

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง" ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร
 - 1.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่น (Intergenerational communication)
 - 1.3 แนวคิดกลยุทธ์การสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน
3. แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
 - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
 - 4.2 ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging)
 - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
 - 5.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย
6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นทั้งเครื่องมือ (Instrument) และวิธีการ (Means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งต่อบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม (กิติมา สุรสนธิ, 2548)

ก่อนที่ผู้วิจัยจะสามารถศึกษา ทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และอภิปรายถึงการนำกลยุทธการสื่อสารไปใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง จึงได้ศึกษาองค์ความรู้ต่างๆ ของสื่อสาร ได้แก่ ความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีทางการสื่อสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งความสำคัญของการสื่อสารต่อการเรียนการสอน

1.1 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร

1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งตามรากศัพท์แล้ว การสื่อสารมีความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือกันหรือความคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นความพยายามที่มนุษย์ต้องการจะแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือแนวคิดระหว่างกัน ซึ่งเป็นนิยามที่มุ่งเน้นความสำคัญที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (จันทิมา เชี่ยวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2546)

อย่างไรก็ตามการนิยามความหมายของการสื่อสารให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็น เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มีความหมายที่กว้างขวาง ครอบคลุมกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีลักษณะเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ดังนั้นการนิยามความหมายของการสื่อสารจึงมีความแตกต่างกันไปตามมิติหรือมุมมองของผู้ศึกษา (กิติมา สุรสนธิ, 2548; ภากิตติ์ ตริสกุล, 2554)

ผู้วิจัยได้กำหนดครอบคลุมความสนใจเกี่ยวกับนิยามหรือความหมายของการสื่อสารในมิติของการถ่ายทอดข้อมูล (Transaction) และการใช้เป็นเครื่องมือ (Tools) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง (กิติมา สุรสนธิ, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับที่มาของการวิจัยครั้งนี้ คือการมองการสื่อสารว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้สอนใช้ในการถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ โดยสามารถรวบรวมความหมายของการสื่อสารในมิติดังกล่าวได้ดังนี้

Miller (1977, อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2546) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

Rogers และ Shoemaker (1960, อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2546) ให้ความหมายว่าการสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

Barelson และ Steiner (1964, อ้างถึงใน ภาทิติ ตริสกุล, 2554) นิยามความหมายของการสื่อสารว่าเป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะ ฯลฯ โดยการใช้สัญลักษณ์ ได้แก่ คำพูด รูปภาพ ตัวเลข กราฟ ฯลฯ จะเห็นได้ว่าความหมายของการสื่อสารตามแนวคิดของ Barelson และ Steiner นี้ มุ่งเน้นคุณสมบัติของการสื่อสารในด้านการส่งผ่านข้อมูล (สาร) (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2546) และ “สาร” ในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความหลากหลาย ไม่เพียงเฉพาะข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ความสามารถ ฯลฯ ซึ่งผู้ส่งสารต้องการสื่อความหมายไปยังผู้รับสารของตน (ภาทิติ ตริสกุล, 2554)

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

ประมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ทรงธรรม ธีระกุล (2548) สรุปความหมายไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

จากนิยามของการสื่อสารของนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมา ทำให้สามารถสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) ซึ่งเป็นได้ทั้งข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ หรือทักษะจากผู้ส่งสาร (Source) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

1.1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การที่ผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารนั้น ย่อมเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเป็นไปเพื่อสร้างอิทธิพลหรือตั้งใจที่จะมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เกิดการตอบสนอง หรือเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม อย่างไรก็ตามบางครั้งบุคคลก็สื่อสารด้วยวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่บ่อยครั้งก็สื่อสารโดยไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่อย่างใด (Berlo, 1960)

วัตถุประสงค์ที่แสดงความต้องการของผู้รับสารและผู้ส่งสาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากวัตถุประสงค์ในการสื่อสารสอดคล้องกันย่อมถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่หากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกันหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายได้ก็ถือว่าเกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร (ภากิตติ์ ตรีสกุล, 2554)

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To inform) ผู้ส่งสารต้องการบอก แจ้ง หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ เรื่องราว ให้ผู้รับสารทราบและเข้าใจ	1. เพื่อทราบหรือเข้าใจ (To understand) ผู้รับสารต้องการรับทราบและเข้าใจข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ เรื่องราว หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้งหรือชี้แจง
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or educate) ผู้ส่งสารต้องการให้ความรู้หรือสอนเรื่องราวซึ่งเป็นวิชาการ ให้ผู้รับสารได้รับความรู้	2. เพื่อเรียนรู้ (To learn) ผู้รับสารต้องการแสวงหาความรู้จากการสื่อสาร เพื่อการเพิ่มเติมความรู้และทำความเข้าใจกับเนื้อหาในการสอนของผู้ส่งสาร ทั้งโดยตรงและผ่านสื่อ
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้ความบันเทิง (To please or entertain) ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารมีความพอใจบันเทิงใจจากสารที่ส่งให้	3. เพื่อหาความพอใจ (To enjoy) ผู้รับสารต้องการความสบายใจและความบันเทิงใจให้ตนเอง
4. เพื่อเสนอหรือโน้มน้าวใจ (To propose or persuade) ผู้ส่งสารเสนอสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้รับและต้องการโน้มน้าวชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้ายตามหรือปฏิบัติตาม	4. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (To dispose or decide) ผู้รับสารจะต้องตัดสินใจกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ได้รับข้อมูลหรือการเสนอจากผู้ส่งสาร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
5. เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาหรือการเปิดรับนวัตกรรม ผู้ส่งสารต้องการสร้างพฤติกรรมและเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมรอบตัว	5. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการยอมรับนวัตกรรม ผู้รับสารต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับการพัฒนาเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของตนเอง

ที่มา: จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร. (2546). การสื่อสารกับงานสารสนเทศ. ใน พรสิทธิ์ พัฒนานาบุรุษ (บรรณาธิการ), *เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร* (หน้า 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

หากพิจารณาวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สรุปไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้สอน (ผู้ส่งสาร) นั้นมีวัตถุประสงค์ในการส่งสารเพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or educate) เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (ผู้รับสาร) ก็มีวัตถุประสงค์ในการรับสารเพื่อต้องการเรียนรู้ (To learn) และเพิ่มเติมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งต้องการทำความเข้าใจกับเนื้อหาในการสอนให้ได้มากที่สุด

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ สิ่งที่คู่สื่อสารต้องการให้เกิดขึ้นภายหลังการสื่อสาร ซึ่งทุกๆ กระบวนการสื่อสารย่อมดำเนินไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ หากวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารสอดคล้องกันย่อมถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่หากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกันหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายได้ก็ถือว่าเกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร ดังนั้นหากผู้ส่งสารเข้าใจวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเองและผู้รับสารอย่างชัดเจน และมีการทำความเข้าใจและกำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้สอดคล้องกันตรงกันแล้วจะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารและทำที่ในการแสดงปฏิสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายในการสื่อสารร่วมกันในที่สุด

1.1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากการศึกษานิยามของการสื่อสารทำให้สรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐานหลัก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องสารและสื่อ โดยมี รายละเอียดดังนี้ (ภาภิชาติ ตรีสกุล, 2554)

1) ผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเป็นจุดเริ่มต้นในการส่งสาร เข้ารหัสความรู้ ความคิด ทักษะคติ ความรู้สึก ฯลฯ ที่ต้องการจะส่งไปยังผู้รับสารซึ่งรวมเรียกว่าสาร ให้อยู่ในรูปของรหัสหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง วัตถุสิ่งของ เป็นต้น แล้วส่งไปยังผู้รับสาร

ปัจจัยที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับผู้ส่งสาร 5 ประการดังนี้

1.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ความสามารถของผู้ส่งสารในการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประการได้แก่

1.1.1 ทักษะการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal communication skills) ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 3 ประการดังนี้

1.1.1.1 ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียนและการพูด

1.1.1.2 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง

1.1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัส

1.1.2 ทักษะการสื่อสารด้วยอวจนภาษา (Nonverbal communication skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้อวจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ปริภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมายหรือแทนความหมายของวจนภาษา

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยกำหนดจุดประสงค์ชัดเจนในการสื่อสาร และช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้ารหัสสารที่ต้องการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารกับผู้รับสารและบริบทหรือสถานการณ์แวดล้อมในขณะสื่อสาร

1.2 ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือ สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทัศนคติของผู้ส่งสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1.2.1 ทัศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง หมายถึง การประเมินของผู้ส่งสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความสามารถและรอบรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทัศนคติจึงส่งผลกระทบต่อวิธีการสื่อสารที่สร้างขึ้น และลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารด้วยเช่นกัน

1.2.2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจ และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่จะพูด แต่ต้องพูดเรื่องนั้นในเชิงเห็นด้วยก็จะทำให้เกิดความลำบากใจในการพูด

1.2.3 ทัศนคติต่อผู้รับสาร หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร การเลือกภาษาถ้อยคำ และการแสดงออกในการสื่อสาร รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันด้วยเช่นกัน

1.3 ความรู้ (Knowledge) ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารประกอบด้วย

1.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ระดับความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีความเข้าใจเรื่องนั้นอย่างดีก็จะส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสาร และทำให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้รับสาร

1.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a social-cultural) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ประเพณี และวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่าภูมิหลังทางสังคม วัฒนธรรมของผู้ส่งสาร จะส่งผลกระทบต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ส่งสาร ความรู้สึกของผู้รับสาร และความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างกัน

1.5 ขอบเขตประสบการณ์ (Field of experience) หมายถึง ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสาร ซึ่งจะเป็นปัจจัยกำหนดระดับความสอดคล้องต้องกันระหว่างความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร กับความหมายของสารที่ผู้รับสารมีหลังจากที่ได้รับสารจากผู้ส่งสาร กับความหมายของสารที่ผู้รับสารมีหลังจากที่ได้รับสารจากผู้ส่งสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกันหรือสอดคล้อง

กัน ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อสร้างสารที่สามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

อริสโตเติล อธิบายว่า ผู้ส่งสารที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (Ruben & Stewart, 1998, อ้างถึงใน ภาภิตดี ตรีสกุล, 2554)

1. บุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือของผู้พูดในจิตใจของผู้รับสาร หมายถึง มีความรู้จริงในสิ่งที่พูด มีคุณธรรมความดีในใจ และปรารถนาที่ดีต่อผู้ฟัง
2. ความเข้าใจในสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้รับสาร เพื่อเลือกถ้อยคำที่เหมาะสมสำหรับผู้ฟัง
3. การเรียบเรียงคำพูดและวิธีการพูด โดยใช้ข้อเท็จจริง เหตุผล หลักฐานและตรรกวิทยา มาให้ประกอบการพูด

2) ผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสารที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งผู้รับสารก็คือ จุดหมายปลายทางของสารนั่นเอง ผู้รับสารแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ผู้รับสารเป้าหมายซึ่งผู้ส่งสารตั้งใจจะส่งสารไปถึง และผู้รับสารทั่วไป หมายถึง บุคคลซึ่งสามารถรับสารที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารเป้าหมายได้

ปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร มี 5 ประการเหมือนกับผู้ส่งสารแต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกันในบางประเด็นดังนี้

2.1 **ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills)** หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.1.1 **ทักษะในการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal communication skills)** แบ่งเป็น

2.1.1.1 **ทักษะในการถอดรหัส** ได้แก่ ความสามารถในการอ่านและการฟัง

2.1.1.2 **ทักษะการเข้ารหัส** ได้แก่ความสามารถในการเขียนและการพูด

2.1.1.3 **ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล** ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการถอดรหัส และเข้ารหัส

2.1.2 **ทักษะในการสื่อสารด้วยอวจนภาษา (Nonverbal communication skills)** หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายของอวจนภาษาที่ได้รับและใช้อวจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ประิภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมายหรือแทนความหมายของวจนภาษาได้เช่นกัน

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการคือ ช่วยให้ผู้รับสารสามารถทราบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและการรับสารของตน และช่วยให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสสาร แปลความหมายสาร และเข้าใจสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกับความหมายซึ่งผู้ส่งสารต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร

2.2 ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทัศนคติของผู้รับสารแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

2.2.1 ทัศนคติที่ผู้รับสารมีต่อตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองของผู้รับสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่นคิดว่าตนมีความพร้อม มีความตั้งใจ และมีความสามารถ ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทัศนคติจึงส่งผลต่อสารที่ได้รับ และลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งสารด้วยเช่นกัน

2.2.2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็ทำให้เกิดความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสารได้ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่ได้รับ ก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่ต้องการรับรู้ ต่อต้าน หรือไม่เห็นด้วยกับสารนั้นทันที

2.2.3 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร หมายถึงความรู้สึก ที่มีต่อผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารกับผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในขณะที่สื่อสาร ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อสาร ระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันรวมทั้งลักษณะของปฏิริยาตอบกลับ

2.3 ความรู้ (Knowledge) ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร ประกอบด้วย

2.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ซึ่งหมายถึงระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังสื่อสาร จะส่งผลให้เข้าใจเรื่องราวที่ได้รับมากขึ้น และทำให้เกิดความมั่นใจในการแสดงปฏิริยาตอบกลับ

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะที่สื่อสาร และประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

2.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a social-cultural) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้รับสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ในสังคม ประเพณีวัฒนธรรม

ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้เคียงกันประสิทธิผลของการสื่อสารก็สูงขึ้นด้วย

2.5 ขอบเขตประสบการณ์ (Field of experience) หมายถึง ประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของผู้รับสารซึ่งส่งผลต่อระดับความเข้าใจความหมายของสารร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ หรือเรียนรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดร่วมกัน หรือมีความสอดคล้องกันก็จะส่งผลให้สามารถรับรู้ความหมายของสารร่วมกับผู้ส่งสารก็สูงขึ้นด้วย

เนื่องจากผู้รับสารเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากผู้รับสารเข้าใจสารของผู้ส่งสาร การสื่อสารก็ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องเตรียมตัวเตรียมสาร และเตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารของตน การเตรียมความพร้อมดังกล่าวนี้เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่งหมายถึง การกำหนดผู้รับสารเป้าหมาย การจัดกลุ่มผู้รับสาร และการรวบรวมข้อมูลต่างๆที่เป็นของกลุ่มผู้รับสารเหล่านั้น เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดรูปแบบ วิธีการ สื่อ สาร ฯลฯ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อมูลที่จำเป็นของกลุ่มผู้รับสารนั้นได้แก่ คุณสมบัติที่มองเห็นได้จากภายนอก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม รายได้ ภูมิสำเนา ฯลฯ ซึ่ง ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) เรียกกรรมว่า คุณสมบัติทางประชากร (Demographic characteristics) และคุณสมบัติที่ไม่อาจมองเห็นได้ เช่น ค่านิยม ทักษะคติ ความเชื่อ ความสนใจ และรูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นต้น

3) สาร

สาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสารเพื่อส่งไปยังผู้รับสาร และกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนอง ในการศึกษาองค์ประกอบนี้มีประเด็นควรพิจารณา 2 ประเด็น ได้แก่

3.1 การแบ่งประเภทของสาร สารสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์การแบ่งประเภท ดังนี้

3.1.1 แบ่งตามรหัสหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเข้ารหัส

3.1.1.1 วจนสาร หมายถึง สารซึ่งอยู่ในรูปของภาษาพูด หรือ ภาษาเขียน

3.1.1.2 อวจนภาษา หมายถึง สารที่ถูกเข้ารหัสอยู่ในรูปของรหัสหรือสัญลักษณ์อื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูด หรือภาษาเขียน แต่สามารถสื่อความหมายระหว่างคู่สื่อสารได้ โดยส่วนใหญ่อวจนภาษาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ภาษากายหรือการเคลื่อนไหวของร่างกาย การนำเสนอตนเอง หรือการแสดงออกของบุคคล บริภาษา รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมรอบตัว

3.1.2 แบ่งโดยใช้ความตั้งใจในการส่งสารเป็นเกณฑ์

3.1.2.1 สารที่เกิดด้วยความตั้งใจ หมายถึง สารซึ่งผู้ส่งสารมีวัตถุประสงค์จะสื่อไปยังผู้รับสารและผ่านการเข้ารหัสด้วยความตั้งใจ

3.1.2.2 สารที่เกิดขึ้นด้วยความไม่ตั้งใจ หมายถึง สารที่ไม่ได้ตั้งใจสร้างขึ้นและไม่ได้ตั้งใจสื่อไปยังบุคคลอื่น แต่อาจมีความหมายสำหรับบุคคลอื่น

3.1.3 แบ่งโดยใช้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นเกณฑ์

3.1.3.1 สารที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งหมายถึง สารที่ผ่านการเข้ารหัสและส่งไปยังผู้รับสาร

3.1.3.2 สารที่ผู้รับสารได้รับ หมายถึง สารที่ผ่านกระบวนการถอดรหัสและแปลความหมายจากผู้รับสาร

การแบ่งประเภทของของสารในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์จะชี้ให้เห็นความหมายของสารที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งมาให้ผู้รับสาร และความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับนั้นอาจแตกต่างกัน หรือเหมือนกันก็ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆเกี่ยวข้องกับคู่สื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆในกระบวนการสื่อสาร

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาร ไม่ว่าจะแบ่งสารออกเป็นกี่ประเภท โดยใช้เกณฑ์ใดก็ตาม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสารซึ่งคู่สื่อสารควรพิจารณาและคำนึงถึง ได้แก่

3.2.1 รหัสของสาร หมายถึง กลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งใช้แทนหรือให้ความหมายถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่ วจนภาษา ซึ่งหมายถึงภาษาเขียน และภาษาพูด รหัสของสารประกอบด้วย 2 ส่วน

3.2.1.1 ส่วนประกอบย่อย หมายถึง ส่วนที่ประกอบรวมกันเป็นสาร เช่น ส่วนประกอบย่อยของภาษาพูด ได้แก่ เสียง พยางค์ และคำ เป็นต้น ส่วนประกอบย่อยของภาษาเขียน ได้แก่ พยัญชนะ วรรณยุกต์ และสระ เป็นต้น หรือส่วนประกอบย่อยของดนตรี ได้แก่ ตัวโน้ต และจังหวะ เป็นต้น

3.2.1.2. โครงสร้าง หมายถึง การนำส่วนประกอบย่อยของรหัสมาร่วมกันเป็นคำที่ใช้แทน หรือใช้หมายถึงสิ่งต่างๆ เช่น นำพยัญชนะ “ก” มารวมกับสระ “า” เป็นคำว่า “กา” หมายถึงสัตว์ปีกประเภทหนึ่ง หรือกิริยาอย่างหนึ่งของมนุษย์ เป็นต้น

3.2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง ข้อความที่ต้องการจะใช้สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร ประกอบด้วยส่วนประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

3.2.2.1 ส่วนประกอบย่อย หมายถึงกลุ่มคำซึ่งยังไม่ได้เรียบเรียงตามโครงสร้าง และหน้าที่ทางไวยากรณ์

3.2.2.2 โครงสร้าง หมายถึง การเรียบเรียงลำดับ ของคำตามหลักไวยากรณ์

3.2.3 การเลือกและการจัดลำดับของข่าวสาร หรือการจัดสาร หมายถึง การตัดสินใจเลือกและจัดลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งได้แก่ ข่าวสารที่จะนำเสนอให้เหมาะสม และสนองวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ เช่น การพาดหัวข่าวหน้า 1 เพื่อสร้างความน่าสนใจ เป็นต้น การเลือกและจัดลำดับของข่าวสาร หรือการจัดสาร ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.2.3.1 ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ รูปแบบ วิธีการหรือ เทคนิคการนำเสนอ ที่ผู้ส่งสารใช้ หรือเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ หรือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับสาร เป็นต้น

3.2.3.2 โครงสร้าง หมายถึง การจัดหรือการเรียงลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งหมายถึงสารที่ต้องการส่งให้สอดคล้องกับเทคนิคการนำเสนอที่ผู้ส่งสารใช้ หรือเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ หรือเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับสาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามความหมายร่วมกันของสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อผู้สื่อสารมีประสบการณ์ร่วมกันในเรื่องที่กำลังสื่อสาร ดังนั้นเมื่อผู้ส่งสารจะสร้างสารจึงควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวด้วย

4) ช่องสารและสื่อ

ช่องสารและสื่อ (Channel and Medium) เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสารในการศึกษาองค์ประกอบนี้มีประเด็นที่ควรพิจารณา ดังนี้

ช่องสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส หรือ อีกนัยหนึ่ง คือ ประสาทรับรู้ทั้ง 5 ของมนุษย์นั่นเอง

สื่อ (Medium) หมายถึง พาหนะในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

4.1 ปัจจัยในการเลือกสื่อ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า สื่อ คือ พาหนะหรือตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การเลือกใช้สื่อจึงมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร และเนื่องจากองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารต่างมีความสัมพันธ์กันและส่งผลซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการตัดสินใจเลือกใช้สื่อจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารควบคู่ไปด้วย ดังนี้

4.1.1 ผู้ส่งสาร โดยพิจารณาถึง ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ได้แก่ การเข้ารหัส การคิดและการใช้เหตุผล ความต้องการในการได้รับปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้รับสาร และความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

4.3.2 ผู้รับสาร โดยพิจารณาถึง ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้รับสาร ได้แก่ การถอดรหัส การแปลความสาร การคิดและการใช้เหตุผล ทักษะคิดต่อผู้ส่งสาร สาร และสื่อ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ รวมทั้งความสามารถในการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ เป็นต้น

4.3.3 สาร โดยพิจารณาว่าสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารนั้นเหมาะสมกับสื่อประเภทใด เช่น การส่งสารที่มีเนื้อหายากและซับซ้อนโดยผ่านสื่อที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารย้อนกลับไปทบทวนได้ อาจทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารลดลง

4.3.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อ โดยพิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภท ศักยภาพของสื่อในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โอกาสที่เชื้อให้กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วม และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ ความน่าเชื่อถือของสื่อในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย หรือแม้กระทั่งรูปแบบของการใช้สื่อผสมซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัด และช่วยเสริมข้อดีของสื่อแต่ละสื่อที่ใช้ร่วมกัน เป็นต้น

4.3.5 การมีปฏิกิริยาตอบกลับ โดยพิจารณาถึงปฏิกิริยาตอบกลับที่ต้องการจากผู้รับสาร กล่าวคือ หากต้องการปฏิกิริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด การเลือกใช้สื่อแบบบุคคลจะสามารถสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ดีกว่าสื่อมวลชน เป็นต้น

4.3.6 ผลที่เกิดจากการสื่อสาร หากผู้ส่งสารต้องเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับสาร สื่อบุคคลเป็นสื่อที่เหมาะสมกว่าสื่อมวลชน หากเน้นกระจายข่าวสารข้อมูลแก่ผู้รับจำนวนมาก สื่อมวลชนจะช่วยให้บรรลุผลได้ดีกว่า เป็นต้น

การพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารดังกล่าวสามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สื่อ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและความนิยมในสายตาผู้รับสาร
2. ศักยภาพของสื่อในการเข้าถึงผู้รับสารทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
3. โอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้รับสารเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการรับรู้ และช่วยให้เกิดความเข้าใจความหมายของสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารได้ชัดเจนขึ้น
4. โอกาสในการเกิดและลักษณะของปฏิกิริยาตอบกลับที่ต้องการ
5. ความสามารถของสื่อในการส่งสารและเก็บรักษาสารให้คงคุณภาพ
6. ความคุ้มค่าโดยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากการสื่อกับค่าใช้จ่าย
7. ศักยภาพของสื่อในการสร้างอิทธิพลเหนือผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

1.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication)

ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาระดับต่างๆ ของการสื่อสารตามแนวคิดของ McQuail (1983, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ได้แก่ การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal communication) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) การสื่อสารภายในกลุ่ม (Small group communication) การสื่อสารภายในกลุ่มใหญ่หรือองค์กร (Organizational communication) การสื่อสารสาธารณะ (Public communication) และการสื่อสารมวลชน (Mass communication) เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในตัวบุคคลของผู้สูงอายุ เรื่อง “การเลี้ยงชีพ: พิธีกรรมแห่งการสื่อสารความหมาย” ของปิยมาศ กังวานกิจไพศาล (2550) และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในกลุ่ม เรื่อง “การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นชุมชนเข้มแข็งของชมรมผู้สูงอายุจังหวัดน่าน” ของอรพรรณ ศิริสวัสดิ์ (2543) ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ยังได้กล่าวถึง แนวทางการแบ่งระดับการสื่อสารแบบพิเศษที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายการสื่อสารของผู้สูงอายุได้ครอบคลุมมากขึ้น ได้แก่ การสื่อสารภายในรุ่นวัยเดียวกัน (Intrageneration communication) และการสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication) ซึ่งในงานวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนี้ มุ่งศึกษาการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนที่มีอายุน้อยกว่าและผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่นมาใช้ในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุด้วย

การสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนที่ต่างรุ่นต่างวัยกัน เช่น วัยรุ่นกับผู้สูงอายุ ในกรณีของการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนวัยกลางคนที่อายุน้อยกว่ากับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างรุ่นวัยอาจไม่ประสบความสำเร็จหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่องก็คือ “ช่องว่างระหว่างวัย” (Generation gap) (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) โดยระบบความคิด ค่านิยม ทักษะคติ เป้าหมายชีวิต รสนิยม ปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ล้วนเป็นตัวสร้างความแตกต่างให้เกิดช่องว่างระหว่างวัยขึ้น ดังนั้นคู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ยอมรับ และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อลดอคติที่จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร (“รีวิวยุทธการทันโลกทันธรรม ตอนช่องว่างระหว่างวัย,” 2553)

สำหรับประเด็นเรื่องการสื่อสารระหว่างรุ่นวัยนั้น กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้สรุปแง่มุมที่ได้มีการศึกษาแล้ว ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างรุ่นเกิดขึ้นได้อย่างไร ได้แก่ การค้นหา

ประเภทของสื่อที่ใช้ 2) อะไรทำให้การสื่อสารระหว่างรุ่นเกิดขึ้นได้ ได้แก่ 3 ตัวแปร คือการ แสดงออกซึ่งการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง (Accommodating) การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) และการให้แรงสนับสนุน (Social support) 3) ปัจจัยที่จะทำให้เกิดการสื่อสารและความสัมพันธ์ อันดีระหว่างรุ่นวัย ซึ่งมีอยู่ 2 ประการได้แก่ ความใกล้ชิดทางกายภาพและการรับรู้ที่คนแต่ละรุ่น ต่างมีต่อกันและกัน 4) รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ การเล่าเรื่องโดยผู้สูงอายุ 5) ประเด็นที่ผู้สูงอายุสื่อสารถึงบุตรหลาน และ 6) ความห่างของช่วงอายุ เป็นต้น (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554)

จากแง่มุมในการพิจารณาการสื่อสารระหว่างรุ่นของผู้สูงอายุทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัย ได้พิจารณาถึงประเด็นที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนที่มีอายุน้อยกว่ากับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งแง่มุมที่ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดการสื่อสารและความสัมพันธ์อันดีระหว่างคู่สื่อสารทั้ง 2 วัย และ อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับปัญหาช่องว่างระหว่างวัยที่พบในระหว่างการสื่อสาร

1.3 แนวคิดกลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนหรือการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2554) ดังนั้นเมื่อนำกลยุทธ์มาใช้ในการสื่อสารจึงเป็นการวางแผนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่กำหนดไว้

ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542) อธิบายว่า กลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategy) เป็นการพิจารณากำหนดเทคนิควิธีในการสื่อสารตามกระบวนการสื่อสาร ตั้งแต่การส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบกลับ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกการสื่อสารนั้น ที่จะป็นข้อพิจารณาในการสื่อสารครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อกำหนดกลยุทธ์มาเพิ่มเติมกับนโยบายการสื่อสารแล้ว นโยบายดังกล่าวจึงมีแนวทางในการใช้เทคนิควิธีการหรือเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการในการสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการสื่อสาร คือการส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร ผลตอบกลับ และสิ่งแวดล้อมของการสื่อสารนั้นๆ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจกับแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร และองค์ประกอบของการสื่อสารแล้ว จึงทำความเข้าใจกับแนวคิดด้านการเรียนการสอนและองค์ประกอบของการเรียนการสอน ดังนี้

2.1 ความหมายของการสอน

บุคคลส่วนใหญ่อาจเข้าใจว่า การสอน คือ การถ่ายทอดเนื้อหาวิชา โดยใช้วิธีบอกให้ทำ ให้จำ ให้จด ให้ท่องจำ และนำไปสอบ แต่ในปัจจุบันความหมายของการสอนลึกซึ้งและครอบคลุมทุกกิจกรรมมากกว่านั้น คือ วิธีการใดก็ตามที่ผู้สอนนำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เรียกได้ว่าเป็นการสอนทั้งสิ้น (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550)

สุมน อมรวิวัฒน์ (2533, อ้างถึงใน อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) อธิบายความหมายของการสอนไว้ว่าเป็น สถานการณ์ที่มีลักษณะดังนี้เกิดขึ้น ได้แก่

1. มีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับสิ่งแวดล้อม และครูกับนักเรียนกับสิ่งแวดล้อม
2. ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่
3. ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์ใหม่นั้นไปใช้ได้

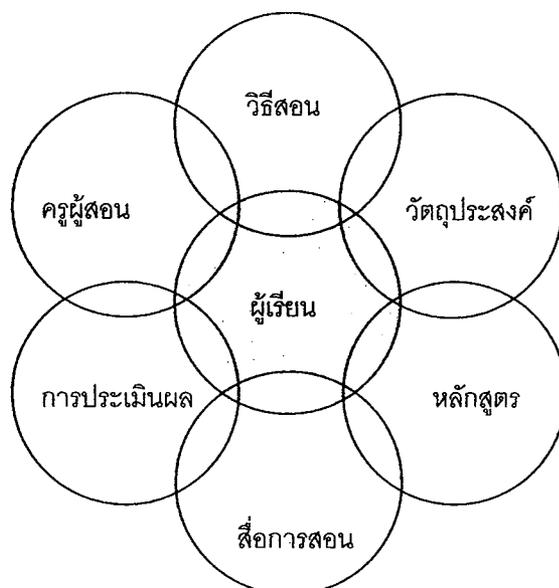
Moore (1992, อ้างถึงใน อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) กล่าวว่า การสอน คือพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่พยายามช่วยให้บุคคลอื่นได้เกิดการพัฒนาตนในทุกด้านอย่างเต็มศักยภาพ

สรุปได้ว่า การสอน คือกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน (บุคคล) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนด (เป้าหมายของการสอน) ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน (กลวิธี เทคนิค และความสามารถของผู้สอน)

2.2 องค์ประกอบของการเรียนการสอน

ลำพอง บุญช่วย (2530) กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอน 7 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้งกัน ตามภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเรียนการสอน



ที่มา: ลำพอง บุญช่วย. (2530). *การสอนเชิงระบบ*. ปทุมธานี: วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์.

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2550) ได้อธิบายลักษณะขององค์ประกอบด้านผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา การจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการสอนไว้ดังนี้

1. ผู้สอน

ผู้สอน หรือครู หรือวิทยากร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้และเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนการสอน ปัจจัยด้านผู้สอนที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสอน นอกจากบุคลิกภาพ ความสามารถของผู้สอน และการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมแล้ว ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2525) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้สอนประสบความสำเร็จในการสอน ได้แก่

1.1 การเตรียมความพร้อมพื้นฐาน คือผู้สอนต้องเตรียมตัวด้านความรู้ ทักษะการสอน และวิธีแก้ปัญหาในการสอน

1.2 การวางแผนและการเตรียมการสอน คือผู้สอนต้องเตรียมแผนการสอน ผลิตภัณฑ์เตรียมแบบทดสอบ และข้อสอบ

1.3 การใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล การเร้าความสนใจ การสร้างแรงจูงใจ และการเสริมแรง ฯลฯ

1.4 การประเมินและรายงานผล ซึ่งเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอน การสร้างและใช้เครื่องมือในการประเมิน การตีความหมาย สรุปและรายงานผล

2. ผู้เรียน

ผู้เรียน เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับผู้สอน ความสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้เรียน ซึ่งต้องอาศัยผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ แนะนำ จัดประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ปัจจัยที่ควรพิจารณาในตัวผู้เรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่

2.1 วุฒิภาวะ คือ การเจริญเติบโตเต็มที่สูงสุดในระยะใดระยะหนึ่งที่พร้อมจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้เหมาะสมกับวัย

2.2 ความพร้อม คือ สภาพของคนที่มีวุฒิภาวะ รวมทั้งความสนใจและประสบการณ์เดิมที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดี

2.3 ประสบการณ์เดิม ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์มากก็จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า โดยเฉพาะถ้าประสบการณ์เดิมสอดคล้องและเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่

2.4 อายุ โดยพบว่า อายุที่มากขึ้นจะทำให้การเรียนรู้ลดน้อยลง

2.5 แรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ได้ดี บางคนอาจเรียนรู้ได้ดีแต่ไม่เต็มที่ตามความสามารถของเขา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นการเรียนรู้จะได้ผลดีถ้าผู้เรียนมีแรงจูงใจที่จะเรียน

2.6 ระดับสติปัญญา ผู้ที่มีระดับสติปัญญาสูง จะมีความสามารถในการเรียนรู้ได้สูงกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำ

2.7 อารมณ์ ผู้ที่มีอารมณ์ปกติสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีอารมณ์ไม่มั่นคงหรือมีความกระวนกระวายใจ วิตกกังวล

2.8 สภาพร่างกาย ผู้ที่มีสภาพร่างกายปกติก็จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีสภาพร่างกายบกพร่อง เช่น หูหนวก ตาบอด เป็นใบ้ มีโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ฯลฯ ถ้ายังมีความบกพร่องมากเท่าใด ความสามารถในการเรียนรู้ก็จะมีน้อยลงเท่านั้น

3. เนื้อหา

เนื้อหา หรือสิ่งที่ผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยผู้สอนมีหน้าที่กำหนดเนื้อหา เพื่อให้ทราบว่าจะสอนอะไร และจัดลำดับเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์กัน น่าสนใจ เหมาะกับผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของการเรียนการสอน ปัจจัยที่ควรพิจารณาในด้านเนื้อหา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ (นราพร เล็กสุขุม, 2530, อ้างถึงใน อภรณ์ ใจเที่ยง, 2550)

3.1 ความยากง่ายของบทเรียน บทเรียนที่ง่ายจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็วกว่าบทเรียนที่ยาก

3.2 ความยาวของบทเรียน บทเรียนที่มีความยาวมาก ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ช้ากว่า บทเรียนที่มีความสั้นกว่า

3.3 การมีความหมายของบทเรียน บทเรียนที่มีความหมายจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่าบทเรียนที่ไม่มีความหมาย

4. การจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน

การจัดการเรียนการสอน คือวิธีการในการนำเสนอหรือสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งการเลือกใช้สื่อการสอน โดยผู้สอนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหาวิชา สภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสอน ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่

4.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีและเร็ว ถ้าผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม

4.2 การใช้เครื่องล่อใจ เช่น การให้รางวัล การแข่งขัน จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความปรารถนาที่จะเรียนและสนใจในการเรียนดีขึ้น

4.3 การแนะแนวในการเรียน จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้ดีขึ้นด้วย ถ้าได้รับการแนะแนวที่ถูกต้องเหมาะสม กล่าวคือ ไม่มากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้เรียนไม่เป็นตัวของตัวเอง และไม่อ่อนเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้เรียนปฏิบัติไม่ถูกต้อง

4.4 การส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ เช่น การโยงความสัมพันธ์ของประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ หรือ การให้นำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์อื่น จะทำให้การเรียนรู้คงทนถาวรมากยิ่งขึ้น

4.5 ช่วงเวลาในการเรียน ถ้าจัดให้ผู้เรียนได้เรียนในช่วงก่อนพักกลางวัน จะช่วยให้เรียนรู้ได้ดีกว่าตอนบ่าย

4.6 การฝึกฝน เมื่อผู้เรียนได้เรียนรู้แล้ว มีโอกาสฝึกฝนหรือทำซ้ำๆ อยู่เสมอ จะทำให้การเรียนรู้สิ่งนั้นมีความมั่นคงถาวรมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)

3.1 ความสำคัญของการสื่อสารกับการเรียนการสอน

นอกจากมนุษย์จะใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในทุกๆ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทั้งการติดต่อพูดคุยกับบุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และสมาชิกอื่นๆ ในสังคม รวมทั้งกิจกรรมการสื่อสารผ่านเครื่องมือในการสื่อสารต่างๆ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ การดูโทรทัศน์ การคุยโทรศัพท์ การติดตามข่าวสารในอินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social network) แล้ว การสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำรงอยู่และการพัฒนาสังคม โดยการสื่อสารจะช่วยเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของสังคมเข้าไว้ด้วยกัน และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งและก้าวหน้า โดยทำหน้าที่ในการเผยแพร่นวัตกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมไปในทิศทางที่เอื้อต่อการพัฒนา (ภาภิชาติ ตรีสกุล, 2554)

สำหรับความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อการศึกษาและการแสวงหาความรู้ นั้น จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการให้การศึกษาแก่คนในสังคม การพัฒนาภาษาพูด ภาษาเขียน ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของบุคคลขยายขอบเขตออกไป มีการบันทึกผลการศึกษาค้นคว้าเพื่อเป็นหลักฐานให้คนอื่นได้ใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ช่วยขยายประสิทธิภาพการจัดการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนหรือการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้มากขึ้น นอกจากนี้มนุษย์ยังใช้การสื่อสารเพื่อการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ช่วยให้มนุษย์สามารถส่งสมข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญและสั่งสมกันมาอย่างยาวนาน โดยเฉพาะในสังคมฐานความรู้ (Knowledge base) ที่ข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆ มีมากมายท่วมทับ การสื่อสารช่วยให้มนุษย์สามารถรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

เมื่อพิจารณาลึกลงไปถึงเรื่องกระบวนการจัดการเรียนการสอนพบว่า การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้และเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด นอกจากจะใช้เทคโนโลยีการศึกษาทั้งในเรื่องของกระบวนการและทรัพยากรต่างๆ แล้ว ผู้สอนยังจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในการนำเสนอเนื้อหาจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผ่านสื่อหรือช่องทางในการถ่ายทอด และวิธีการในการติดต่อ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดการเรียนการสอนให้ได้ผลดีที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรเพื่อให้ผู้รับสารนั้นเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในกระบวนการเรียนการสอนก็

เช่นกัน ครูผู้สอนต้องคำนึงถึงว่าจะสอนอย่างไรเพื่อให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนมากที่สุด ดังนั้นทฤษฎีการสื่อสารจึงสามารถนำมาใช้ในขอบข่ายของเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน รวมถึงการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนรู้ (“ทฤษฎีการสื่อสารและการเรียนการสอน,” ม.ป.ป.)

3.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการสื่อสารกับองค์ประกอบการเรียนการสอน

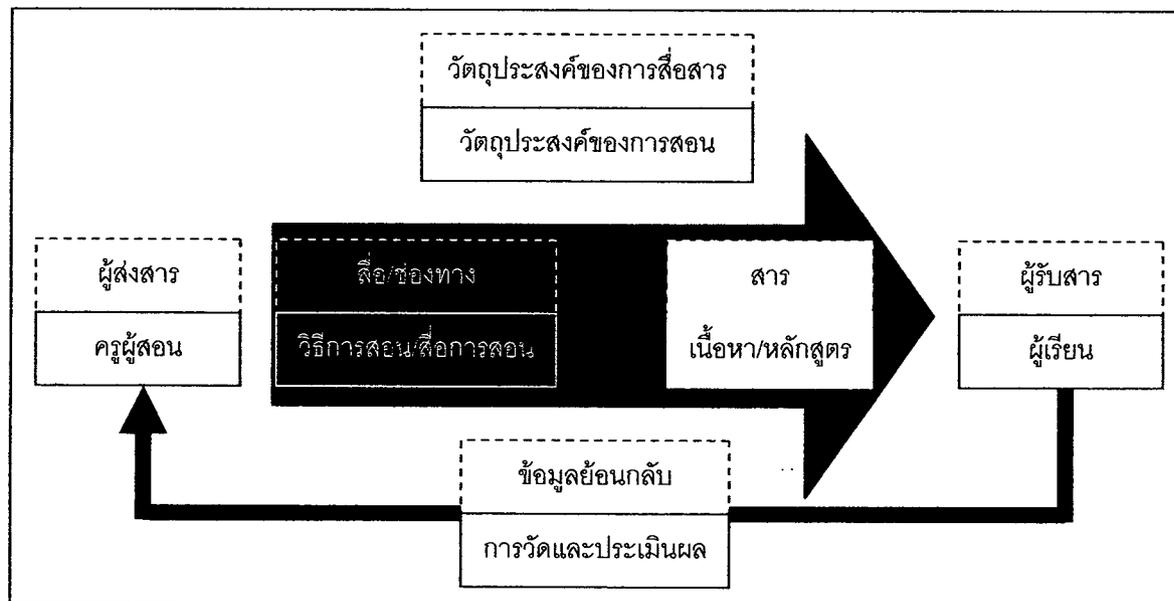
หากพิจารณากระบวนการเรียนการสอนแล้วจะพบว่า มีลักษณะร่วมกับกระบวนการสื่อสารหลายประการ ทั้งด้านองค์ประกอบและกระบวนการ ลัดดา ศุขปริดี (2546) ได้อธิบายว่า ในการเรียนการสอน “ครู” จะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร โดยมี “ผู้เรียน” เป็นผู้รับสาร ซึ่งต้องอาศัย “สื่อการสอน” เป็นตัวกลาง และประสิทธิภาพของการเรียนการสอนนั้นวัดได้โดยคุณภาพและปริมาณของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน

ในกระบวนการเรียนการสอนประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญคือ วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ครูผู้สอน ผู้เรียน วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผล ซึ่งแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ต้องมีความสำคัญเท่าเทียมกันและมีความสัมพันธ์กันจึงจะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพของการเรียนการสอนต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เช่นเดียวกับกระบวนการสื่อสาร ที่ต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสารเป็นเครื่องตรวจสอบว่า การถ่ายทอดความคิด หรือการสื่อสารของผู้ส่งสารนั้นได้ผลหรือไม่ ซึ่งถ้าประสิทธิผลของการสื่อสารยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้รับสารจะต้องวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการการสื่อสารเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ดังนั้นในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพครูผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจและใช้หลักการและกระบวนการสื่อสารให้เกิดประโยชน์ด้วย คือ ครูผู้สอนต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการสอนที่ชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลได้ทันที มีการเลือกและจัดลำดับประสบการณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความเหมาะสมกับสภาพการณ์และวัตถุประสงค์ (ลัดดา ศุขปริดี, 2546)

จากความเชื่อมโยงและลักษณะร่วมขององค์ประกอบของการสื่อสารและองค์ประกอบของการเรียนการสอนข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการเรียนการสอนกับองค์ประกอบการสื่อสารเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ตามภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการเรียนการสอนกับองค์ประกอบสื่อสาร



ที่มา: ประยุกต์จากแผนภาพแสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของระบบการสื่อสารกับองค์ประกอบพื้นฐานของการเรียนการสอนของ ลัดดา ศุขปรีดี (2546)

3.3 การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)

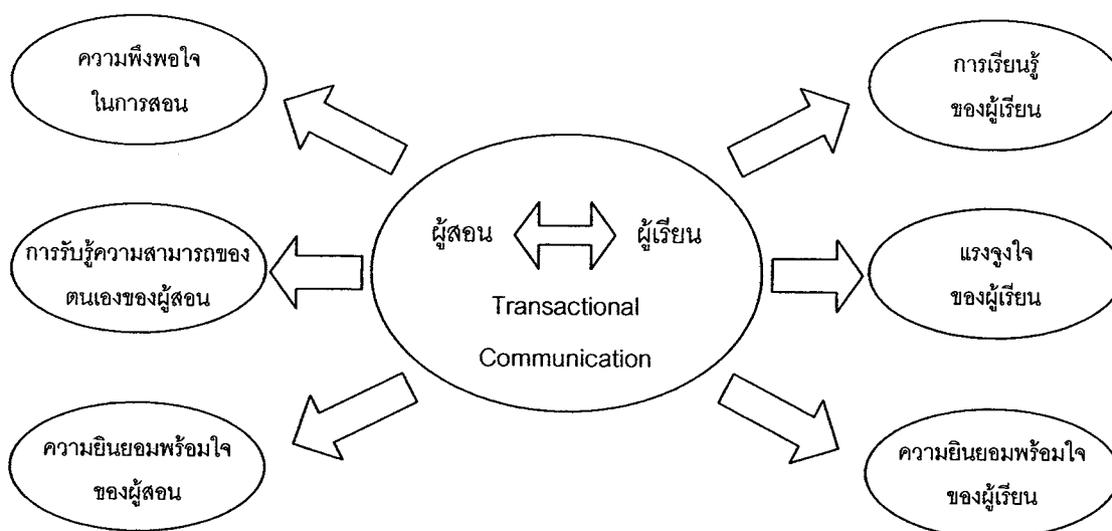
มากกว่า 30 ปีแล้วที่บรรดานักวิจัยด้านการสื่อสารได้ทดสอบการสอน (Teaching) และการเรียนรู้ (Learning) ในฐานะที่เป็นกระบวนการสื่อสารประเภทหนึ่ง ด้วยเป้าหมายที่จะยกระดับประสิทธิผลของการสอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน แนวคิดดังกล่าวเรียกว่า การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication) (McCroskey, Richmond, & McCroskey, 2002, as cited in Mottet, Richmond, & McCroskey, 2006) ซึ่งเป็นการศึกษาการสอน (Teaching) และการเรียนรู้ (Learning) โดยใช้ทฤษฎีการสื่อสารและข้อสรุปจากงานวิจัยมาอธิบาย คาดการณ์ และควบคุมผลลัพธ์จากการเรียนการสอน แนวคิดนี้เชื่อว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเรียนการสอน

ในอดีตนิยามของการสื่อสารในการเรียนการสอนเน้นไปที่กระบวนการสื่อสารแบบทางเดียวว่าผู้สอนนั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างไร แต่ Sorensen และ Christophel (1992, as cited in Mottet et al., 2006) ได้โต้แย้งว่า การสื่อสารในการเรียนการสอนเป็นการบูรณาการการ

จัดการสาร (Message) ในการสื่อสาร ร่วมกับการสนับสนุนการเรียนรู้ การสื่อสารในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพคือความสมดุลของการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะมาควบคุมการรับรู้ ควบคุมพฤติกรรม และสร้างศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มากที่สุด จากนิยามดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของผู้เรียนมีอิทธิพลต่อผู้สอนและต่อการสอนด้วย

ต่อมา Mottet et al. (2006) ได้อธิบายว่า การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน (Transactional process) ซึ่งกันและกันของผู้สอนและผู้เรียนโดยมีอิทธิพลต่อกันผ่านข้อความที่เป็นทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยนิยามดังกล่าวไม่ได้จำกัดเฉพาะชั้นเรียนปกติระดับมัธยมศึกษา ประถมศึกษา หรือวิทยาลัยในการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษานอกระบบอื่นๆ เช่น ในชั้นเรียนของการฝึกอบรม และการศึกษาต่อเนื่องได้อีกด้วย และในกระบวนการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันของผู้สอนและผู้เรียนนั้น ต้องคำนึงถึงทั้งการเรียนรู้ ความยินยอมพร้อมใจ และแรงจูงใจของผู้เรียน ร่วมกับการรับรู้ความสามารถของตน ความยินยอมพร้อมใจ และความพอใจของผู้สอนด้วย โดยสามารถอธิบายกระบวนการเรียนการสอนในมุมมองของกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3 แผนภาพอธิบายการสื่อสารในการเรียนการสอนที่ผู้สอนและผู้เรียนมีอิทธิพลต่อกันและกัน



ที่มา: Mottet T. P., Richmond V. P., & McCroskey J. C. (2006). *Handbook of instructional communication: rhetorical and relational perspectives*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุเปรียบเสมือนกุญแจที่ไขเปิดทางให้บุคคลทั่วไปได้มองเห็นและมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2534) การทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานภาพและกระบวนการของความเป็นผู้สูงอายุไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรับสภาพและหาแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยสูงอายุเท่านั้น แต่ยังมี ความสำคัญต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ทั้งสมาชิกภายในครอบครัว เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ชุมชน หน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุ ไปจนถึงหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดนโยบายและการดำเนินงานเพื่อผู้สูงอายุในระดับประเทศอีกด้วย เพราะความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้สูงอายุจะช่วยลดช่องว่างระหว่างวัยและช่วยให้สมาชิกในครอบครัว ชุมชน และสังคมตระหนักถึงความจำเป็นในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ รวมทั้งยังเป็นกรอบแนวทางในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการที่แท้จริง อันจะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุในสังคมมีความสุขและมีวิถีชีวิตที่มีคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุซึ่งได้อธิบายแนวทางการจัดการและการปรับตัวเพื่อความสำเร็จในชีวิตของวัยสูงอายุ จากนั้นจึงศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างข้อจำกัดทางกายภาพและลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของผู้สูงอายุ กับการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

4.1.1 ความสูงอายุและผู้สูงอายุ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุนั้น ผู้วิจัยเริ่มต้นทำความเข้าใจกับความหมายและลักษณะของ ความสูงอายุ (Aging) เป็นลำดับแรก โดย สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้อธิบายว่า ความสูงอายุ (Aging) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ดังนั้นความสูงอายุหรือความชราภาพจึงเกี่ยวข้องกับความเสื่อมถอยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามอายุ เช่น เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ความสามารถทางร่างกายจะลดลง ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ จะลดลง

อุบลรัตน์ เพ็งสถิต (2551) อธิบายลักษณะสำคัญของผู้สูงอายุไว้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเสื่อมถอยทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยลักษณะการเสื่อมถอยของร่างกายและจิตใจมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 การเสื่อมถอยที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยไม่ได้เกิดจากโรคภัยไข้เจ็บใดๆ ที่เรียกว่า ซีเนสเซน (Senescence) เกิดขึ้นเมื่ออวัยวะและเซลล์ต่างๆ ในร่างกายเกิดความเสื่อมโทรมหรือเสื่อมสภาพไปตามอายุขัยเนื่องจากการใช้งานมานานตลอดชีวิต ซึ่งร่างกายจะพัฒนาเข้าสู่วัยชราอย่างเป็นลำดับขั้น ซึ่ง สุรกุล เจนอบรม (2541) เรียกความสูงอายุลักษณะนี้ว่า ความชราภาพแบบปฐมภูมิ (Primary aging)

1.2 การเสื่อมถอยที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ที่เรียกว่า ซีนาลิตี (Senility) เกิดจากความผิดปกติของร่างกายและความบกพร่องจากการทำงานของสมอง รวมทั้งเกิดจากการไม่รักษาสุขภาพ ใ้ร่างกายทำงานหนักเกินไป และโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่ง สุรกุล เจนอบรม (2541) เรียกความสูงอายุลักษณะนี้ว่า ความชราภาพแบบทุติยภูมิ (Secondary aging)

2. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องเผชิญกับบทบาทที่เปลี่ยนแปลงในสังคม ทั้งด้านสถานภาพในครอบครัว ลักษณะการประกอบอาชีพ การเกษียณอายุและอาจต้องหาช่องทางสร้างรายได้ใหม่

3. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยการปรับตัวของผู้สูงอายุต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลง แบบแผนการดำรงชีวิต การรักษาสุขภาพร่างกาย และการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ

Decker (1980, อ้างถึงใน อุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551) และสุรกุล เจนอบรม (2541) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุ ไว้อย่างสอดคล้องกันใน 4 ลักษณะคือ

1. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากอายุจริงที่ปรากฏ (Chronological aging) ความสูงอายุดังกล่าวนี้เป็นไปตามอายุขัยของมนุษย์ หรืออีกนัยหนึ่งคือการพิจารณาตามเงื่อนไขของกฎหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวทางปฏิบัติของแต่ละสังคมที่ส่วนใหญ่มักใช้อายุเป็นเกณฑ์ เช่น เกณฑ์อายุ 60 ปี โดยดูตั้งแต่ปีที่เกิดนับเป็นจำนวนปีหรืออายุที่ปรากฏจริงๆ โดยไม่นำเอาเรื่องสุขภาพความสามารถหรือความรู้ทางสติปัญญา บทบาททางสังคม ฯลฯ เข้ามาเกี่ยวข้อง

2. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย (Biological aging) ความเป็นผู้สูงอายุตามเกณฑ์นี้ พิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น เช่น ผมเริ่มขาว ผิวหนังเหี่ยวย่นตกรະ สายตายาว ศีรษะเริ่มล้าน ฯลฯ ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

3. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ (Psychological aging) ซึ่งนับรวมไปถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญาด้วย เช่น ระบบความจำเปลี่ยนไป การเรียนรู้เริ่มลดถอยลง ตลอดจนบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่แสดงออกอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น อารมณ์น้อย ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเอง ฯลฯ

4. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคม (Social aging) ความเป็นผู้สูงอายุตามเกณฑ์นี้เห็นได้จากบทบาทหน้าที่ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มบุคคลอื่นๆ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือน้อยลง รวมไปถึงความรับผิดชอบในการทำงานและบทบาททางสังคมอื่นๆ ด้วย โดย Decker (1980, อ้างถึงในอุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551) เน้นว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นมักจะเป็นผู้ที่มีสภาพทางสังคมกว้างขวางขึ้น

สำหรับคำที่ใช้เรียกผู้ที่มีลักษณะของความสูงอายุหรือชราภาพในภาษาไทยมีอยู่หลายคำ มาก ตัวอย่างเช่น คนแก่ คนชรา ผู้สูงวัย ผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ ผู้หลักผู้ใหญ่ ราษฎรอาวุโส วัยทอง ฯลฯ ซึ่งแต่ละคำมีที่มาที่ไปและความหมายโดยนัยแตกต่างกัน (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) จนกระทั่งปีพ.ศ. 2506 ในการประชุมคณะผู้อาวุโส พล.ต.ต. อรรถสิทธิ์ สิทธิสุนทร ได้บัญญัติคำว่า “ผู้สูงอายุ” ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Elderly” (สุพัตรา สุภาพ, 2540; กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) เนื่องจากที่ประชุมฯ เห็นว่า ยังไม่มีการนิยามหรือกำหนดเกณฑ์ความหนุ่มหรือความชราอย่างแน่ชัด รวมทั้งไม่สมควรใช้คำว่า ผู้ชรา ซึ่งตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายว่า แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม เพราะให้ความรู้สึกหดหู่และเป็นความหมายในด้านลบเท่านั้น ที่ประชุมฯ จึงให้ใช้คำว่า ผู้สูงอายุ ตั้งแต่นั้นมา โดยกำหนดให้หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเสื่อมของร่างกายตามสภาพ มีกำลังถดถอย เชื่องช้า หรือเป็นผู้ที่มีโรคสมควรจะได้รับการช่วยเหลืออุปการะ (สุพัตรา สุภาพ, 2540)

การกำหนดความหมายของการเป็นผู้สูงอายุนั้น ปัจจุบันมักจะใช้อายุเป็นเกณฑ์ซึ่งก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ จึงเป็นการยากที่จะทำให้มีการยอมรับตรงกันได้ในทุกๆ ประเทศ เช่น บางประเทศกำหนดว่าผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ขณะที่บางประเทศกำหนดไว้ที่ 65 ปี หรือ 70 ปี และแต่ละประเทศก็มักจะใช้ตัวเลขเดียวกันนี้เป็นเกณฑ์อายุที่ใช้กำหนดการเกษียณจากการทำงาน (สุรกุล เจนอบรม, 2541) อย่างไรก็ตามการเป็นผู้สูงอายุในแต่ละประเทศที่แตกต่างกันไป นอกจากจะพิจารณาจากเกณฑ์อายุปลดเกษียณแล้ว ยังอาจพิจารณาจากอายุเฉลี่ยของประชากรประกอบด้วยยกตัวอย่างเช่น ในประเทศกำลังพัฒนา ดังเช่น ประเทศไทย อายุ

เฉลี่ยของประชากรเพศหญิงจะอยู่ที่ประมาณ 75 ปี และเพศชาย 70 ปี ซึ่งนับเป็นอายุเฉลี่ยที่ต่ำกว่าเกณฑ์ของประชากรในประเทศที่พัฒนาแล้ว ตัวอย่างเช่น อายุเฉลี่ยของคนญี่ปุ่น ประชากรจะมีอายุเฉลี่ยที่ 85 ปีขึ้นไป เป็นต้น ดังนั้นการล่องเข้าสู่วัยชราภาพของผู้สูงอายุไทยจึงน่าจะเร็วกว่าของประเทศตะวันตกด้วย (เพ็ญแข ประจวบปัจฉิม, 2549, อ้างถึงใน เอกพล จันทร์สถิตยพร, 2551)

ดังนั้นเพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ในการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing) ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติ ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อปี พ.ศ. 2525 จึงกำหนดให้ ผู้สูงอายุ (Elderly) หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553)

สำหรับประเทศไทย ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง, 2553) ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่ใช้ในการเกษียณอายุราชการของประเทศไทย ด้วย (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้กำหนดให้ ประชากรสูงอายุของไทย หมายถึง ผู้ที่มีสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นข้อกำหนดในการจัดทำข้อมูลสถิติประชากรและรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย (วิพรรณ ประจวบเหมาะ และศิริวรรณ ศิริบุญ, 2553; สสช., 2553)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกณฑ์อายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและการเกษียณอายุของไทยนั้น ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจว่า ปัจจุบันได้มีนักวิชาการและนักประชากรศาสตร์หลายท่านที่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การกำหนดอายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและอายุเกษียณไว้ที่ 60 ปีนั้น อาจไม่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทยในปัจจุบัน ที่อายุเฉลี่ยของคนยืนยาวขึ้น (วรชัย ทองไทย, 2549; มนสิการ กาญจนะจิตรา, สุภรต์ จรัสสิทธิ และชินฤทัย กาญจนะจิตรา, 2555) ประกอบกับความเป็นจริงที่ว่า ประชากรกลุ่มอายุ 60 – 64 ปี ยังคงมีสัดส่วนผู้ทำงานอยู่สูงถึง 2 ใน 3 และมีเพียง 1 ใน 4 เท่านั้นที่ไม่ทำงานด้วยสาเหตุชราภาพหรือเจ็บป่วย (วรชัย ทองไทย, 2549) และผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนอายุ 50-60 ปี พบว่า ยังคงต้องการทำงานหลังเกษียณ (สมรักษ์ รักษาทรัพย์, ถวิล นิลใบ และนงนุช อินทวิเศษ, 2551, อ้างถึงใน มนสิการ กาญจนะจิตรา และคณะ, 2555) ย่อมแสดงถึงศักยภาพและความต้องการของผู้สูงอายุในวัยนี้ที่ยังไม่คิดว่าตนเองอยู่ในวัยชรา และยังคงต้องการที่จะทำงานอยู่ โดย วรชัย ทองไทย (2549) ได้เสนอแนวทางไว้ว่า ในอนาคตประเทศไทยควรเลื่อนอายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและอายุเกษียณออกไปเป็น 65 ปี เพื่อแก้ไขปัญหาค่าขาดแคลนประชากรวัยแรงงานและอัตราส่วนการ

พึงพิงวัยแรงงานของผู้สูงอายุที่สูงขึ้น ทั้งยังจะช่วยปรับทัศนคติของสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุ ช่วยลดอคติแห่งวัย และเปลี่ยนบทบาทของผู้สูงอายุให้มีความหมายต่อสังคมมากขึ้น (มนสิการ กาญจนะจิตรา และคณะ, 2555)

การกำหนดนิยามของคำว่า ผู้สูงอายุ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าโดยส่วนใหญ่สอดคล้องกันคือ ผู้วิจัยมักจะกำหนดเกณฑ์ความเป็นผู้สูงอายุไว้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป อาทิ งานวิจัยด้านการศึกษาของพรเทพ มนต์วิชรินทร์ (2547) เอกพล จันทรสถิตย์พร (2551) และอรอำไพ บุรานนท์ (2554) งานวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุขของนิรมล อินทฤทธิ์ (2547) และพิศุทธิภา เมธิกุล (2554) งานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ของกฤษณา บุรณพงศ์ (2540) และเพ็ญนรินทร์ สารทจำเรียม (2549) งานวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์ของณัฐพงษ์ พบสมัย (2551) และงานวิจัยด้านการสื่อสารของอรวรรณ ศิริสวัสดิ์ (2543) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการกำหนดช่วงอายุของความเป็นผู้สูงอายุนี้อาจกำหนดให้มากหรือน้อยกว่า 60 ปีก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสังคม (เอกพล จันทรสถิตย์พร, 2551) นอกจากนี้การใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการกำหนดความเป็นผู้สูงอายุนั้นอาจไม่ตรงตามความเป็นจริงทางกายภาพหรือความสามารถของร่างกาย เพราะบางคนแม้จะอายุไม่ถึง 60 ปี ก็อาจดูทรุดโทรมเพราะสุขภาพไม่ดี ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนก็เข้าสู่ 60 ปีแล้ว กลับยังดูหนุ่มเพราะออกกำลังกายและทำจิตใจให้แจ่มใสอยู่เสมอ ดังนั้นอายุจึงไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นเพียงแค่แนวทางในการจำแนกว่าบุคคลใดสมควรเป็นผู้สูงอายุแล้วเท่านั้น (จันทนา จิรกาญจน์ไพศาล, 2545)

สำหรับบริบทของการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุไว้ที่ 50 ปี ขึ้นไป ซึ่งเลื่อนจากเกณฑ์โดยทั่วไปที่กำหนดให้เป็นผู้สูงอายุหรือผู้เกษียณเมื่ออายุ 60 ปี เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 50-60 ปี แม้อยู่ในวัยทำงาน แต่ก็ยังเป็นวัยที่ไม่ได้เกิดมาในยุคของคอมพิวเตอร์ บางท่านจึงไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ การมาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อให้ตนเองสามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นกิจกรรมอดิเรกและเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารได้ในช่วงหลังเกษียณต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุในงานวิจัยที่ศึกษาผู้สูงอายุที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์จากชมรม OPY Club ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งกำหนดไว้ที่ 45 ปี ตามคุณสมบัติของผู้สมัครที่ชมรม OPY Club กำหนดไว้ ฉัญญา ภะระตะคิลปิน (2544) ได้อธิบายเหตุผลไว้ว่า ผู้ที่มีอายุ 45 - 60 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานก็สามารถเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ อีกทั้งยังเป็นการเตรียม

ความพร้อมก่อนที่ตนเองจะเกษียณอายุหรือเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างสมบูรณ์ ขณะที่ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเกษียณจากการทำงานแล้ว ส่วนใหญ่ก็จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546)

4.1.2 การแบ่งกลุ่มของผู้สูงอายุ

แม้ว่าในกลุ่มผู้สูงอายุจะมีลักษณะบางอย่างที่เป็นสากลร่วมกัน เช่น อายุที่มากขึ้น ความเสื่อมถอยของร่างกาย ฯลฯ แต่ทว่าในท่ามกลางจุดร่วมดังกล่าว ก็ยังมีความแตกต่างหลากหลายที่ดำรงอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุ เริ่มตั้งแต่การกำหนดว่าอายุเท่าไรจึงจะถือว่าเป็น “คนแก่” นอกจากนั้น ก็ยังมีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความหลากหลายของผู้สูงอายุที่อาจมาจากภูมิหลังด้านประชากร เช่น เพศ ฐานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสังคม การสนับสนุนของครอบครัว ฯลฯ ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้จัดแบ่งเพื่อจำแนกแยกแยะความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุโดยใช้เกณฑ์แบบต่างๆ ดังนี้

การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้อายุเป็นเกณฑ์

ที่การประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing) เมื่อปี พ.ศ. 2525 แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุตอนต้น คือ บุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย คือ บุคคลที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553)

วิพรรณ ประจวบเหมาะ และศิริวรรณ ศิริบุญ (2553) ได้จำแนกกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์อายุ พร้อมรายงานข้อมูลร้อยละของประชากรสูงอายุจำแนกตามกลุ่มอายุในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 ไว้ดังนี้

1. กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น อายุระหว่างอายุ 60-69 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 57.6 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด
2. กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง อายุระหว่าง 70-79 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 32.3 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด
3. กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนร้อยละ 10 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด

การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้บุคลิกภาพและการปรับตัวเป็นเกณฑ์

Nuegarten (1968, อ้างถึงใน กาญจนนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) กล่าวถึงบุคลิกภาพและการปรับตัวของผู้สูงอายุไว้ 8 ประเภทดังนี้

- 1) Reorganizer เป็นพวกหากิจกรรมใหม่ๆมาทำเพื่อมาแทนที่กิจกรรมที่สูญเสียไป
- 2) Focusal เป็นพวกช่างเลือกในการทำกิจกรรม พวกนี้จะหยุดทำกิจกรรมบางอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็จะพิถีพิถันในการเลือกที่จะเลือกทำกิจกรรมใหม่
- 3) Disengaged เป็นพวกที่ดึงตัวเองออกมาจากบทบาทความรับผิดชอบที่มีอยู่เดิมโดยสมัครใจ
- 4) Holding-on พวกที่พยายามจะอยู่ใกล้ชิดกับคนวัยกลางคน
- 5) Constricted เป็นพวกที่พยายามจะปิดตัวเองจากโลกภายนอกมากขึ้นเรื่อยๆ
- 6) Succorance-seeking เป็นพวกที่มีความพอใจในชีวิตตนเองตราบเท่าที่ยังสามารถหาคนที่เป็นที่พึ่งพาได้ พวกนี้ต้องการคนมาช่วยดูแลและเอาใจใส่
- 7) Apathetic เป็นพวกที่ดึงตัวเองออกมา จะหยุดคิดหรือหมดหวังในชีวิตค่อนข้างเร็ว ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงความเชื่อแบบทำร้ายตนเองว่า ตนเองไม่สามารถที่จะจัดการสิ่งแวดล้อมของตนได้
- 8) Disorganized เป็นพวกที่มีกิจกรรมต่างๆ น้อยและมีสภาพจิตใจไม่ปรกติ

การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้ศักยภาพของผู้สูงอายุเป็นเกณฑ์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548) จำแนกกลุ่มวัยสูงอายุ ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้ศักยภาพของผู้สูงอายุเป็นเกณฑ์ ได้แก่

1. กลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active Aging) เป็นผู้สูงอายุวัยต้น (Young Old) อายุ 60-69 ปี มีรายได้พอเพียงต่อการพึ่งตนเอง ไม่ยากจน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในกลุ่มนี้จะต้องเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มช่องทางในการทำงานตามความสมัครใจ โดยการขยายอายุการทำงาน การส่งเสริมอาชีพภายหลังเกษียณอายุ การเปิดโอกาสให้ถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาแก่คนรุ่นหลัง รวมทั้งการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ช่วยเหลือผู้สูงอายุกลุ่มที่ประสบปัญหาให้กลับมาใช้ชีวิตได้ปกติสุข

2. กลุ่มที่พอช่วยเหลือตนเองได้ (Independent Living for Elderly) แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาสังคมส่วนรวม จะต้องเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดี การสร้างหลักประกันรายได้อย่างต่อเนื่องตามความสมัครใจ เช่น การส่งเสริมอาชีพที่หลากหลายตามความต้องการ

และเหมาะสมกับวัย รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เหมาะสมและการบริหารจัดการเงินออมอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

3. กลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ (Disabled Elderly) ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในภาคเกษตรและผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ยากจน ขาดคนเลี้ยงดู หรือประสบปัญหาต่างๆ เช่น พิการ ทูพพลภาพ ถูกทำร้าย เป็นต้น ถือเป็นกลุ่มที่ต้องการได้รับการดูแลจากครอบครัว สังคม จะต้องมีการเข้าไปช่วยเหลือโดยตรง ด้วยการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น ระบบการดูแลระยะยาว (Long Term Care) ด้านสุขภาพและสังคมอย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่บริการขั้นพื้นฐานในชุมชน บริการรักษาผู้ป่วยเรื้อรัง การส่งต่อที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วควบคู่ไปกับการดูแลผ่านครอบครัว เช่น การเข้ามาตรวจทางภาษี ให้เงินอุดหนุน รวมทั้งการดูแลผ่านชุมชน เช่น การจัดสวัสดิการชุมชน อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ รวมกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อประกอบอาชีพ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงหลักเกณฑ์ในการระบุว่าบุคคลใดได้เข้าสู่ความเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายด้าน การทำความเข้าใจในภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุและผลที่ตามมาจะช่วยให้ทราบถึงแนวทางและวิธีการช่วยเหลือและส่งเสริมผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุได้ 4 ด้านหลักๆ คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง (สุรกุล เจนอบรม, 2541; อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551) ได้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย (Physiological Changes)

ในผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายในลักษณะของการเสื่อมถอยอย่างเห็นได้ชัดเจน ทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ประกอบหรือโครงสร้างของร่างกายและความสามารถในการทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย รวมถึงความเจ็บป่วยต่างๆ โดยความเสื่อมจะเกิดขึ้นกับบุคคลไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับกรรมพันธุ์ เพศ อาชีพ การดูแลสุขภาพ อาหาร สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวผู้สูงอายุ (วิไลวรรณ ทองเจริญ, 2545)

1.1 การเปลี่ยนแปลงของลักษณะทางร่างกาย เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะพบว่าน้ำหนักตัวและส่วนสูงจะค่อยๆ ลดลง กระดูกจะมีลักษณะพรุน เปราะบาง แตกหักง่ายเนื่องจากกระดูกของ

ผู้สูงอายุจะมีแคลเซียมน้อยลง ผิวหนังขาดความเต่งตึง เหี่ยวยุ่น และหยาบเนื่องจากน้ำมันใต้ผิวหนังและเลือดที่มาหล่อเลี้ยงน้อยลง ผมหงอกและหลุดร่วงมากขึ้นทำให้บางคนศีรษะล้านหรือผมบางลง รูปปากเปลี่ยนตามโครงสร้างของฟันที่หลุดร่วงไปเรื่อยๆ ตาเริ่มขุ่นมัว ฝ้าพาง เปลือกตาเหี่ยวยุ่น แก้มยุ่นห้อยหรือบางคนแก้มตอบลง

1.2 การเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทและอวัยวะรับสัมผัส ระบบประสาทอัตโนมัติที่ควบคุมการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายเสื่อมสภาพ ทำให้อวัยวะต่างๆ อาทิ อัตราการเต้นของหัวใจ การปรับอุณหภูมิ การหายใจ การย่อยอาหาร การขับถ่ายของเสียทำงานอย่างเชื่องช้าและอ่อนแรงลง ระบบประสาทส่วนกลาง พบว่าเซลล์สมองจะหดเล็กลงและไซส์นหลังเสื่อมสภาพส่งผลต่อความจำ การเรียนรู้สิ่งใหม่ อาการมือสั่น และอาจเกิดอาการทางจิต ในส่วนของอวัยวะรับความรู้สึกทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส จะมีการทำงานที่เสื่อมถอยลงอย่างชัดเจน

- การมองเห็น เมื่ออายุมากขึ้นดวงตาจะเป็นอวัยวะรับสัมผัสที่เสื่อมเร็วที่สุด เมื่ออายุประมาณ 40 ปีขึ้นไปกล้ามเนื้อของลูกตาจะอ่อนแอลงทำให้มีปัญหาในการจับภาพต่างๆ มองเห็นไม่คล่องแคล่ว การรับรู้สีต่างๆ จะเปลี่ยนไป ความสามารถในการปรับสายตาให้เข้ากับแสงที่สว่างหรือความมืดได้ช้าลง รวมทั้งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงความลึกของลูกตาทำให้เกิดภาวะสายตาเปลี่ยน การมองเห็นผิดปกติต้องใช้แว่นสายตาช่วย ต่อมน้ำตาหยุดทำงานทำให้ตาแห้งง่ายและผู้สูงอายุมักเป็นต่อกระจกทำให้ต้องการแสงสว่างมากกว่าปกติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สูงอายุ 65 ปี จะมีความสามารถในการมองเห็นภาพอยู่ที่ 20-70% เท่านั้น

- การได้ยิน ประมาณ 80% ของบุคคลจะเริ่มสูญเสียการได้ยินเมื่ออายุ 45 ปีขึ้นไป (Oissho et al., อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541) และเมื่ออายุ 60 ปีไปแล้ว แก้วหูจะเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การได้ยินระดับเสียงสูงลดลง ผู้สูงอายุบางรายจึงไม่ได้ยินเสียงกริ่ง เสียงโทรศัพท์ ขอบฟังกดนตรีที่มีเสียงทุ้ม และมักเปิดวิทยุหรือโทรทัศน์เสียงดังมากขึ้น จากนั้นจะค่อยๆ สูญเสียความได้ยินไปเรื่อยๆ จนเมื่อถึงอายุ 80 ปี ความเข้าใจในคำสนทนาจะขาดหายไปถึง 25% (Feldman & Reger, 1967 อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541)

- การได้กลิ่น ความสามารถในการแยกแยะกลิ่นจะเริ่มเสื่อมถอยเมื่ออายุ 60 ปี โดยความไวของรับกลิ่นจะลดลงเรื่อยๆ ตามอายุที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามการรับกลิ่นเป็นประสาทสัมผัสที่เสื่อมช้ากว่าอวัยวะอื่น ทำให้ผู้สูงอายุใช้การได้กลิ่นอาหารช่วยในการรับรู้รสชาติ

- การลิ้มรส ปลายประสาทของการรับรสในลิ้นเสื่อมลงทำให้การรับรู้รสเปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุจึงมักต้องการอาหารรสจัดเพื่อให้ได้รสของอาหารเหมือนที่ตนเคยชอบ

- การสัมผัสทางกายและการเคลื่อนไหวทรงตัว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีความบกพร่องในการรับรู้สัมผัสเจ็บปวด ทำให้ทนต่อความเจ็บปวดโดยเฉพาะทางผิวหนังได้มากขึ้นกว่าวัยอื่นๆ หรือบางคนอาจไม่มีความเจ็บปวดจากภาวะความผิดปกติในร่างกายเลย ส่วนสัมผัสทางอุณหภูมินั้นผู้สูงอายุมักจะทนต่อสภาพอากาศหนาวหรือร้อนจัดได้น้อย เพราะอัตราการเผาผลาญพลังงานเพื่อสร้างความอบอุ่นลดลง และรูขุมขนและต่อมเหงื่อเสื่อมสภาพ กล้ามเนื้อและเอ็นจะมีความสามารถน้อยลง ทำให้หยิบจับสิ่งของได้ช้า มือสั่น หกล้มง่าย นอกจากนี้ผู้สูงอายุมักมีภาวะหูชั้นในเสื่อมส่งผลต่อการทรงตัว ทำให้เวียนศีรษะและเป็นลมได้ง่าย

1.3 การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่น่าสนใจอันเกิดจากความเสื่อมถอยของร่างกาย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านพลังกำลังของผู้สูงอายุมักจะลดลงและต้องการเวลาพักเหนื่อยมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานและการปฏิบัติภารกิจต่างๆ การนอนของผู้สูงอายุจะเปลี่ยนแปลงไป ชั่วโมงการนอนจะสั้น ตื่นง่าย หลับยาก และชอบหลับระยะเวลาสั้นๆ ในตอนกลางวัน อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุมีความต้องการชั่วโมงการนอนลดลงด้วย นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายยังก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพตามมา เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือโรคประจำตัวผู้สูงอายุ

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม (Social Changes)

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้สรุปการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญไว้ดังนี้

2.1 การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคม เนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกายทำให้ภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมของผู้สูงอายุลดลง และการเกษียณอายุทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเฉียบพลัน ขาดการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน (อุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551) รวมทั้งบทบาทในครอบครัว จากเดิมที่เคยเป็นหัวหน้าและผู้หาเลี้ยงครอบครัว ต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พึ่งพาอาศัย การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกสูญเสียอำนาจและบทบาทของตนเอง เกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยค่าลงและเป็นภาระ

2.2 การถูกทอดทิ้ง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมสมัยใหม่และรูปแบบครอบครัวเดี่ยวแทนที่ครอบครัวแบบดั้งเดิมที่เคยอยู่ร่วมกันพร้อมหน้าหลายรุ่นวัย ทำให้ผู้สูงอายุซึ่งไม่มีบทบาททางเศรษฐกิจไม่ได้ประกอบอาชีพแล้วมักถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง เกิดความรู้สึกเหงา ว่าเหวขาดสัมพันธ์ภาพกับบุคคลภายในครอบครัว

2.3 การเสื่อมความเคารพ ในอดีตสังคมจะให้ความเคารพนับถือผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นผู้มากประสบการณ์และเป็นผู้คอยแนะนำสั่งสอนมากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งค่านิยมในสังคม

เปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุถูกมองว่าเป็นผู้ที่มีความคิดล้าหลัง ไม่ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งปัญหา ช่องว่างระหว่างวัย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือและความ เคารพจากบุตรหลานหรือบุคคลรอบข้างในสังคม

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ (Psychological Changes)

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสังคมมีอิทธิพลต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ และ จะเป็นอุปสรรคต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ผู้สูงอายุจะแสดงบุคลิกภาพออกมาตามประสบการณ์ที่สั่งสมมาตลอด ชีวิตและตามสภาพจิตใจของแต่ละคน (อุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีลักษณะ ทางจิตใจที่เด่นชัด คือ การยึดติดอยู่กับความคิดและเหตุผลของตนเอง (พิศุทธิภา เมธิกุล, 2554) รวมทั้งเป็นช่วงอายุที่ต้องเผชิญกับความสูญเสียต่างๆ ได้แก่ การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การ สูญเสียสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การสูญเสียสัมพันธภาพในครอบครัว และการไม่ สามารถตอบสนองของความต้องการทางเพศ (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

ผู้สูงอายุที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหากปรับตัวได้ดีและสังคมรอบข้างช่วยเหลือ เช่น ให้กำลังใจ ให้การยอมรับนับถือ ผู้สูงอายุก็จะมีภาวะทางจิตใจที่ดี พฤติกรรมการแสดงออกจะเป็นไป ในทางพึงพอใจ อารมณ์ดี และแสวงหาความสงบ ในทางตรงกันข้ามหากผู้สูงอายุไม่สามารถ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย สังคม และการสูญเสียต่างๆ ได้ ก็จะส่งผลต่อสภาพ จิตใจ อันก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ต่างๆ เหล่านี้ (อุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551)

3.1 อารมณ์กลัวและกังวลใจ ผู้สูงอายุแต่ละคนก็จะมี ความกลัวและกังวลในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป ได้แก่ กลัวความตาย กลัวและกังวลใจต่อการด้อยความสามารถอันจะทำให้เกิด ความเศร้าซึม เสียใจ รู้สึกด้อยค่า กลัวช่วยเหลือตนเองไม่ได้และกังวลต่อพฤติกรรมงมงาย เงินๆ กลัว ว่าจะต้องอยู่ตามลำพังกังวลว่าลูกหลานจะไม่เอาใจใส่ กลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับยกย่องจาก ผู้อื่น

3.2 อารมณ์โกรธ เกิดขึ้นได้หลายสาเหตุหลายกรณี เช่น เกิดขึ้นเมื่อผู้สูงอายุรู้สึกว่า ตัวเองถูกทอดทิ้ง รู้สึกว่าตนเองไร้ค่าในสายตาคคนอื่น ทำให้ผิดหวังไม่พอใจกับการกระทำของคน รอบข้าง จึงแสดงพฤติกรรม หงุดหงิด จู้จู้ขี้บ่น โกรธแค้น

3.3 อารมณ์ซึมเศร้า เกิดขึ้นต่อเนื่องจากอารมณ์กลัวและกังวลใจ ส่งผลให้ร่างกาย อ่อนเพลีย เครียด นอนไม่หลับ ขาดการดูแลใส่ใจตนเอง เบื่อหน่ายชีวิต ผิดหวังเสียใจ บางรายที่ รุนแรงอาจถึงขั้นทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตายได้

3.4 อารมณ์หวาดระแวงไม่ไวใจผู้อื่น เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านจิตใจ เกรงกลัวผู้อื่นรอบข้าง กลัวว่าจะถูกทำร้าย กลั่นแกล้ง หรือถูกขโมยทรัพย์สินสมบัติ

นอกจากการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้านหลักที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยพบว่ายังมีการเปลี่ยนแปลงอีกด้านหนึ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนในผู้สูงอายุส่วนใหญ่ นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง จากการศึกษาจากหนังสือและเอกสารวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่จะอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและสมองไว้เป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายหรือจิตใจ แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมองหรือความจำถือเป็นข้อจำกัดสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ดังนั้นในการวิจัยเกี่ยวกับการสอนความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงควรมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงนี้ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิธีการและกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมที่จะช่วยแก้ปัญหาด้านสติปัญญาและความจำให้กับผู้สูงอายุได้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง และกำหนดให้เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านที่ 4 ที่พบได้อย่างชัดเจนในวัยสูงอายุ

4. การเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง

การเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญา การเรียนรู้ และความจำ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ เริ่มต้นจากเซลล์สมองในร่างกายผู้สูงอายุ ซึ่งจะหดเล็กลงส่งผลกระทบต่อความจำและการเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยความจำในเหตุการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุจะเสื่อมลง แต่ความจำในอดีตจะคงเดิมและยังจดจำได้ดี การประสานงานระหว่างประสาทสัมผัสกับความคิด เชื่องช้า (อัมพร โอตระกุล, ม.ป.ป., อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2534) ผู้สูงอายุที่มีสติปัญญาสูง ความรู้ดี สติปัญญาจะเสื่อมลงน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีสติปัญญาต่ำ นอกจากนี้ยังขึ้นกับสภาพร่างกายและการกระตุ้นจากสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยผู้สูงอายุหลังจากปลดเกษียณแล้วมีการทำงานอยู่ต่อไป ปรากฏว่าการทำงานของสมองยังคงปกติมากกว่าพวกที่ไม่ได้ทำงานอะไร (เชียรศรี วิวิธสิริ, 2527, อ้างถึงในเลิศหญิง หิรัญโร, 2545)

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อรู้สึกว่สติปัญญาของตนเองเสื่อมถอย ก็มักมีทัศนคติตามมว่า คนเรายิ่งอายุมากก็ยิ่งแก่เกินกว่าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้ผู้สูงอายุประมาณความสามารถของตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง และทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้หรือการใช้สมองลดลง นอกจากนี้ความเชื่อถือ

ดังกล่าวยังทำให้สังคมไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุตัดสินใจอะไร ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนไร้ประโยชน์ เลยทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่ได้ฝึกสมอง ความจำจึงยิ่งแย่งลงเรื่อยๆ

4.1.3 ความต้องการของผู้สูงอายุ

ศรีทัตติม พานิชพันธ์ (2534, อ้างถึงใน สายสวาท เกตราสุวรรณ, 2542) ได้แบ่งความต้องการของผู้สูงอายุออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความต้องการการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) ผู้สูงอายุเมื่อถูกปล่อยให้ อยู่โดดเดี่ยว หรือแยกตัวอยู่คนเดียว ขาดความมั่นคงทางอารมณ์และทางจิตใจ รวมทั้งทาง เศรษฐกิจ จึงต้องหันไปพึ่งการช่วยเหลือจากบุคคล หรือองค์การสังคมสงเคราะห์ภายนอก ครอบครัว ดังนั้นผู้สูงอายุจึงมีความต้องการสนับสนุนจากครอบครัวดั้งเดิมของตนควบคู่ไปกับการ ช่วยเหลือจากภายนอกครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มอาสาสมัคร องค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์การภาคเอกชน ทั้งที่เป็นองค์การศาสนาและองค์การที่มิใช่ศาสนาก็ได้

2. ความต้องการด้านการประกันรายได้ โดยเฉพาะการประกันสังคมประเภทประกันชรา ภาพ เมื่อเข้าสู่วัยชราภาพและเลิกประกอบอาชีพแล้ว จะได้รับบำนาญชราภาพเพื่อช่วยให้สามารถ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและมั่นคงปลอดภัยตามควรแก่อัตภาพในบั้นปลายของชีวิต ไม่เป็นภาระ ของบุตรหลานและสังคม

3. ความต้องการมีชีวิตร่วมในชุมชน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบางประเภทใน สังคม สังคมจึงควรให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุเหล่านี้ ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้น ให้มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาตนเอง ในการปรับตนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการปรับปรุงวัฒนธรรม และในการรักษาสุขภาพ ทั้งทางกายและจิตใจ ให้แข็งแรงอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะลดความพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง ถ้าหากครอบครัวและสังคมได้ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมต่างๆ ในครอบครัวและสังคมแล้ว จะเป็นการช่วย ผู้สูงอายุให้รู้จักพึ่งตนเอง ไม่เป็นภาระแก่สังคมในบั้นปลายของชีวิต

5. ความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ (The Elderly of Social Needs)

5.1 ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวกลุ่มสังคมและสังคม (Sense of Belonging)

5.2 ความต้องการการยอมรับและความเคารพยกย่องนับถือจากบุคคลในครอบครัว และสังคม (Sense of Recognition)

5.3 ความต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในสายตาของสมาชิกในครอบครัวของกลุ่ม ของชุมชน และของสังคม (Sense of Importance)

5.4 ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในครอบครัว ชุมชน และสังคม และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับลูกหลานในครอบครัวและสังคมได้ (Better Relationships and Adaptation Adjustment)

5.5 ความต้องการการมีโอกาสทำสิ่งที่ตนปรารถนา (Sense of Opportunity)

6. ความต้องการทางกายและจิตใจ (Physical and Psychological Needs) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่สุดในชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ธรรมชาติของร่างกายต้องการเพื่อเสริมสร้างร่างกายให้ดำรงอยู่ได้ ความต้องการด้านร่างกายได้แก่ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล ส่วนความต้องการด้านจิตใจเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสไม่ได้ แต่รู้สึกได้ อาทิ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) โดยเฉพาะความต้องการด้านที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัยปราศจากความวิตกกังวลหวาดกลัว และการมีสุขภาพกายและจิตที่ดี นอกจากนี้ยังมีความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมและครอบครัว ความต้องการมีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity Needs) โดยเฉพาะในเรื่องความสำเร็จของการทำงานในบั้นปลายชีวิต

7. ความต้องการทางเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุได้รับการช่วยเหลือทางการเงินจากบุตรหลานของตน เพื่อสะสมไว้ใช้จ่ายในสภาวะที่ตนเองเจ็บป่วย ผู้สูงอายุต้องการให้รัฐช่วยในการจัดหาอาชีพให้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนรายได้ ทั้งนี้เพื่อตนเองจะได้มีบทบาททางเศรษฐกิจคือ ความต้องการที่จะช่วยตนเองเพื่อให้พ้นจากสภาวะความบิ่บคั้นทางเศรษฐกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้วิจัยอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในวัยสูงอายุไว้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และคณะ, 2525; สมพร เทพสิทธิธา, 2526; สุธีรา นุ้ยจันทร์, 2530; บรรลุ ศิริพานิช และคณะ, 2531; นภาพร ชโยวรรณ และคณะ, 2532; ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, อ้างถึงใน สุมาลี สังข์ศรี, 2540) โดยผู้วิจัยพบว่าในภาพรวมความต้องการของผู้สูงอายุสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านจิตใจ และความต้องการทางด้านสังคม นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของผู้สูงอายุอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ลำดับแรกคือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค จากนั้นจึงจะมุ่งตอบสนองความต้องการในลำดับสูงขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943, อ้างถึงใน Solomon, 2011) ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวคิดทางจิตวิทยามากมายในหลายๆ เรื่อง และเป็นพื้นฐานแนวคิดเรื่องความต้องการให้กับนักคิดอื่น ๆ อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของผู้สูงอายุ (เอกพล จันทรสถิตพร, 2551) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปความต้องการของ

บุคคลในวัยสูงอายุตามแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านเชื่อมโยงกับลำดับชั้นความต้องการของ Maslow ทั้ง 5 ลำดับชั้น (วิบูลย์ จุง, 2550; ชูชัย สมธิทิกร, 2553) ได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัย 4 ที่เพียงพอ สุขภาพพลานามัยที่ดี ที่อยู่อาศัยที่ถูกละเลยลักษณะ การพักผ่อนที่เพียงพอเหมาะสม การส่งเสริมสุขภาพและการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึง

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety) สำหรับผู้สูงอายุสิ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ การปกป้องดูแลจากบุตรหลาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประกันภัยต่างๆ การประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ เงินบำนาญ หรือสวัสดิการผู้สูงอายุเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่ง (Belongingness) ผู้สูงอายุย่อมต้องการมีปฏิสัมพันธ์และเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวหรือสังคม ต้องการความรักความอบอุ่น การดูแลเอาใจใส่จากบุคคลในครอบครัว และมีมิตรภาพจากเพื่อน ชุมชน และสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Ego needs) ผู้สูงอายุต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือและความเคารพจากบุคคลอื่นในความเป็นตัวตนของตนเอง ต้องการมีสถานภาพทางสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง รวมทั้งยังต้องการการยกย่องจากสังคมว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น

5. ความต้องการบรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) หรือการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ผ่านประสบการณ์มามากและยาวนาน ความต้องการสูงสุดในชีวิตของผู้สูงอายุคือความสำเร็จในสิ่งท้าทายที่ได้มาจากความสามารถและศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

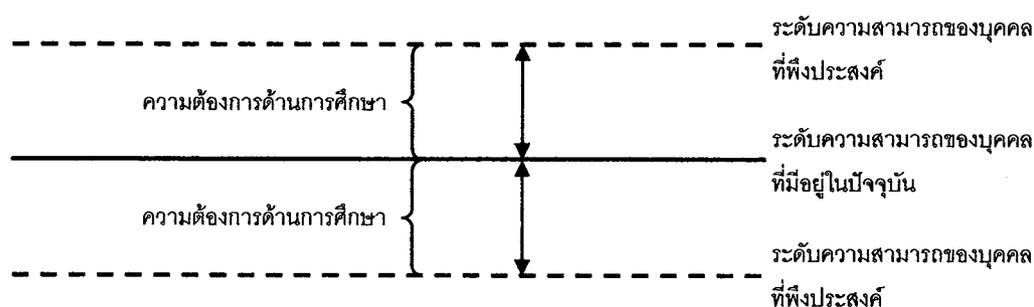
Knowles (1980, อ้างถึงใน เอกพล จันทรสถิตพร, 2551) ได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของ Maslow และ Houle มาขยายเพื่อนำมาใช้ในการจัดการศึกษาให้ผู้ใหญ่ซึ่งรวมถึงผู้สูงอายุด้วย โดย Knowles ได้เน้นความต้องการทางการศึกษาไว้เป็นหนึ่งในความต้องการของบุคคลที่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการทางการเจริญเติบโต ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการประสบการณ์ใหม่ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

2. ความต้องการทางการศึกษา (Education Needs) เป็นผลมาจากแรงกระตุ้นของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ร่วมกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลต้องการเรียนรู้ในบางสิ่ง

บางอย่างที่ตนเองขาดแคลนเพื่อให้ตนเองดีขึ้น ดังนั้นความต้องการด้านการศึกษาคือช่องว่างระหว่างระดับความสามารถของบุคคล (Level of Competencies) ในปัจจุบันกับระดับที่พึงประสงค์ที่อยากจะให้มีในอนาคต (พรเทพ มนตรีวัชรินทร์, 2547)

ภาพที่ 2.4 แนวคิดความต้องการทางด้านการศึกษาของ Knowles



ที่มา: Knowles (1980) อ้างถึงใน เอกพล จันทรสถิตพร. (2551). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Birren (1997) ได้อธิบายถึงความต้องการทางการศึกษา (Educational Needs) ของผู้สูงอายุไว้ว่าประกอบด้วย 3 ด้านสำคัญ คือ

1. ความต้องการความรู้ที่จะระงับความต้องการให้บรรเทาเบาบางลง (Alleviation Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อบรรลุนิเวศความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต เช่น การรู้หนังสือ การได้รับบริการต่าง ๆ จากสังคม ชุมชน อาจแบ่งความต้องการเป็นด้านต่าง ๆ เท่าที่จำเป็น
2. ความต้องการความรู้เพื่อยกระดับชีวิตให้ดีขึ้น (Enrichment Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อยกระดับตนเอง เป็นการเรียนรู้เพื่อก่อให้เกิดความสุข เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งความอยากรู้ใฝ่รู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เพื่อที่จะได้รู้ โดยมีได้คาดหวังว่าความรู้นั้นจำเป็นต้องนำไปใช้ได้หรือไม่ อาจแบ่งเป็นความรู้ด้านการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัยในด้านงานอาชีพ โดยใช้การเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น การเรียนในชั้นเรียน การฝึกอบรม หรือและการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรู้เพื่อป้องกันความเสื่อม (Prevention Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อป้องกันความเสื่อมถอยที่จะเกิดขึ้นในชีวิตวัยชรา ไม่ว่าจะเป็นความเสื่อมถอยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านสังคมและอารมณ์

จากการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุจากเอกสารและข้อเสนอแนะของนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบรรลุความต้องการอื่นๆ เช่น การมีความรู้และข้อมูลข่าวสารทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการที่จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิต การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต แสดงถึงความสามารถหรือศักยภาพที่มีอยู่ และสร้างการยอมรับจากครอบครัวและบุคคลอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม

4.2 ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในชีวิตของผู้สูงอายุ รวมทั้งความสนใจและลักษณะการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging) ซึ่งจะช่วยให้คำตอบเกี่ยวกับผู้สูงอายุในเรื่องวิธีการจัดการตนเองหรือปรับตัว เพื่อให้มีช่วงชีวิตบั้นปลายที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งแนวทางหรือสิ่งที่สังคมควรจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้อธิบายทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุที่สำคัญโดยอ้างอิงจากการประมวลของ Nussbaum (2000, อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ดังนี้

4.2.1 ทฤษฎีการแยกตนเอง (Disengagement Theory)

E. Cumming และ W. Henry เป็นผู้นำเสนอทฤษฎีนี้เมื่อปีค.ศ. 1961 โดยกล่าวว่า เป็นเรื่องธรรมดาและหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้สูงอายุในทุกสังคมต้องลดบทบาทของตนเองและบทบาททางสังคมลง เพื่อหลีกเลี่ยงความกดดันและความตึงเครียดโดยการถอนตัวออกจากสังคม โดยมีสาเหตุจาก 2 ด้านด้วยกัน คือ ทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุที่รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลง และทางด้านสังคมที่ผู้สูงอายุต้องหลีกเลี่ยงและเปิดโอกาสให้วัยหนุ่มสาวได้เข้ามาแสดงบทบาทตามความต้องการของสังคมซึ่งต้องการทักษะและแรงงานใหม่ๆ ที่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่

ทฤษฎีการแยกตนเองนี้มีข้อเสนอมที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีกิจกรรมที่จะได้กล่าวถึงต่อไป เพราะไม่เชื่อว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจะช่วยให้ผู้สูงอายุประสบความสำเร็จได้ แต่กลับมองว่าเป็นเรื่องปกติและผู้สูงอายุพึงพอใจที่จะต้องลดบทบาทและแยกตัวเองไปจากสังคมเพื่อแสวงหาความสงบและเวลาว่างส่วนตัว (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

อย่างไรก็ตาม กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) เห็นว่า ในความเป็นจริงแล้วกระบวนการแยกตนเองจากสังคมจะทำให้ผู้สูงอายุประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจกันของฝ่ายผู้สูงอายุและสังคม กล่าวคือสังคมต้องไม่สร้างอคติในการรับรู้ว่าคุณภาพทางสังคมของผู้สูงอายุได้ตกต่ำลงเมื่อมีการลดบทบาทหรือแยกตัวเองไปจากสังคมนั้น

4.2.2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

R. Havighurst ได้นำเสนอทฤษฎีนี้จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับชีวิตในวัยผู้ใหญ่ เมื่อปีค.ศ. 1968 โดยเชื่อว่ากิจกรรมทางสังคมจำเป็นสำหรับทุกวัยรวมถึงผู้สูงอายุด้วย (สุรกุล เจนอบรม, 2541) เนื่องจากข้อค้นพบในการศึกษาที่พบว่า ผู้สูงอายุที่ยังดำเนินชีวิตด้วยความกระฉับกระเฉง (Active) ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ จะปรับตัวและประสบความสำเร็จในการเป็นผู้สูงอายุได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่เฉื่อยชาและไม่มียบทบาทหน้าที่ใดๆ ทางสังคมแล้ว ซึ่งข้อสันนิษฐานของทฤษฎีนี้กล่าวตรงกันข้ามกับทฤษฎีการแยกตนเองอย่างสิ้นเชิง

Lemon, Bengtson และ Peterson (1972, อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541; กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ขยายความเพิ่มเติมว่า การที่ผู้สูงอายุยังคงมีบทบาทหรือกิจกรรมทางสังคมเท่าที่จะทำได้นั้น จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรักษาภาพพจน์เกี่ยวกับตนเอง (Self-image) ในด้านบวกเอาไว้ได้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังสามารถทดแทนบทบาทที่ต้องสูญเสียไปจากการเกษียณหรือการเป็นหม้ายได้ด้วยการทำกิจกรรมในยามว่างหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มสมาคม หรือชมรมที่ตนเองสนใจ

อย่างไรก็ตามพบความไม่สอดคล้องของความเชื่อตามทฤษฎีกิจกรรมกับกระบวนการทางสังคมของผู้สูงอายุบางกลุ่ม ในสภาพความเป็นจริงที่ว่า ผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันด้วยปัจจัยหลายอย่าง ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับประสบการณ์ของตนเอง ก็ยังมีผู้สูงอายุอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสุขเมื่อได้อยู่อย่างสงบเรียบง่ายตามลำพัง

4.2.3 ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory)

เมื่อปีค.ศ. 1968 Newgarten และคณะ ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายการปรับตัวทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงตามสูตรสำเร็จในทฤษฎีการแยกตนเองและทฤษฎีกิจกรรม ทั้งนี้เพราะความเชื่อที่ว่า ผู้สูงอายุแต่ละคนจะเหมาะกับแบบแผนการดำเนินชีวิตอย่างไร นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ความชื่นชอบ และความสนใจของผู้สูงอายุที่มีการสั่งสมและคงอยู่ต่อเนื่องมาตั้งแต่อดีต (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) หรืออีกนัยหนึ่ง บุคลิกภาพและรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไปในช่วงหนุ่มสาวจะยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตและความพึงพอใจเมื่อบุคคลนั้นอยู่ในวัยสูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ดังนั้นความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุตามทฤษฎีนี้จึงอยู่ที่การรู้จักเลือกรูปแบบกิจกรรมที่ตอบสนองหรือสอดคล้องกับบุคลิกภาพของผู้สูงอายุ

4.2.4 ทฤษฎี Socio-emotional Selectivity Theory (SEST)

ผู้นำเสนอทฤษฎีนี้คือ Carstensen เมื่อปีค.ศ. 1991 โดยข้อเสนอหลักของทฤษฎี SEST อธิบายว่า ผู้สูงอายุเลือกที่จะลดการมีปฏิสัมพันธ์แบบทั่วๆ ไปกับกลุ่มคนที่หลากหลายลงไป แต่ทว่าจะรักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์กับการมีปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานที่ว่า ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้น ผู้สูงอายุจะใช้หลักเรื่อง การแลกเปลี่ยนที่คุ้มค่ามาประเมินว่าควรรักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มใด โดยต้องลงทุนให้น้อยแต่ได้รางวัลตอบแทนที่สูง ยกตัวอย่างเช่น หากผู้สูงอายุประเมินแล้วพบว่า การที่ต้องลงทุนสมัครสมาชิกชมรม ต้องเดินทางไปร่วมกิจกรรม และต้องเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ ซึ่งเป็นการลงทุนที่สูง แต่ความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ในชมรมกลับไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ อาจเพราะภูมิหลังและความสนใจความแตกต่างกัน จึงล้มเลิกที่จะคบกับเพื่อนใหม่หรือคนแปลกหน้าหันมาดำเนินความสัมพันธ์กับเพื่อนเก่าหรือครอบครัวแทน ในทางกลับกันหากผู้สูงอายุห่างเหินหรืออาศัยแยกกับบุตรหลาน ความพยายามสานสัมพันธ์กับบุตรหลานที่มีช่องว่างระหว่างกันมากๆ อาจไม่คุ้มค่าหรือไม่ได้รับความพึงพอใจเท่ากับการเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ในชมรม ผู้สูงอายุที่มีทัศนคติและความสนใจใกล้เคียงกัน เป็นต้น

4.2.5 ทฤษฎี Selective Optimization with Compensation Model

จากความเชื่อของนักวิชาการบางกลุ่มที่ว่า ผู้สูงอายุนั้นก็สามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เหมือนกับวัยอื่นๆ ซึ่งได้รับการต่อยอดมาเป็นทฤษฎี Selective Optimization with

Compensation Model โดย P.B. Baltes และ M.M. Baltes เมื่อปีค.ศ. 1990 ทฤษฎีนี้อธิบายไว้ว่า คนในทุกช่วงอายุรวมทั้งผู้สูงอายุจะมีบางอย่างเป็นข้อเด่น และมีบางอย่างเป็นข้อด้อยหรือข้อจำกัด ดังนั้นในคนทุกวัยรวมทั้งผู้สูงอายุจะมีแนวคิดสำคัญในการปรับตัว 3 แนวคิด คือ การเลือกบางอย่าง (Selective) การทำให้ดีที่สุด (Optimization) และการชดเชยข้อด้อยบางอย่าง (Compensation)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้สูงอายุจะสร้างสมดุลในชีวิตด้วยกระบวนการทางสังคม กล่าวคือ ด้วยข้อจำกัดในช่วงวัยสูงอายุทำให้ไม่อาจทำทุกอย่างได้ดีไปทั้งหมด ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องเลือกทำบางอย่างที่เป็นข้อเด่นหรือทำได้ดี และต้องทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดเต็มศักยภาพ และหากเห็นว่ายังมีบางอย่างที่บกพร่องไปหรือเป็นข้อด้อย ผู้สูงอายุก็นหาสิ่งมาชดเชย

Baltes และ Baltes (1990, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ยังได้อธิบายถึงผู้สูงอายุเพิ่มเติมว่า สังคมต้องไม่เหมารวมผู้สูงอายุปกติว่าเป็นคนป่วย เพราะผู้สูงอายุโดยทั่วไปก็ยังมีความสามารถในการดูแลตนเองและยังมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีศักยภาพเหมาะสมตามวัย และสังคมต้องตระหนักถึงความแตกต่างหลากหลายของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ในความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุยังมีศักยภาพที่อาจถูกเก็บเอาไว้ ไม่สามารถแสดงออกได้ด้วยวิถีชีวิตการทำงานในวัยหนุ่มสาวหรืออคติความสูงอายุดับ ดังนั้นสังคมควรเปิดช่องทางให้ผู้สูงอายุได้แสดงศักยภาพของตนเองออกมาผ่านกระบวนการกระตุ้นศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในผู้สูงอายุ

ตัวอย่างที่ชัดเจนตามแนวคิดนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแล้วในความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือคุณศรีสรรค์ พรหมหา ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในด้านการเขียนแต่ถูกบดบังจากอาชีพแม่ค้ามาตลอดทั้งชีวิตจึงไม่สามารถแสดงออกได้ ต่อมาเมื่อบุตรชายได้เปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์และสิ่งที่อยู่ในโลกออนไลน์ เมื่ออายุ 55 ปี จนเกิดเป็นแรงกระตุ้นให้ท่านกล้าแสดงศักยภาพด้านงานเขียนออกมาผ่านนวนิยายชิ้นแรกในโลก (Blog) บนโลกออนไลน์

4.2.6 ทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET)

Hendricks และ Hendricks ได้นำเสนอทฤษฎีเมื่อปี ค.ศ. 1986 ซึ่งแตกต่างจาก 5 ทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว ด้วยการพิจารณากระบวนการทางสังคมของผู้สูงอายุครอบคลุมถึงมิติทางสังคมและบริบทแวดล้อมในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุด้วย โดยเชื่อว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกภายในหรือตัวผู้สูงอายุและปัจเจกภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวผู้สูงอายุมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุในสังคม Holmes และ Holmes (1995, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมที่มีค่านิยมเคารพบรรพบุรุษ

และผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมที่มีค่านิยมว่าคนแก่คือคนที่รอวันตาย จะมีสภาพจิตใจและได้รับการปฏิบัติจากสังคมแตกต่างกัน

จากแนวคิดของทฤษฎี SET นี้ จะเห็นว่ามีผลสอดคล้องกับแนวทางการพิจารณาถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ นั่นคือผู้วิจัยเริ่มต้นทำความเข้าใจกับ **สภาวะแวดล้อมรอบตัวผู้สูงอายุเป็นลำดับแรก** แล้วได้พบว่า ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) และอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคน โดยเฉพาะการสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร (Information) ผ่านสื่อใหม่ (New media) ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย จากนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมว่า **สภาพดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุอย่างไร** แล้วพบว่าทั้ง 2 สถานการณ์แวดล้อมมีผลกระทบต่อผู้สูงอายุ ทั้งการที่ผู้สูงอายุต้องช่วยเหลือตนเองมากขึ้นเพราะสัดส่วนวัยแรงงานต่อผู้สูงอายุลดลง และการที่ผู้สูงอายุก้าวตามเทคโนโลยีและสื่อใหม่ไม่ทัน เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้สูงอายุขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในอินเทอร์เน็ต ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย และค่านิยมของสังคมที่มองว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ห่างไกลจากผู้สูงอายุ และในท้ายที่สุดผู้วิจัยก็พิจารณาว่า **ผู้สูงอายุสามารถที่จะปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้อย่างไร** จึงได้พบข้อเท็จจริงที่เป็นตัวตั้งต้นของการวิจัยครั้งนี้ว่า ความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยมีตัวอย่างจริงและงานวิจัยสนับสนุนว่า มีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่พร้อมสำหรับการปรับตัวตามบริบทแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET) เป็นแนวทางตั้งต้นในการศึกษา รวมทั้งเป็นกรอบการวิจัยที่จะมุ่งศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่จะช่วยในการสอนให้ผู้สูงอายุสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และต้องการแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นสิ่งที่ห่างไกลจากผู้สูงอายุเสมอไปถ้าสังคมเปิดโอกาสและช่วยสร้างตัวสื่อกลางหรือสะพาน (Mediator) ให้ผู้สูงอายุก้าวข้ามไปบรรจบกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเชื่อตามแนวทางทฤษฎีที่ว่า การที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีและประสบความสำเร็จได้นั้นต้องให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยภายในตัวผู้สูงอายุและสภาพแวดล้อมภายนอก (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) นั่นคือทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุจึงจะมีชีวิตอยู่ท่ามกลางบริบททางสังคมได้อย่างมีความสุข

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องศึกษา และเรียนรู้ เพื่อปรับตนเองให้อยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างดี และมีความสุขไม่ว่าจะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งจากตนเองและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้จึงพบว่าผู้สูงอายุในชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะที่อยู่อาศัยในเมือง ให้ความสนใจในการศึกษาและเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และนำมาประยุกต์ใช้กับตนเองตามวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล ตามสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสังคม ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเกิดความตระหนักในการศึกษาและเรียนรู้ เพื่อมีชีวิตรอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณค่า (คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. 2548)

สำหรับการศึกษาและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เนื่องจากการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่มองไม่เห็นได้โดยตรง แต่ควรสังเกตจากพฤติกรรมของผู้สูงอายุ ปัญหาที่มักเกิดขึ้นคือความลำบากในการจัดสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อสภาวะการเรียนรู้ เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ ความเหนื่อยล้า ความเชื่อถือ ฯลฯ (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

4.3.1 ความหมายของการเรียนรู้ (Learning)

Barker (2002, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2553) กล่าวว่า การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลมีประสบการณ์กับสิ่งแวดล้อม

อารี พันธมณี (2546, อ้างถึงใน อภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร และเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกฝน มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ พิษยาต่างๆ อุบัติเหตุ หรือความบังเอิญ

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่มีลักษณะค่อนข้างถาวร โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ ซึ่งควรเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

4.3.2 กระบวนการเรียนรู้และความจำในผู้สูงอายุ

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้อธิบายความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ (Learning) และความจำ (Memory) ไว้ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ข้อมูลใหม่หรือทักษะต่างๆ ถูกนำมาเก็บไว้ในความ

ทรงจำ และความจำเป็นกระบวนการที่จะเรียกข้อมูลที่เก็บไว้ในความทรงจำกลับคืนมาใช้ได้เมื่อต้องการ

Solomon (2001) ให้ความหมายของความจำ (Memory) ว่าเป็นกระบวนการรับและเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในตัวของผู้บริโภครวมทั้งข้อมูลที่เก็บไว้นั้นจะสามารถเรียกกลับคืนมาใช้ได้ตลอดเวลา โดยความจำของคนเรานั้นมีกระบวนการเหมือนคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วยข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ (Output) ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนของกระบวนการจำได้ว่า ในขั้นตอนการเข้ารหัส (Encoding) คือการที่ข้อมูลถูกรับเข้ามาในระบบความจำ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (Storage) คือการรวบรวมข้อมูลที่รับเข้ามาในความจำในรูปของคลังเก็บข้อมูล จนกระทั่งเกิดความจำเป็นที่คนเราจะต้องใช้ข้อมูลนั้นขึ้นก็จะเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย คือ การเรียกคืนข้อมูล (Retrieval) เพื่อเข้าถึงและดึงข้อมูลที่ถูกรับไว้ขึ้นมาใช้ตามความต้องการ ซึ่ง Bettman (1979) ได้อธิบายประเด็นสำคัญของการเรียกคืนข้อมูลเพิ่มเติมว่า การดึงข้อมูลที่เก็บไว้ออกมาใช้นั้นถือเป็นกระบวนการที่สำคัญ โดยถ้าเราคุ่นเคยกับข้อมูลเราจะสามารถดึงออกมาใช้ได้โดยตรงและทันที แต่การระลึกข้อมูลบางอย่างจำเป็นต้องใช้หลักการเบื้องต้นคือ เราจะสามารถระลึกถึงสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้นถ้าเราอยู่ในบริบทเดียวกับบริบทเดิมก่อนที่จะมีการแปลงข้อมูลไปเก็บไว้ในความจำเป็นตัวที่แน่นอน ในทางตรงกันข้ามเราอาจจะลืมข้อมูลนั้นๆ หรือไม่สามารถเรียกข้อมูลกลับมามีได้ถ้าบริบทไม่สอดคล้องกัน

ในส่วนแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของความจำนั้น Atkinson และ Shiffrin (1968, อ้างถึงใน อรรถา สือสุวรรณ, 2543) ได้อธิบายโครงสร้างของความจำผ่านทฤษฎี Multiple Store Approach ซึ่งระบุว่าความจำประกอบด้วยการเก็บบันทึกข้อมูลที่ต่างกันในด้านความสามารถ ระยะเวลา และระบบการเก็บข้อมูล 3 รูปแบบ คือ

1. ความจำจากการรู้สึกสัมผัส (Sensory memory หรือ SM) หมายถึงการคงอยู่ของความรู้สึกสัมผัส โดยข้อมูลที่เข้ามาในระบบความจำของผู้บริโภคนั้นจะผ่าน Sensory memory นี้เป็นอันดับแรก ถ้าบุคคลมีความสนใจหรือข้อมูลมีความสำคัญก็就会被ส่งต่อไปยังความจำระยะสั้น สำหรับผู้สูงอายุพบว่า ข้อมูลที่จะผ่านขั้นตอนนี้ไปสู่ความจำในระยะสั้นจะลดน้อยลง เนื่องจากความเสื่อมของระบบการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้ของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการเวลามากขึ้นในการจำแนกสิ่งเร้าต่างๆ จากสภาพแวดล้อมที่ผู้สูงอายุประสบอยู่ในขณะนั้น (สุรกุล เจนอบรม, 2541) และเนื่องจาก Sensory memory นี้ มีระยะเวลาในการจำน้อยกว่า 1 วินาที (Solomon, 2011) ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องให้ความสนใจและใส่ใจในการรับข้อมูลหรือรับรู้ความรู้สึกในระดับนี้มาก มิเช่นนั้นข้อมูลหรือความรู้สึกสัมผัสดังกล่าวก็จะสูญหายไป

2. ความจำระยะสั้น (Short-term memory) เปรียบเสมือนเครื่องกรองข้อมูลข่าวสารที่บุคคลรับรู้เพื่อตัดสินใจว่าข้อมูลใดจะถูกเก็บไว้ และข้อมูลใดจะถูกทิ้ง เนื่องจากความจุในการเก็บข้อมูลของความจำส่วนนี้มีอยู่จำกัด และในความจำระยะสั้นนี้จะมีการตีความข้อมูลที่ได้รับและทำความเข้าใจความหมาย ซึ่งจะรวบรวมเข้ากับข้อมูลเดิม โดยข้อมูลที่ถูกเลือกหรือมีความสำคัญจะถูกส่งต่อไปเก็บไว้ที่ความจำระยะยาวต่อไป (Assael, 1968, อ้างถึงใน อรชา สื่อสุวรรณ, 2543) ซึ่งถ้าต้องการให้ข้อมูลคงไว้ในความจำสั้นเพื่อส่งต่อไปในความจำระยะยาวต่อไป จำเป็นต้องอาศัยการท่อง การทบทวน และการทำซ้ำอยู่บ่อยๆ สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า มักจะประสบปัญหาในการแบ่งแยกความจำออกเป็นส่วนๆ หรือการจำหลายๆ เรื่องในเวลาเดียวกัน เพราะผู้สูงอายุจะประสบปัญหาหากถูกรบกวนระหว่างการรับรู้และการระลึกถึงข้อมูล (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

3. ความจำระยะยาว (Long-term memory) เป็นระบบที่มีการเก็บข้อมูลไว้ในระยะยาวซึ่งมีความคงทนถาวรกว่าความจำระยะสั้น และมีความจุข้อมูลได้ไม่จำกัด โดยในการส่งต่อข้อมูลจากความจำระยะสั้นมาที่ความจำระยะยาวนี้ จะต้องมีการทบทวนที่เรียกว่า การทบทวนข้อมูลโดยละเอียดหรือการทบทวนฝึกฝน (Elaborative rehearsal) เพื่อพิจารณาความหมายและประเมินความสำคัญของข้อมูล ซึ่งถ้ามีความหมายและความสำคัญจึงจะถูกส่งมาเก็บไว้ที่ความจำระยะยาวนี้ (Solomon, 2011) สำหรับความจำระยะยาวของผู้สูงอายุพบว่ามีข้อมูลสั่งสมอยู่มานานแล้ว ดังนั้นการเอาข้อมูลใหม่ไปใส่แทนที่ข้อมูลเก่าจึงทำได้ยาก

จากกระบวนการของความจำดังกล่าว สามารถสรุปอุปสรรคของผู้สูงอายุในการเรียนรู้และความจำได้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุมักจะเก็บข้อมูลในลักษณะภาพรวมกว้างๆ และละเอียดปลีกย่อยที่มีความสำคัญในการช่วยแยกแยะสิ่งหนึ่งออกจากสิ่งหนึ่งได้ ทำให้ผู้สูงอายุต้องอาศัยเวลานานในการแยกแยะข้อมูลเพื่อการจัดกลุ่มข้อมูลเข้าไว้ด้วยกัน กล่าวคือต้องอาศัยเวลานานกว่าจะจำได้

2. กระบวนการส่งต่อข้อมูลของผู้สูงอายุจะมีความละเอียดลึกซึ้งน้อยกว่าวัยหนุ่มสาว ทำให้เก็บข้อมูลในความจำได้ไม่นานเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องอาศัยการท่อง การทบทวน และการทำซ้ำอยู่บ่อยๆ ถ้าไม่ได้ใช้สมาธิผู้สูงอายุก็จะลืมได้ง่าย

3. การจดจำ (Recognition) และการระลึกได้ (Recall) ของผู้สูงอายุลดลง เพราะผู้สูงอายุขาดประสิทธิภาพในการเรียกคืนหรือดึงข้อมูลออกมาใช้ จึงต้องอาศัยตัวช่วยเช่น ปรับข้อมูลให้มีความสัมพันธ์กับความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้สูงอายุ

4.3.3 สภาพการณ์ที่จะทำให้ผู้สูงอายุขาดประสิทธิภาพในการเรียนรู้

1. ความเร็ว (Pacing) การกำหนดเวลาหรือกิจกรรมที่เน้นความรวดเร็วจะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
2. การจูงใจ (Motivation) มีผลต่อความพยายามในการเรียนรู้และการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ของผู้สูงอายุ ดังนั้นหากผู้สูงอายุขาดแรงจูงใจในการเรียน ก็จะมีผลต่ออุปสรรคและความกดดันต่างๆ ได้น้อย
3. ความระมัดระวัง (Caution) ความระมัดระวังที่มากเกินไปทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้ได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็นและเกิดการตอบสนองที่ล่าช้า เช่น ต้องใช้เวลาในการคาดคะเนคำตอบมากกว่าวัยหนุ่มสาว เพราะระมัดระวังความผิดพลาด
4. การถูกดึงดูดความสนใจ (Distractibility) ความสนใจต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุถูกรบกวนและดึงดูดได้ง่ายกว่าวัยหนุ่มสาว เพราะปัญหาด้านร่างกาย เช่น สายตาที่มองได้ไม่ชัด และหูที่ฟังได้ไม่ดีพอ
5. การขัดขวางต่อการเรียนรู้ (Interference) ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อมูลเดิมขัดขวางการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพราะผู้สูงอายุมักยึดติดกับความคิดและความเคยชินเก่าๆ ที่สั่งสมมา ทำให้เป็นอุปสรรคขัดขวางการเรียนรู้และรับข้อมูลใหม่ๆ และ 2) การเรียนรู้สิ่งใหม่ขัดขวางสิ่งที่ได้เรียนรู่มาก่อน คือเมื่อได้เรียนรู้เนื้อหาใหม่ ผู้สูงอายุมักจะลืมเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ไปก่อนหน้า หรือที่เรียกว่า “ได้นำลืมหลัง”

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้เสนอแนะวิธีที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ดีขึ้น ดังนี้

1. ให้ความในการเรียนรู้มากขึ้น
2. สิ่งที่จะให้ผู้สูงอายุเรียนรู้นั้นควรสัมพันธ์กับประสบการณ์ ความรู้เดิมที่ผู้สูงอายุมีอยู่ และควรเป็นเรื่องที่ผู้สูงอายุนำไปใช้ประโยชน์ได้
3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ
4. เตรียมอุปกรณ์อื่นๆ ที่ช่วยในการมองเห็นของผู้สูงอายุ เช่น แว่นตา ปรับตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น และเตรียมเทคนิคต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ดีขึ้น เช่น การพยายามสร้างคำศัพท์ชื่อ แนวคิดให้คล้ายคลึงหรือเชื่อมโยงกับสถานที่หรือสภาพแวดล้อมใกล้ตัวผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุเรียนรู้และจดจำได้ง่ายขึ้น เรียกว่า เทคนิค Method of location

จากข้อจำกัดของกระบวนการเรียนรู้และความจำในผู้สูงอายุทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีแบบแผนการเรียนรู้และข้อจำกัดเฉพาะที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ผู้สอนจึง

จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับข้อจำกัดและรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การจัดประสบการณ์ การแนะนำ และการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่จะช่วยเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุให้ง่ายขึ้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป และการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนี้

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

5.1.1 สภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

สภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ (Gilbert อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536) คือ

- 1) ผู้เรียนที่ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย แต่เคยทราบมาบ้างเล็กน้อย
- 2) ผู้เรียนที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน
- 3) ผู้เรียนที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว
- 4) ผู้เรียนที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานทางคอมพิวเตอร์ได้ (เช่น เขียนโปรแกรม

ออกแบบระบบ ฯลฯ)

สภาวะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ระดับเช่นกัน (Gilbert อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536) คือ

- 1) ระดับเบื้องต้น คือ ผู้ใช้เริ่มจะรู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- 2) ระดับเจริญเติบโต คือ ผู้ใช้เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น
- 3) ระดับเบ็ดเสร็จ คือ ผู้ใช้รู้จักนำข้อมูลมารวมกันเป็นฐานข้อมูลใหญ่
- 4) ระดับอำนาจ คือ ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่

5.1.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

Long Nancy และ Larry (1986, อ้างถึงใน ชัชวรินทร์ สันธิเดช, 2546) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มีอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) ความสำนึกในผลกระทบของคอมพิวเตอร์

- 2) ความต้องการเอาชนะความกลัวที่จะใช้คอมพิวเตอร์
- 3) ความต้องการที่จะเรียนรู้การทำงานของคอมพิวเตอร์
- 4) ความต้องการที่จะนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

ยีน กูว์รเวอร์น (2531) อธิบายว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การเรียนการสอนเกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)
- 2) การเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ (Tools)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับให้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ประเภทที่ 1 คือ การเรียนการสอนเกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน โดยผู้สอนมีหน้าที่จัดประสบการณ์เรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปจะมีเนื้อหาที่สอนอยู่ 3 แนวทาง ได้แก่

- 1) การสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- 2) การสอนทักษะการใช้โปรแกรมประยุกต์
- 3) การสอนเขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535, อ้างถึงในชัชวรินทร์ สันติเดช, 2546) ได้เสนอ ลำดับขั้นของทักษะที่ควรเกิดขึ้นจากการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1) เข้าใจรูปแบบและคำสั่งของโปรแกรม
- 2) เข้าใจการทำงานของคำสั่ง
- 3) เข้าใจการเขียนโปรแกรม

การจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

อานนท์ สายคำฟู (2553) กล่าวว่า ในการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เรียนไม่สามารถที่จะนำทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จได้ ในการเลือกใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ได้นั้นผู้สอนควรพิจารณาถึงมาตรฐาน ตัวชี้วัด วัตถุประสงค์การสอน และเนื้อหาในแต่ละครั้ง ในบางครั้งต้องใช้ทฤษฎีการสอนอย่างหลากหลายมาผสมผสานกันแล้วจึงนำมาประยุกต์ใช้กับการสอน โดยผู้สอนต้องคำนึงถึงธรรมชาติของแต่ละวิชา

สักการะ อารมณฺเณน (2537, อ้างถึงในชัชวรินทร์ สันติเดช, 2546) กล่าวว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์ ครูผู้สอนควรพิจารณาเลือกใช้เทคนิควิธีการสอนแบบต่างๆ ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมทั้งเลือกหลายๆ วิธีผสมผสานกัน เช่น ใช้การบรรยายสอดแทรกไปพร้อมกับการฝึกปฏิบัติ โดยให้สอดคล้องและเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร รวมทั้งควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวว่า การสอนคอมพิวเตอร์ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการที่จะส่งผลต่อการสอนให้ประสบความสำเร็จด้วย และได้เสนอปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดการสอนคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า SEKAM ประกอบด้วย

1) หนทางการแก้ปัญหา (Solution)

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มักพบปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทั้งปัญหาของผู้เรียนและผู้สอนเอง โดยผู้สอนต้องช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้เรียนให้ได้ ด้วยการตรวจดูข้อผิดพลาดและหาข้อสันนิษฐานสาเหตุของปัญหาและลงมือแก้ปัญหาให้กับผู้เรียน

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์เป็นการเรียนการสอนแบบแก้ปัญหา ทั้งนี้ตัวผู้สอนเองต้องฝึกฝนและสังสมประสบการณ์จากปัญหาหรือการใช้งานลักษณะต่างๆ ให้เชี่ยวชาญก่อนที่จะมาสอน โดยถ้าผู้สอนสามารถแก้ปัญหาให้ผู้เรียนได้ ย่อมนำมาซึ่งการยอมรับจากผู้เรียน และปัญหาจากผู้เรียนยังช่วยให้ผู้สอนได้มีประสบการณ์สังสมไว้ด้วยเช่นกัน ในขณะที่ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีและมีประสบการณ์ตรงยอมรับเริ่มต้นจากปัญหาที่พบและได้ฝึกการแก้ปัญหา

ระหว่างปฏิบัติถ้าผู้เรียนเกิดพบปัญหาและมีข้อซักถาม ครูควรเข้าไปอธิบายให้กับผู้เรียนให้เข้าใจในทันทีเพื่อลดปฏิกิริยาความคับข้องใจอันเกิดจากการไม่รู้ไม่สามารถปฏิบัติได้ของผู้เรียน รวมทั้งต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามเพื่อนที่อยู่ใกล้เคียงหรือนักเรียนที่สามารถจะให้คำแนะนำแทนครูได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนที่เรียนรู้และเข้าใจได้เร็วได้อธิบายให้กับเพื่อนร่วมเรียนได้รู้ได้เข้าใจจะเป็นการช่วยให้นักเรียนคนนั้นได้เกิดการเรียนรู้และจดจำสิ่งที่ครูสอนได้คงทนมากขึ้นสามารถรู้และเข้าใจอธิบายบอกต่อได้อันจะส่งผลให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี (อานนท์ สายคำฟู, 2553)

2) ประสบการณ์และแบบฝึกหัด (Experience and Exercises)

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ที่เน้น ผู้สอนควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนในลักษณะของประสบการณ์ตรง การสอนคอมพิวเตอร์ควรสอนทฤษฎีน้อย และเน้นการฝึก

ปฏิบัติการมาก เนื่องจากผู้เรียนนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ย่อมต้องการใช้เครื่องมากกว่าจะฟังคำอธิบายจากผู้สอน ซึ่งถ้าจำเป็นต้องสอนทฤษฎีไม่ควรใช้เวลามาก อธิบายเฉพาะทฤษฎีที่จำเป็นต้องใช้ในครั้งนั้น ๆ แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ หากผู้เรียนคนใดพบปัญหาและมีข้อซักถาม ผู้สอนควรเข้าไปอธิบายที่เครื่องโดยตรง (อำพล สงวนศิริธรรม, 2538, อ้างถึงในฐานานุกรม ธรรมเมธา, 2540)

เมื่อกำหนดให้ผู้เรียนได้เรียนจากการฝึกปฏิบัติโดยใช้แบบฝึกหัด ผู้สอนควรจัดให้มีแบบฝึกหัดทั้งในและนอกชั่วโมงเรียน เพราะแบบฝึกหัดเป็นเครื่องมือที่ดีในการให้ประสบการณ์ตรงแก่ผู้เรียน ตลอดจนเป็นแนวทางหนึ่งที่จะให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างคงทนเกี่ยวกับเนื้อหาต่างๆ ได้ดีขึ้น ผู้สอนต้องถือว่าแบบฝึกหัดเป็นสื่อการสอนที่จะช่วยให้ผู้สอนและผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น ในกรณีที่ทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน เมื่อผู้เรียนพบปัญหาและข้อสงสัยมักจะถามผู้สอนในทันที ส่วนแบบฝึกหัดที่ให้ผู้เรียนทำนอกชั่วโมงเรียนยังช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนการเรียนรู้ของตนเอง นอกจากนี้ผู้สอนคอมพิวเตอร์ควรมีการเตรียมการสอนโดยคิดรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และควรสร้างแบบฝึกหัดตามจุดประสงค์และเนื้อหาของการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยที่แบบฝึกหัดนั้นต้องเน้นการปฏิบัติมากกว่าความรู้ทางทฤษฎี

3) ความรู้ (Knowledge)

การสอนเนื้อหาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็นเนื้อหาทางทฤษฎีและการปฏิบัติ การสอนทุกครั้งต้องเริ่มที่การให้ความรู้แก่ผู้เรียนก่อนจากนั้นจึงลงมือปฏิบัติโดยใช้ความรู้ความเข้าใจนั้นและพัฒนาเป็นทักษะความชำนาญต่อไป

4) ความชอบความพึงพอใจ และการเล็งเห็นคุณค่า (Appreciation)

การเรียนถ้าเริ่มจากความชอบ ความพึงพอใจ และการเล็งเห็นคุณค่าในเรื่องที่ตนสนใจและต้องการได้รับความรู้แล้ว ผู้เรียนย่อมมีความสุขกับการเรียน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความสำเร็จของผู้เรียนอีกด้วย

5) ความทันสมัย (Modern)

เนื่องจากวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งเรื่องฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และวิธีการใหม่ โดยต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้วย ดังนั้นเนื้อหาความรู้ทางคอมพิวเตอร์ที่ผู้สอนจะนำเสนอกับผู้เรียนต้องเป็นเรื่องที่ทันสมัยสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางวิทยาการคอมพิวเตอร์ในขณะนั้น เช่น การสอนด้านโปรแกรมประยุกต์ที่มีการพัฒนารุ่น (Version) อยู่อย่างต่อเนื่อง ผู้สอนต้องกำหนดเนื้อหาที่สอนโดยใช้โปรแกรมรุ่นที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน แต่

บางกรณีอาจสอนไม่ได้เพราะข้อจำกัดทางฮาร์ดแวร์ ผู้สอนจึงต้องเลือกโปรแกรมรุ่นที่ใกล้เคียงกันแทน ทั้งนี้ผู้สอนคอมพิวเตอร์ควรใส่ใจติดตามวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

การประเมินผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

ในส่วนการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์นั้น สักการะ อารมณีย์ (2537, อ้างถึงในรัชวินันท์ สันธิเดช, 2546) ระบุว่า ผู้สอนควรใช้หลายวิธี ทั้งการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในส่วนของกระบวนการใช้งานคอมพิวเตอร์และวิธีการแก้ปัญหา เพื่อดูว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆ สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่ และการสนทนาซักถามผู้เรียน จะช่วยให้ครูผู้สอนทราบแนวความคิดและเจตคติต่างๆ ของผู้เรียน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการเรียนได้

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้สอนอาจประเมินผลการสอนของตนจากแบบฝึกหัดที่มอบหมายให้ผู้เรียนปฏิบัติด้วยว่าเมื่อสอนแล้วผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์อย่างไร

การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ได้สรุปข้อควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ไว้ว่า ผู้สอนคอมพิวเตอร์ต้องมาถึงห้องสอนก่อนเวลาเสมอ เพื่อจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการสอนของตน เนื่องจากการสอนคอมพิวเตอร์ต้องใช้เครื่องมือประกอบการเรียนการสอนทั้งของผู้สอนและผู้เรียน โดยผู้สอนต้องจัดเตรียมและตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และโปรแกรมที่จะใช้สอนให้พร้อมและสามารถใช้งานได้ทุกเครื่อง

การจัดห้องเรียนและสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งนับเป็นหนึ่งขั้นตอนในการเตรียมการสอนและการใช้สื่อการสอนของผู้สอน ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ยังได้เสนอปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียนเพียงพอหรือไม่ จะกำหนดให้ผู้เรียน 1 หรือ 2 คนต่อเครื่อง หรือให้เรียนเป็นกลุ่ม
- 2) ระยะห่างระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ช่องว่างทางเดินเพื่อผู้สอนจะเดินเข้าไปหาและอธิบายผู้เรียนแบบตัวต่อตัวในกรณีที่มีปัญหา

3) กระแสไฟและแหล่งจ่ายไฟ ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ควรมีเครื่องสำรองกระแสไฟฟ้าและปรับกระแสไฟให้สม่ำเสมอ หรือหม้อปั้นกระแสไฟอัตโนมัติทันทีในกรณีที่ไฟฟ้าดับ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการสอนได้

4) แสงสว่าง คือแสงธรรมชาติและแสงอิเล็กทรอนิกส์ในห้องเรียน เนื่องจากผู้เรียนต้องใช้สายตาเพ่งมองจอภาพอยู่ตลอดเวลา ภายในห้องเรียนควรมีม่านเพื่อควบคุมแสงสว่างให้มีปริมาณพอเหมาะ มิฉะนั้นจะทำให้ผู้เรียนเกิดความเมื่อยล้าทางสายตา เสี่ยงสมาธิในการเรียน

5) เสียง ห้องเรียนไม่ควรตั้งอยู่ในบริเวณที่มีเสียงอื่นดังรบกวน และห้องเรียนที่มีขนาดใหญ่ควรจัดระบบขยายเสียงไมโครโฟน

6) อุณหภูมิ ควรปรับระดับอุณหภูมิให้พอเหมาะ ไม่หนาวไม่ร้อนจนเกินไป เพราะอาจเป็นสาเหตุให้ผู้เรียนเสียสมาธิในการเรียนได้

7) ควรจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนให้พร้อมที่จะใช้งานได้ทันที เช่นเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องถ่ายภาพตลับสัญญาณภาพจากคอมพิวเตอร์ และจอโปรเจกเตอร์

ฉันทนา โหมดมณี (2543) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า การจัดสภาพห้องเรียนที่ดีไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งถาวร แต่ควรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามความเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน ลักษณะของเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ผู้สอนนำมาใช้อีกด้วย

การออกแบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์ยังมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี ห้องเรียนที่สมบูรณ์แบบจะต้องมีองค์ประกอบในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการใช้งาน เช่น ทำเลที่ตั้ง การวางแผนผังการใช้สถานที่ ประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ เป็นต้น โดยนอกจากปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนที่กล่าวมาข้างต้น ฉันทนา โหมดมณี (2543) ระบุว่าผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งของการวางอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนอีกด้วย

McVey (1985, อ้างถึงในฉันทนา โหมดมณี, 2543) กล่าวว่า การออกแบบพื้นที่ทางกายภาพในห้องเรียนคอมพิวเตอร์ต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการคือ

- 1) ลักษณะของที่นั่ง
- 2) การจัดวางตำแหน่งที่นั่งและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- 3) ศักยภาพของที่นั่ง รูปทรงของที่นั่ง และขนาดของห้อง

โดยห้องเรียนคอมพิวเตอร์ที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ห้องเรียนต้องเอื้อต่อการใช้งานของผู้เรียนได้ง่ายและสะดวก

- 2) ห้องเรียนเชื้อต่อการสอนหรือการนำเสนอของผู้สอน เช่น การยกตัวอย่าง หรือ การเขียน
- 3) ห้องเรียนควรห่างจากแสงแดด น้ำ แม่เหล็ก และฝุ่นซอล์ก
- 4) การจัดที่นั่งและอุปกรณ์ต่างๆ ควรเอื้ออำนวยต่อการเข้าไปให้คำแนะนำผู้เรียน เป็นรายบุคคล
- 5) ห้องเรียนควรมีที่ว่างเพียงพอสำหรับผู้เรียนทำงานร่วมกันได้

5.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

ทศพนธ์ นรทัศน์ (2552ข) ได้ประมวลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยไว้ ดังนี้

5.2.1 การเรียนการสอนโดยสมาชิกในครอบครัว ผู้สูงอายุให้ลูกหลานในครอบครัวช่วยสอน วันละเล็กน้อย อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) พบว่าในกรณีนี้ผู้สูงอายุมักจะประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัย เพราะบุตรหลานไม่ทักษะในการสอน ไม่เข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการสอน

5.2.2 กรณีที่ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอ สามารถสมัครเรียนกับบริษัท/สถาบัน/องค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าลงทะเบียนเรียนอยู่ที่ประมาณ 2,500-4,500 บาทต่อหลักสูตร แต่ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันมีสถาบันที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะอยู่น้อยมาก โดยสถาบันในเขตกรุงเทพมหานครที่พบการเปิดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน ได้แก่

- 1) หลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงวัย โดยชมรม OPPY (Old People Playing Young Club) ของบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ค่าใช้จ่ายหลักสูตรพื้นฐาน 3,800 บาท / 21 ชั่วโมง เป็นหลักสูตร 7 วัน เรียนวันละ 3 ชั่วโมง

- 2) หลักสูตรคุณย่าดอทคอม โดยบริษัท เอเซีย มีเดียซอฟต์แวร์ จำกัด ค่าใช้จ่ายหลักสูตรพื้นฐาน 3,900 บาท / 15 ชั่วโมง เป็นหลักสูตร 5 วัน เรียนวันละ 3 ชั่วโมง

5.2.3 กรณีที่ผู้สูงอายุไม่มีรายได้เพียงพอ หน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีจัดการเรียนการสอนให้ผู้สูงอายุโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายโดยไม่ได้หวังผลกำไร คือเป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะเอกสารประกอบการสอน วัสดุอุปกรณ์ในการสอน และค่าอาหารเท่านั้น

ซึ่งถูกกว่าสถาบันเอกชน ซึ่งจัดเพื่อบริการสังคมและเป็นการช่วยเหลือและขยายโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับปานกลางสามารถเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ โดยปกติจะเป็นหลักสูตรแบบเร่งรัด ระยะเวลา 1-3 วัน หน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ และสถาบันการศึกษาที่ได้จัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น

- 1) โครงการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียมด้วยไอซีที และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2) ศูนย์ฝึกวิชาชีพพระยะสัน (บางบอน กรุงเทพมหานคร)
- 3) อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- 4) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5) สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 6) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 7) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 8) โครงการอบรมวิชาชีพสำหรับประชาชน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนื่องจากชมรม OPPY (Old People Playing Young Club) ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมความรู้ทางคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับกลุ่มผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด และจัดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 และได้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ทำการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในแง่มุมต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารายละเอียดของการเรียนการสอนของชมรม OPPY โดยเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงวัย รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางการขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยไปสู่กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือในราคาที่ถูกกว่าสถาบันเอกชน

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ของชมรม OPPY (Old People Playing Young Club)

เว็บไซต์ www.happyoppy.com ให้รายละเอียดของหลักสูตรนี้ไว้ว่า หลักสูตร “มือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์” หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า “หลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ” เป็นหลักสูตรที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ทำการสอนโดยครูผู้สอนที่มีความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้อบรมจะได้รับคู่มือประกอบการเรียนทั้งายต่อการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ และที่สำคัญคือการสอนจะดำเนินไปอย่างช้า ๆ นอกจากนี้ทางชมรม OPPY ได้มีการจำกัดจำนวนผู้เรียน เพื่อที่จะสามารถดูแลได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

การเรียนการสอนแต่ละครั้งจะใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยแบ่งช่วงเวลาเรียนเป็น 2 ช่วง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการพักผ่อนเพื่อรับประทานอาหารว่าง และพูดคุยกับเพื่อนสมาชิก ระยะเวลาในการอบรม 21 ชั่วโมง (7 ครั้ง) ค่าลงทะเบียน ค่าลงทะเบียน วันธรรมดา 3,800 บาท วันเสาร์ 4,800 บาท โดยมีรายละเอียดของหลักสูตร ดังนี้

หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

- รู้จักส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์
- วิธีการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
- องค์ประกอบต่างๆ ที่อยู่บนหน้าจอ
- การใช้เมาส์และคีย์บอร์ด
- การเปิดและปิดโปรแกรม

หัวข้อที่ 2: การค้นหาข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
- อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- รู้จักกับบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- การท่องเว็บไซต์เบื้องต้น (อ่านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์)
- การเปิดเว็บไซต์ที่ทราบที่อยู่ของเว็บไซต์แล้ว
- การเปิดดูเว็บไซต์ใหม่ๆ ที่เคยเปิดอ่านเป็นประจำ
- การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และค้นหารูปภาพด้วยเครื่องมือค้นหา (Search Engine) เช่น Google

- การบันทึกรูปภาพจากเว็บไซต์ และการเปิดดูรูปภาพที่บันทึกไว้

หัวข้อที่ 3: การใช้บริการฟรีอีเมล Yahoo!

- ความรู้พื้นฐานเรื่องการใช้บริการฟรีอีเมล
- การรับ-ส่งจดหมาย
- การเปิดอ่านจดหมาย
- การตอบจดหมาย
- การส่งไฟล์ข้อมูลแนบไปกับจดหมาย
- การเปิดไฟล์ข้อมูลที่แนบมากับจดหมายที่ได้รับและการบันทึกไฟล์แนบเก็บไว้ใช้งาน
- การลบจดหมาย

สำหรับผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานมาแล้วทางชมรมฯ ก็จะจัดให้มีกิจกรรม Workshop เสริมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้กับสมาชิกเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น

- Workshop: iPad (Basic)
- Workshop: สนุกกับสังคมออนไลน์ Facebook + Photoscape
- Workshop: การสนทนาผ่านเครือข่ายด้วย Skype
- Workshop: การพิมพ์งานเอกสารอย่างง่าย
- Workshop: การออกแบบการ์ดอวยพรขนาดเล็ก
- Workshop: การทำบัญชีอย่างง่าย

สุธีรา จำลองคุณลักษณะ (อ้างถึงใน ทศพนธ์ นรทัศน์, 2552) ผู้จัดการด้านการฝึกอบรมชมรม OPPY กล่าวว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุนั้นต้องสอนตั้งแต่เริ่มแรกพื้นฐานของการทำงาน โดยใช้ภาษาที่ง่ายที่สุดในการอธิบาย ซึ่งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการรับ-ส่งอีเมล (e-mail) เพื่อค้นหาข้อมูลตำราอาหารและอ่านข่าวประจำวันในเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อพิมพ์ข้อความในโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะสมัครเรียนต่อเนื่องซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อมาพบปะเพื่อนวัยเดียวกัน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาเรียนที่ชมรม OPPY เป็นนักธุรกิจและข้าราชการมาก่อน จึงมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษดีและมีบุตรหลานที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่บ้านด้วย

นอกจากนี้ในงานวิจัยเรื่อง บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์

(2546) ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของการเรียนการสอนและค้นพบแง่มุมด้านการสื่อสารที่เป็นกลยุทธ์เฉพาะสำหรับการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY จึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ลักษณะเฉพาะด้านผู้เรียน

1. ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เรียน พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาขึ้นไป และมีฐานะทางเศรษฐกิจระดับ B+ ขึ้นไป เกษียณจากการทำงานแล้ว แต่เดิมเป็นนักธุรกิจและข้าราชการระดับบริหารมาก่อน
2. ความรู้พื้นฐาน พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษและการพิมพ์ดีดในระดับดีไม่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
3. แรงจูงใจในการมาเข้าเรียน พบว่าเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญและต้องการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
4. ลักษณะทางจิตวิทยา พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ทันสมัย ไม่อยากตกยุค สนใจและเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ และมีลักษณะชอบสังคม (Sociable)

ลักษณะเฉพาะด้านผู้สอน

1. ผู้สอนมีความเข้าใจลักษณะทางจิตวิทยาและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ รวมทั้งมีความชำนาญในการสอนและการสื่อสารกับผู้สูงอายุ
2. ผู้สอนต้องใช้ความพยายามสูงและใจเย็น สามารถสอนเรื่องเดิมซ้ำๆ เพราะผู้สูงอายุลืมง่าย
3. ผู้สอนมีความยินดีและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ นอกจากการสอนในชั้นเรียนแล้ว ยังให้บริการตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือนอกชั้นเรียนด้วย
4. ผู้สอนเข้าใจเป้าหมายของผู้เรียน เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกเนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และวิธีสอนได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

ลักษณะเฉพาะด้านเนื้อหา

1. คัดเลือกเนื้อหาเฉพาะที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุสามารถนำไปใช้งานได้จริง
2. เนื้อหาต้องปรับให้เข้าใจง่ายขึ้นเพราะสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่คุ้นเคย ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ
3. กำหนดระยะเวลาในการเรียนมากกว่าหลักสูตรทั่วไป

ลักษณะเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอนและวิธีการสื่อสาร

1. การสอนให้เป็นขั้นตอนและเรียงลำดับจากเรื่องที่ย่ไปสู่เรื่องที่ซับซ้อนขึ้น เช่น เริ่มต้นจากการแนะนำให้ผู้สูงอายุรู้จักคอมพิวเตอร์และเข้าใจในองค์ประกอบหลักๆ ที่สำคัญ จากนั้นจึงสอนวิธีการเปิดเครื่อง การใช้เมาส์ แป้นพิมพ์ และการใช้งานตามลำดับความยากง่าย
2. การอธิบายอย่างละเอียดก่อนลงมือทำ ผู้สอนบอกขั้นตอนในการใช้อย่างละเอียดก่อน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถทำตามได้
3. การตอบย้าซ้ำทวน ผู้สอนต้องสอนอย่างซ้ำๆ ซ้ำไปซ้ำมา เน้นย้ำส่วนสำคัญ และทบทวนความรู้ที่เรียนสม้าเสมอ
4. สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยการสร้างความรู้สึก “สิ่งสมชัยชนะ” เพื่อสร้างกำลังใจและแรงผลักดันให้แก่ผู้สูงอายุ

จากลักษณะเฉพาะของการเรียนการสอนและกลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุของชมรม OPPY ช้างต้น สามารถสรุปได้ตามภาพที่ 2.5 ดังนี้

ภาพที่ 2.5 ลักษณะเฉพาะของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุของชมรม OPPY



ที่มา: กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2554). ผู้คนที่หลากหลายในการสื่อสาร : เด็ก สตรี และผู้สูงวัย. กรุงเทพมหานคร: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

Gordon (1935, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) ได้นิยามความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ในลักษณะที่มีความคงที่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ

ส่วน Wells และ Prenskey (1996) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ที่มีผลต่อการกระทำ ในแนวทางที่มีความคงที่ต่อวัตถุและอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึก เป็นความคิดเห็นที่เป็นผลมาจากการประเมินข้อมูลหรือความรู้สึกที่ได้รับของสิ่งนั้นๆ

Shaw และ Wright (1976, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกทางจิตใจของบุคคล ที่เกิดจากการเรียนรู้ตลอดจนประสบการณ์ ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือมีจินตนาการต่างๆ ที่บุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้อง

ประเภทของทัศนคติ

Munn (1971, อ้างถึงในกมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำ ให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และผลิตภัณฑ์ใดๆ
2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหน่วยงาน สถาบัน ตลอดจนผลิตภัณฑ์ใดๆ
3. ทัศนคติที่เป็นกลาง เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นที่โอนเอียงไปในทางดีหรือไม่ดี โดยจะเป็นความรู้สึกเฉยๆต่อสิ่งกระตุ้นนั้นๆ หรือสิ่งกระตุ้นนั้นไม่สามารถส่งผลใดต่อความรู้สึก และพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นของผู้รับได้

การก่อตัวของทัศนคติ

การก่อตัวของทัศนคติ คือ กระบวนการของแต่ละบุคคลในด้านความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อบุคคล ผลิตภัณฑ์ แนวคิด กิจกรรม และสิ่งอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อมบุคคลนั้นๆ การเกิด

ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งใดๆนั้น จะอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้บริโภคผ่านทางแรงจูงใจ และความรู้ที่บุคคลนั้นๆ ได้รวบรวมผ่านการรับรู้และจัดระเบียบทั้งหมดผ่านการเรียนรู้ นั่นหมายถึง ผู้บริโภคจะทำการรับรู้และการเรียนรู้ในการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมาใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แล้วผสมผสานข้อมูลหรือความรู้เดิมที่มีอยู่เกี่ยวกับคุณสมบัติคุณประโยชน์ของสินค้า ซึ่งการผสมผสานข้อมูลหรือความรู้ของบุคคลนั้นๆจะเป็นหน้าที่พื้นฐานในการประเมินและกำหนดทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อต่อไป (Wells & Prensky, 1996)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่าทัศนคติก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของใดที่สามารถช่วยให้บุคคลนั้นมีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้ตอบสนองความต้องการได้
2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสาร ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างทัศนคติขึ้นมาได้
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วยทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มต่างๆ หากได้มีความหมายเฉพาะแต่เพียงเป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ เท่านั้นไม่ หากแต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ตัวบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มครอบครัว และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่างเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าวได้
4. ประสบการณ์ ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของหรือบุคคลอื่นๆย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลนั้นๆ ประเมินค่าประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆเป็นทัศนคติ บุคลิกภาพถึงแม้ว่าบุคลิกภาพจะเป็นเรื่องที่มีความหมายกว้าง แต่ลักษณะท่าทางหรือบุคลิกภาพต่างมีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับบุคคลได้ด้วย

องค์ประกอบของทัศนคติ (กุลภรณ์ เทพพัตรา, 2548)

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (Cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทัวไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นของงานวิจัยที่ศึกษาไว้ ดังนี้

- 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
- 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

งานวิจัยของ ฉัญฐา ภะระตะศิลป์ (2544) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้สูงอายุในชมรม OPDY โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความต้องการที่ทำให้ผู้เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์เกิดแรงจูงใจในการเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ ซึ่งพบว่า ความต้องการและแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์เกิดจากความต้องการและแรงจูงใจ 2 ประการ โดยส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการและแรงจูงใจเชิงสังคม ได้แก่ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคมว่าเป็นผู้ที่มีความร่วมสมัย รวมทั้งเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง นอกจากนี้ผู้สูงอายุบางส่วนใช้อินเทอร์เน็ตเพราะความต้องการและแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารและการทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์มีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต 3 รูปแบบ คือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากผู้อื่น และการเรียนรู้จากแหล่งที่เปิดสอน โดย 2 รูปแบบแรกมักเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาก่อนแล้วจึงเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต

เพิ่มเติม ส่วนผู้ที่เรียนรู้จากแหล่งที่เปิดสอนซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึงชมรม OPPY ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่เคยเรียนรู้คอมพิวเตอร์มาก่อน โดยเหตุผลการมาเข้าเรียนมีทั้งต้องการความรู้และต้องการกลุ่มทางสังคม สำหรับอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ พบประเด็นที่น่าสนใจว่าผู้สูงอายุที่เริ่มต้นใช้อินเทอร์เน็ต หากไม่เคยเรียนรู้หรือใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน มักจะประสบปัญหาขาดความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องมือในการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดเหตุขัดข้อง ติดขัด ใช้งานได้ไม่ราบรื่น รวมทั้งยังพบอุปสรรคที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ คือปัญหาด้านสายตาที่เสื่อมลงตามวัย

จากผลของงานวิจัยของ จักรฐา ภาระตะศิลาปิน (2544) นี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยได้พบว่าในความเป็นจริงผู้สูงอายุเองก็มีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้งานสื่อใหม่เช่นเดียวกับวัยอื่นๆ และทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเข้าเรียนจากแหล่งที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะมากกว่าการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ เพราะผู้สูงอายุมีข้อจำกัดและแบบแผนการเรียนรู้ที่แตกต่างจากวัยอื่นๆ

งานวิจัยของ สุพัตรา คชาทอง (2545) ก็ได้มีการศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPPY Club เช่นเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการศึกษาเจาะลึกไปที่การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในด้านสารสนเทศที่ใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ความถี่ เครื่องมือที่ใช้ และผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข่าวสารและเหตุการณ์ในปัจจุบัน และข้อมูลการรักษาสภาพ วัตถุประสงค์หลักที่ใช้อินเทอร์เน็ตคือเพื่อความเพลิดเพลิน และรองลงมาคือการเพิ่มพูนความรู้ กิจกรรมที่ใช้ คือการค้นหาข้อมูล การใช้อีเมล (e-mail) และติดตามข่าวสาร สำหรับเบราว์เซอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศคือ Internet Explorer เว็บไซต์ที่ใช้มากที่สุดคือ www.yahoo.com สำหรับปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่น่าสนใจพบว่า ผู้สูงอายุยังขาดทักษะการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ ขาดทักษะในการสืบค้นข้อมูล และขาดคำแนะนำในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัญหาที่พบมาศึกษาเพิ่มเติมว่าในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีการกำหนดเนื้อหาด้านทักษะการใช้งานเว็บไซต์ ทักษะในการสืบค้นข้อมูลและการเข้าถึงแหล่งข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหาของการสอนหรือไม่ เพราะจากงานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและความต้องการเรียนรู้ทักษะดังกล่าว นอกเหนือจากการใช้งานพื้นฐานด้วย

งานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ศึกษาบทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPY Club พบว่า บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication: CMC) ที่มีต่อผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 1) บทบาทระดับบุคคล คือการเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิต การมีทางเลือกในการสื่อสารมากขึ้น และการเพิ่มพูนภาพลักษณ์ของตนเอง และ 2) บทบาทในการสร้างชุมชน ทั้งรูปแบบของชุมชนจริงและชุมชนเสมือน โดยเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ผ่านการส่งอีเมล (e-mail) และการสนทนากลุ่ม โดยผู้สูงอายุใช้ CMC เพื่อการพัฒนาสภาพทางจิตใจที่ดี

นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการของการใช้ CMC ของผู้สูงอายุเริ่มด้วยการฝึกอบรมให้สมาชิกเข้าใจวิธีการใช้งานของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น รวมทั้งสร้างความคุ้นเคยและความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุโดยขจัดความกลัวเทคโนโลยีใหม่ออกไป ซึ่งเชื่อมโยงกับประเด็นที่ 2 ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

งานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ได้เริ่มต้นทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ ด้วยการศึกษาศึกษาและวิเคราะห์การจัดการฝึกอบรมให้สมาชิกชมรมได้เข้าใจวิธีการใช้งานของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ผ่านหลักสูตรการสอนของชมรม OPY มีลักษณะเฉพาะที่ได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้สูงอายุจากผู้เรียนทุกๆ ไป ดำเนินการสอนโดยครูผู้เชี่ยวชาญในการสอนผู้สูงอายุ เน้นการสอนอย่างช้าๆ ให้อายุละเอียดมากที่สุดเพื่อความเข้าใจ เมื่อผ่านหลักสูตรของชมรม OPY แล้ว ผู้สูงอายุจึงจะสามารถใช้ CMC เป็นสื่อกลางในการสื่อสารได้ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บันไดขั้นแรก คือ การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีความสำคัญมากในการเป็นพื้นฐานให้ผู้สูงอายุใช้ประโยชน์จากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูงขึ้น เช่น การสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุในงานวิจัยครั้งนี้

หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ ได้วิเคราะห์ห้วงศักระกอบในการฝึกอบรมก่อนการใช้งาน CMC ได้แก่ การวิเคราะห์ผู้เรียนซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูง การวิเคราะห์ผู้สอนซึ่งพบว่าต้องมีคุณสมบัติหลายประการที่จะทำให้สามารถสอนและ

ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุได้ เช่น ความใจเย็น รวมทั้งการถอดลักษณะเฉพาะของหลักสูตรของชมรม OPPY ที่มีการออกแบบให้เหมาะสมกับแบบแผนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์นี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นต้นแบบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และนำเทคนิควิธีสอนหรือกลยุทธ์การสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยมาพิจารณาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบของการสื่อสารและเรียนการสอน เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังต้องการพิสูจน์และค้นหาคำตอบว่าเทคนิควิธีสอนหรือกลยุทธ์การสื่อสารที่พบในหลักสูตรของชมรม OPPY นั้นจะเหมาะสมและให้ผลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมา เช่นเดียวกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

งานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ (2553) ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากกว่า การเรียนรู้วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมต่อกับผู้สูงอายุ เข้ากับข้อมูลข่าวสารในโลกอินเทอร์เน็ต และเห็นด้วยว่าผู้สูงอายุเองมีศักยภาพสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ผลการวิจัยในด้านปัจจัยส่งเสริมการเรียนคอมพิวเตอร์จากงานวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากกว่าการเรียนคอมพิวเตอร์กับบุตรหลานเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เข้าใจ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รองลงมาเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการเรียนคอมพิวเตอร์กับสถาบันอุดมศึกษา เช่น ในมหาวิทยาลัย และการเรียนคอมพิวเตอร์กับบริษัท/สถาบัน/องค์กรที่เปิดสอน โดยเสียค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ผลการวิจัยด้านความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านผู้สอนคอมพิวเตอร์ ความต้องการด้านสถานที่เรียนคอมพิวเตอร์ และความต้องการด้านหลักสูตรการเรียนคอมพิวเตอร์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการผู้สอนที่มีความอดทนต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการผู้สอนคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และมีความต้องการผู้สอนที่มีความเข้าใจในข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ตามลำดับ

ในส่วนของความต้องการด้านสถานที่เรียนรู้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนรู้ที่ชุมชนเปิดการสอนคอมพิวเตอร์ที่อยู่ใกล้บ้านมากที่สุด รองลงมาคือมีความต้องการเรียนรู้ที่บ้าน และความต้องการเรียนรู้ในโรงเรียนที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง ขณะที่ต้องการเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ และความต้องการเรียนรู้ที่บริษัทเอกชนที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการในระดับน้อยเท่านั้น

ในความต้องการด้านหลักสูตรการเรียนคอมพิวเตอร์ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ความต้องการรู้จักวิธีการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น รองลงมาคือมีความต้องการมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ เช่น แป้นพิมพ์ ความต้องการรู้วิธีการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ความต้องการรู้จักกับอุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและต้องการท่องเว็บไซต์เบื้องต้น ความต้องการรู้แหล่งการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและต้องการทราบถึงบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือ งานวิจัยครั้งนี้ได้พบว่า ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีลงไป และผู้สูงอายุที่มีรายได้ในปัจจุบันต่อเดือนตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปจะให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาทลงมาเช่นกัน

งานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ นี้ เป็นการศึกษาเรื่องการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างไปจากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องที่กล่าวมาข้างต้น โดยศึกษาผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำกว่าผู้สูงอายุในชมรม OPPY โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาและปริญญาตรี ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท โดยจะพบความแตกต่างไปจากงานวิจัยที่ศึกษาชมรม OPPY ได้แก่ ขณะที่ผู้สูงอายุในชมรม OPPY ซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงมีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ในสถาบันที่เปิดสอนมากกว่า เพราะพบว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือเรียนที่บ้านไม่ประสบความสำเร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการเรียน เพราะฐานะทางเศรษฐกิจเล็่ออำนวย ในทางตรงกันข้ามผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับรองลงมาจนถึงต่ำ กลับมี

ความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่บ้านมากที่สุด และมีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนโดยอาจไม่มีค่าใช้จ่ายและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าในระดับปานกลาง ขณะที่มีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่บริษัท/สถาบัน/องค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์โดยเสียค่าใช้จ่ายในระดับต่ำ

อย่างไรก็ตามงานวิจัยของพิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณถึงความคิดเห็นและความต้องการการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ เพื่อประโยชน์ในการจัดหาและให้บริการทางสังคมตามแนวทางสังคมสงเคราะห์เท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาในแง่มุมมองเชิงคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะของหลักสูตร เทคนิควิธีและกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ปัญหา อุปสรรค และผลสัมฤทธิ์ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้

ดังนั้นในการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับปานกลาง ของผู้วิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาแง่มุมมองเชิงคุณภาพของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับรองลงมาว่า ผู้สอนหรือผู้ออกแบบการสอนมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารไปใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อค้นพบจากการวิจัยในอดีตที่ศึกษาผู้สูงอายุกลุ่ม OPPY Club มาเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อต่อยอดความพยายามในการพัฒนาด้านการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุไปสู่สังคมวงกว้างต่อไป โดยอาศัยกลยุทธ์การสื่อสารมาเป็นตัวช่วยเสริมแรงให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น