลนิธิพัฒนาวิชาชีพสตรี
30	สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย

อย่างไรก็ดี รายนามของผู้เข้าร่วมสามารถดูได้ที่รายงานภาคผนวก ภาคผนวก ณ การอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ

14.2.2 รายละเอียดของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”

การดำเนินงานในหัวข้อนี้เป็นการนำหลักสูตรไปจัดอบรมนำร่องเพื่อทดลองใช้และประเมินผลความสำเร็จของ หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 11–12 ธันวาคม พ.ศ. 2568 เวลา 08.45–12.00 น. ณ โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันได้อย่างมั่นใจ ปลอดภัย และรู้เท่าทันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานออนไลน์

ผู้เข้าร่วมอบรมในครั้งนี้เป็น สมาชิกของโรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง ซึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความสนใจในการพัฒนาทักษะดิจิทัล เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นในชีวิตประจำวัน โดยช่วงอายุของผู้เข้าร่วมอยู่ระหว่าง 63–83 ปี สะท้อนความหลากหลายด้านประสบการณ์และระดับความพร้อมในการเรียนรู้ อันเป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา วิธีการจัดกิจกรรม และการประเมินผลการเรียนรู้ของหลักสูตรในระยะนำร่องนี้

ตารางที่ 73 รายละเอียดผู้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program)

ลำดับ	อายุ	หน่วยงาน
1	83	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2	75	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
3	72	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
4	73	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
5	67	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
6	67	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
7	64	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ลำดับ	อายุ	หน่วยงาน
8	63	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
9	70	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
10	66	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
11	73	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
12	68	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
13	72	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
14	62	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
15	64	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
16	65	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
17	66	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
18	68	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
19	74	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
20	72	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
21	70	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
22	72	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
23	69	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
24	71	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
25	77	โรงเรียนผู้สูงอายุชุมชนเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ดี รายนามของผู้เข้าร่วมสามารถดูได้ที่รายงานภาคผนวก ภาคผนวก ณ การอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรเสริมสร้างทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ

14.3 ผลการประเมินความสำเร็จเชิงปริมาณการอบรมนำร่องทดลองและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร

การประเมินความสำเร็จเชิงปริมาณของการอบรมนำร่องในครั้งนี้ มุ่งเน้นเพื่อทดสอบและประเมินผลความสำเร็จของหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร ได้แก่ “หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล” และ “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” โดยใช้วิธีการประเมินผ่าน แบบทดสอบก่อน–หลังการอบรม (Pre-test / Post-test) กับกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรมทุกคน เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยของผู้เข้าอบรม ทั้งในมิติของการดูแลผู้สูงอายุกลุ่มเปราะบาง และในมิติการเสริมสร้างสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุเอง อันจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงและขยายผลหลักสูตรในระยะต่อไป

14.3.1 รายละเอียดคะแนนทดสอบก่อนและหลังอบรมของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล”

ผู้เข้าร่วมการอบรมนำร่อง “หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล” จำนวน 30 คน ทำแบบทดสอบก่อนอบรมครบทุกคน สำหรับแบบทดสอบหลังอบรม (Post-test) มีผู้เข้าร่วม 1 คน ขาดสอบเนื่องจากติดภารกิจ เหลือผู้ที่ทำแบบทดสอบครบทั้งก่อนและหลังจำนวน 29 คน โดยผลการประเมินมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 74 ตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบก่อนและหลังอบรมของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล”

ลำดับ	Pre-test (คะแนนเต็ม 17)	Post-test (คะแนนเต็ม 17)	ส่วนต่างคะแนน	ผ่านเกณฑ์ ≥80%
1	11	16	+5	✓
2	13	17	+4	✓
3	13	16.5	+3.5	✓
4	15	16	+1	✓
5	15	17	+2	✓
6	12	15	+3	✗
7	14	15	+1	✗
8	15	17	+2	✓
9	14	16.5	+2.5	✓
10	14	17	+3	✓
11	14	17	+3	✓
12	9	16.5	+7.5	✓
13	13	16.5	+3.5	✓
14	11	17	+6	✓
15	13	16	+3	✓
16	15	17	+2	✓
17	14	-	-	ขาดสอบ
18	12	17	+5	✓
19	15	16.5	+1.5	✓
20	14	17	+3	✓

ลำดับ	Pre-test (คะแนนเต็ม 17)	Post-test (คะแนนเต็ม 17)	ส่วนต่างคะแนน	ผ่านเกณฑ์ ≥80%
21	13	17	+4	✓
22	11	16	+5	✓
23	15	17	+2	✓
24	13	17	+4	✓
25	8	15.5	+7.5	✗
26	13	15.5	+2.5	✗
27	14	16	+2	✓
28	15	15	0	✗
29	13	17	+4	✓
30	14	17	+3	✓
ค่าเฉลี่ย	13.17	16.43	3.29	-
ผู้ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80				**ร้อยละ 100**

จากแสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้าร่วมการอบรมนำร่องจำนวน 30 คน โดยมีผู้เข้าร่วมที่ทำแบบทดสอบหลังอบรมจำนวน 29 คน (ขาดสอบ 1 คน เนื่องจากติดภารกิจ) พบว่าคะแนนเฉลี่ยหลังอบรม 16.43 คะแนน สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนอบรม 13.17 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยส่วนต่างคะแนนเพิ่มขึ้น 3.29 คะแนน สะท้อนถึงการพัฒนาความรู้และความเข้าใจของผู้เข้าร่วมภายหลังการอบรมอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การผ่านหลังอบรมที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของคะแนนเต็ม เทียบเท่าคะแนน 14 คะแนนขึ้นไป พบว่าผู้เข้าร่วมทั้ง 29 คน มีคะแนนผ่านเกณฑ์ดังกล่าว คิดเป็น ร้อยละ 100 ของผู้ที่ทำแบบทดสอบหลังอบรมทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าการอบรมสามารถพาผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่บรรลุระดับความรู้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการเสริมทักษะหรือทบทวนเนื้อหาในระยะต่อไปได้

14.3.2 รายละเอียดคะแนนทดสอบก่อนและหลังอบรมของการอบรมนำร่อง “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”

ผลการทำแบบทดสอบก่อน–หลังการอบรมนำร่อง “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” มีผู้เข้าร่วมทำแบบทดสอบครบจำนวน 25 คน (คะแนนเต็ม 15 คะแนน) พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนอบรมเท่ากับ 12.80 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังอบรมเท่ากับ 12.80 สะท้อนว่าใน

ภาพรวมผู้เข้าร่วมมีระดับความรู้เดิมค่อนข้างสูง (เฉลี่ยประมาณ 85.33% ของคะแนนเต็ม) และไม่ปรากฏการเปลี่ยนแปลงของ “ค่าเฉลี่ยรวม” อย่างชัดเจน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 75 ตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบก่อนและหลังอบรมของการอบรมนำร่อง““หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”

ลำดับ	Pre-test (คะแนนเต็ม 15)	Post-test (คะแนนเต็ม 15)	ส่วนต่าง	ผ่านเกณฑ์ ≥80%	การทำกิจกรรมแบบออนไลน์
1	8	10	+2	✗	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
2	15	12	-3	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
3	13	13	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
4	12	9	-3	✗	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
5	14	14	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
6	14	14	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
7	15	15	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
8	15	15	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
9	13	12	-1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
10	14	13	-1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
11	12	14	+2	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
12	13	15	+2	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม

ลำดับ	Pre-test (คะแนนเต็ม 15)	Post-test (คะแนนเต็ม 15)	ส่วนต่าง	ผ่านเกณฑ์ ≥80%	การทำกิจกรรมแบบออนไลน์
13	13	13	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
14	14	15	+1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
15	13	13	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
16	14	15	+1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
17	14	15	+1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
18	13	15	+2	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
19	14	15	+1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
20	15	15	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
21	13	13	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
22	14	15	+1	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
23	15	15	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
24	13	13	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
25	15	15	0	✓	ผ่านเกณฑ์ประเมินพฤติกรรม
สรุปค่าเฉลี่ย	12.48	12.56	+0.08	25/25 (100%)	-

ผลการประเมินจากตารางสรุปคะแนน แสดงให้เห็นว่า คะแนนเฉลี่ยหลังอบรมมีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับคะแนนก่อนอบรม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการประเมินในภาพรวมโดยใช้รูปแบบ Hybrid Assessment พบว่าผู้เข้าร่วมการอบรม ทุกคนผ่านเกณฑ์การประเมินการรู้เท่าทันสื่อผ่านช่องทางออนไลน์ สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา การตัดสินใจ และการใช้งานสื่อดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์จริง

การที่คะแนนแบบทดสอบหลังอบรมไม่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ในเชิงกระบวนการจัดการเรียนรู้ โดยพบว่า เนื้อหาการอบรมมีความเข้มข้นและใช้เวลาการเรียนรู้ต่อเนื่องค่อนข้างมาก ขณะที่การทดสอบหลังอบรมถูกจัดให้ดำเนินการ ข้ามวันจากช่วงการเรียนรู้หลัก ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้เข้าอบรม โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เกิดความเหนื่อยล้า ความกังวล หรือความเครียดในการทำแบบทดสอบ ส่งผลต่อคะแนนที่สะท้อนออกมาในเชิงตัวเลข

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากผลการประเมินเชิงพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรม พบว่าผู้เข้าร่วมสามารถแสดงความเข้าใจในการแยกแยะข้อมูล การรับมือกับสถานการณ์เสี่ยง และการใช้สื่อออนไลน์อย่างรอบคอบได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของหลักสูตรที่มุ่งเน้น การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมมากกว่าการวัดผลด้วยคะแนนเพียงอย่างเดียว

จากข้อค้นพบดังกล่าว สามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุงในอนาคตว่า

1) ควรจัดให้มีการทดสอบหลังอบรม ทันทีภายหลังจบกิจกรรมการเรียนรู้หลัก เพื่อลดผลกระทบจากความเครียดและการลืมเนื้อหา

2) ควรปรับสัดส่วนเวลาเรียนรู้และเวลาประเมินผลให้สอดคล้องกับจังหวะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

3) ควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลแบบผสมผสาน (Hybrid Assessment) ซึ่งสามารถสะท้อนผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แท้จริงได้ดีกว่าการใช้คะแนนแบบทดสอบเพียงอย่างเดียว

โดยสรุป หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency) จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการอบรมนำร่องรวม 25 คน ได้รับความสำเร็จเชิงปริมาณ การประเมินผลใช้แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังอบรม 12.80 คะแนน โดยผู้เข้าร่วม ร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์การประเมินการรู้เท่าทันสื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (รูปแบบการประเมินแบบผสมผสาน)

แม้คะแนนแบบทดสอบก่อนและหลังอบรมจะไม่เปลี่ยนแปลงอย่างเด่นชัด แต่ผลการประเมินในภาพรวมชี้ให้เห็นว่า หลักสูตรสามารถบรรลุเป้าหมายในการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อและการใช้งานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้บทเรียนเชิงนโยบายที่สำคัญสำหรับการออกแบบการประเมินผลและการจัดการเรียนรู้ในโครงการระยะถัดไป

14.4 ผลการประเมินความสำเร็จเชิงคุณภาพของการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร

หัวข้อนี้นำเสนอ ผลการประเมินความสำเร็จเชิงคุณภาพ จากการอบรมนำร่องของหลักสูตรจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ (1) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) และ (2) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) โดยมุ่งสะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมต่อการจัดอบรม ทั้งในด้านความเหมาะสมของเนื้อหา รูปแบบกิจกรรม กระบวนการเรียนรู้ และการนำไปประยุกต์ใช้จริงในชีวิตประจำวันหรือในบทบาทการดูแลผู้สูงอายุ

14.4.1 ผลการสอบถามความเห็นของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง“หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล” และการสังเกตการณ์โดยที่ปรึกษา

หัวข้อนี้นำเสนอผลการประเมินความสำเร็จเชิงคุณภาพจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรมนำร่อง “หลักสูตรการอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล” ร่วมกับข้อสังเกตจากที่ปรึกษา เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ด้านความมั่นใจ ความพร้อม และทัศนคติของผู้เข้าร่วมในการนำความรู้ไปถ่ายทอดแก่ผู้สูงอายุเปราะบางภายหลังการอบรม ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวช่วยอธิบายมิติของการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมและความพร้อมในการปฏิบัติจริง ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนได้ครบถ้วนจากคะแนนแบบทดสอบเพียงอย่างเดียว

โดยผลการสอบถามความคิดเห็นในประเด็น “ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถสอนผู้สูงอายุแบบ Step-by-step (ทีละขั้นตอน) ได้” พบว่าผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ประเมินตนเองในระดับ 5 คะแนน (มั่นใจมากที่สุด) ขณะที่ผู้เข้าร่วมบางส่วนประเมินระดับ 4 คะแนน (มั่นใจมาก) และมีส่วนน้อยที่ประเมินระดับ 3 คะแนน (มั่นใจปานกลาง) สะท้อนว่าผู้เข้าร่วมส่วนมากมีความเชื่อมั่นต่อบทบาทการถ่ายทอดความรู้แบบเป็นขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสอนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุเปราะบาง

ในประเด็น “ฉันเชื่อว่าฉันสามารถช่วยป้องกันผู้สูงอายุจากภัยออนไลน์ได้” ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ประเมินตนเองที่ 5 คะแนน (มั่นใจมากที่สุด) รองลงมาคือ 4 คะแนน (มั่นใจมาก) และมีส่วนน้อยที่ประเมิน 3 คะแนน (มั่นใจปานกลาง) แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นในการเฝ้าระวังและให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับความเสี่ยงออนไลน์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของบทบาท “ผู้ดูแลด้านสื่อดิจิทัล”

สำหรับประเด็น “ฉันพร้อมและยินดีสอนการใช้สื่อออนไลน์แก่ผู้สูงอายุหลังผ่านการอบรม” พบแนวโน้มเช่นเดียวกัน โดยผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ให้คะแนน 5 คะแนน (มั่นใจมากที่สุด) และมีบางส่วนให้คะแนน 4 คะแนน (มั่นใจมาก) และ 3 คะแนน (มั่นใจปานกลาง) สะท้อนความพร้อมทั้งด้านทัศนคติและแรงจูงใจในการนำไปปฏิบัติจริงภายหลังการอบรม

จากการสังเกตการณ์ของที่ปรึกษา พบว่าโดยภาพรวมผู้เข้าร่วมมีท่าทีเชิงบวกต่อการเรียนรู้ มีความกระตือรือร้นในการซักถามและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ รวมถึงสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาที่ได้รับกับ

สถานการณ์จริงในการดูแลผู้สูงอายุได้ อย่างไรก็ดี ผู้ที่ประเมินตนเองในระดับปานกลางยังอาจต้องการการฝึกปฏิบัติเพิ่มเติมหรือการสนับสนุนหลังอบรม เพื่อเสริมความมั่นใจในการถ่ายทอดเนื้อหาในสถานการณ์จริง

โดยสรุป ผลการประเมินเชิงคุณภาพสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีความมั่นใจและความพร้อมสูงใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) ความสามารถในการสอนผู้สูงอายุแบบทีละขั้นตอน (2) ความเชื่อมั่นในการช่วยป้องกันผู้สูงอายุจากภัยออนไลน์ และ (3) ความพร้อมและความยินดีในการถ่ายทอดความรู้หลังจบการอบรม ทั้งนี้ แนวโน้มคะแนนที่กระจุกตัวในระดับสูงประกอบกับข้อสังเกตของที่ปรึกษา ชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรสามารถเสริมศักยภาพผู้ดูแลได้อย่างเหมาะสม และควรมีระบบติดตามหรือกิจกรรมทบทวนเพิ่มเติมสำหรับผู้เข้าร่วมบางส่วน เพื่อยกระดับความมั่นใจและการนำไปใช้จริงให้ครอบคลุมและยั่งยืนยิ่งขึ้น

14.4.2 ผลการสอบถามความเห็นของผู้ร่วมการอบรมนำร่อง “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” และการสังเกตการณ์โดยที่ปรึกษา

หัวข้อนี้นำเสนอผลการประเมินความสำเร็จเชิงคุณภาพจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมอบรมนำร่อง “หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” ควบคู่กับการสังเกตการณ์โดยที่ปรึกษา เพื่อสะท้อนประสบการณ์การเรียนรู้ ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุงในด้านโครงสร้างเนื้อหาและรูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับข้อจำกัดตามวัยของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพัฒนาหลักสูตรให้ตอบโจทย์การเรียนรู้จริงและสามารถนำไปใช้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

จากการสอบถามความคิดเห็น ผู้เข้าร่วมสะท้อนภาพรวมเชิงบวกต่อการจัดอบรม โดยมีข้อเสนอแนะในลักษณะชื่นชมและขอบคุณทีมงานและวิทยากรว่า กิจกรรมมีประโยชน์ เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุก สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมมากขึ้น อีกทั้งผู้เข้าร่วมรับรู้ถึงความเอาใจใส่ของวิทยากรและทีมงานในการดูแลผู้สูงอายุระหว่างการอบรม ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจในการเรียนรู้และลดความกังวลต่อการใช้เทคโนโลยี

อย่างไรก็ตาม ที่ปรึกษาพบว่า “ภาระเนื้อหาและระยะเวลาเรียน” โดยเห็นว่าเนื้อหาของหลักสูตรที่ครอบคลุมประเด็นจำนวนมาก (8 เรื่อง) อาจทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนเรียนรู้ได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านร่างกายและสมาธิ เช่น ความเหนื่อยล้า การรับข้อมูลต่อเนื่องเป็นเวลานาน และความพร้อมในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันตามช่วงวัย ที่ปรึกษาจึงเห็นควรให้มีการ ปรับโครงสร้างหลักสูตรจาก 8 เรื่องเป็นรูปแบบ “วิชาหลัก + วิชาเลือก” เพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่จำเป็นต่อความปลอดภัยในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นแกนกลาง และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเลือกเรียนหัวข้อเพิ่มเติมตามความสนใจหรือความจำเป็นในชีวิตประจำวัน

โดยสรุป ผลการประเมินเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมอย่างมาก ทั้งในด้านประโยชน์ของกิจกรรม ความสามารถของวิทยากร และการดูแลผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ข้อเสนอแนะสำคัญเพื่อการปรับปรุงคือการลดภาระเนื้อหาและปรับโครงสร้างหลักสูตรให้ยืดหยุ่นมากขึ้น โดยเสนอให้จัดเป็น “วิชาหลัก + วิชาเลือก” รวมถึงออกแบบเวลาเรียนให้เหมาะกับข้อจำกัด

ด้านร่างกายของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ต่อเนื่อง ไม่เหนื่อยล้าเกินไป และนำความรู้ไปใช้ได้จริงอย่างยั่งยืนในชีวิตประจำวัน

14.5 สรุปประเด็นการปรับหลังการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร

หัวข้อนี้นำเสนอผลการสรุปประเด็นการปรับปรุงหลังการดำเนินการอบรมนำร่องของหลักสูตรจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ (1) หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล (Caregivers Training for Vulnerable Older Adults) และ (2) หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ (Senior Digital Competency and Media Literacy Enhancement Program) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนบทเรียนที่ได้รับจากการทดลองใช้หลักสูตรจริง และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นก่อนนำไปขยายผลในระยะต่อไป

14.5.1 หลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัล

เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพต่อเนื่องและรองรับความแตกต่างของผู้เข้าร่วมในรุ่นต่อไป สามารถเสนอแนวทางปรับปรุงหลักสูตรใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. ปรับการรองรับความต่างของพื้นฐานผู้เรียน (Differentiated Support): เนื่องจากคะแนนก่อนอบรมมีช่วงค่อนข้างกว้าง ควรจัดกิจกรรม “ปรับพื้นฐาน” หรือแบบฝึกหัดเริ่มต้นสำหรับกลุ่มที่คะแนนต่ำ เพื่อให้ตามบทเรียนได้ทัน และลดช่องว่างระหว่างผู้เรียน

2. เพิ่มเวลาให้มากขึ้นในกิจกรรมฝึกปฏิบัติในบทบาทผู้ดูแล (Skill-based Practice): แม้คะแนนความรู้เพิ่มขึ้นชัดเจน แต่บทบาทผู้ดูแลต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการสอนผู้สูงอายุเปราะบาง จึงควรเพิ่มกิจกรรมจำลองสถานการณ์ (case-based/role play) เช่น การรับมือข่าวปลอม SMS หลอกลวง หรือการสอนตั้งค่าความปลอดภัย เพื่อเชื่อมความรู้สู่ทักษะการถ่ายทอดจริง

3. พัฒนาเครื่องมือประเมินให้สะท้อนการใช้งานจริงมากขึ้น: เนื่องจากคะแนนหลังอบรมกระจุกตัวสูง ควรปรับแบบทดสอบให้มีข้อคำถามเชิงสถานการณ์หรือภารกิจปฏิบัติ เพื่อแยกความสามารถระดับสูงได้ชัดเจนขึ้น และลดโอกาสเกิด “เพดานคะแนน” ในการประเมินครั้งต่อไป

โดยสรุป ผลคะแนนก่อน–หลังอบรมของหลักสูตรอบรมผู้ดูแลผู้สูงอายุเปราะบางด้านสื่อดิจิทัลสะท้อนว่าหลักสูตรมีประสิทธิผลสูง โดยคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนและผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่มีคะแนนดีขึ้นหลังอบรม อย่างไรก็ตาม เพื่อให้หลักสูตรมีความสมบูรณ์และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ควรปรับปรุงในด้านการรองรับผู้เรียนที่มีพื้นฐานต่างกัน การเพิ่มกิจกรรมฝึกทักษะถ่ายทอดในบทบาทผู้ดูแล และการพัฒนาเครื่องมือประเมินให้สะท้อนการนำไปใช้จริงมากขึ้น ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพหลักสูตรและเสริมความพร้อมของผู้ดูแลในการสนับสนุนผู้สูงอายุเปราะบางได้อย่างยั่งยืนในทางปฏิบัติ

14.5.2 หลักสูตรการส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

จากผลการประเมินก่อน–หลังการอบรมของผู้สูงอายุ พบว่าคะแนนภาพรวมไม่เปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ และมีผู้เข้าร่วมบางส่วนที่คะแนนลดลงภายหลังการอบรม สะท้อนว่า “ผลคะแนน” อาจได้รับอิทธิพลจากข้อจำกัดด้านการทำแบบทดสอบของผู้สูงอายุ เช่น ความล้า ระยะเวลาไม่เพียงพอ หรือรูปแบบ

คำถามที่ไม่เอื้อต่อการอ่านและการทำความเข้าใจ อีกทั้งโครงสร้างเนื้อหาที่ครอบคลุมหลายประเด็นภายในเวลาจำกัด อาจทำให้ผู้เรียนรับสารมากเกินไปและไม่สามารถฝึกทักษะเชิงปฏิบัติได้เต็มที่ ดังนั้น จึงเสนอแนวทางปรับปรุงทั้งด้าน “การประเมินผล” และ “โครงสร้างหลักสูตร” เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเรียนรู้ของผู้สูงอายุและสะท้อนผลลัพธ์การเรียนรู้ได้แม่นยำยิ่งขึ้น

1) ปรับปรุงการทำแบบทดสอบและการประเมินผล

ประการแรก ควร เพิ่มเวลาและแบ่งช่วงทำแบบทดสอบ (เช่น ทำเป็น 2 รอบสั้น ๆ หรือมีช่วงพักระหว่างทำ) เพื่อช่วยลดความล้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้คะแนนหลังอบรม (post-test) ลดลงได้แม้ผู้เรียนมีความเข้าใจมากขึ้นแล้วก็ตาม นอกจากนี้ ควรปรับรูปแบบข้อสอบให้เหมาะกับผู้สูงอายุ โดยลดจำนวนตัวเลือกจาก 4 เหลือ 3 และปรับถ้อยคำให้สั้น ชัดเจน ใช้ภาษาที่คุ้นเคย ลดคำกำกวม/คำยาก เพื่อให้การประเมินวัด “ความรู้จริง” มากกว่าการวัดความเร็วในการอ่านหรือความสามารถด้านภาษา

อีกแนวทางหนึ่งคือ เพิ่มข้อคำถามแบบสถานการณ์พร้อมภาพประกอบ เช่น ตัวอย่าง SMS หลอกลวง หน้าจอตั้งค่าความปลอดภัย หรือปุ่มที่ต้องกดในแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุเชื่อมโยงกับประสบการณ์จริงและสะท้อนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ดีขึ้น ควบคู่กับการประเมินแบบ Hybrid evaluation โดยนอกจากแบบทดสอบ ให้มีการวัดผลจาก “ภารกิจทำจริง” เช่น การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว การบล็อกเบอร์ การตรวจสอบข่าว การสังเกตพฤติกรรมระหว่างฝึกปฏิบัติ และการให้ผู้เรียนอธิบายเหตุผลสั้น ๆ วิธีดังกล่าวจะช่วยชดเชยข้อจำกัดของคะแนนสอบ

2) ปรับโครงสร้างหลักสูตร 8 เรื่องเป็น “วิชาหลัก + วิชาเลือก”

ประการที่สอง เนื่องจากผู้สูงอายุไม่สามารถเรียนได้ทั้งวันหรือหลายวันต่อเนื่องเป็นเวลานาน จึงควรปรับหลักสูตรให้มีโครงสร้างยืดหยุ่น โดยจัดเป็น วิชาหลัก (Core) ที่จำเป็นต่อความปลอดภัยและใช้จริงในชีวิตประจำวัน และ วิชาเลือก (Elective) ที่ผู้เรียนเลือกตามความสนใจหรือบริบทชุมชน

สำหรับ วิชาหลัก (Core) แนะนำให้เน้น 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) ข่าวบนช่องทางออนไลน์และ Fake news โดยรวมทักษะตรวจสอบและแนวทาง “หยุด–คิด–ถาม–ทำ” (2) การเชิญชวนทางโทรศัพท์มือถือ เช่น สายหลอกลวง ลิงก์หลอก ขอข้อมูลส่วนตัว (3) โฆษณาบนช่องทางออนไลน์ โดยเน้นโฆษณาแฝง การหลอกซื้อ/หลอกลงทุน และ (4) สื่อสังคมออนไลน์ โดยเน้นการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวและการแชร์อย่างปลอดภัย

ส่วน วิชาเลือก (Elective) ให้ผู้สูงอายุเลือกเรียน 1–2 เรื่อง ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ (ค้นหาแบบง่ายและตรวจแหล่งที่มา) แอปพลิเคชัน (สิทธิ์แอป/ดาวน์โหลดปลอดภัย) เพลง/ละคร/ภาพยนตร์ออนไลน์ (เสพสื่ออย่างพอดีและหลีกเลี่ยงคอนเทนต์ชักจูง) และเกมออนไลน์ (เหมาะกับกลุ่มที่ใช้งานจริง) โครงสร้างนี้จะช่วยลดภาระการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนโฟกัสทักษะสำคัญได้ลึกขึ้น และเพิ่มแรงจูงใจจากการเลือกเรียนตามความต้องการของตนเอง

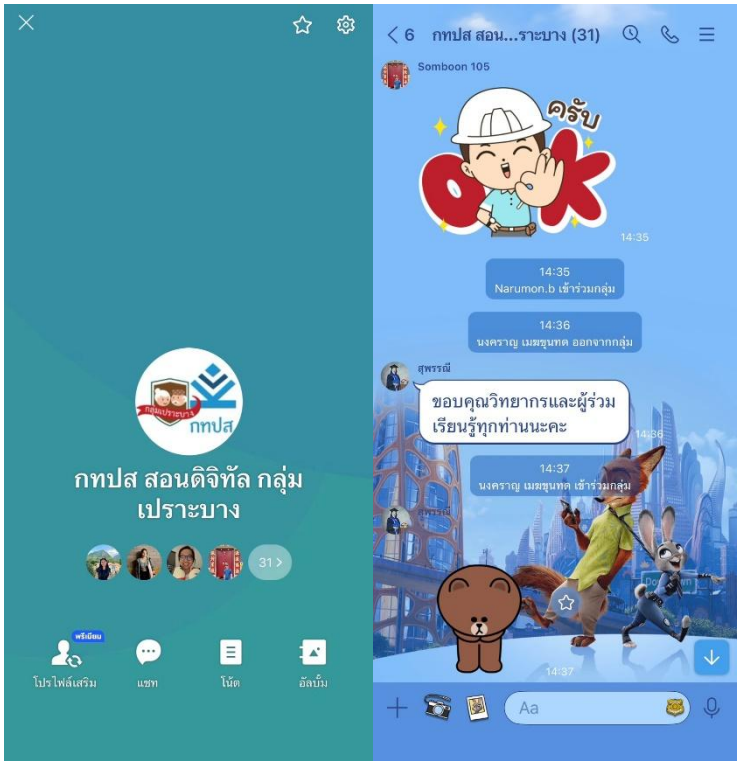
3) ปรับรูปแบบเวลาให้เหมาะกับผู้สูงอายุ

ประการที่สาม ควรออกแบบเวลาเรียนเป็น บทเรียนสั้น 60–90 นาที พร้อมช่วงพัก และให้ความสำคัญกับ “การทำจริง” มากกว่าการบรรยายเชิงทฤษฎียาว ๆ เพื่อให้ผู้เรียนจดจำและนำไปใช้ได้ทันที อีกทั้งควรมี ช่วงทบทวนสั้น ๆ ก่อนจบ และทำ แบบทดสอบสั้น เพื่อช่วยสรุปแก่นความรู้ ลดความล้า และทำให้ผลการประเมินหลังอบรมสะท้อนการเรียนรู้ได้ใกล้เคียงความจริงมากขึ้น

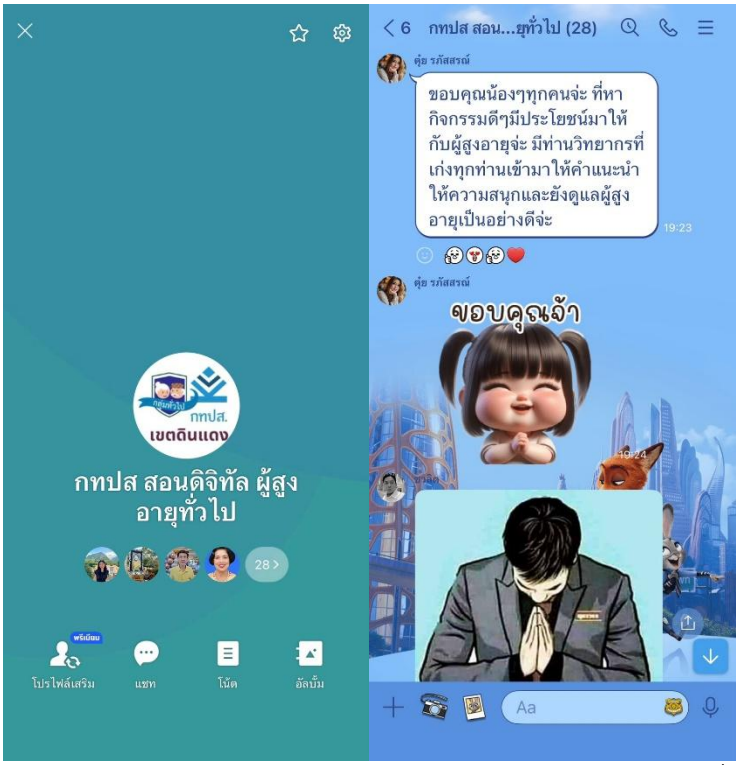
โดยสรุป แนวทางปรับปรุงหลักสูตรควรมุ่ง 3 ด้านหลัก ได้แก่ (1) ปรับการประเมินผลให้เหมาะกับผู้สูงอายุ โดยเพิ่มเวลา ลดตัวเลือก ปรับภาษา และใช้การประเมินแบบ Hybrid ร่วมกับภารกิจทำจริง (2) ปรับโครงสร้างเนื้อหา 8 เรื่องให้เป็น “วิชาหลัก + วิชาเลือก” เพื่อให้ผู้เรียนไม่รับภาระมากเกินไปและเลือกเรียนตามความสนใจ และ (3) ปรับรูปแบบเวลาให้เป็นบทเรียนสั้น เน้นปฏิบัติจริง มีพักและทบทวนก่อนจบ ทั้งหมดนี้จะช่วยเพิ่มความแม่นยำของการวัดผล เพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ และทำให้การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุเกิดผลต่อเนื่องและยั่งยืนในทางปฏิบัติ

14.6 การติดตามผลและสนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนรู้หลังการอบรมนำร่องหลักสูตรทั้ง 2 หลักสูตร

ภายหลังการอบรม ได้จัดตั้ง LINE กลุ่ม สำหรับผู้เข้าร่วมเป็นช่องทางติดตามผลและสนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนรู้ โดยใช้สำหรับทบทวนสาระสำคัญ ส่งต่อสื่อประกอบการเรียน คู่มือ และตัวอย่างสถานการณ์ที่พบบ่อย ตลอดจนเปิดพื้นที่ให้สอบถามปัญหา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และรับคำแนะนำจากทีมวิทยากร/ผู้ประสานงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ กลไกดังกล่าวช่วยเสริมแรงจูงใจ ลดความกังวลในการใช้งานเทคโนโลยี และสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้การพัฒนาทักษะดิจิทัลเกิดผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในทางปฏิบัติ



ภาพที่ 142 LINE กลุ่ม สำหรับผู้เข้าร่วมเป็นช่องทางติดตามผลและสนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนรู้สำหรับผู้ดูแล/อาสาสมัคร



ภาพที่ 143 LINE กลุ่ม สำหรับผู้เข้าร่วมเป็นช่องทางติดตามผลและสนับสนุนความต่อเนื่องของการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุกลุ่มทั่วไป

14.7 สรุปภาพรวมการทดลองใช้หลักสูตรโครงการเสริมสร้างความพร้อมและภูมิคุ้มกันทางสังคมออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ ทั้ง 2 หลักสูตร

ในแง่ของการประเมินโครงการนี้ ผู้เข้าอบรมทั้ง 54 คน (ผู้ดูแล 29 คน และผู้สูงอายุ 25 คน) ที่ทำแบบทดสอบครบล้วนแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์ตามเกณฑ์ที่หลักสูตรกำหนด โดยมีสัดส่วนผู้ที่บรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ถึงร้อยละ 100 ในการอบรมนำร่องทั้งสองหลักสูตร

บทที่ 15 เครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

เครือข่ายกลุ่มนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่เข้าร่วมประชุมที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถนำมาตรการที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางส่งเสริมทักษะการใช้สื่อและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการป้องกันพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในทางที่ไม่เหมาะสมได้ จากผลการดำเนินโครงการสามารถประสานความร่วมมือกลุ่มนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ที่มีความพร้อมในการดำเนินการผลักดันผลที่ได้รับจากโครงการต่อไป ซึ่งสามารถจำแนกเป็น กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มสถาบันการศึกษา องค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้อง และ ภาคเอกชน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 76 สรุปเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำแนกตามประเภทและบทบาท

ลำดับ	ประเภทเครือข่ายหน่วยงาน	หน่วยงาน / กลุ่มตัวอย่าง	บทบาทหลักต่อผู้สูงอายุ	ระดับการทำงาน
1	หน่วยงานภาครัฐด้านนโยบายและกำกับดูแล	1. กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2. กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 3. กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว 4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 5. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข 6. กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ	กำหนดนโยบาย วางแผน ยุทธศาสตร์ จัดสวัสดิการ คุ้มครองสิทธิ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	ระดับประเทศ / ส่วนกลาง
2	หน่วยงานภาครัฐด้านความมั่นคง เทคโนโลยี และดิจิทัล	7. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 8. สำนักงานคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ 9. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล 10. สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ป้องกันอาชญากรรมทางเทคโนโลยี คุ้มครองผู้สูงอายุจากความเสี่ยงออนไลน์ และส่งเสริมการใช้	ระดับประเทศ

ลำดับ	ประเภทเครือข่ายหน่วยงาน	หน่วยงาน / กลุ่มตัวอย่าง	บทบาทหลักต่อผู้สูงอายุ	ระดับการทำงาน
			เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย	
3	หน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่	สำนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ศูนย์พัฒนาสังคมและด้านสาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข	ให้บริการและดูแลผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ เชื่อมโยงนโยบายสู่การปฏิบัติ	ระดับท้องถิ่น / ชุมชน
4	สถาบันอุดมศึกษาและสถาบันวิจัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	วิจัย พัฒนาองค์ความรู้ สนับสนุนเชิงวิชาการ และออกแบบหลักสูตรหรือโมเดลการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ	ระดับประเทศ / วิชาการ
5	สมาคม มูลนิธิ และองค์กรวิชาชีพ	มูลนิธิกระจกเงา มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย สมาคมจิตวิทยาการปรึกษาแห่งประเทศไทย สมาคมพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุไทย สมาคมเทคโนโลยีดิจิทัล	ทำงานเชิงพื้นที่ ให้บริการโดยตรง ขับเคลื่อนประเด็นเชิงสังคมและวิชาชีพด้านผู้สูงอายุ	ระดับประเทศ / พื้นที่
6	เครือข่ายสื่อและการสื่อสาร	สมาพันธ์เครือข่ายสื่อมวลชนไทย สมาคมผู้ดูแลเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ไทย	สื่อสารสาธารณะ สร้างความตระหนัก และสนับสนุนการสื่อสารเชิง	ระดับประเทศ

ลำดับ	ประเภทเครือข่ายหน่วยงาน	หน่วยงาน / กลุ่มตัวอย่าง	บทบาทหลักต่อผู้สูงอายุ	ระดับการทำงาน
			นโยบายด้านผู้สูงอายุ	
7	ภาคเอกชนและกิจการเพื่อสังคม	บริษัท ยังแฮปปี้ จำกัด	พัฒนาหลักสูตร กิจกรรม และนวัตกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ	ระดับประเทศ / พื้นที่
8	เครือข่ายการเรียนรู้ระดับชุมชน	โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ	ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในชุมชน	ระดับชุมชน
9	อาสาสมัครสาธารณสุข	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	เฝ้าระวังสุขภาพ ให้คำแนะนำ และติดตามดูแลผู้สูงอายุในชีวิตประจำวัน	ระดับชุมชน
10	บุคลากรดูแลผู้สูงอายุในศูนย์บริการ	พยาบาลประจำศูนย์ผู้สูงอายุ	ประเมินสุขภาพ ให้คำปรึกษา และเชื่อมโยงการดูแลสุขภาพกับบริการทางสังคม	ระดับพื้นที่
11	อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ	ผู้บริบาลคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ (ภายใต้การสนับสนุนของ พม.)	เฝ้าระวังการละเมิดสิทธิ รับแจ้งเหตุ ประสานการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้สูงอายุ	ระดับชุมชน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม/เอกสารอ้างอิง

เอกสารภาษาไทย

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). บทบัญญัติคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2564, จาก https://www.dop.go.th/th/laws/2/9

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์ คอร์เปอเรชั่นส์ จำกัด (มหาชน).

กำจร หลุยยะพงศ์. (2553). การสื่อสารกับวาทกรรมอัตลักษณ์ผู้สูงอายุในสังคมไทย / กำจร หลุยยะพงศ์ = Communication and identity discourses of the elderly in Thai society / Kamjohn Louiyapong . สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1901039

เกษียณคลาส. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/10

ช้อปง่าย ขายคล่อง ที่ Shopee ฉบับวัยเก๋า. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/38/progress

เช็ค 'ข่าวปลอม' เรื่องสุขภาพ 'ผู้สูงวัยไทย' หลงเชื่อมากที่สุด. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.bangkokbiznews.com/social/935482?utm_source=chatgpt.com

ดนัย วาณิชยานุเคราะห์. (2560). กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 11(2), 62-73

ดิจิทัล คลาส (เรียนรู้การใช้สื่อดิจิทัลเบื้องต้น). สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://thaismartageing.org/courses/digital-class-2/

นิฤมล หิรัญวิจิตรภรณ์. (2558). ทัศนคติ การรู้เท่าทันสื่อ และพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงโฆษณาออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).

บุญรักษ์ บุญญะเขตมาลา. (2539). ความรู้เท่าทันสื่อมวลชน: ภารกิจของพลเมืองร่วมสมัย ในฐานันดรที่สี่จากระบบโลกถึงรัฐไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์วิชาการ. อ้างจาก รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

ปทิตตา รอดประพันธ์, วิเชียร ธำรงโสตถิสกุล, และสายฝน วิบูลรังสรรค์. (2559). การพัฒนาหลักสูตรเยาวชนรู้เท่าทันสื่อตามแนวคิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 18(4)

เปิดผลโพลส่องพฤติกรรมผู้สูงอายุไทย ใช้ชีวิตอยู่บ้าน-ไม่เล่นสื่อโซเชียล. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน

พ.ศ. 2567 จาก https://www.posttoday.com/social/general/627871

พนม คลี่ฉายา และพงษ์พันธ์ กีรติวศิน. (2565). การพัฒนาความรอบรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อความมั่นคงทางรายได้สุขภาพ และการใช้ชีวิตในสังคมผู้สูงอายุบนฐานวิถีชีวิตใหม่.กรุงเทพฯ: หน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (DIRU) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พนม คลี่ฉายา. (2565). "ยังโอลด์" ไทย ในวิถีดิจิทัล.กรุงเทพฯ: หน่วยปฏิบัติการวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านความรอบรู้ทางดิจิทัลและการรู้เท่าทันสื่อ (DIRU) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทักษ์ ศิริวงษ์ และบัณฑิตา อุณหเลขจิตร (ม.ป.ป.). *การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตตลาดตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* สาขาการตลาด และสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาศิลปากร.

ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์และสรานันทน์ อนุชน. (2561). เทคโนโลยีสารสนเทศต่อสังคมผู้สูงอายุ. วารสารพยาบาลทหารบก. 19(3), 27-32.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2567).รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการจ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567.

มือใหม่วัยเก๋า #ต่อติดโลกออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://learn.younghappy.com/course/7

ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม. (2560). สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย The elderly and Media in Thailand. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์*, 11(2)

รัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560 (2560, 6 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.

โรงเรียนดิจิทัลเกษียณมีดี. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก www.lifelong.cmu.ac.th/medee/course

วดี ภิญโญทรัพย์. (2556). กลยุทธ์การสื่อสารทางสังคมเพื่อการคัดค้านการขนถ่ายถ่านหินที่บางปะกงและศรีราชา. *วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต*, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วรเวศม์ สุวรรณระดา.(2565).โครงการ การทบทวน สังเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนงานผู้สูงอายุไทย.คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://thaitgri.org/?wpdmpro=โครงการ การทบทวน สังเคราะห์

วัย O Go Social. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.altv.tv/programs/smart-classroom/61fb85e507a121efb8b9feb4?type=episode

วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2564). โครงการการส่งเสริมการมีงานทำที่มีคุณค่าสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสังคมสำหรับคนทุกวัยในประเทศอาเซียนบวกสามระหว่างและภายหลัง

สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.

ศุทธิดา ชวนวัน, กาญจนา เทียนลาย, ปัณณวัฒน์ เถื่อนกลิ่น. (2563). “รูปแบบการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุไทยในเขตเมืองเพื่อสนับสนุนการมีที่อยู่อาศัยและการดูแลที่เหมาะสม” (Living arrangements of the Thai elderly in urban area to support adequate dwelling and care. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://thainhf.org/wp-content/uploads/2020/11/Final-report-Dr.Sutthida.pdf

สิงคโปร์ดิจิทัล มุ่งสู่สังคมใหม่ที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.thekommon.co/sg-digital/

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2567). ไทยจ่อเข้าสังคมผู้สูงอายุเต็มตัวปี 2568. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568, จาก https://www.thaihealth.or.th/ไทยจ่อเข้าสังคมผู้สูงอายุ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2568). สูงวัยโดยสมบูรณ์ : สรุปสถานการณ์ผู้สูงวัยในปี 2567 และจะไปต่อกันอย่างไร เมื่อ ‘ลูก’ คือรายได้หลักของพ่อแม่วัยเกษียณ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568, จาก https://section09.thaihealth.or.th/2025/01/09/complete-aged-society/

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. "ดีป้า" จับมือมูลนิธิอินเทอร์เน็ตร่วมพัฒนาไทย จัดหลักสูตร “เก๋าเข้าใจ ภัย (ออนไลน์) เป็นศูนย์”. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2568, จาก https://www.depa.or.th/en/article-view/20220517_03

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สุนทรีย์ ชุ่มมงคล. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้วยสื่อใหม่ผ่านโซเชียลมีเดีย. วันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2567, จากhttp://research.bkkthon.ac.th/abstac/ab_09092562080951.pdf

สูงวัยหัวใจยังเวิร์ค. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://www.facebook.com/youngoldyoungwork/

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. (2549). *กรอบวาทกรรมวิเคราะห์กับกรณีศึกษาไทย : มุมมองหนึ่งจากนิเทศศาสตร์.* : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แอปพลิเคชัน Young Happy. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2565, จาก https://younghappy.com/

เอกสารภาษาอังกฤษ

About Seniors Go Digital, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.digitalforlife.gov.sg/about/our-projects/seniors-go-digital

Age Concern Auckland. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.ageconcernauckland.org.nz/what-we-do/asian-services/

Age UK. (2020). *Helping the Older People Who Need Us the Most: This is now, that was then*. Report of Trustees and Annual Accounts 2019/20. https://www.ageuk.org.uk/globalassets/age-uk/documents/annual-reports-and-reviews/age-uk-annual-report-1920.pdf

Age UK. (2023). Facts and figures about digital inclusion and older people. London: Age UK.

Age UK. (2023, December 19). Digital Champion Programme 2022-2026. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/digital-skills/digital-champions/

Age UK. (2023, September 05). About us - Who we are. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/about-us/people/

Age UK. *Programmes & Innovation: Think Digital*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/our-impact/programmes/think-digital/

Age UK. *What we do*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.ageuk.org.uk/about-us/what-we-do/

Arthur Grimes and Dominic White. (2019). *Digital Inclusion and Wellbeing in New Zealand*. Motu Economic and Public Policy Research. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://motu-www.motu.org.nz/wpapers/19_17.pdf

Australian Communications and Media Authority. (2021). The digital lives of older Australians. Australian Communications and Media Authority. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2021-05/apo-nid312412.pdf

Australian Communications and Media Authority. (2022). How we use the internet Executive summary and key findings. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2023-03/HOWWEU~1.PDF

Australian Communications and Media Authority. (2023). How we use the internet Executive summary and key findings. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.acma.gov.au/sites/default/files/2023-12/ACMA_How%20we%20use%20the%20internet_Executive%20summary%20and%20key%20findings.pdf

BNZ. (2021). *Digital Skills for Life in Aotearoa 2021*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.eldernet.co.nz/gazette/bnzs-digital-skills-for-life-in-aotearoa-report-tackling-the-growing-digital-divide/

Celot & Perez Tornero , (2009). Study on Assessment Criteria for Media Literacy Levels. https://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/studies/literacy-criteria-report_en.pdf

CULTURE. (2023). THE SOCIAL MEDIA LANDSCAPE IN NEW ZEALAND. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://mcusercontent.com/a4e0ed1676837a2d3356d4111/files/63b49111-7457-f866-74bb-1a445023ba09/Culture_The_Social_Media_Landscape_in_New_Zealand.pdf

ESafety Commissioner. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567. https://www.infrastructure.gov.au/media-technology-communications/internet/online-safety/esafety-commissioner

ESafety Commissioner. (2023). Young Mentors. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567. https://www.esafety.gov.au/seniors/be-connected-young-mentors

Haase, K. Cosco, T. Kervin, L. Riadi, I. O'Connell, M. (2021). Older Adults' Experiences With Using Technology for Socialization During the COVID-19 Pandemic: Cross-sectional Survey Study JMIR Aging. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://aging.jmir.org/2021/2/e28010

Han, M. Tan, X. Lee, R. Lee, J. Mahendran, R. (2021). Impact of Social Media on Health-Related Outcomes Among Older Adults in Singapore: Qualitative Study. JMIR Aging, Vol 4, No 1. https://aging.jmir.org/2021/1/e23826/?utm_source=chatgpt.com

Heui Sug Jo, Yu Seong Hwang, and Yuliya Dronina. (2020). Mediating Effect of Smartphone Utilization between Attitute and Willingness to Use Home-Based Healthcare ICT among Older Adults. Healthcare Informatics Research. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://doi.org/10.4258/hir.2021.27.2.137

Hong, Y. Fu, J. Kong, D. Liu, S. Zhong, Z. Tan, J. Luo, Y. (2021). Benefits and barriers: a qualitative study on online social participation among widowed older adults in Southwest China. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8329635/

Infocomm Media Development Authority. (2023). SINGAPORE DIGITAL SOCIETY REPORT 2023, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.imda.gov.sg/-

/media/imda/files/infocomm-media-landscape/research-and-statistics/singapore-digital-society-report/singapore-digital-society-report-2023.pdf

Kollmorgen, A. (2023). Online access still difficult for many older and elderly Australians. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.choice.com.au/electronics-and-technology/internet/connecting-to-the-internet/articles/digital-access-for-the-elderly

Li, H., & Kostka, G. (2024). Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China. Media, Culture & Society. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://www.researchgate.net/publication/378380701_ Navigating the digital age: The gray digital divide and digital inclusion in China

Lloyds Bank. (2019). UK Consumer Digital Index 2019. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://learnpatch.com/2019/10/uk-consumerdigital-index-2019/

Lloyds Bank. (2020). UK Consumer Digital Index 2020. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.fincap.org.uk/en/insights/lloyds-uk-consumer-digital-index-2020

Lloyds Bank. (2021). UK Consumer Digital Index 2021.สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://www.lloydsbank.com/banking-with-us/whats-happening/consumer-digital-index.html

Loureiro, & Barbas. (2014). Active Ageing – Enhancing Digital Literacies in Elderly Citizens สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-07485-6_44

Main, P. (2022). Cognitive Load Theory: A Teacher's Guide. . สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 จาก https://www.structural-learning.com/post/cognitive-load-theory-a-teachers-guide

Martins Van Jaarsveld G. (2020). The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide. Frontiers in psychiatry, 11, 577427. https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.577427

Michele, K. Digital Literacy and Digital Literacies: Policy, Pedagogy and Research Considerations for Education. Nordic Journal of Digital Literacy, 2006–2016, p. 8–20.

Ministry of Science and ICT. (March 28, 2022). MSIT Announces 2022 Survey Result on Digital Divide. Press Release.

Miyadera, R (2021).Effects of the Use of the Information and Communication Technology on

Social Participation in Older Adults: Review of Literature. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.researchgate.net/publication/360418799_Effects_of_the_Use_of_the_Information_and_Communication_Technology_on_Social_Participation_in_Older_Adults_Review_of_Literature

Mobile Access for Seniors, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://file.go.gov.sg/mobileaccess-eng.pdf

Momeni, M. Hariri, N. Nobahar, M. Noshinfard, F. (2018). Barriers and Challenges Experienced by Seniors in Using Online Social Networks: A Phenomenological Study.https://www.researchgate.net/publication/322925621_Barriers_and_Challenges_Experienced_by_Seniors_in_Using_Online_Social_Networks_A_Phenomenological_Study

Money, A. Hall, A. Harris, D. Eost-Telling, C. McDermott, J. Todd, C. (2024). Barriers to and Facilitators of Older People's Engagement With Web-Based Services: Qualitative Study of Adults Aged >75 Years. JMIR Aging, Vol 7. https://aging.jmir.org/2024/1/e46522/?utm_source=chatgpt.com

Mubarak, F. Suomi, R. (2022). Elderly Forgotten? Digital Exclusion in the Information Age and the Rising Grey Digital Divide. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35471138/

National seniors. (2022). seniors and teens bridge the digital divide. . สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567. https://nationalseniors.com.au/news/lifestyle/seniors-and-teens-bridge-the-digital-divide

New Zealand Government. (*2021). Digital Inclusion Action Plan 2020–2021*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2567, จาก https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/174~digital-inclusion-action-plan-20202021/html

New Zealand Government. *The Digital Inclusion Blueprint – Te Mahere mō te Whakaurunga Matihiko*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.digital.govt.nz/assets/Documents/113Digital-Inclusion-BlueprintTe-Mahere-mo-te-Whakaurunga-Matihiko.pdf

Nipat Pichayayothin, Ph.D. (2021). Introduction to Developmental Psychology: Older Adulthood.

Older people more likely to share fake news on Facebook, study finds. สืบค้นเมื่อวันที่ 26

เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.theguardian.com/technology/2019/jan/10/older-people-more-likely-to-share-fake-news-on-facebook?utm_source=chatgpt.com

Office of Senior New Zealand. (2023). Digital Literacy Training for seniors. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://officeforseniors.govt.nz/our-work/digital-inclusion/digital-literacy-training-for-seniors/

Office of the eSafety Commissioner. (2018). Understanding the digital behaviors of older Australians. Australian Government. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://www.esafety.gov.au/sites/default/files/2019-08/Understanding-digital-behaviours-older-Australians-summary-report-2018.pdf

Oh Dain. (2021). Digital Accessibility to Be Raised for Disabled People and Older People in South Korea through Software and AI. Electronic Times Internet (ETNews). สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://english.etnews.com/20210402200001

Oswald, T. & Cotton, S. (2015). Tablets can help elderly cross the 'digital divide'. Retrieved October 26, 2015, from http://msutoday.msu.edu/news/2015/tablets-can-help- elderly-cross-the-digital-divide/

Potter, W.J. (2013). Media Literacy. Washington DC: SAGE Publications.

Pungente, J. (2003). Study on the current trends and Approaches to Media Literacy in Europe. Retrieved 22 July 2023, from https://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/studies/literacy-trends-report_en.pdf

Seoul Metropolitan Government. (2022, September 3). Seoul to Boost Digital Literacy Among Older Adults. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://english.seoul.go.kr/seoul-to-boost-digital-literacy-among-older-adults/

SG Digital Community Hub, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2568 จาก https://www.digitalforlife.gov.sg/about/contact/sg-digital-community-hub

Smith, A. (2014). Older Adults and Technology Use. . สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จากhttps://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2014/04/PIP_Seniors-and-Tech-Use_040314.pdf?utm_source=chatgpt.com

Stepping Up Digital Skill for Life. (2024). Better Digital Futures Classes. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://diaa.arlo.co/w/events/cat-๑๐-better-digital-futures/

The Adult Learning Theory - Andragogy - of Malcolm Knowles. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.

2568 จาก https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles

The Madrid International Plan of Action on Ageing. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/esa/socdev/documents/ageing/MIPAA/political-declaration-en.pdf

The Seoul Metropolitan Government (SMG). (2022). Smart Seoul. https://smart.seoul.go.kr/en/content/view/EN03010100.do. สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567.

United Nations Economic Commission for Europe. (2023). Supporting older persons in vulnerable situations: new UNECE Policy Brief highlights strategies for action. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://unece.org/media/press/379840

United Nations. Vulnerable Groups. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/en/fight-racism/vulnerable-groups/migrants

Vulnerable Groups. Migrants. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://www.un.org/en/fight-racism/vulnerable-groups/migrants

Woochun Jun. (2020). A Study on the Current Status and Improvement of the Digital Divide among Older People in Korea. International Journal of Environmental Research and Public Health.สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567, จาก https://doi.org/10.3390/ijerph17113917

World Health Organization. (2022). WHO guidance on research methods for health emergency and disaster risk management. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2567 จาก https://iris.who.int/handle/10665/345591

เว็บไซต์

https://www.50plus.or.kr/