

บทที่ 7

ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อ การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับกลาง โดยผู้วิจัยต้องการหาคำตอบว่า ผู้สูงอายุมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และ แนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อประเด็นต่างๆ ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางอย่างไร โดยกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษาไว้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ลักษณะทางประชากร
 - 1.2 ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
 - 1.3 ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 มูลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์
2. ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน
3. ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนเรียน และหลังเรียน
4. ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ
 - 4.1 ด้านผู้สอน
 - 4.2 ด้านเนื้อหา
 - 4.3 ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน
 - 4.4 ด้านผู้เรียน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการ อบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ลักษณะทางประชากร

จากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 17 คน เป็นผู้เรียนในโครงการของ PWD กับ TK Park จำนวน 5 คน โครงการของ มทร.พระนคร จำนวน 5 คน และโครงการของ มรภ.จันทระเกษม จำนวน 7 คน มีผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ดังนี้

ตารางที่ 7.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ผู้เรียนของ โครงการ	ชื่อ	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	การทำงาน
1	PWD/TK Park	คุณศิริรินทร์	ชาย	80	ประถมศึกษา	ค้าขาย
2	PWD/TK Park	คุณอุไรวรรณ	หญิง	57	ปวช.	ธุรกิจส่วนตัว
3	PWD/TK Park	คุณชัชวาล	ชาย	55	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว
4	PWD/TK Park	คุณสมศรี	หญิง	56	ปวช.	ธุรกิจส่วนตัว
5	PWD/TK Park	คุณทวีผล	ชาย	66	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ
6	มทร.พระนคร	คุณเบญจางค์	หญิง	61	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ
7	มทร.พระนคร	คุณชนะชัย	ชาย	50	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว
8	มทร.พระนคร	คุณสมรัก	หญิง	55	ปริญญาโท	ข้าราชการ
9	มทร.พระนคร	คุณภัทร	ชาย	59	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว
10	มทร.พระนคร	คุณธัญธรณ์	หญิง	60	ปวช.	ว่างงาน
11	มรภ.จันทระเกษม	คุณฉัตรินุช	หญิง	60	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ
12	มรภ.จันทระเกษม	คุณวิเชียร	ชาย	71	ปริญญาโท	ข้าราชการบำนาญ
13	มรภ.จันทระเกษม	คุณโอกาส	ชาย	60	ปริญญาตรี	ครูโรงเรียนเอกชน
14	มรภ.จันทระเกษม	คุณณัฐฐา	หญิง	52	ปริญญาตรี	พนักงานบริษัทเอกชน
15	มรภ.จันทระเกษม	คุณวิลาวรรณ	หญิง	39	ประถมศึกษา	ว่างงาน
16	มรภ.จันทระเกษม	คุณเผชญู	ชาย	70	ปริญญาตรี	ธุรกิจส่วนตัว
17	มรภ.จันทระเกษม	คุณอรพิมพ์	หญิง	60	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 – 80 ปี ซึ่งตรงตามเกณฑ์อายุของผู้เรียนตามที่โครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้กำหนดไว้ ยกเว้นกลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านที่มีอายุเพียง 39 ปี ซึ่งผู้วิจัยพบว่าเป็นผู้เรียนของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของมรภ.จันทระเกษม ซึ่งเป็นโครงการที่ไม่ได้จำกัดว่าผู้เรียนต้องเป็นผู้สูงอายุเท่านั้น โดยระบุเพียงว่า “บุคคลทั่วไปที่สนใจ เน้นเป็นผู้สูงวัยหรือผู้เกษียณ” จึงทำให้มีผู้เรียนในวัยอื่นที่ไม่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์มาร่วมเรียนกับผู้สูงอายุด้วย และผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือเพศหญิงจำนวน 9 คน และเพศชายจำนวน 8 คน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 10 คน นอกนั้นจบการศึกษาระดับระดับ ปวช. 3 คน ปริญญาโท 2 คน และประถมศึกษา 2 คน โดยพบผู้เรียนมีระดับการศึกษาน้อยที่สุดเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 อย่างไรก็ตามผู้วิจัยถือว่าผู้เรียนทุกคนมีคุณสมบัติด้านความรู้พื้นฐานเพียงพอต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้น ตามที่โครงการอบรมทั้ง 3 แห่ง ได้กำหนดคุณสมบัติด้านความรู้พื้นฐานของผู้เรียนไว้เพียงแค่อ่านออกเขียนได้ก็สามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้แล้ว

สำหรับความรู้ด้านภาษาอังกฤษและการพิมพ์ดีด ผู้วิจัยได้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษเพียงพอต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และแม้ผู้เรียนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ก็พบว่ามีความรู้ภาษาอังกฤษขั้นต่ำ อย่างน้อยในระดับที่รู้จักตัวอักษรภาษาอังกฤษ สามารถอ่านและจดจำคำศัพท์ภาษาอังกฤษได้ ซึ่งเพียงพอต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพราะปัจจุบันทั้งระบบปฏิบัติการโปรแกรม และเว็บไซต์ต่างๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สามารถแสดงผลเป็นภาษาไทยได้ทั้งสิ้น ทำให้ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษจริงๆ น้อยมาก เช่น ชื่อเว็บไซต์ ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน สำหรับการใช้อีเมลและเฟซบุ๊ก รวมถึงคำศัพท์เทคนิคบางคำ

ส่วนการพิมพ์ดีดพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่มีทักษะการพิมพ์ดีดมาก่อน แทบทุกคนใช้การจิ้มดีด ซึ่งก็ไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เพียงแต่อาจต้องใช้เวลาในการพิมพ์ตัวอักษรมากกว่าผู้ใช้ทั่วไปเท่านั้น

ด้านสถานภาพการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังทำงานอยู่และมีรายได้หลักจากการทำงาน โดยทำธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมากถึง 8 คน และทำงานในหน่วยงานเอกชน 2 คน และ

มีกลุ่มตัวอย่างที่เกษียณแล้ว 5 คน โดยปัจจุบันเป็นข้าราชการบำนาญและมีรายได้จากเงินบำนาญ นอกจากนี้ยังพบกลุ่มตัวอย่างที่ว่างงานและเป็นแม่บ้าน 2 คน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน โดยพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ทำธุรกิจส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างนอกจากนั้นมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 4 คน มีรายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท จำนวน 3 คน มีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 1 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้จากการทำงานจำนวน 2 คน

จากข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาที่ถูกลง มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างแตกต่างหลากหลาย โดยมีระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาไปจนถึงปริญญาโทมาเรียนร่วมกัน และบทบาททางสังคมและการทำงาน ส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัวโดยเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป และบางคนค้าขายเป็นธุรกิจรายย่อยที่อาจมีรายได้ต่อเดือนไม่สูงมากนัก รองลงมาพบว่าเป็นข้าราชการบำนาญ ซึ่งบางคนก็เป็นอดีตข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐหรือเป็นอดีตอาจารย์มหาวิทยาลัย รวมถึงพนักงานบริษัทเอกชน และผู้ที่ว่างงานเป็นแม่บ้าน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาที่ถูกลงนั้นเป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ซึ่งในห้องเรียนหนึ่งประกอบไปด้วยผู้เรียนที่มีลักษณะทางประชากรค่อนข้างแตกต่างหลากหลาย

1.2 ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุในด้านประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนที่จะมาสมัครเรียน 2 ประเด็นคือ การใช้งานและการเรียนคอมพิวเตอร์ มีผลการวิจัยดังนี้

1.2.1 ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัยในส่วนรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรมที่พบว่า แต่ละโครงการมีการกำหนดผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายโดยพิจารณาถึงพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียนด้วย ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 3 ระดับคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้าง และผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีและใช้เป็นประจำ

ดังนั้นในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตด้วย โดยได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.2 ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)
เคยใช้	14
ไม่เคยใช้	3

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 14 คน เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำในการทำงาน แต่ใช้เป็นเฉพาะบางโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้น โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนในหลักสูตรเพชบุรีเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติกำหนดไว้ว่าต้องมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน เช่น

“ปกติก็ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ด้วยโปรแกรมที่ใช้ประจำคือ Microsoft Word และ Excel นอกนั้นก็ใช้เล่นเกมบ้าง ใช้อินเทอร์เน็ตบ้างเพื่อดูข่าวสารต่างๆ ทัวไป และเริ่มใช้งานเพชบุรี ตอนนี่จึงมีแผนที่จะประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของที่ทำงานบนเพชบุรี จึงมาเรียนรู้เพื่อจะได้นำไปใช้ในการทำงานจริง” (คุณสมรภัท, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

“จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านบัญชีของบริษัทค่ะ ก็ใช้เป็นเฉพาะโปรแกรมด้านบัญชีที่เคยไปอบรมมา หลังๆ เริ่มมีปัญหาว่าเราต้องส่งอีเมลไปให้คนอื่น ก็ได้แต่อาศัยน้องที่ทำงานช่วยส่งให้เพราะเราใช้ไม่เป็น ก็เลยมาเรียนตั้งแต่ระดับพื้นฐานใหม่เพื่อให้เราส่งอีเมลได้เอง”(คุณณัฐธา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนจากโปรแกรม CU word ของจุฬา จากนั้นก็มาใช้โปรแกรม Microsoft Word เมื่อประมาณ 5 ปีที่แล้ว เพื่อพิมพ์พวกจดหมายแล้วแฟกซ์ แต่ก็ตอนนี้ได้เปลี่ยนมาใช้อีเมลและก็ใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่บ้าง” (คุณภัทร, สัมภาษณ์ 3 กุมภาพันธ์ 2556)

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้สูงอายุบางคนมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง เช่น

“ตอนนี้ก็ใช้อยู่บ้าง อาทิตย์หนึ่งไม่ต่ำกว่า 5 ครั้ง ใช้อีเมลคุยกับลูกชายและหลานที่อยู่โตเกียวเป็นหลัก แล้วก็ใช้ติดต่อกับเพื่อนที่เป็นเด็กๆ วิทยาลัยที่เรียนภาษาญี่ปุ่นด้วยกันตอนนี้” (คุณศิริพันธ์, สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2556)

หรือบางคนก็นานๆ ครั้งที่จะเปิดคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใช้ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานเพื่อค้นหาข้อมูลผ่าน Google เล่นเกม และติดต่อสื่อสารกับคนในครอบครัว เช่น

“แทบจะไม่ค่อยมีประสบการณ์เลย เพียงแต่ก็พอเปิดปิดเครื่องเป็น เสิร์ชหาข้อมูลที่เรายากจะรู้ใน Google ได้เท่านั้น ส่วนอย่างอื่นไม่เป็นเลย อีเมลก็เพิ่งทดลองส่งไปให้ลูก ไม่ค่อยมีเวลาสนใจเรื่องไอที คู่ันเคยแต่กับ Google อย่างเดียวเลยคะ” (คุณอุไรวรรณ, สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2556)

“เคยอบรมของทางราชการมาก่อนทำให้ใช้เป็นบ้าง พอเกษียณแล้วในช่วงว่างๆ ก็พอจะเข้าไปอ่านข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ได้” (คุณจิตินุช, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“ถามว่าเคยใช้ไหม เคยแต่นานๆ ที่ ไม่ค่อยได้เปิด เพราะเราใช้ไม่ค่อยคล่อง” (คุณชนะชัย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน พบว่ามีเพียงส่วนน้อย 3 คน เช่น

“ไม่เคยใช้ เพราะเราพิมพ์ดีไม่เป็น มีญาติคนอื่นให้ใช้แทน” (คุณเผชิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

1.2.2 ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 7.3 ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	จำนวนคน
เคยเรียน	9
ไม่เคยเรียน	8

เมื่อพิจารณาเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คนที่ระบุว่าเคยใช้งานคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะมาเรียน ซึ่งในจำนวนนี้ 9 คน ให้สัมภาษณ์ต่อว่าเคยเรียนคอมพิวเตอร์จากหลักสูตรอื่นมาก่อนแล้ว ซึ่งมีทั้งที่เรียนกับหลักสูตรสำหรับบุคคลทั่วไปและเรียนกับหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เช่น

“เคยเรียน ตอนแรกเรียนที่ชมรม OPPY ของลือภักดิ์ เรียนกันเฉพาะผู้สูงอายุ เมื่อหลายปีมาแล้ว พอเรียนไปสักระยะก็หยุดไป เพราะไม่ค่อยได้ใช้งานมีแต่ลูกน้องทำให้ แล้วหลังจากนั้นก็เคยไปเรียนที่วิทยาลัยสารพัดช่าง เป็นการเรียนรวมกับบุคคลทั่วไป เรียนกับเด็กและคนรุ่นอื่นๆ แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคอะไร เพราะดีซะอีกที่มีเด็กที่เขาเก่งคอยช่วย” (คุณเบญจรงค์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

“ลุงเริ่มสตาร์ทจากสำนักงาน กศน.กทม. ตอนนั้นเขาเปิดสอนคอมพิวเตอร์ หลายปีแล้ว หลังจากนั้นก็เข้ามาเรื่อยๆ ลูกชายลุงเขาหาคอมพิวเตอร์เก่ามาให้ลุงใช้ แล้วพอมานั่งโบรชัวร์ของที่นี่ก็เลยมาเรียนทบทวน เพราะมันยากและซับซ้อน” (คุณศิริพันธ์, สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2556)

“เคยอบรมคอมพิวเตอร์มาก่อนที่คณะบัญชีจุฬาฯ แล้วก็ของเนคเทคหลายปีแล้ว แต่พอไม่ค่อยได้ใช้เราก็ก็นิ่ง” (คุณวิเชียร, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“เคยอบรมของทางราชการที่จัดให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำให้พอจะใช้ได้บ้าง” (คุณจิตินุช, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คนที่ระบุว่าเคยใช้งานคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะมาเรียน พบว่ายังมีผู้สูงอายุบางส่วนที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ โดยที่ไม่เคยเรียนในหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์มาก่อน แต่ใช้การเรียนรู้ด้วยตัวเองหรือจากคนรอบข้าง อย่างไรก็ตามพบว่าส่วนใหญ่ ไม่ได้มีการเรียนรู้อย่างจริงจัง จึงทำให้ยังไม่ประสบความสำเร็จในการเรียน สุดท้ายแล้วจึงต้องมาสมัครเรียนกับหลักสูตรที่เปิดสอนในปัจจุบัน ดังตัวอย่างจากการสัมภาษณ์คุณอุไรวรรณ ที่อธิบายว่า

“ไม่เคยเรียนจริงจังในห้องเรียนแบบนี้ เพราะมัวแต่ดูแลครอบครัวไม่มีเวลาไปเรียนอะไรแบบนี้ แต่ก็พอมีคอมพิวเตอร์ที่บ้านที่ลูกเขาใช้ เราก็ทดลองเล่นเอง เปิดไปเรื่อย เกมมั่ง Google มั่ง จริงๆ อยากจะรู้อะไรที่เป็นพื้นฐานมากกว่านี้ อยากใช้ให้เก่งกว่านี้” (คุณอุไรวรรณ, สัมภาษณ์, 4 มีนาคม 2556)

อีกประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้วิจัยพบข้อมูลที่น่าสนใจที่หลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ในชั้นสูงขึ้นควรเคร่งครัดในการรับผู้เรียนตามกำหนดคุณสมบัติด้านพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่กำหนดไว้ เพราะหากไม่มีพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นย่อมมีอุปสรรคในการเรียนรู้โปรแกรมอื่นๆ ที่สูงขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่สมัครเรียนในหลักสูตรเฟซบุ๊กสำหรับผู้สูงอายุโดยที่ยังไม่เคยเรียนรู้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นมาก่อน ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการเรียนเท่าที่ควรเพราะตามชั้นเรียนไม่ทัน ดังนั้นจึงต้องย้อนกลับมาสมัครเรียนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นเพื่อปูพื้นฐานใหม่

“นอกจากเคยอบรมโปรแกรมบัญชีเพื่อใช้ทำงานที่บอกไป พอเห็นเขารับสมัครหลักสูตรเฟซบุ๊กที่ราชมงคลพระนคร ก็เลยไปเรียน ซึ่งอาจารย์สอนดีนะ แต่นำรู้สึกว่บางทีเราตามไม่ทัน หรือยังงงกับการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานอยู่ จริงๆ ก็เพราะนำข้ามขั้นไป ก็เลยคิดว่าตัวเองควรจะเริ่มเรียนนับหนึ่งใหม่ด้วย เพื่อให้เรามีพื้นฐานดีขึ้น ก็เลยมาสมัครที่จันทร์เกษมอีก” (คุณณัฐรา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

1.3 ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์

จากผลการวิจัยในส่วนรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรมที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุได้ใช้ในการสื่อสารหลักสูตรการอบรมไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุแล้ว นอกจากนั้นผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมว่า ผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อมูลโครงการอบรมผ่านช่องทางการสื่อสารใดบ้าง ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.4 ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ช่องทางในการรับทราบข้อมูลประชาสัมพันธ์โครงการ	จำนวน (คน)
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ	
1. สื่อมวลชน	
1.1 ข่าวประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์	8
1.2 แถบอักษรข่าววิ่งทางโทรทัศน์	2
2. สื่อออนไลน์	-
3. สื่อภายในหน่วยงาน	
3.1 โบรชัวร์/แผ่นพับ	2
3.2 ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าหน่วยงาน	3
การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง	
1. การประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน	-
2. การส่งแผ่นพับไปยังผู้สูงอายุเฉพาะกลุ่ม	-
3. การแจกแผ่นพับให้กับผู้สูงอายุทั่วไป	-
บุคคลรอบข้าง	2

ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด จำนวน 8 คน รองลงมาคือป้ายประชาสัมพันธ์โครงการบริเวณหน่วยงานที่จัดอบรม เช่น ป้ายไว้นิลประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้ามหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน และจากตัวอักษรวิ่งทางโทรทัศน์ โบรชัวร์/แผ่นพับ และบุคคลรอบข้างแนะนำมา จำนวน 2 คน

เท่ากัน ในขณะที่ไม่พบผู้สูงอายุที่รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากผู้สอนเลย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ในปัจจุบันผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดั้งเดิมประเภทหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นหลัก รวมทั้งแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการว่า สื่อที่สามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีที่สุดคือหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ชาววังทางโทรทัศน์ สื่อของหน่วยงานพวกโบรชัวร์/แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าหน่วยงานที่จัด และสื่อออนไลน์ไม่ใช่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุได้ เพราะสำหรับผู้สูงอายุแล้วคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังไม่ใช่ช่องทางการสื่อสารหลักในชีวิตประจำวัน

นอกจากนี้ยังพบสื่ออีกประเภทหนึ่งที่น่าสนใจและมีอิทธิพลในการชักชวนและแนะนำให้ผู้สูงอายุเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ด้วย คือบุคคลรอบข้างผู้สูงอายุ เช่น บุตรหลาน หรือเพื่อนที่ชักชวนกันมาเรียน

“มาเรียนที่นี่ได้ก็เพราะหลานที่เป็นสมาชิก TK Park เขาหยิบโบรชัวร์ประชาสัมพันธ์มาฝาก เขาชวนให้มาเรียนหลายครั้งแล้ว ก็เลยตัดสินใจมา” (คุณสมศรี, สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2556)

1.4 มลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์

เมื่อผู้สูงอายุได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการแล้ว ผู้วิจัยต้องการทราบถึง มลเหตุจูงใจหรือจุดประสงค์ในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุว่าเป็น อย่างไร โดยการวิจัยพบว่า

ตารางที่ 7.5 มลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	มลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ					
	ต้องการเรียนรู้ การใช้ คอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ต	เพื่อลดช่องว่าง ระหว่างวัยกับ ลูกหลาน	ต้องการ ช่องทางใหม่ ในการ ติดต่อสื่อสาร	ต้องการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร และทันต่อ เหตุการณ์	เพื่อใช้ใน การทำงาน	เพื่อใช้เวลาว่าง ให้เกิด ประโยชน์
1	✓		✓		✓	
2	✓		✓			
3	✓			✓		
4	✓			✓		
5	✓					
6	✓		✓			
7	✓		✓			
8	✓		✓			
9	✓					
10	✓		✓	✓	✓	
11	✓			✓		
12	✓				✓	✓
13	✓	✓	✓	✓	✓	
14			✓			
15	✓			✓		
16	✓			✓	✓	
17			✓			✓
รวม (คน)	15	1	9	7	5	2

ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีมูลเหตุจูงใจในการมาเรียนเพื่อต้องการเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ มูลเหตุจูงใจที่พบมารองลงมาได้แก่ ต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสาร ต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อใช้ในการทำงาน ในขณะที่พบว่ามียุคตัวอย่างส่วนน้อยเท่านั้นที่มีมูลเหตุจูงใจเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยกับลูกหลาน

“เพราะอยากใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เป็น จะได้เอาไปใช้ในงานสมัครอดีตเจ้าหน้าที่ฯ และงานสหกรณ์ที่ทำอยู่ช่วงหลังเกษียณนี้ และอยากสืบค้นข้อมูลในอินเทอร์เน็ตได้” (คุณวิเชียร, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“สาเหตุที่จะเรียนคืออยาการู้เรื่องของคอมพิวเตอร์ เพื่อให้รู้จริงจะได้นำมาใช้ในการทำงาน และติดต่อกับลูก เพราะยุคนี้เป็นยุคของโลกอินเทอร์เน็ตเราต้องเรียนรู้ให้ทัน” (คุณอุไรวรรณ, สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2556)

“มาสมัครเรียนเพราะอยากจะทำวิธีใช้งานพวกโซเชียลเน็ตเวิร์ก ยูทูป เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เพราะอยากตามเด็กๆ ให้ทัน จะคุยกับเขาไม่รู้เรื่อง” (คุณโอกาส, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

โดยจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มาเรียนส่วนใหญ่รับรู้และตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกันพอสมควรแล้ว โดยแต่ละคนจะมีมูลเหตุจูงใจหรือจุดประสงค์ที่เข้ามาเรียนแตกต่างกันไปตามประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับหลังจากเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักเพื่อให้ตนเองสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เป็นอันดับแรก เพราะต่างรู้สึกว่าการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเรียนรู้และใช้งานคอมพิวเตอร์ได้นั้นเป็นเรื่องยาก ต้องได้รับการสอนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ต้องฝึกฝนและใช้งานบ่อยๆ หลังจากนั้นเมื่อผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้แล้ว จึงจะเป็นพื้นฐานในการเลือกใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ตามความสนใจของแต่ละบุคคลต่อไป ดังนั้นผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการมาเรียนคอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่สุดคือ เพื่อต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เป็นอย่างดี

จุดประสงค์ในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ รองลงมาได้แก่ ต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสาร และต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์เพื่อทันต่อเหตุการณ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า 2 ประเด็นนี้เป็นความคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับในลำดับต่อไปเมื่อผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้แล้ว

2. ทักษะคิดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน

ผู้วิจัยศึกษาถึงทัศนคติของผู้สูงอายุที่ตัดสินใจมาเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่า ก่อนเรียนผู้สูงอายุมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างไร จากนั้นเมื่อผู้สูงอายุได้ผ่านการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจนจบหลักสูตรการอบรมในโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว หลังเรียนผู้สูงอายุมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร ซึ่งมีผลการวิจัยตามตารางที่ 7.6 ดังนี้

ตารางที่ 7.6 ทักษะคิดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับกลุ่มตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	- มีประโยชน์มาก โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสาร	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง
2	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง - รู้สึกดีที่สามารถใช้งานได้
3	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง - รู้สึกดีที่สามารถใช้งานได้
4	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้ และจำเป็นต่อผู้สูงอายุ	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง
5	- มีประโยชน์มาก โดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสาร	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง แต่ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น
6	- มีประโยชน์มาก และจำเป็นต่อผู้สูงอายุ	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง
7	- มีประโยชน์มาก และจำเป็นต่อผู้สูงอายุ	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง - อยากใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
8	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง
9	- มีประโยชน์มาก โดยเฉพาะในการทำงาน	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง แต่ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 7.6 (ต่อ)

ลำดับที่กลุ่ม ตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
10	- มีประโยชน์มาก - ใช้งานยากและซับซ้อน	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง แต่ ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น - ใช้ง่ายกว่าที่คิด รู้สึกดีที่สามารถใช้งานได้
11	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้	- ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง
12	- มีประโยชน์มาก - ขาดโอกาสในการใช้งาน	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง - อยากใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
13	- มีทั้งประโยชน์และโทษขึ้นอยู่กับผู้ใช้ - เคยต่อต้านแต่ต้องใช้ในการทำงาน	- ทัศนคติด้านประโยชน์เปลี่ยนแปลงไปมาก - อยากใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
14	- มีประโยชน์มาก - ใช้งานยากและซับซ้อน	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง แต่ ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น - การใช้งานที่ยากและซับซ้อนแก้ไขได้ด้วยการฝึกใช้งานบ่อยๆ
15	- ใช้งานยากและซับซ้อน	- ใช้ง่ายกว่าที่คิด รู้สึกดีที่สามารถใช้งานได้
16	- มีประโยชน์มาก - ใช้งานยากและซับซ้อน	- ใช้ง่ายกว่าที่คิด และอยากใช้งาน คอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
17	- มีประโยชน์มาก	- ทัศนคติด้านประโยชน์ไม่เปลี่ยนแปลง - อยากใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

2.1 ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียน

จากผลการวิจัย เบื้องต้นผู้วิจัยสามารถจำแนกทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 2 ประเด็นคือ 1) ทัศนคติด้านประโยชน์ และ 2) ทัศนคติด้านความยาก-ง่ายในการใช้

2.1.1 ทศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในเชิงบวกว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ โดย 10 คน ระบุว่ามีความรู้มาก ซึ่งในจำนวนนี้มี 3 คนที่ระบุว่ามีความรู้มากโดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสาร และการทำงาน และอีก 3 คนระบุว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจำเป็นต่อผู้สูงอายุ

“คอมพิวเตอร์มีประโยชน์อย่างสูงในสมัยปัจจุบัน มีความจำเป็นมากกับทุกวัยรวมทั้งผู้สูงอายุด้วย” (คุณชนะชัย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอีก 6 คนที่แม้จะทัศนคติในเชิงบวกว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ แต่ก็ตระหนักถึงโทษที่อาจเกิดขึ้นได้ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานแต่ละคน

“ส่วนตัวก็มองคอมพิวเตอร์ในด้านบวก แต่ทั้งนี้ก็มีด้านลบหากนำไปใช้ในทางที่ผิดขึ้นอยู่กับผู้ใช้แต่ละคนด้วย แต่ผู้สูงอายุอย่างเราก็มีวิจารณญาณพอสมควรสามารถดูแลตัวเองได้” (คุณสมรัก, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

2.1.2 ทศนคติด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คนมีทัศนคติในเชิงลบเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้ว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้ยากและซับซ้อน กลุ่มตัวอย่าง 1 คนระบุว่ายังขาดโอกาสในการใช้งาน

“คอมพิวเตอร์กับอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากกับทุกวัยและทุกคนในสมัยนี้ก็นิยมใช้กันมาก แต่ต้องยอมรับว่ามันใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน” (คุณณัฐฐา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างอีก 1 คนที่ระบุว่า จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน แม้ส่วนตัวจะเคยรู้สึกต่อต้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพราะเด็กวัยรุ่นมักใช้เทคโนโลยีในทางที่ผิด ไร้สาระ และใช้อย่างฟุ่มเฟือยมากเกินไป

คุณโอกาส เป็นตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์พบเห็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในทางที่ผิดของนักเรียนในโรงเรียนที่คุณโอกาสเป็นครูอยู่ ก่อนหน้านี้ คุณโอกาสจึงมีมุมมองต่อคอมพิวเตอร์ตามการรับรู้ของตนเองว่า เป็นสินค้าวัตุนิยม ราคาแพงเกินความจำเป็น และให้โทษต่อผู้ปกครองและเด็กนักเรียน ดังนั้นโดยส่วนตัวจึงต่อต้าน

แต่อย่างไรก็ตามด้วยบทบาทหน้าที่ครู จึงหลีกเลี่ยงการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ยาก และจากอิทธิพลของสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเด็กนักเรียนในโรงเรียนไปแล้ว คุณโอกาสจึงตระหนักว่า ครูต้องเปิดใจยอมรับเพื่อจะได้เรียนรู้ให้ทันโลกทันเหตุการณ์และก้าวตามเด็กนักเรียนได้ทัน โดยนำมาสู่การสมัครใจเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ของมรภ.จันทร์เกษมในที่สุด

“ประโยชน์คอมพิวเตอร์ต่อเด็กมันก็มี แต่จะบอกว่ามันให้โทษกับพ่อแม่เด็กนะ พอลูกรำร้องจะมีคอมพิวเตอร์ พ่อแม่ต้องไปดิ้นรนกู้เงินนอกระบบมา เป็นปัญหาที่แก้ไม่ตก ส่วนตัวก็เลยมองว่าเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ไร้สาระ แต่พอเวลาผ่านไป เด็กนักเรียนเหมือนพูดกันคนละภาษากับเรา ทั้งคุยไลน์ เอะอะถ่ายคลิปลงยูทูป แล้ววันหนึ่งก็มาเห็นข่าวนักเรียนถ่ายคลิปเอาเรื่องครู เราเลยรู้สึกว่าได้ไม่ได้แล้ว ครูต้องเรียนรู้และตามเด็กให้ทัน” (คุณโอกาส, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

2.2 ทักษะติดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หลังเรียน

ภายหลังการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจนจบหลักสูตรแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะติดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใน 2 ประเด็นคือ 1) ทักษะคดีด้านประโยชน์ และ 2) ทักษะคดีด้านความยาก-ง่ายในการใช้ ดังนี้

2.2.1 ทักษะคดีด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังจากที่เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดจำนวน 14 คน ระบุว่าทักษะคดีในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป คือมีทักษะคดีในเชิงบวกเช่นเดิม โดยในจำนวนนี้มีกลุ่มตัวอย่าง 4 คน ที่ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น

“ไม่ได้รู้สึกเปลี่ยนแปลง ก่อนนี้รู้สึกว่าดีมีประโยชน์และจำเป็นกับผู้สูงอายุอยู่แล้ว วันนี้ก็ยังคงคิดเหมือนเดิมว่าเราจะมีชีวิตอยู่กับโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์แบบเดิมๆ คงไม่ได้” (คุณเบญจรงค์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

“ทัศนคติไม่เปลี่ยนนะ เพราะเราก็เห็นว่าดีอยู่แล้ว แต่ก็มีที่รู้มากขึ้นว่าตอนที่ว่างๆ ผู้สูงอายุจะใช้ทำอะไรได้บ้าง” (คุณจิตินุช, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“เรียนไปแล้วก็ไม่ได้มองเปลี่ยนแปลง ต้องยอมรับอย่างหนึ่งว่าผู้สูงอายุที่มาอยู่ที่นี่ ไม่มีใครที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคอมพิวเตอร์แน่นอน ที่มาก็เพราะเห็นว่ามีประโยชน์และจำเป็นในยุคสมัยนี้” (คุณอุไรวรรณ, สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2556)

นอกจากนี้พบกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ที่ระบุว่าทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปมาก คือกรณีของคุณโอกาสที่จากเดิมมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตค่อนข้างลบและเคยรู้สึกต่อต้านมาก่อน ผู้วิจัยพบว่า หลังจากที่คุณโอกาสได้เข้ามาเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นแล้ว คุณโอกาสมีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากคือ รู้วิธีการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มทางพฤติกรรมที่จะใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นหลังจากนี้อีกด้วย

“มาถึงวันนี้ครูมองคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปเยอะเลย กลับบ้านไปนี่จะไปหาวิธีติดตั้งอินเทอร์เน็ต เพราะที่บ้านยังไม่มีเลย เดี่ยวต้องรีบไปจัดการ” (คุณโอกาส, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปมากของคุณโอกาสมีจุดเริ่มต้นจากการเปิดใจยอมรับและการก้าวเข้ามาเรียนรู้คอมพิวเตอร์ จากนั้นเมื่อได้รับคำแนะนำจากผู้สอนทำให้คุณโอกาสตระหนักถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้นจากที่เคยทราบมาก่อน ประกอบกับการได้รับประสบการณ์ใหม่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ร่วมกับกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ส่วนใหญ่มีการใช้งานอย่างสร้างสรรค์และมีวิจารณ์ญาณในการใช้มากพอสมควร แตกต่างจากประสบการณ์เดิมที่คุณโอกาสเคยพบแต่ผู้ใช้ที่เป็นเด็กซึ่งยังขาดวิจารณ์ญาณในการใช้ ดังนั้นเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นบวกกับบทบาทหน้าที่ในปัจจุบันที่คุณโอกาสยังทำงานเป็นครูในโรงเรียนเอกชนอยู่ จึงคุณโอกาสมีแนวโน้มที่จะใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการทำงานทั้งต่อตนเองและต่อนักเรียนเพิ่มขึ้นต่อไป

2.2.2 ทศนคติด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังจากที่เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก โดยในจำนวนนี้กลุ่มตัวอย่าง 5 คน ระบุว่าอยากใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น กลุ่มตัวอย่าง 4 คน ระบุว่ารู้สึกดีที่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ กลุ่มตัวอย่าง 3 คนระบุว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้งานง่ายกว่าที่คิด และอีก 1 คนระบุว่า การใช้งานที่ยากและซับซ้อนแก้ไขได้ด้วยการฝึกใช้งานบ่อยๆ

“ความรู้สึกที่เปลี่ยนไปคือ เรามีแรงจูงใจอยากจะทำมากขึ้น และเราต้องใช้บ่อยๆ เพื่อที่จะได้ประโยชน์จากมันมากๆ จริงๆ มันทำอะไรได้มากกว่าที่คิดไว้เยอะเลย” (คุณชนะชัย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

“พอเราสามารถใช้งานได้ แน่ใจว่าก็ต้องอยากรนำไปใช้ประโยชน์” (คุณอุไรวรรณ, สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2556)

“แต่ก่อนพอนึกถึงคอมพิวเตอร์ก็จะคิดว่ามันใช้ยาก แต่ตอนนี้พอใช้ได้บ้างก็รู้สึกว่ายากกว่าที่คิดไว้” (คุณวิลาวรรณ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งก่อนและหลังเรียน สรุปได้ว่า

1) ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และยอมรับถึงอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนทุกวัย รวมถึงต่อตัวผู้สูงอายุเองตั้งแต่ก่อนที่จะมาเรียนอยู่แล้ว และกลุ่มตัวอย่างบางคนรู้เท่าทันเทคโนโลยีว่าเหมือนเหรียญสองด้านที่แม้ว่ามีประโยชน์มากแต่ก็มีโทษด้วย ซึ่งผู้ใช้ต้องระมัดระวังและใช้อย่างมีวิจารณญาณ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

2) ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังมีทัศนคติเชิงลบในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งาน ซึ่งมองว่าใช้ยากและซับซ้อน ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การที่ผู้สูงอายุตัดสินใจเข้ามา

เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการเอาชนะและจัดอุปสรรคในการใช้งานดังกล่าว เพราะเมื่อผู้สูงอายุได้เรียนรู้และใช้งานเป็น ความรู้สึกว่ายาก และซับซ้อนย่อมลดลงหรือหมดไป ซึ่งจากผลการวิจัยก็สอดคล้องกันว่า หลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่ายากกว่าที่เคยคิดไว้

“เห็นคนอื่นใช้แล้ว รู้สึกว่าคอมพิวเตอร์ใช้ยาก แต่เราก็อยากใช้ประโยชน์ในการหาข้อมูลต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต ก็เลยคิดว่าถ้ามีโอกาสก็ควรมาลองเรียนเพื่อจะได้ใช้งานเป็นเหมือนคนอื่นเขา พอเราใช้ได้ใช้เป็นที่คงไม่ยากแล้ว” (คุณวิลาวรรณ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

3. ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนเรียนและหลังเรียน

ประเด็นต่อมาผู้วิจัยศึกษาว่าก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเป็นอย่างไร และเมื่อผู้สูงอายุได้ผ่านการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจนจบหลักสูตรการอบรมแล้ว หลังเรียนผู้สูงอายุมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร โดยผลการวิจัยแสดงตามตารางที่ 7.7 ดังนี้

ตารางที่ 7.7 ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่กลุ่มตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	- เรียนรู้ได้ - แต่ยากและซับซ้อน	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน
2	- เรียนรู้ได้ - แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน	- เรียนรู้ได้ - ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก
4	- เรียนรู้ได้ - แต่ช้า	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน

ตารางที่ 7.7 (ต่อ)

ลำดับที่กลุ่ม ตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
5	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
6	- เรียนรู้ได้ในระดับเบื้องต้น - แต่ช้า และขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน - มั่นใจมากขึ้น
7	- เรียนรู้ได้ - แต่ยากและซับซ้อน และขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน
8	- เรียนรู้ได้ - แต่ยากและซับซ้อน	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน
9	- เรียนรู้ได้ในระดับเบื้องต้น - แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
10	- เรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ - แต่ยากและซับซ้อน	- เรียนรู้ได้ไม่ยากเท่าที่คิด - มั่นใจมากขึ้น - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
11	- เรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ	- เรียนรู้ได้ - แต่สิ่งง่ายต้องหมั่นฝึกฝน - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
12	- เรียนรู้ได้ในระดับเบื้องต้น	- เรียนรู้ได้ไม่ยากเท่าที่คิด
13	- เรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ	- เรียนรู้ได้ - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
14	- เรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ - แต่ยากและซับซ้อน	- เรียนรู้ได้ - มั่นใจมากขึ้น - ต้องการการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 7.7 (ต่อ)

ลำดับที่กลุ่ม ตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
15	- กลัวเรียนรู้ไม่ได้ เพราะไม่เข้าใจ ภาษาอังกฤษ	- เรียนรู้ได้ เพราะสามารถใช้คำสั่ง ภาษาไทยได้
16	- กลัวเรียนรู้ไม่ได้ เพราะพิมพ์ผิดไม่เป็น	- เรียนรู้ได้ไม่ยากเท่าที่คิด ใช้วิธีจับผิดได้ - มั่นใจมากขึ้น - ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
17	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก ทำให้ปัจจุบันผู้สูงอายุ หันมาเรียนคอมพิวเตอร์มากขึ้น

3.1 ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนเรียน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 15 คนมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ โดยในจำนวนนี้มีเพียง 3 คน ที่รู้สึกว่าคุณสูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก

“คิดว่าผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ ถ้าได้เรียนจริงๆ ก็ไม่น่ายาก อ่านข่าวผู้สูงวัยในชมรม OPPY ก็เห็นเขาเรียนกันได้ทั้งนั้น” (คุณทวีผล, สัมภาษณ์, 4 เมษายน 2556)

นอกนั้นส่วนใหญ่พบว่า ก่อนเรียน ผู้สูงอายุมีทัศนคติว่า การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเป็นการเรียนรู้ได้แบบมีเงื่อนไข ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง 5 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่ยากและซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่จะเรียนรู้ได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ

กลุ่มตัวอย่าง 3 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ในระดับเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่าง 2 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่ช้า

นอกจากนี้ยังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย จำนวน 2 คน ที่ยังมีความกังวลต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของตนเองว่า กลัวจะเรียนรู้ไม่ได้ด้วยเงื่อนไขที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ การไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ และการพิมพ์ผิดไม่เป็น

“มาเรียนแบบไม่มั่นใจเลย ค่อนข้างกลัว เพราะคอมฯ มีแต่ภาษาอังกฤษ อ่านไม่ออก” (คุณวิลาวรรณ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“รู้ว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์ แต่ไม่อยากเรียนเองเพราะคิดว่าถ้าพิมพ์ผิดไม่เป็นแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน เลยมีแต่ยู่ให้คนอื่นเรียน แต่มาตอนนี้เห็นคนแก่หลายคนเขาเรียนกันได้แล้วใจเราอยากขายของออนไลน์ ก็เลยลองมาดู” (คุณเผชิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้สูงอายุหลายคนยังมีความเข้าใจว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษและการพิมพ์ผิด ซึ่งกลายมาเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคขวางกั้นการก้าวเข้ามาเรียนรู้และใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอยู่ในปัจจุบัน

3.2 ทักษะคิดต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุหลังเรียน

ภายหลังจากที่เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเชิงบวก คือมีทัศนคติว่าผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ 15 คน ทัศนคติดังกล่าวไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพราะก่อนเรียนมีทัศนคติในเชิงบวกอยู่แล้วว่าผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้

“เรื่องการเรียนก็ไม่ได้รู้สึกเปลี่ยนไป เพราะเชื่ออยู่แล้วว่าความรู้ต่างๆ ไม่มีทางแก่เกินเรียน” (คุณชัชวาล, สัมภาษณ์, 31 มกราคม 2556)

“ไม่ว่าจะวัยไหนถ้าได้เรียนก็ต้องใช้ได้ เพราะปกติส่วนตัวก็ใช้ในการทำงานได้บ้างอยู่แล้ว แต่พอมาเรียนที่นี่ทำให้เราได้รู้ว่า มีคนจำนวนมากที่ตื่นตัวและหันมาเรียนคอมพิวเตอร์ แม้ว่าอายุจะมากก็ตาม” (คุณอรพินท์, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย 2 คน คือกลุ่มที่ก่อนเรียนมีความกังวลต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของตนเองว่าจะเรียนรู้ไม่ได้ แต่จากผลการวิจัยพบว่า หลังเรียนทัศนคติดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปว่าตนเองก็สามารถเรียนรู้ได้เช่นกัน แม้จะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ และพิมพ์ดีดไม่เป็น เพราะคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถใช้คำสั่งภาษาไทยได้ และสามารถใช้คีย์บอร์ดด้วยวิธีพิมพ์ดีดได้

“พอมารเรียนแล้ว อาจารย์เขาสอนให้เราเปลี่ยนภาษาในเครื่องเป็นภาษาไทย พอเราอ่านออกก็ไม่กลัวแล้ว” (คุณวิลาวรรณ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“หลักสูตรนี้มีส่วนช่วยอย่างมาก ทั้งสอนวิธีใช้คอมฯ และยังสอนวิธีพิมพ์ตัวอักษรด้วย คือเริ่มต้นเราไม่จำเป็นต้องพิมพ์ดีดแบบเร็วๆ ก็ได้ ก็พิมพ์ไปพร้อมๆ กับเพื่อนในห้อง” (คุณเมธิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง 8 คน หลังเรียนมีทัศนคติว่าการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุยังเป็นการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข คือผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้แต่สิ่งง่าย จึงต้องหมั่นฝึกฝนหรือใช้งานบ่อยๆ

“ผู้เรียนจะต้องเอาใจใส่ ต้องฝึกทำบ่อยๆ กลับไปหลังจากนี้ก็ต่อใช้งานให้มากขึ้น ต้องทำซ้ำไปซ้ำมา เพื่อให้เราจำได้” (คุณชนะชัย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

กลุ่มตัวอย่าง 8 คน พอได้เรียนแล้วยังต้องการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอีก กลุ่มตัวอย่าง 4 คน พอได้เรียนแล้วทำให้มั่นใจที่จะใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น และกลุ่มตัวอย่างอีก 3 คน รู้สึกว่าคอมพิวเตอร์ไม่ยากเท่าที่คิด

“พอเรียนจบแล้วรู้สึกว่าเราเองก็เรียนคอมพิวเตอร์ได้ ง่ายกว่าที่คิดไว้เยอะ ทำให้เรามั่นใจ และกล้าที่จะไปใช้คอมฯ ตามห้าง และอยากรู้เพิ่มขึ้นไปอีก” (คุณเมธิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“พอเราเรียนแล้วสามารถใช้งานได้มากขึ้นและใช้อย่างเข้าใจ ก็ทำให้เรามั่นใจและภาคภูมิใจ” (คุณเบญจางค์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งก่อนและหลังเรียน สรุปได้ว่า

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ แม้ว่าจะมีเงื่อนไขบางประการเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ค่อนข้างยากและซับซ้อน แต่ทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้ได้ไม่เท่ากัน หรือการเรียนรู้ได้ช้ากว่าวัยอื่นๆ ก็ตาม และหลังเรียนพบว่าผู้สูงอายุก็ยังรู้สึกเช่นเดิมว่าผู้สูงอายุก็เรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้ แต่อาจต้องหมั่นฝึกฝนหรือใช้งานบ่อยๆ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

4. ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์ประกอบในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยผู้วิจัยได้แจกแจงทัศนคติตามประเด็นด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.8 ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

องค์ประกอบการสอน	ทัศนคติที่พบ
ด้านผู้สอน	<ul style="list-style-type: none"> - นอกจากผู้สอนหลักหน้าชั้นเรียนแล้ว ควรมีผู้ช่วยสอนคอยประกบผู้เรียนด้วย - จำนวนผู้ช่วยสอนยิ่งมากยิ่งดี เพราะผู้สูงอายุควรมีคนคอยประกบ - ผู้ช่วยสอนควรให้ความช่วยเหลือโดยทันทีที่พบปัญหา - ใจเย็น และอดทน - มีความตั้งใจอย่างเต็มที่ - มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม

ตารางที่ 7.8 (ต่อ)

องค์ประกอบการสอน	ทัศนคติที่พบ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีใจรักการสอน และการบริการ ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้เรียน - มีความรู้ในเรื่องที่สอนเป็นอย่างดี - มีความเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี - ควรเตรียมการสอนให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบในชั้นเรียน - มีทักษะและเตรียมการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า - ให้กำลังใจผู้เรียนอยู่เสมอ - คอยสังเกตพฤติกรรมผู้เรียนอยู่เสมอ - ให้เกียรติผู้เรียนซึ่งอายุมากกว่า
ด้านเนื้อหา	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน - เป็นเนื้อหาที่มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุและสามารถนำไปใช้งานได้จริง - เนื้อหาและระยะเวลาในการสอนควรสัมพันธ์กัน - เนื้อหาต้องไม่ยาก ไม่ซับซ้อน หรือลงรายละเอียดที่ไม่จำเป็นมากจนเกินไป - เนื้อหามีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน - สอดแทรกเทคนิคเพิ่มเติมเท่าที่จำเป็น
ด้านวิธีการสอนและการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนำเข้าสู่บทเรียน การตรวจสอบความรู้พื้นฐาน และการทบทวนเพื่อปรับความรู้พื้นฐานของผู้เรียนให้ใกล้เคียงกันก่อน - ใช้การอธิบายให้เข้าใจรายละเอียด สราธิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง - มีการอธิบายจุดเริ่มต้น ความสำคัญ และที่มาที่ไปของเนื้อหา รวมทั้งอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติให้ผู้เรียนเข้าใจในส่วนที่จำเป็น - ใช้ภาษาในการอธิบายให้เข้าใจง่าย - อธิบายเป็นขั้นเป็นตอนอย่างละเอียด

ตารางที่ 7.8 (ต่อ)

องค์ประกอบการสอน	ทัศนคติที่พบ
	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอน - ดำเนินการสอนไปอย่างช้าๆ - เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต้องมีความพร้อม ไม่ชำรุด และต้องใช้งานง่าย - หน้าจอคอมพิวเตอร์ควรมีขนาดใหญ่ และควรปรับตัวอักษรที่แสดงบนหน้าจอให้มีขนาดใหญ่กว่าปกติ - ตัวอักษรที่ใช้ในเอกสารประกอบการสอนควรมีขนาดตัวอักษรที่ใหญ่พอสมควร คมชัด สีเข้ม และอ่านง่าย - สื่อการสอนประเภทเอกสารและสไลด์ประกอบการสอนควรมีการจัดเรียงเนื้อหาให้สอดคล้องกับลำดับการสอนและคำอธิบายของผู้สอน เพื่อไม่ให้ผู้เรียนสับสน และช่วยให้สามารถเรียนรู้ตามได้ทัน
ด้านผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> - มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง - ผู้เรียนมีการสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันเป็นอย่างดี เช่น การพูดคุย แสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องต่างๆ - ผู้เรียนควรมีความรู้ภาษาอังกฤษมาบ้าง - ผู้เรียนมักมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน หรือช่วงอายุที่ต่างกัน ความว่องไวต่างกัน - ผู้เรียนช่วยเหลือกันเท่าที่จะทำได้ และถ้อยทีถ้อยอาศัย - ผู้เรียนส่วนใหญ่มีความกล้าใช้คอมพิวเตอร์ ไม่กลัว - ผู้เรียนส่วนใหญ่กล้าสอบถามในเรื่องสงสัย โดยเฉพาะกับผู้ช่วยสอน - ควรเตรียมคำถามที่ตนเองสงสัยและเรื่องที่ตนเองสนใจเรียนรู้มาจากบ้าน

4.1 ด้านผู้สอน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านผู้สอนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการผู้ช่วยสอนมาก เพื่อจะได้คอยช่วยเหลือระหว่างการเรียนรู้การสอนโดยทันทีที่พบปัญหา

โดยส่วนใหญ่ต้องการผู้สอนที่มีคุณสมบัติใจเย็น และอดทนต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ มีความตั้งใจในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม มีใจรักการสอน และการบริการผู้สูงอายุด้วยความสนใจและเอาใจใส่

คุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะ และความพร้อมของผู้สอนคือ ผู้สอนควรมีความรู้ในเรื่องที่สอนเป็นอย่างดี มีความเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี และควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการสอนให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบในชั้นเรียน มีทักษะและเตรียมการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งมีการประเมินผู้เรียนระหว่างการเรียนรู้การสอน ด้วยการสังเกตพฤติกรรมผู้เรียนอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังต้องการให้ผู้สอนใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ ด้วยการให้กำลังใจผู้เรียนอยู่เสมอและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้การสอน กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่นวัย โดยเฉพาะการแสดงออกซึ่งความเคารพและให้เกียรติผู้เรียนซึ่งอายุมากกว่า

4.2 ด้านเนื้อหา

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านเนื้อหาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง

โดยเห็นว่าในการกำหนดเนื้อหาควรให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการสอน ซึ่งต้องคำนึงด้วยว่าผู้สูงอายุต้องการเวลาในการเรียนรู้เรื่องหนึ่งๆ มากกว่าผู้เรียนทั่วไป และลักษณะของเนื้อหาต้องไม่ยาก ไม่ซับซ้อน หรือลงรายละเอียดที่ไม่จำเป็นมากเกินไป มีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน สอดแทรกเทคนิคเพิ่มเติมเท่าที่จำเป็นและเป็นเทคนิคที่ง่าย เพราะผู้เรียนอาจเกิดความสับสนได้

4.3 ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านวิธีการสอน พบว่าผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียน การตรวจสอบความรู้พื้นฐาน และการทบทวนเพื่อปรับความรู้พื้นฐานของผู้เรียนให้ใกล้เคียงกันก่อน

สำหรับวิธีการสอน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการการอธิบายให้เข้าใจรายละเอียด สาธิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการสอนที่โครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้

สำหรับกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้สูงอายุต้องการได้แก่ กลยุทธ์การนำเสนอสารให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ คือใช้ภาษาในการอธิบายที่เข้าใจง่าย อธิบายเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อช่วยในการลำดับความคิดความจำ และควรดำเนินการสอนไปอย่างช้าๆ กลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล คือผู้สูงอายุระบุว่า การอธิบายจุดเริ่มต้น ความสำคัญ และที่มาที่ไปของเนื้อหา รวมทั้งอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติให้ผู้เรียนเข้าใจมีความสำคัญมาก ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าสืบเนื่องมาจากคุณลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับความ เป็นเหตุเป็นผลและการทำงานที่มีระบบ

4.4 ด้านผู้เรียน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านผู้เรียนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ ในด้านคุณลักษณะของผู้เรียน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่า ส่วนใหญ่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง มีความกล้าใช้คอมพิวเตอร์ ไม่กลัว กล้าสอบถามในเรื่องสงสัย โดยเฉพาะกับผู้ช่วยสอน

ด้านความสัมพันธ์ของผู้เรียน ผู้สูงอายุระบุว่า ส่วนใหญ่มีความพยายามสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันเป็นอย่างดี เช่น การพูดคุย แสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องต่างๆ และช่วยเหลือกันเท่าที่จะทำได้

ด้านความรู้พื้นฐาน ผู้สูงอายุเห็นว่าความรู้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพอสมควร และผู้สูงอายุพบว่าผู้เรียนในชั้นเรียนมักมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน หรือช่วงอายุที่ต่างกัน ความว่องไวต่างกัน ทำให้เรียนรู้ได้ไม่เท่ากัน