บทที่ 6

กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้คือ ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ต่อเนื่องจากผลการวิจัยในบทที่ 5 ที่ผู้วิจัยได้ทราบถึงลักษณะขององค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุแล้ว ลำดับต่อไปผู้วิจัยต้องการศึกษาและวิเคราะห์การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในมุมมองของนักการสื่อสาร โดยอาศัยแนวคิดการสื่อสารทางการเรียนการสอนของ ลัดดา ศุขปรีดี (2546) เป็นหลักการพื้นฐานในการศึกษา

หากพิจารณาองค์ประกอบของการเรียนการสอนเทียบกับองค์ประกอบของการสื่อสารจะพบว่า "ผู้สอน" จะทำหน้าที่เป็น "ผู้ส่งสาร" โดยมี "ผู้เรียน" เป็น "ผู้รับสาร" และ "เนื้อหา" ที่ผู้สอนถ่ายทอดให้แก่ผู้เรียนเป็น "สาร" ซึ่งต้องอาศัย "สื่อการสอนและวิธีการสอน" เป็น "สื่อกลาง" ในการสื่อสาร

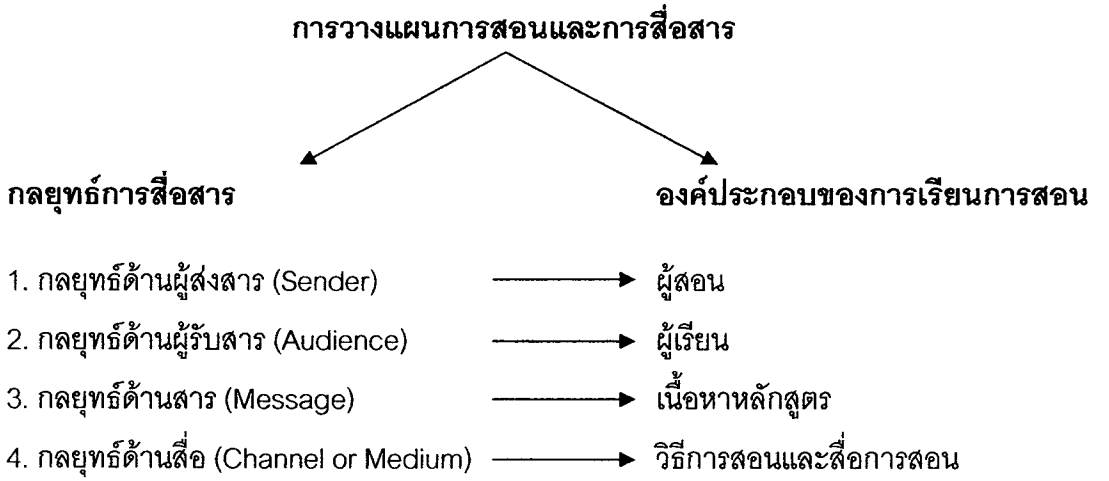
และหากพิจารณากระบวนการสื่อสาร นักการสื่อสารทราบดีว่า สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุให้นักการสื่อสารต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์

ในกระบวนการเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน ผู้สอนต้องคำนึงว่าจะสอนอย่างไรให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและประสบผลสำเร็จในการเรียนมากที่สุด โดยเฉพาะในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ ที่ผู้วิจัยพบว่ามีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการในการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าใจและเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทนี้ได้ ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและนำกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสารมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

ในบทนี้ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิจัยว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีการวางแผนการสื่อสารควบคู่ไปกับการวางแผนการสอนอย่างไรบ้าง และผู้สอนได้นำกลยุทธ์การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดลักษณะขององค์ประกอบในการ

สื่อสาร รูปแบบและเทคนิควิธีการสื่อสาร มาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสอนอย่างไร ซึ่งสามารถอธิบายกรอบแนวทางการศึกษาได้ตามภาพที่ 6.1 ดังนี้

ภาพที่ 6.1 กรอบแนวทางการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง



การวางแผนการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ในขั้นตอนการวางแผนการจัดอบรม เบื้องต้นผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งจะมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักเพื่อวางแผนและกำหนดลักษณะขององค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนการสอน รูปแบบและเทคนิควิธีการที่จะนำมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุด้วย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ได้มีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการสอนด้วย

"โครงการให้ความสำคัญกับการวางแผนมาก รวมถึงการนำเทคนิคการสื่อสารมาใช้ เพราะถ้าเราไม่วางแผนมาก่อน การสอนจะไม่มีประสิทธิภาพ" (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

แนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสาร

ผู้วิจัยพบว่าผู้สอนของโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารมาจาก 3 ช่องทางคือ

1) การศึกษาข้อมูลการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

ด้วยความที่การสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ในแวดวงการศึกษาหรือการฝึกอบรมในประเทศไทยและการสอนยังไม่แพร่หลายเท่าใดนัก ดังนั้นในการวางแผนการจัดอบรมโดยเฉพาะในครั้งแรกที่ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนยังไม่มีประสบการณ์ตรงมาก่อน ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นที่ผู้สอนควรจะต้องศึกษาข้อมูลจากโครงการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุอื่นๆ หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบข้อมูลและนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุของหน่วยงาน

ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการจัดโครงการอบรม ผู้รับผิดชอบโครงการเพียงบางท่านที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุจากงานวิจัยต่างๆ มาก่อน และบางท่านมีการศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์จากโครงการหรือสถาบันอื่นด้วย

ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการของ มรภ.จันทรเกษม ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคกลัวคอมพิวเตอร์ (Computer anxiety) ในผู้สูงอายุเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลมาจากงานวิจัยต่างประเทศ และนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อขจัดภาวะความกลัวหรือความวิตกกังวลของผู้เรียนในโครงการ

"พี่เคยอ่านงานวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุหลายท่านในปัจจุบันเป็นโรคกลัวคอมพิวเตอร์ กลัวว่ากดปุ่มผิดแล้วเครื่องจะพัง แล้วลูกหลานจะดุเอา แต่สิ่งที่เขาต้องการมากก็คือ อยากคุยกับลูกหลานรู้เรื่อง และอีกปัญหาที่เคยอ่านเจอคือ ถ้าลูกหลานสอนคอมพิวเตอร์ให้ บอกว่ากดปุ่มนี้สิ ทำอย่างนี้สิ ง่ายๆ เอง แต่สำหรับผู้สูงอายุมันจะไม่ใช่" (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรก ผู้รับผิดชอบโครงการของ PWD ก็ได้ศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับบุคคลทั่วไปจากหลักสูตรอื่นๆ ของสถาบันคอมพิวเตอร์เอกชนที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายผู้เรียน

คือ หลักสูตรของโรงเรียนสยามคอมพิวเตอร์และภาษา และหลักสูตรของ TK Park เพื่อนำมาปรับใช้ในการจัดอบรมให้ผู้พิการและผู้สูงอายุ แต่ไม่ได้ศึกษาหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

"เราได้ไปดูหลักสูตรของที่อื่น ไปเอาเอกสารของเขามาดู เช่น ที่สยามคอมพิวเตอร์และภาษา และ TK Park ซึ่ง 2 ที่นี้เก็บค่าเรียน ตอนนั้นเราไม่รู้หรอกว่ามีที่ไหนสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่เราก็รู้ว่าจะเอาหลักสูตรของคนทั่วไปแบบนั้นมาใช้กับผู้สูงวัยไม่ได้ เราก็เลยต้องเอามาปรับ" (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักนอกเหนือจากนั้น พบว่าไม่ได้มีการศึกษาข้อมูลจากโครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีอยู่แล้วหรืองานวิจัยอื่นๆ มาก่อนแต่อย่างใด

2) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้สอนจากการสอนคอมพิวเตอร์ในอดีต

ผู้วิจัยพบว่า ในขั้นตอนการวางแผนการจัดอบรมรุ่นแรกนั้น ผู้สอนส่วนใหญ่จะอาศัยความรู้และประสบการณ์ส่วนตัวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ของโครงการมากกว่าการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

โดยผู้สอนส่วนใหญ่ที่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยจะใช้ประสบการณ์จากงานประจำในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษามาประยุกต์ร่วมกับประสบการณ์จากการรับเป็นวิทยากรอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรสูงอายุในหน่วยงานต่างๆ ประกอบกับข้อมูลสถานการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่พอจะพบเห็นได้ในชีวิตประจำวันและสื่อต่างๆ มาใช้เป็นแนวทาง

"ไม่ได้ศึกษาจากโครงการหรืองานวิจัยอะไรเลย อาศัยความรู้และประสบการณ์ส่วนตัวที่เคยเป็นวิทยากรในการอบรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ และการสอนหลักสูตรภาคค่ำที่มีผู้สูงอายุมาร่วมเรียนด้วย เราก็จำได้ว่าผู้สูงอายุเขาแตกต่างจากผู้เรียนวัยอื่นยังไง" (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม, 2556)

หลังจากนั้น ทีมผู้สอนจะนำสิ่งที่สังเกตและประมวลได้มาพิจารณาและกำหนดแนวทางและทดลองจัดการอบรมรุ่นแรกของโครงการขึ้น เรียกได้ว่าเป็นรุ่นทดลองจัดอบรมเพื่อลองผิดลองถูก

3) ประสบการณ์และการประเมินผลโครงการอบรมในรุ่นแรก

ภายหลังการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุในรุ่นแรกของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ผู้สอนได้มีประสบการณ์หรือพบปัญหาในสภาพการสอนจริงอย่างหลากหลาย จากนั้นทีมผู้สอนก็จะนำมาประชุม วิเคราะห์ และพิจารณาแนวทางในการจัดอบรมที่เหมาะสมขึ้นในรุ่นต่อไป

"เราก็มีจัดอบรมรุ่นทดลองด้วยนะ แต่ปรากฏว่าสอนไปได้ช้ามาก คุณปรีดาสอนเองก็เริ่มท้อ แต่ปัญหาในครั้งนั้นก็ทำให้เราได้รู้ว่า คุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของผู้สอนคืออะไร" (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

จากตัวอย่างของทาง PWD ที่ได้พบแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุจากการทดลองจัดอบรม สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยพบจากการสัมภาษณ์ผู้สอนของโครงการอื่นๆ ว่า แนวทางในการจัดการอบรมที่ทุกโครงการนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนของตนคือ ผลที่ได้รับจากการประเมินโครงการและประสบการณ์ตรงในการสอนจริงในหลักสูตรที่แต่ละแห่งจัดขึ้นในครั้งแรกนั่นเอง

"ยอมรับว่าไม่ได้ไปดูที่อื่นเลยว่าเขาสอนยังไง เพราะภาระงานหลักค่อนข้างมาก แต่เพราะเราเคยจัดมา 3 ครั้งแล้วก็จะดูแนวทางจากประสบการณ์ที่เคยสอนในรุ่นก่อนหน้านี้เป็นหลัก" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม, 2556)

"เมื่อตอนจัดรุ่นแรกเราก็ใช้การประชุมปรึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการสอนร่วมกัน ซึ่งเหมือนเป็นรุ่นทดลอง พอมารุ่น 2 อาจารย์บางท่านก็จะมีประสบการณ์จากการสอนในรุ่นที่ 1 มาแล้ว พอเราได้แนวทางการสอนที่เหมาะสมก็นำมาปรับใช้ให้ดีขึ้นในรุ่นที่ 2 นี้" (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

เมื่อได้ทราบถึงแนวทางในการวางแผนการสอนและการสื่อสารของแต่ละโครงการ รวมทั้งพบว่าทุกโครงการมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุด้วย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในแต่ด้านตามที่กำหนดไว้ในภาพที่ 6.1 ดังนี้

1. กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร

ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการ ผู้วิจัยพบกลยุทธ์ด้านผู้สอน ดังนี้

1.1 กลยุทธ์ปริมาณของผู้สอน

จากความสำคัญของผู้ช่วยสอนที่กล่าวในบทที่ 5 แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่โครงการอบรมต้องวางแผนเรื่องปริมาณและคุณสมบัติของผู้ช่วยสอนให้ดี เพราะผู้ช่วยสอนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทั้งช่วยส่งเสริมศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนและลดอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียน ช่วยสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนและสร้างปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน

ผู้วิจัยพบว่ามีการนำกลยุทธ์ปริมาณของผู้ส่งสาร มาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ แบ่งได้เป็น 2 แบบแผน คือ

1) กรณีที่ไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอนได้ จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของ PWD กับ TK Park และมทร.พระนคร ทั้งสองแห่งไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอนในแต่ละครั้งได้ เพราะต้องขึ้นอยู่กับจำนวนอาสาสมัครที่มีจิตอาสามาเป็นผู้ช่วยสอน ผู้วิจัยพบว่าทางโครงการแก้ไขโดยผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้สอนหลัก และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะรับหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนเอง ซึ่งอย่างน้อยแต่ละโครงการจะพยายามหาผู้ช่วยสอนให้ได้ขั้นต่ำ 3 คนต่อห้องเรียน แสดงให้เห็นว่า ทั้งสองแห่งนี้ยังขาดกลยุทธ์ในการจัดหาผู้ช่วยสอนให้เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน

2) กรณีที่มีการกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอน จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของมรภ.จันทรเกษม ซึ่งเป็นจุดเด่นและข้อแตกต่างที่สำคัญจากโครงการอบรมอื่นๆ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านปริมาณของผู้ช่วยสอนอย่างชัดเจน ไว้ทั้งสิ้น 18 คน เนื่องจากในรุ่นที่ 2 เป็นการอบรม 2 ห้องเรียน จึงแบ่งผู้ช่วยสอนเป็นห้องเรียนละ 9 คน ได้แก่ นักศึกษาผู้ช่วยสอนห้องละ 7 คน และยังพบว่ามีการกำหนดสัดส่วนของผู้ช่วยสอนต่อผู้เรียนไว้อย่างชัดเจนคือ 1 คนต่อผู้เรียน 2-3 คนเท่านั้น รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอนไว้อย่างชัดเจนด้วยว่าผู้ช่วยสอนแต่ละคนดูแลผู้เรียนท่านใดบ้าง นอกจากนี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่นคือกำหนดให้มีอาจารย์ผู้ช่วยสอนห้องละ 2 คน ทำหน้าที่ดูแลภาพรวมและช่วยเหลือในเรื่องที่เกินความสามารถของนักศึกษาผู้ช่วยสอนด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนผู้ช่วยสอนของแต่ละโครงการมีความสัมพันธ์กับที่มาของผู้ช่วยสอน โดยขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ความสามารถในการจัดหาอาสาสมัครในกรณีที่ผู้ช่วยสอนมาจากจิต

อาสาโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือขึ้นอยู่กับงบประมาณที่จะเป็นแรงจูงใจในกรณีผู้ช่วยสอนมาจากการว่าจ้างหรือให้ค่าตอบแทน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจุบันโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นการดูแลผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการเรียนการสอนด้านผู้ช่วยสอนมาก ซึ่งน่าจะสืบเนื่องมาจากผู้สูงอายุระดับกลางส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ที่เอื้อต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย จึงต้องอาศัยผู้ช่วยสอนคอยให้คำแนะนำ และแม้ว่าโครงการที่มีงบประมาณให้ค่าตอบแทนผู้ช่วยสอนจะได้เปรียบกว่าโครงการที่ไม่มีงบประมาณต้องรออาสาสมัครเท่านั้น แต่ทุกโครงการก็ตระหนักถึงความสำคัญจำเป็นและพยายามเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนเพื่อลดสัดส่วนผู้เรียนต่อผู้สอนให้น้อยลงเรื่อยๆ โดยบางโครงการมีเป้าหมายอยากจะพัฒนาให้สามารถประกบผู้เรียนในสัดส่วน 1 ต่อ 1 ได้ในอนาคต

1.2 กลยุทธ์การกำหนดคุณสมบัติผู้สอน

ผู้รับผิดชอบโครงการมีการกำหนดคุณสมบัติ และคัดเลือกผู้สอนหรือผู้ส่งสารของโครงการ ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สอนที่ผู้รับผิดชอบโครงการแต่ละแห่งได้กำหนดไว้ดังนี้

ตารางที่ 6.1 คุณสมบัติของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

คุณสมบัติของผู้สอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทรเกษม
<u>ผู้สอนหลัก</u>			
- ใจเย็นและมีความอดทนสูง	✓	✓	✓
- เข้าใจลักษณะของผู้เรียน โดยเฉพาะข้อจำกัดของผู้สูงอายุ	✓	✓	✓
- มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน	✓	✓	✓
- ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์มาก่อน	✓	✓	✓
- ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุมาก่อน	✓	—	—

ตารางที่ 6.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของผู้สอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทรเกษม
ผู้สอนหลัก			
- ผู้สอนต้องมีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ที่ดี	–	–	✓
- ผู้สอนต้องเป็นบุคลากรของหน่วยงาน	–	✓	✓
ผู้ช่วยสอน			
- ใจเย็นและมีความอดทนสูง	✓	✓	✓
- เข้าใจลักษณะของผู้เรียน โดยเฉพาะข้อจำกัดของผู้สูงอายุ	–	✓	✓
- มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน	✓	✓	✓
- ต้องมีบุคลิกที่สุภาพเรียบร้อย	–	✓	✓
- มีใจรักและชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุ	–	–	✓

1.2.1 คุณสมบัติของผู้สอนหลัก

ผู้วิจัยพบว่า คุณสมบัติของผู้สอนหลักที่ทุกโครงการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ 1) ผู้สอนต้องใจเย็นมากกว่าการสอนผู้เรียนทั่วไป และเข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ที่ว่าผู้สูงอายุจะเรียนรู้ช้าและลืมง่าย ดังนั้นผู้สอนต้องพร้อมที่จะสอนช้าๆ พูดซ้ำๆ ย้ำเตือนเรื่องเดิม และตอบคำถามซ้ำๆ ได้ คุณสมบัติที่สำคัญรองลงมาและโครงการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ผู้สอนต้องมี คือ 2) ผู้สอนต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่จะสอน และ 3) ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์มาก่อนเป็นอย่างน้อย

"เราเน้นหาผู้สอนที่เป็นผู้พิการเพราะว่าเขาย่อมเข้าใจอุปสรรคของผู้เรียนได้ดีที่สุด ส่วนคุณสมบัติหลักที่โครงการเรามองหาเป็นอันดับแรก คือผู้สอนที่มีความใจเย็น พร้อมที่จะสอนช้าๆ และพูดซ้ำๆ ย้ำเตือนเรื่องเดิมได้ ส่วนความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เราให้ความสำคัญรองลงมา เพราะเรื่องที่ต้องสอนมันเป็นระดับพื้นฐาน ผมมั่นใจว่ามีหลายคนที่มีความรู้เพียงพอที่จะสอนได้" (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

"ผู้สอนหลักในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุจะเป็นอาจารย์ของเราเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์จากสาขาวิชาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เพราะปกติจะได้สอนปฏิบัติคอมพิวเตอร์มากกว่าสาขาอื่น" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

"โครงการได้เชิญอาจารย์ในคณะมาช่วยสอน ซึ่งอาจารย์ทุกท่านเป็นผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพียงพออยู่แล้ว โดยจะคัดเลือกอาจารย์ที่มีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ที่ดี เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำศัพท์เทคนิค ใจเย็น สามารถควบคุมการสอนให้ไปได้ช้าๆ เท่าที่ผู้เรียนจะรับได้" (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

สำหรับอายุของผู้สอนหลักนั้น ผู้วิจัยพบว่า แต่ละโครงการไม่ได้มีการกำหนดอายุของผู้สอนหลักไว้อย่างชัดเจน แต่จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้สอนหลักส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-45 ปี ซึ่งไม่ได้อยู่ในวัยเดียวกันกับผู้เรียน

1.2.2 คุณสมบัติของผู้ช่วยสอน

ผู้วิจัยพบว่าจะยึดตามคุณสมบัติของผู้สอนหลักและเพิ่มเติมคุณสมบัติที่ต้องเน้นย้ำบางข้อได้แก่ 1) ต้องอดทน ใจเย็นมาก และควบคุมอารมณ์ได้ดี ตอบคำถามซ้ำๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยสอนนั้นต้องใกล้ชิดผู้เรียนมากที่สุด 2) ต้องมีความรู้และสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ในหัวข้อที่สอนได้ดี และประเด็นที่เพิ่มเติมเข้ามา คือ 3) ต้องมีบุคลิกที่สุภาพเรียบร้อย และ 4) มีใจรักและชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุ

"เคยมีเคสหนึ่ง นักศึกษาไปเรียกผู้สูงอายุว่า ลุง และพูดคุยไม่ค่อยสุภาพ ปรากฏว่าผู้เรียนคนนั้นเป็นถึง ผอ.ของทางมหาวิทยาลัย บางคนก็บอกว่า ถามบ่อยจังเมื่อกี้เพิ่งถามไปเอง เราก็ต้องกำชับว่าต้องใจเย็นๆ อย่าใส่อารมณ์ คือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นความรู้ของนักศึกษานั้นสามารถสอนได้อยู่แล้ว แต่เรื่องบุคลิกภาพและการแสดงออกทางอารมณ์ต้องกำชับกันเป็นพิเศษ" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

"นักศึกษาผู้ช่วยสอนบางคนเคยช่วยในรุ่น 1 มาแล้ว พอรุ่นนี้ก็สมัครใจมาช่วยอีก เขาให้เหตุผลว่าชอบ สนุก และสนใจในด้านนี้ พี่สังเกตดูเขาก็ไม่เบื่อนะที่ต้องมาคอยสอนผู้สูงอายุ" (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

1.3 กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของผู้สอน

การเตรียมความพร้อมของผู้สอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนั้น ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และความพร้อมด้านวิธีการสอน ได้ผลการวิจัยดังนี้

ผู้สอนหลัก

ผู้วิจัยพบว่า ผู้สอนหลักของทุกโครงการมีความพร้อมในด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ทุกท่านจบการศึกษาด้านเทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ หรือด้านการสื่อสารมาทั้งสิ้น ซึ่งนับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่สอนคือด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการสอนระดับเบื้องต้นแล้ว

ด้วยข้อจำกัดของโครงการของสถาบันการศึกษาที่ว่า ในการคัดเลือกผู้สอนต้องตั้งต้นจากอาจารย์ประจำของสถาบันการศึกษานั้นๆ ซึ่งอาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ดังนั้นในการจัดอบรมรุ่นแรก ผู้รับผิดชอบโครงการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหลักในด้านวิธีการสอนผู้สูงอายุ

วิธีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหลักคือ การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ให้คำปรึกษา และกำหนดแนวทางการสอนร่วมกันว่าผู้สูงอายุน่าจะมีลักษณะการเรียนรู้อย่างไร และผู้สอนหลักควรมีแนวทางหรือเทคนิควิธีในการสื่อสารกับผู้เรียนอย่างไรบ้าง

การสอนในครั้งแรกจึงเป็นเหมือนการลองผิดลองถูก เพื่อให้ผู้สอนของโครงการได้เรียนรู้แนวทางที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์จริงในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

"อาจารย์ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้เคยมีประสบการณ์การสอนผู้สูงอายุ เมื่อตอนจัดรุ่นแรกเราก็ใช้การประชุมปรึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการสอนร่วมกัน เพื่อให้ผู้สอนมีเทคนิควิธีในการสอนที่เหมาะสมกับการสอนผู้สูงอายุ" (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

จากนั้นในการจัดอบรมรุ่นต่อๆ มา ผู้สอนหลักแต่ละคนก็จะนำประสบการณ์ส่วนตัวมาปรับปรุงและวางแผนการสื่อสารในการเรียนการสอนให้ดีขึ้น โดยพบว่า ในการจัดอบรมรุ่นต่อๆ มา ผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนคร จะไม่ไปก้าวก่ายและเจาะจงแนวทางการสอนให้ เพราะถือว่าแต่ละท่านมีประสบการณ์มาแล้ว จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนคร ระบุว่า

"เนื่องจากทีมผู้สอนของโครงการ ส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์ท่านเดิมจากรุ่นก่อนหน้า ซึ่งมีการสอนที่เหมาะสมอยู่แล้ว เราก็เลยไม่ได้ไปจุกจิกอะไรตรงนั้น" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

ผู้ช่วยสอน

สำหรับผู้ช่วยสอนที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่จัดการอบรม ผู้วิจัยพบว่าแต่ละโครงการจะมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาผู้ช่วยสอนในด้านวิธีการสอนผู้สูงอายุ รวมไปถึงการวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพด้วย

วิธีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนคือ การประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลโครงการ ลักษณะและข้อจำกัดของผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ บทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอน แนวทางการให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียน การวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้ช่วยสอนทราบว่าควรมีแนวทางหรือเทคนิควิธีในการสื่อสารกับผู้เรียนอย่างไรบ้าง

"ตอนประชุมเตรียมงานผู้ช่วย เราให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพมาก เริ่มจากต้องหาคนที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แล้วเราก็ต้องกำชับอีกทีว่าให้รักษามารยาท รวมทั้งเรื่องอารมณ์ว่า ต้องใจเย็นๆ อย่าใส่อารมณ์กับผู้สูงอายุเด็ดขาด คือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นความรู้ของนักศึกษานั้นสามารถสอนได้อยู่แล้ว แต่เรื่องบุคลิกภาพและการใช้อารมณ์ก็ต้องบอกกล่าวกัน" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

"การเตรียมผู้ช่วย เริ่มตั้งแต่ตอนรับสมัครเลย คือเราจะเล่าสถานการณ์ บทบาทหน้าที่ ข้อจำกัด และปัญหาจากรุ่นที่ 1 ให้นักศึกษาฟังว่าสนใจไหม ซึ่งจะทำให้เราได้นักศึกษาที่มีจิตอาสาและรักในงานแบบนี้จริงๆ จากนั้นก่อนการอบรม 1 วัน เราจะเรียกทีมผู้ช่วยทั้งหมดมาประชุมเพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติ" (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

จากการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนเป็นอย่างดีในโครงการของมรภ.จันทรเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการเล่าว่า จากผลการประเมินจึงได้รับคำชมเชยจากผู้สูงอายุในเรื่องผู้ช่วยสอนเป็นอย่างมาก

ในขณะเดียวกันสำหรับโครงการของ PWD ซึ่งผู้ช่วยสอนได้มาจากจิตอาสาจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักจะได้พบกับผู้ช่วยสอนเป็นครั้งแรกในวันที่จัด

อบรมเลย ดังนั้นจึงไม่มีโอกาสได้ชี้แจง สร้างความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมให้ผู้ช่วยสอน ซึ่ง คุณเทิดเกียรติ ผู้สอนหลักของโครงการ PWD ได้เล่าถึงปัญหาที่เคยเกิดขึ้นจากข้อจำกัดดังกล่าวว่า

"ครูเจอปัญหาเพราะผู้ช่วยสอนหลายครั้ง การสอนก็เหมือนการร้องเพลง ถ้าลูกคู่ไม่เคยซ้อมด้วยกันเลย เวลาร้องมันก็จะขัดกัน" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจกับผู้ช่วยสอนก่อน ส่งผลกระทบที่สำคัญต่อการสอนผู้สูงอายุ คือ โดยปกติในการสอนผู้สูงอายุ ผู้สอนหลักจะมีการจำกัดขอบเขตเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุหรือเท่าที่ผู้สูงอายุควรรู้ และนำไปใช้งานได้จริง แต่ระหว่างการสอนหลายๆ ครั้งที่ผู้ช่วยสอนสอนผู้สูงอายุในเนื้อหาที่ลงลึกเกินขอบเขตที่ผู้สอนหลักกำหนดหรือสอนเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากหลักสูตร ซึ่งหากเป็นเนื้อหาที่ซับซ้อนหรือยากเกินไปก็ทำให้ผู้สูงอายุสับสนและไม่สามารถเรียนรู้เรื่องนั้นๆ ได้ หรือบางครั้งผู้ช่วยสอนบอกวิธีปฏิบัติหรือเทคนิคการใช้งานอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากที่ผู้สอนหลักอธิบายไป ก็อาจทำให้ผู้เรียนสับสน เกิดคำถามตามมาว่า ทำไม เพราะอะไร แต่ละวิธีแตกต่างกันอย่างไร แล้วทำไมผู้สอนหน้าชั้นไม่สอนวิธีนี้ เป็นต้น ทั้งนี้ จิตอาสาบางคนมีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มาก บางครั้งได้อธิบายในเรื่องที่ซับซ้อนเกินไปหรือใช้เทคนิคที่ตนเองคุ้นเคยมาสอนผู้สูงอายุ

ปัญหาที่ตามมาคือทำให้ผู้สอนหลักควบคุมกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนได้ยาก เมื่อผู้เรียนคนใดคนหนึ่งเกิดปัญหา ข้อสงสัย หรือตามไม่ทัน ผู้สอนก็ไม่สามารถก้าวไปเรื่องต่อไปได้ ทำให้การเรียนการสอนช้าลงและสอนเนื้อหาได้ไม่ครบตามแผนการสอน

"ผู้ช่วยสอนจำเป็นมาก ถ้าสามารถประกบผู้เรียนได้ 1 ต่อ 1 ยิ่งดี แต่อย่างไรก็ตาม ครูเห็นว่าเรื่องจำนวนผู้ช่วยสอนที่มากหรือน้อยยังไม่สำคัญเท่าความเข้าใจที่ตรงกันของผู้สอนหลักหน้าชั้นกับผู้ช่วยสอนในเรื่องวิธีการสอนและขอบเขตของเนื้อหา เพราะถ้าไม่สอดคล้องกัน ก็ทำให้เกิดปัญหาตามมา โดยถ้าเกิดปัญหามากจริงๆ ก็จะพยายามส่งสัญญาณให้ผู้ช่วยสอนทราบ" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุมาก เพื่อให้ผู้สอนทำงานสอดประสานกันได้อย่างลงตัวและตรงตามแผนการสอนที่ผู้สอนหลักได้เตรียมไว้ โดยในการประชุมนั้น ผู้สอนหลักควรชี้แจง

ข้อมูลโครงการ ลักษณะและข้อจำกัดของผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ บทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอน วิธีการสอน ขอบเขตของเนื้อหา และแนวทางการให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียน รวมทั้งการวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพด้วย

1.4 กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น

ผู้วิจัยพบกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่นที่ผู้สอนนำมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ในการเรียนการสอนดังนี้

1) ผู้สอนต้องให้การยอมรับว่าผู้เรียนเป็นผู้สูงอายุที่มีทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิสูงกว่า ไม่ควรถือตัวว่าเป็นครู แต่ควรระลึกว่าตนเองเป็นเพียงผู้ที่มาแนะนำในเรื่องที่ผู้เรียนไม่มีประสบการณ์และไม่รู้วิธีใช้มาก่อนเท่านั้น

2) ผู้สอนส่วนใหญ่เริ่มต้นแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้เรียนด้วยการเป็นฝ่ายกล่าวสวัสดีผู้เรียนก่อน

3) ผู้สอนส่วนใหญ่เป็นฝ่ายแนะนำตัวกับผู้เรียนก่อน เพื่อให้ผู้เรียนกล้าเข้าถึงผู้สอน

4) ผู้สอนมีแบบแผนของการใช้คำแทนตัวกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุแบ่งได้ตามรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

4.1) การสื่อสารภายในชั้นเรียน ผู้วิจัยพบคำแทนตัวใน 2 รูปแบบคือ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนไม่มากนัก ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า "ผม" และผู้หญิงจะใช้ว่า "ดิฉัน" เรียกแทนผู้สูงอายุโดยรวมว่า "ท่าน" และเรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย "คุณ" และตามด้วยชื่อ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนมากพอสมควร ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า "ผม" และผู้หญิงจะใช้ว่า "หนู" เรียกแทนผู้สูงอายุโดยรวมว่า "ท่าน" และเรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย "คุณ" และตามด้วยชื่อ

4.2) การสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยพบคำแทนตัวใน 2 รูปแบบคือ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนไม่มากนัก ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า "ผม" และผู้หญิงจะใช้ว่า "หนู" เรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย "คุณ" และตามด้วยชื่อ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนมากพอสมควร เช่น นักศึกษาผู้ช่วยสอน ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า "ผม" และผู้หญิงจะใช้ว่า "หนู" เรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วยคำลำดับญาติได้แก่ "คุณลุง" "คุณป้า" หรือ "คุณน้า" "คุณอา" ตามความเหมาะสม

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การใช้คำแทนตัวของผู้สอนนั้นมีปัจจัยเรื่องระยะห่างของอายุของผู้เรียนกับผู้สอน และเพศเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

5) ในการมอบหมายงานหรือต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติสิ่งใด ผู้สอนจะไม่ใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการออกคำสั่งกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ และจะปรับน้ำเสียงและเลือกใช้คำที่นุ่มนวลและสื่อความหมายไปในเชิงขอความร่วมมือมากกว่า เช่น "รบกวนทุกคนเปิดคอมพิวเตอร์อีกครั้งครับ"

6) การประเมินค่าผลงาน กรณีที่ผู้เรียนต้องปรับปรุงหรือปฏิบัติไม่ได้ ผู้สอนจะต้องไม่แสดงอาการหรือคำพูดที่ทำให้ผู้สูงอายุเสียกำลังใจ ในทางตรงกันข้ามผู้สอนจะต้องสื่อสารเพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้สูงอายุ เช่น พูดว่า "ลองทำเลยครับ" "ไม่เป็นไรครับ" "ลองใหม่นะครับ" และกรณีให้คำชมเชย เช่น "วาดสวยมากครับแสดงว่าใช้เม้าส์ได้คล่องแล้ว" "ข้อมูลที่ส่งอีเมลมาเป็นประโยชน์มากครับ" ซึ่งการสื่อสารเหล่านี้จะช่วยลดความเครียดและความกดดันระหว่างเรียน รวมทั้งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวผู้สูงอายุเองด้วย

2. กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร

2.1 กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียน

จากการสัมภาษณ์ผู้สอนและการเข้าสังเกตการณ์การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า ทั้ง 3 โครงการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านผู้เรียนมาเป็นอันดับแรก โดยในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ ทั้งการวางแผนการดำเนินโครงการ การวางแผนการอบรมหรือการสอน การกำหนดองค์ประกอบในการเรียนการสอนทุกองค์ประกอบมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้เรียนและคำนึงถึงเป้าหมายในการเรียนของผู้เรียนเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ยังพบว่าทุกโครงการมีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนด้วย โดยใช้วิธีการสอบถามจากผู้สูงอายุที่โทรศัพท์เข้ามาสมัคร ว่าต้องการเรียนเนื้อหาเรื่องใดบ้าง แล้วนำมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาในการอบรมรุ่นนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการสอบถามผู้สูงอายุที่มาเข้าเรียนในการอบรมแต่ละครั้ง ใช้ทั้งการพูดคุยสอบถามโดยตรง และการใช้แบบสำรวจความต้องการ จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในรุ่นต่อไป

"ถามผู้เรียนตอนโทร.เข้ามาสมัครว่าอยากเรียนอะไร เราไม่ได้มีการศึกษาจริงจัง เราอยากทำนะ แต่ไม่มีเวลาสำรวจความต้องการก่อนการจัดในครั้งแรก แต่ถ้าเป็นครั้งต่อๆ ไปหลังจากนี้

เราก็จะมีข้อมูลแล้ว เพราะเราได้ทำแบบสำรวจความต้องการให้เค้ากรอก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในรุ่นถัดไป" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

3. กลยุทธ์ด้านสาร

3.1 กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหา

เบื้องต้นผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการจะมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการสอน และกำหนดหัวข้อเนื้อหาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ

จากวัตถุประสงค์ของการสอน ผู้วิจัยเห็นว่า ขอบเขตของคำว่าระดับเบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นไม่สามารถระบุให้ชัดเจนตายตัวได้ ดังนั้นเนื้อหาและขอบเขตของเนื้อหาในการสอนผู้สูงอายุนั้นย่อมมีความแตกต่างกันตามการพิจารณาของผู้ที่มีบทบาทกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลต่อว่าในขั้นตอนการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การสอนและเหมาะสมกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรอย่างไร

ผู้วิจัยพบว่า กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่วงเวลา ซึ่งมีแนวทางการกำหนดเนื้อหาที่แตกต่างกัน คือ

ช่วงที่ 1 ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรกของหน่วยงาน : Sender-oriented

ในการจัดอบรมครั้งแรก ทีมผู้สอนส่วนใหญ่ไม่ได้มีการศึกษาความต้องการหรือเป้าหมายของผู้สูงอายุ แต่จะมีการประชุมผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักโดยร่วมกันพิจารณาและประเมินจากประสบการณ์เดิมและข้อมูลสถานการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่พอจะพบเห็นได้ในชีวิตประจำวันจากเอกสารและสื่อต่างๆ ว่าเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับเบื้องต้นของผู้สูงอายุควรมีอะไรบ้าง จากนั้นจึงนำไปจัดการสอนในรุ่นแรก ซึ่งการกำหนดเนื้อหาในช่วงเวลานี้ยึดตามแนวทางของผู้ส่งสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Sender-oriented

ช่วงที่ 2 การจัดอบรมในรุ่นที่ 2 เป็นต้นมา : Audience-oriented

เริ่มต้นจากการประเมินผลโครงการในรุ่นแรก ทีมผู้สอนได้มีการสอบถามถึงความต้องการหรือเป้าหมายในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และความพึงพอใจในการเรียนการสอนด้านต่างๆด้วย เพื่อนำผลการประเมินและการสำรวจดังกล่าวมาพิจารณาและสร้างเป็นข้อสรุปด้านเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในรุ่นต่อไป ซึ่งการกำหนดเนื้อหาในช่วงเวลานี้ยึดตามแนวทางของผู้รับสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Audience-oriented

ในการกำหนดเนื้อหาของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้สอนจะพิจารณาถึงปัจจัยในการกำหนดเนื้อหา ดังนี้

1) **ความต้องการในการใช้งานของผู้สูงอายุ** ซึ่งวิธีที่จะสำรวจได้ง่ายที่สุดคือการสอบถามจากผู้สูงอายุที่มาเรียนในโครงการแล้วนำไปพิจารณาปรับปรุงในรุ่นต่อไป

"เราได้พยายามสอบถามว่าผู้สูงอายุในรุ่นที่แล้วว่าสนใจเรียนเรื่องอะไร แล้วเรื่องไหนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเรียนเหมือนกัน" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

2) **ความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุและการนำไปใช้งานได้จริง** (Message selection) ซึ่งผู้สอนเป็นผู้พิจารณาและประเมินความจำเป็นโดยใช้ประสบการณ์และข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในปัจจุบัน

"เราจะมาดูว่าหน้าตาของวินโดวส์จะมีส่วนประกอบอะไรบ้าง เริ่มที่ด้านซ้ายมือของท่านก็จะมีรูปภาพเล็กๆ ที่เราเรียกว่าไอคอน ก็เป็นตัวแทนของพวกโปรแกรมต่างๆ ที่เราได้บรรจุลงไปในเครื่อง ...ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องรู้ว่าทุกไอคอนมันคืออะไร เดี๋ยวเราดูเฉพาะที่เราต้องใช้ก็แล้วกันนะคะ..." (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

"ต้องเลือกเฉพาะเรื่องที่จำเป็นต่อการใช้งานพื้นฐานจริงๆ ตัวอย่างที่เพิ่งผ่านมาคือ เราเพิ่งตัดเนื้อหาเรื่อง Microsoft Word ออกจากหลักสูตรเบื้องต้น เพราะเราเห็นว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องใช้งานเอกสารและด้วยเรื่องเวลาที่ลดลงเหลือ 2 วันด้วย" (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

"ต้องสอนในเรื่องที่ผู้สูงอายุจะนำไปใช้ได้จริง เพราะไม่งั้นจะเรียนไปทำไม" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

3) **ความยาก-ง่ายของเนื้อหา** ผู้สอนจะต้องพิจารณาถึงสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาเรื่องนั้นๆ คือต้องไม่ยากหรือซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ โดยอาจใช้ประสบการณ์จากการสังเกตพฤติกรรมการเรียนของผู้สูงอายุในชั้นเรียน

"เนื้อหาเฟซบุ๊กที่กำหนดไว้ในตอนแรก เป็นไปตามจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ในขั้นพื้นฐานได้ และเนื้อหาต้องเข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป แค่การเปลี่ยนรูปภาพ กดไลค์ ตั้งสถานะ แต่เมื่อสอนจริง ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ไว จึงเพิ่มเนื้อหาในระดับที่ยากขึ้น และเสริมบางเทคนิคในการใช้งาน เช่น การตั้งค่าส่วนตัว การเปลี่ยนชื่อ และการสร้างเพจ เนื่องจากมีผู้สูงอายุหลายท่านแจ้งมาว่าอยากขายของผ่านเฟซบุ๊กได้" (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

"โดยต้องเป็นเนื้อหาที่ไม่ซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สูงอายุจะทำความเข้าใจได้ อย่างที่บอกห้ามยกทฤษฎีมากสอน" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

4) **ปริมาณของเนื้อหา** ผู้สอนต้องคาดคะเนสัดส่วนเนื้อหาของหลักสูตรให้สามารถเหมาะสมกับระยะเวลาในการจัดอบรม คือสอนได้ครบตามระยะเวลา โดยในโครงการอบรมระดับนี้แทบทั้งหมดจัดเป็นหลักสูตรเร่งรัดเพียง 1-2 วัน สิ่งสำคัญต้องตระหนักว่าผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเรียนแต่ละเรื่องมากกว่าผู้เรียนทั่วไป

"จากปัญหาในรุ่นที่ 1 ผู้สอนมีข้อสรุปร่วมกันในด้านเนื้อหาว่า เนื้อหาที่เราจัดอบรมในรุ่น 1 นั้น มากเกินความจำเป็นของผู้สูงอายุและมากเกินกว่าจะสอนได้จบในระยะเวลาอบรม 3 วัน" (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

5) **ความยืดหยุ่นในการนำเนื้อหาที่กำหนดไปใช้** ในระหว่างการเรียนการสอนจริงผู้สอนไม่สามารถยึดเนื้อหาตามหลักสูตรได้ทั้งหมด แต่ควรคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ผู้สอนต้องคำนึงถึงในการนำเนื้อหาที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ไปใช้ในการสอนแต่ละครั้งนั้น ขั้นแรกคือ ผู้สอนจะพยายามประเมินความรู้และทักษะพื้นฐานของผู้เรียน

ก่อนเริ่มสอน ด้วยการสอบถามผู้เรียน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของระดับความรู้พื้นฐานของผู้เรียนกับเนื้อหาที่จัดเตรียมไว้

"แต่ปัญหาที่พบคือ ผู้เรียนบางคนก็ไม่ตอบตามความเป็นจริงหรือบอกความจริงไม่หมด เช่น ผู้สอนถามว่าใครเคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนแล้วบ้าง บางคนก็ตอบว่าเคยใช้ทั้งที่ความเป็นจริงคือที่บ้านแค่มีคอมพิวเตอร์แต่ตัวเองแค่เดินผ่านไปมาไม่เคยใช้มาก่อน เป็นต้น" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ในระหว่างการเรียนการสอนจริง ผู้สอนจำเป็นต้องผู้สอนต้องสังเกตผู้เรียนตลอดเวลาเพื่อการประเมินความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการสังเกตหรือสอบถาม แล้วพิจารณาเนื้อหาตามปัจจัยทั้ง 4 ข้อข้างต้นอีกครั้ง โดยอาจผู้สอนอาจจะต้องเพิ่มเติมหรือตัดเนื้อหาบางส่วนตามความเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ผู้เรียนมากกว่ากลยุทธ์สาร

"ครูมีหน้าที่กำหนดเนื้อหาและขอบเขตของเนื้อหาที่จะนำมาสอนในแต่ละหลักสูตร แต่ที่สำคัญอย่ายึดติดกับเนื้อหาที่กำหนดไว้มากไป ผู้สอนสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอด ต้องดูผู้เรียนในชั้นเรียนด้วยว่ารับไหวหรือไม่" (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

3.2 กลยุทธ์การออกแบบสาร

ผู้สอนนำกลยุทธ์การออกแบบสารมาใช้ต่อจากกลยุทธ์การกำหนดเนื้อหา ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีแนวทางของกลุทธ์แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาเช่นเดียวกันคือ ช่วงที่ 1 ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรกของหน่วยงาน ใช้แนวทางของผู้สอนเป็นสำคัญ (Sender-oriented) และช่วงที่ 2 การจัดอบรมในรุ่นต่อมา ใช้แนวทางของผู้เรียนเป็นสำคัญ (Audience-oriented)

จากการศึกษาการออกแบบสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้พบเทคนิคสำคัญในการออกแบบเนื้อหาคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ดังนี้

1. **ความง่าย** ผู้สอนต้องกำหนดและออกแบบเนื้อหาที่จะนำเสนอในเอกสารและคำพูดที่ใช้อธิบายให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจเป็นสำคัญ เพราะผู้สูงอายุมีความสามารถรับเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ค่อนข้างน้อย

"เนื้อหาเฟซบุ๊กที่กำหนดไว้ในตอนแรก เป็นไปตามจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ในขั้นพื้นฐานได้ และเนื้อหาต้องเข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป แค่การเปลี่ยนรูปภาพ กดไลค์ ตั้งสถานะ" (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

2. **เนื้อหาที่มีการเปรียบเทียบกับเรื่องใกล้ตัวหรือสิ่งที่ผู้เรียนคุ้นเคย** (Analogy) เพื่อให้ผู้เรียนการการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ซึ่งจะช่วยในการจดจำเช่น การเปรียบเทียบเรื่องโฟลเดอร์ที่ใช้บันทึกข้อมูลกับตระกร้าใส่ของ

"ลองจินตนาการดูครับว่า เรามีตะกร้า 2 ใบ แล้วเราจะแบ่งของจากตะกร้าหนึ่งไปอีกตะกร้าหนึ่ง แต่ตอนนี้ตะกร้าเราวางซ้อนกันอยู่ใช่มั้ยครับ ทำให้เราหยิบของใส่ไม่สะดวก เมื่อเช้าเราเรียนไปแล้วว่าสามารถเลื่อนหน้าต่างไปมาได้ ทุกท่านลองเลื่อนเลยครับ ฝึกเลื่อนไปมาไม่ให้หน้าต่างเราซ้อนทับกัน ทีนี้ให้เราคลิกเลือกไฟล์ที่เราต้องการก๊อปปี้ให้เพื่อน ซึ่งไฟล์นั้นจะกลายเป็นสีฟ้า แล้วโยนของจากตะกร้าใบแรกไปใบที่สองเลยครับ" (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

หรือการเปรียบเทียบข้อแตกต่างของคอมพิวเตอร์กับเครื่องพิมพ์ดีด เช่น

"คอมพิวเตอร์ทำอะไรได้บ้าง ถ้าในเรื่องของงานเอกสาร ท่านก็คงเคยใช้เครื่องพิมพ์ดีด แต่ทีนี้ถ้าพิมพ์ผิดทำไงคะ ก็ต้องดึงกระดาษแผ่นนั้นทิ้งไปเลยใช่ไหมคะ แต่ถ้าใช้คอมพิวเตอร์หรอ เราแก้ไขได้ เราตรวจสอบก่อนได้ เราตกแต่งสี เราลากเส้น เราขยายให้มันใหญ่ได้ จะพิมพ์สำเนากี่แผ่นก็ได้" (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

กรณีของการสอนให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ ผู้สอนของมรภ.จันทรเกษมได้ใช้การเปรียบเทียบเนื้อหากับเรื่องใกล้ๆ ตัว เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น เช่น การเปรียบเทียบผู้ใช้คอมพิวเตอร์กับจอมยุทธ์ ซึ่งต้องมีการใช้อุปกรณ์ในการท่องโลกไซเบอร์ที่เปรียบเทียบได้กับอาวุธในการท่องยุทธภพ

ภาพที่ 6.2 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้การเปรียบเทียบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กับอาวุธประจำกายของจอมยุทธ์

ภาพที่ 6.3 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้การเปรียบเทียบ Desktop ของคอมพิวเตอร์ กับโต๊ะทำงานของผู้เรียน

4. กลยุทธ์ด้านสื่อ

สำหรับกลยุทธ์ด้านสื่อนี้ ผู้วิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นคือ กลยุทธ์ด้านวิธีการสอน และกลยุทธ์สื่อการสอน ได้ผลการวิจัยดังนี้

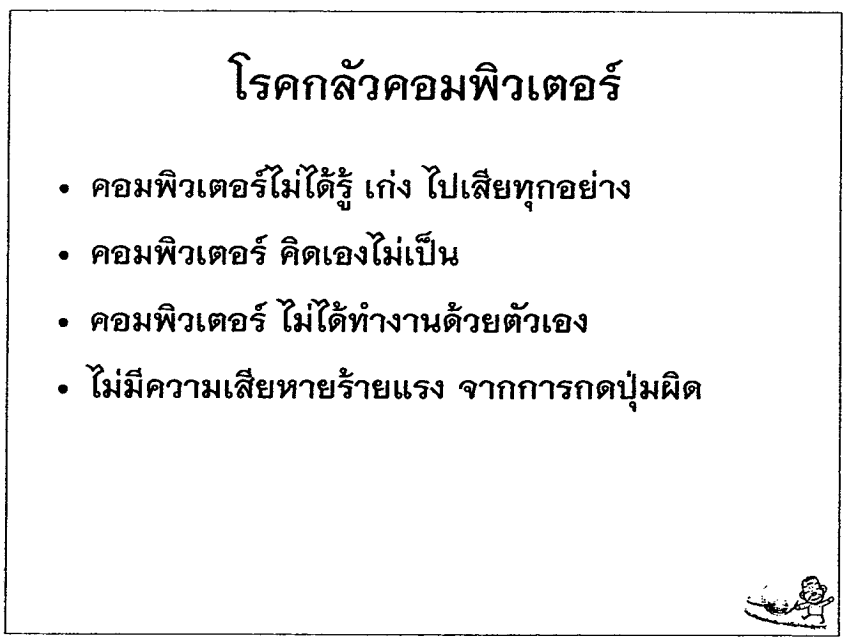
<u>ด้านวิธีการสอนหรือการถ่ายทอดเนื้อหา</u>

4.1 กลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

ผู้สอนใช้วิธีการสอนด้วยอธิบายข้อเท็จจริงและความเป็นเหตุเป็นผลให้ผู้เรียนเข้าใจ เพื่อช่วยปรับทัศนคติหรือมโนทัศน์ที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะโรคกลัวคอมพิวเตอร์ ก่อนการเริ่มต้นเนื้อหาหลัก และยกข้อความแสดงเหตุผลเพื่อปรับทัศนคติให้ผู้เรียนเอาชนะความกลัวหรือความกังวลใจและปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ใหม่ว่า ความจริงแล้วคอมพิวเตอร์ไม่ได้น่ากลัวอย่างที่คิด ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีบางโครงการที่นำกลยุทธ์นี้มาใช้

"สามวันต่อจากนี้ เราจะต้องทำให้คอมพิวเตอร์กลายเป็นของใช้ในชีวิต ประจำวันของเราให้ได้ เหมือนเครื่องซักผ้า เหมือนตู้เย็นที่บ้านเรา ไม่ใช่เป็นวัตถุลึกลับที่ตั้งอยู่บนโต๊ะแล้วเราก็ไม่กล้าใช้เพราะกลัวลูกดุ หลังจากนี้ต้องไม่เป็นอย่างนั้น" (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

ภาพที่ 6.4 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

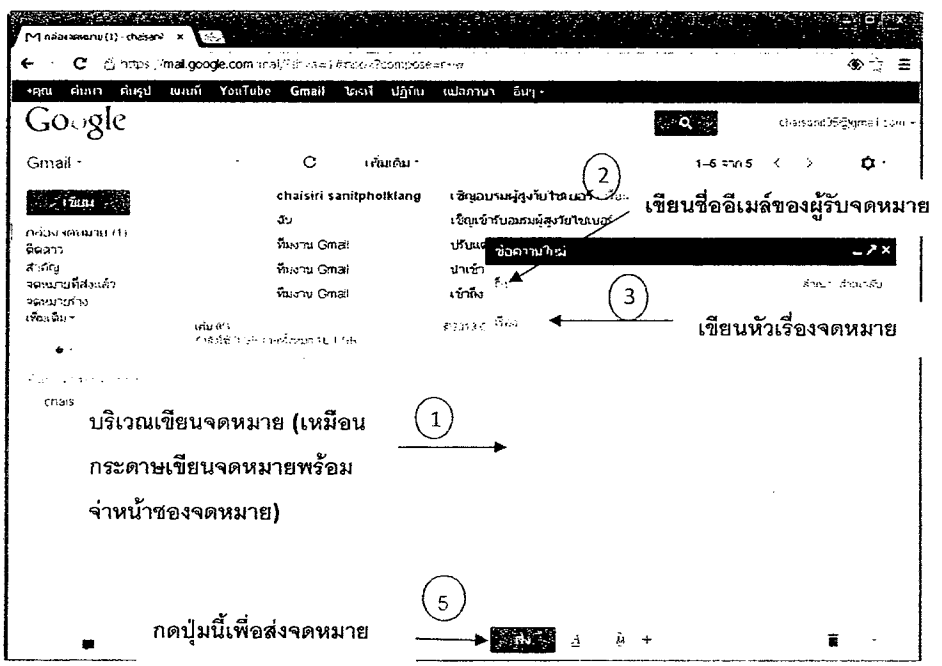


4.2 กลยุทธ์การลำดับขั้นตอน

ผู้สอนมีวิธีการสอนเป็นลำดับขั้นตอนจากเรื่องง่ายไปเรื่องที่ยากขึ้น และอธิบายขั้นตอนการใช้งานหรือการปฏิบัติอย่างละเอียด จากนั้นจึงสาธิตให้ผู้เรียนดูสลับกับให้ผู้เรียนปฏิบัติตามทีละขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกโครงการมีการใช้กลยุทธ์นี้เช่นเดียวกันทั้งหมดและเป็นเทคนิคในการสอนที่สำคัญมาก

ภาพที่ 6.5 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การลำดับขั้นตอน

2.2 จะปรากฏกล่องให้เขียนจดหมายขึ้นด้านขวามือดังรูป



4.3 กลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล

ผู้สอนใช้วิธีการอธิบายสาเหตุของการปฏิบัติ ความสำคัญ และที่มาที่ไปของการใช้งานหรือการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญของวิธีการใช้งานนั้นๆ เช่น ในการสอนการสมัครใช้งานอีเมล ผู้สอนจะอธิบายถึงสาเหตุการและคำสำคัญของการตั้งชื่อบัญชีผู้ใช้และรหัสผ่านของอีเมลก่อน และอธิบายถึงที่มาที่ไปของชื่อบัญชีอีเมลในแต่ละส่วน และวิธีกำหนดรหัสผ่านให้มีความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเหตุผลและปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าสืบเนื่องมาจากคุณลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับความเป็นเหตุเป็นผลและการทำงานที่มีระบบ จึงทำให้ผู้สอนบางโครงการนำกลยุทธ์นี้มาใช้

4.4 กลยุทธ์การตอกย้ำซ้ำทวน

เนื่องจากข้อจำกัดสำคัญที่สุดของผู้สูงอายุคือลืมง่าย ดังนั้นผู้สอนจึงใช้วิธีการเน้นย้ำวิธีปฏิบัติอย่างช้าๆ อธิบายซ้ำๆ และทบทวนเนื้อหาเรื่องเดิมก่อนข้ามไปเรื่องใหม่เสมอ และหากในขั้นตอนใดที่มีการนำความรู้เดิมมาใช้ ผู้สอนก็จะมีการอธิบายซ้ำไปอีกครั้ง ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกโครงการมีการใช้กลยุทธ์นี้เช่นเดียวกันทั้งหมดและเป็นเทคนิคในการสอนที่สำคัญมาก

4.5 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ

ผู้สอนใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียนในสถานการณ์ที่ผู้เรียนปฏิบัติได้สำเร็จหรือมีผลงานที่ถูกต้อง โดยใช้คำพูดชมเชย การปรบมือ แสดงความยินดีกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการสั่งสมชัยชนะในการเรียน และให้กำลังใจในการปฏิบัติในขั้นตอนที่ซับซ้อนขึ้นต่อไป

<u>ด้านสื่อการสอน</u>

4.6 กลยุทธ์การออกแบบสื่อการสอน

ในการออกแบบสื่อการสอนโดยเฉพาะสไลด์และเอกสารประกอบการสอน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เป็นสื่อเดียวกัน คือผู้สอนใช้การนำเสนอจากโปรแกรม และพิมพ์สไลด์แจกให้กับผู้เรียน โดยจากผลการวิจัย สามารถประมวลเทคนิคในการออกแบบสารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุได้ ดังนี้

1) ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ และใช้ภาพหน้าต่างของแต่ละโปรแกรมเพื่ออธิบายวิธีการปฏิบัติหรือแสดงให้ผู้เรียนเห็นภาพเหมือนหน้าจอคอมพิวเตอร์จริง

2) ควรใช้ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่เพื่อเน้นข้อความที่ความสำคัญมากกว่า และตัวอักษรขนาดเล็กลงเพื่อเป็นคำอธิบาย แต่ทั้งนี้ตัวอักษรขนาดเล็กที่ใช้ไม่ควรเล็กจนผู้สูงอายุดูลำบาก

3) เนื่องจากข้อจำกัดของโครงการส่วนใหญ่ที่สามารถจัดพิมพ์เอกสารขาว-ดำได้เท่านั้น ดังนั้นในการจัดทำสไลด์ต้องคำนึงถึงสีพื้นหลังกับตัวอักษรด้วยว่าต้องตัดกันอย่างชัดเจน สีตัวอักษรต้องไม่ซีดและไม่กลืนไปกับพื้นฐาน

4) มีการจัดวางเนื้อหาที่เป็นระเบียบ และตรงตามลำดับขั้นตอนที่ผู้สอนจะสอนเพื่อความไม่สับสน

4.7 กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อสร้างแรงจูงใจ

ผู้สอนบางหน่วยงานมีการแจกอุปกรณ์พิเศษให้กับผู้เรียน เช่น แฟลชไดรฟ์ เพื่อใช้ประกอบการสอนเรื่องการบันทึกข้อมูลส่วนตัว หรือซีดีเพลงที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ เพื่อใช้ประกอบการ

สอนการเปิดเพลงจากแผ่นซีดี และการก๊อปปี้ข้อมูล โดยอุปกรณ์นั้นๆ ทางโครงการพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุและจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุกลับไปใช้คอมพิวเตอร์ภายหลังจากจบหลักสูตรไปแล้ว

เนื้อหาเรื่องหน่วยบันทึกข้อมูลนี้ จะพบว่า มรภ.จันทรเกษม ได้เพิ่มเติมการใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูลแบบพกพาหรือแฟลชไดร์ฟเข้ามาด้วย โดยผู้เรียนทุกคนจะได้รับแจกแฟลชไดรฟ์ ขนาด 8 GB. จากทางโครงการเพื่อใช้ประกอบการเรียนและใช้เป็นอุปกรณ์ในการบันทึกไฟล์ข้อมูลส่วนตัวต่อไป

4.8 กลยุทธ์ความสอดคล้องของสื่อและลำดับเนื้อหา

ความสอดคล้องของเอกสารกับการสอน พบว่า เอกสารประกอบการสอนของมทร. พระนคร และมรภ.จันทรเกษมมีลักษณะเช่นเดียวกัน คือการนำสไลด์ประกอบการสอนที่ผู้สอนจัดทำขึ้นด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint และ Microsoft Word เพื่อนำเสนอบนจอโปรเจ็คเตอร์หน้าห้องเรียนมาจัดพิมพ์เป็นเอกสาร ดังนั้นเอกสารประกอบของผู้เรียนแต่ละคนกับสไลด์ประกอบการสอนที่ผู้สอนนำเสนอบนจอโปรเจ็คเตอร์หน้าชั้นจึงเหมือนกัน ทั้งรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับในการเรียนการสอน

ในขณะที่ผู้สอนของ PWD จะใช้สไลด์ประกอบการสอนด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint แตกต่างจากเอกสารที่มีการจัดทำในรูปแบบตำราเรียน 1 คอลัมน์ แทรกภาพประกอบต่อเนื่องไปในทุกเนื้อหา ทำให้เอกสารที่ผู้เรียนได้รับมีลำดับและรายละเอียดของเนื้อหาไม่สอดคล้องกับการสอนของผู้สอนหน้าชั้น

สืบเนื่องจากวัตถุประสงค์การจัดทำเอกสารเริ่มต้นที่โครงการของ PWD จัดทำเอกสารเพื่อให้ผู้เรียนนำไปอ่านเพิ่มเติมที่บ้าน ส่งผลให้เอกสารที่แจกให้ผู้เรียนในโครงการของ PWD ไม่มีบทบาทและไม่ถือว่าเป็นองค์ประกอบในกระบวนการเรียนการสอนเลย และผู้สอนก็ให้ความสำคัญกับเอกสารในระดับน้อย โดยผู้สอนหลักของโครงการได้อธิบายสาเหตุไว้ว่า

"เอกสารแทบจะไม่ได้เป็นหนึ่งในกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนเลย เพราะผู้สอนต้องการเน้นให้ผู้เรียนมีสมาธิอยู่ที่ 2 สิ่ง คือ หน้าจอสาธิตของครูผู้สอนที่ฉายบนจอโปรเจ็คเตอร์ และหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้เรียนเองเท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนมีสมาธิอยู่กับการลงมือปฏิบัติจริงในหน้าจอคอมพิวเตอร์ และทำซ้ำๆ เพื่อให้จำได้ มากกว่าการดูคำอธิบายในเอกสารและมัวแต่จด"
(เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ในขณะที่แนวคิดการใช้สื่อประเภทเอกสารประกอบการสอนของผู้สอนหลักในโครงการของมรภ.จันทรเกษม แตกต่างไปโดยสิ้นเชิง เพราะผู้สอนหลักของโครงการจะให้ความสำคัญกับเอกสารในกระบวนการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก โดยผู้สอนและผู้เรียนจะยึดเอกสารเป็นหลักตลอดการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนไปด้วยกัน ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า

"ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุจะเกาะเอกสารตามนั้นเป๊ะเลย คือผู้สอนจะต้องสอนไปตามลำดับเนื้อหาในเอกสาร และผู้เรียนจะดูตามเอกสารไปทีละขั้นๆ สลับกับฝึกใช้งานคอมพิวเตอร์จริง และความสำคัญอีกอย่างของเอกสารคือ เป็นตัวช่วยในการทบทวนเนื้อหาเมื่ออยู่ที่บ้าน เพราะหลักสูตรของเราเป็นหลักสูตรเร่งรัดและเนื้อหาค่อนข้างมาก เป็นไปไม่ได้เลยที่ผู้สูงอายุจะจำทุกอย่างได้หมด" (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2556)

จากการสังเกตการณ์การสอนจริงในการอบรมของ มทร.พระนคร ผู้วิจัยได้พบสถานการณ์ที่ผู้เรียนมีผลตอบรับต่อเรื่องลำดับการสอนและเอกสารที่แจกคือ เมื่อผู้สอนได้สอนสลับขั้นตอนกับเอกสารทำให้ผู้เรียนบางส่วนตามไม่ทัน มีผู้เรียนท่านหนึ่งได้แจ้งผู้สอนว่า

"อาจารย์ครับ เนื้อหาของเฟซบุ๊กมันค่อนข้างซับซ้อน ทำได้หลายอย่าง อยากให้อาจารย์ช่วยสอนไปตามเอกสารด้วย หรือบอกผู้เรียนด้วยว่าเรื่องที่อาจารย์สอนอยู่มันตรงกับหน้าไหนในเอกสาร บางทีเราฟังอาจารย์ไม่ทันจะได้ดูเอกสารตามได้" (การสังเกตการณ์การสอนของ มทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาเปรียบเทียบจากสถานการณ์จริงในทั้ง 3 โครงการพบว่า การที่เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมีความสอดคล้องกันนั้นทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามขั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นแนวทางว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนั้น แท้จริงแล้วสามารถนำแนวคิดของผู้สอนหลักของ PWD ที่เห็นว่า ผู้เรียนควรมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการสาธิตและการลงมือปฏิบัติซ้ำๆ เพื่อสร้างการจดจำ มาประยุกต์และปรับให้ช่วยเสริมกับสอนตามเอกสารของมรภ.จันทรเกษม และมทร.พระนครได้ โดยผู้สอนอาจย้ำเตือนผู้เรียนในขั้นตอนที่ต้องการให้ผู้เรียนสนใจที่หน้าจอสาธิตของผู้สอนเป็นหลักก่อน จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้บันทึกรายละเอียด

หรือส่วนที่ต้องเน้นเพิ่มเติมแล้วจึงลงมือปฏิบัติซ้ำๆ ก็จะทำให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากทั้งการสาธิตของผู้สอน การจดบันทึกและลำดับการเรียนได้ตามเอกสาร รวมทั้งการลงมือปฏิบัติซ้ำๆ โดยทั้ง 3 ส่วนนี้จะช่วยสร้างทักษะที่ถูกต้องและการจดจำในระยะยาวมากขึ้น