

## บทที่ 8

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง 3 โครงการ ดังนี้

1. โครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1/2556 จัดโดยความร่วมมือของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 30-31 มกราคม 2556

2. โครงการอบรมการใช้เพชบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 จัดโดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ศูนย์เทเวศร์) การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2556

3. โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ หรือโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 จัดโดยสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 20-22 มีนาคม 2556

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการจัดการสอนของโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 10 คน ประกอบกับการเข้าไป สังเกตการณ์ในสถานที่จริง (Direct Observation) และการวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน (Textual analysis)

ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมแต่ละโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 17 คน

### สรุปผลการวิจัย

#### ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารที่ ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทาง เศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

1. สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะ ทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 สามารถสรุปด้วยตารางเพื่อ ความชัดเจนดังนี้

ตารางที่ 8.1 สรุปสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556

สถานภาพ ด้านต่างๆ ของโครงการ	ลักษณะ	โครงการของ PWD/ TK Park	โครงการของ มทร. พระนคร	โครงการของ มรภ. จันทเกษม
หน่วยงานที่จัด	1. หน่วยงานภาครัฐ		✓	✓
	2. หน่วยงานภาคเอกชน	✓		
	3. องค์การมหาชน	✓		
ความเป็นมา	การบริการวิชาการแก่สังคม	✓	✓	✓
	1. ภารกิจหลักของหน่วยงาน	✓		
	2. ส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน		✓	✓

ตารางที่ 8.1 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ ของโครงการ	ลักษณะ	โครงการของ PWD/ TK Park	โครงการของ มทร. พระนคร	โครงการของ มรภ. จันทเกษม
วัตถุประสงค์และ เป้าหมาย	1. เป้าหมายระดับเบื้องต้น	✓	✓	✓
	2. เป้าหมายระดับกลาง	✓	✓	
	3. เป้าหมายระดับสูง	✓		
ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย (ความเฉพาะเจาะจง)	1. ผู้สูงอายุเท่านั้น		✓	
	2. ผู้สูงอายุและผู้พิการ	✓		
	3. ผู้สูงอายุเป็นหลัก และบุคคลทั่วไป			✓
ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย (พื้นฐานคอมพิวเตอร์)	1. ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน	✓	✓	✓
	2. เคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้าง	✓	✓	
	3. ใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีและเป็นประจำ	✓		
หลักสูตรที่จัดอบรม	1. หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	✓	✓	✓
	2. หลักสูตรเฟซบุ๊กเบื้องต้น	✓	✓	
	3. หลักสูตรการใช้งานขั้นสูงอื่นๆ	✓		
จำนวนผู้เรียน	จำนวนผู้เรียนต่อห้องเรียน	20-30 คน	20-35 คน	ไม่เกิน 30 คน
	จำนวนห้องเรียนที่เปิดอบรมต่อครั้ง	1 ห้อง	1 ห้อง	2 ห้อง
ความถี่ในการจัดอบรม	1. เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง		✓	✓
	2. เฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง	✓		
ระยะเวลาในการอบรม	หลักสูตรเร่งรัด	✓	✓	✓
- วันที่จัดอบรม	1. วันธรรมดา	✓		✓
	2. วันเสาร์-อาทิตย์		✓	
- จำนวนวันอบรม	1. ครั้งละ 2 วัน	✓	✓	
	2. ครั้งละ 3 วัน			✓
- ระยะเวลาอบรม	ระหว่างเวลา	11.00-17.00	9.00-16.00	9.00-16.30
	รวมระยะเวลาอบรมตลอดหลักสูตร	10 ชม.	12 ชม.	19.5 ชม.

ตารางที่ 8.1 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ ของโครงการ	ลักษณะของแบบแผน	โครงการของ PWD/ TK Park	โครงการของ มทร. พระนคร	โครงการของ มรภ. จันทเกษม
สถานที่จัดอบรม	1. สถานที่ของหน่วยงานที่จัด		✓	✓
	2. ขอใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น	✓		
ค่าใช้จ่าย	1. ค่าลงทะเบียน	0 บ.	1,500 บ.	1,800 บ.
	2. อัตราเฉลี่ยต่อชั่วโมง	0 บ.	125 บ.	92 บ.
ช่องทาง	1. ผ่านสื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์/TV)	✓	✓	✓
การประชาสัมพันธ์	2. ผ่านสื่อออนไลน์	✓	✓	✓
โครงการ	3. ผ่านสื่อของหน่วยงาน	✓	✓	✓
	4. ผ่านสื่อบุคคลไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยตรง (ผู้สอน, ผู้เรียน)	✓	✓	✓

ปัจจุบันมีมหาวิทยาลัยรัฐบาลบางแห่งที่มีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุ โดยเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูก แต่ยังพบความถี่ในการจัดอบรมเพียง 1-2 ครั้งต่อปีเท่านั้น สำหรับองค์การมหาชนพบว่า ปัจจุบันมีเพียงอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เพียงแห่งเดียวที่มีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ด้วยความร่วมมือกับบริษัทเอกชน PWD และมีความถี่ในการจัดอบรมได้มากกว่าคือเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง

ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง แบ่งได้เป็น 2 แบบแผนคือ 1) โครงการที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน และ 2) โครงการที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานนั้นๆ มีภารกิจหลักด้านอื่นๆ อยู่แล้ว โดยวัตถุประสงค์หลักในการจัดโครงการคือ เพื่ออบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

เป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ

1) เป้าหมายระดับเบื้องต้น คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ มีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายหลักคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยมีหลักสูตรระดับเบื้องต้นรองรับ

2) เป้าหมายระดับกลาง คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น รวมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และใช้ช่องทางใหม่ๆ ทางอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น มีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน และผู้สูงอายุที่เคยใช้มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้โปรแกรมหรือเว็บไซต์เฉพาะที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม โดยมีหลักสูตรระดับเบื้องต้นและหลักสูตรเฉพาะรองรับ

3) เป้าหมายระดับสูง คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และพัฒนาต่อเนืองไปจนสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับสูงขึ้นอย่างหลากหลายตามความสนใจ เฉพาะบุคคล มีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายตั้งแต่ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยใช้มาบ้างแล้ว ไปจนถึงผู้สูงอายุที่ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นสูงขึ้นไป โดยมีหลักสูตรที่หลากหลายรองรับ

ทุกโครงการมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน แต่ค่อนข้างจะยืดหยุ่นในด้านอายุของผู้สมัคร และแต่ละโครงการมีความเฉพาะเจาะจงของกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนี้นั้นส่วนใหญ่มีความสามารถในการจัดอบรมเพียงครั้งละ 1 ห้องเรียน และมีการจำกัดจำนวนผู้เรียนต่อครั้งห้องเรียนละ 30-35 คน มีลักษณะเป็นหลักสูตรเร่งรัด กำหนดระยะเวลาในการจัดอบรมเพียง 2-3 วันเท่านั้น และผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเข้าอบรมตลอดทั้งวัน 6-8 ชั่วโมง รวมระยะเวลาการอบรมตลอดหลักสูตรอยู่ระหว่าง 10-20 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหน่วยงาน โดยที่ผู้เรียนไม่สามารถเลือกได้ว่าจะเรียนวันธรรมดาหรือวันเสาร์-อาทิตย์ เพราะกำหนดวันจัดอบรมขึ้นอยู่กับความสะดวกของหน่วยงานที่จัดไม่ใช่ความสะดวกของผู้สูงอายุ

สถานที่ที่ใช้ในการจัดอบรมส่วนใหญ่จะใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดโครงการ หรือขอความร่วมมือใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น โดยไม่ใช่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่จัดขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายอื่นอยู่ก่อนแล้ว

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่จัดขึ้นสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่จะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางหน่วยงานที่จัด จึงทำให้สามารถจัดการอบรมโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดๆ หรือในกรณีงบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอ ก็จะมีการเก็บค่าสมัครในราคาถูกเพียงเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่านั้น โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีค่าลงทะเบียนหลักสูตรละ 0-1,800 บาท (เฉลี่ยประมาณ 0-125 บาทต่อชั่วโมง)

การประชาสัมพันธ์โครงการอบรมฯ สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางใช้การขอความสนับสนุนลงข่าวประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นหลัก ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้ดีที่สุดในปัจจุบัน ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆ ได้แก่ สื่อของหน่วยงาน สื่อออนไลน์ และการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

### สรุปความสัมพันธ์ของสถานภาพด้านต่างๆ ได้ดังนี้

ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์ของสถานภาพด้านต่างๆ ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ได้ดังนี้

1) ความเป็นมาของโครงการที่มีแบบแผนแตกต่างกันจะส่งผลต่อความถี่ในการจัดอบรม คือ โครงการที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานจะมีความถี่ในการจัดอบรมมากกว่าโครงการที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน

2) ระดับของเป้าหมายในการจัดอบรมของโครงการจะส่งผลต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน และส่งผลต่อการกำหนดหลักสูตรที่จัดอบรม

3) ความถี่ในการจัดอบรมจะส่งผลต่อการกำหนดหลักสูตรที่จัดอบรม คือถ้ามีความถี่ในการจัดเพียง 1-2 ครั้งต่อปี ทางโครงการจะเลือกจัดอบรมในหลักสูตรที่มีความต้องการมากที่สุดก่อนและจัดได้เพียง 1-2 หลักสูตร แต่ถ้ามีความถี่ในการจัดมาก ทางโครงการก็สามารถจัดอบรมได้หลากหลายหลักสูตร

4) วันที่จัดอบรมส่งผลต่อจำนวนผู้เรียนด้วย เพราะตามปกติโครงการระดับนี้ ผู้เรียนไม่สามารถเลือกได้ว่าจะเรียนวันธรรมดาหรือวันเสาร์-อาทิตย์ แต่ขึ้นอยู่กับความสะดวกของหน่วยงานที่จัดไม่ใช่ความสะดวกของผู้สูงอายุ เช่นถ้าจัดอบรมในวันธรรมดา ผู้สูงอายุที่ยังไม่เกษียณหรือทำธุรกิจส่วนตัวก็อาจไม่สะดวกเข้าร่วม

5) สถานที่เรียนในด้านความจุของห้องเรียนจะส่งผลต่อการกำหนดจำนวนผู้เรียนที่แต่ละโครงการเปิดรับ

6) ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนและระยะเวลาอบรมจะส่งผลต่อจำนวนผู้เรียน เพราะผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าระหว่างค่าลงทะเบียนกับจำนวนวันที่จัดอบรมด้วย

7) การประชาสัมพันธ์โครงการส่งผลต่อจำนวนผู้เรียนมากที่สุด เพราะจากผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ว่าโครงการที่มีการประชาสัมพันธ์โครงการด้วยวิธีที่หลากหลายและสามารถเข้าถึง

กลุ่มเป้าหมายได้ดีจะมีจำนวนผู้สูงอายุมาสมัครเรียนจำนวนมาก เช่น โครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของมรภ.จันทระเกษม ขณะเดียวกันโครงการที่มีผู้สมัครน้อยกว่าจำนวนที่เปิดรับมาก ทางโครงการจะแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าหน่วยงานหรือลงข่าวในหนังสือพิมพ์ซ้ำ

## 2. องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

จากการวิจัยสามารถแสดงองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางได้ดังภาพที่ 8.1 และสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบพื้นฐาน 6 องค์ประกอบ และองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ อีก 3 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์ของการสอน

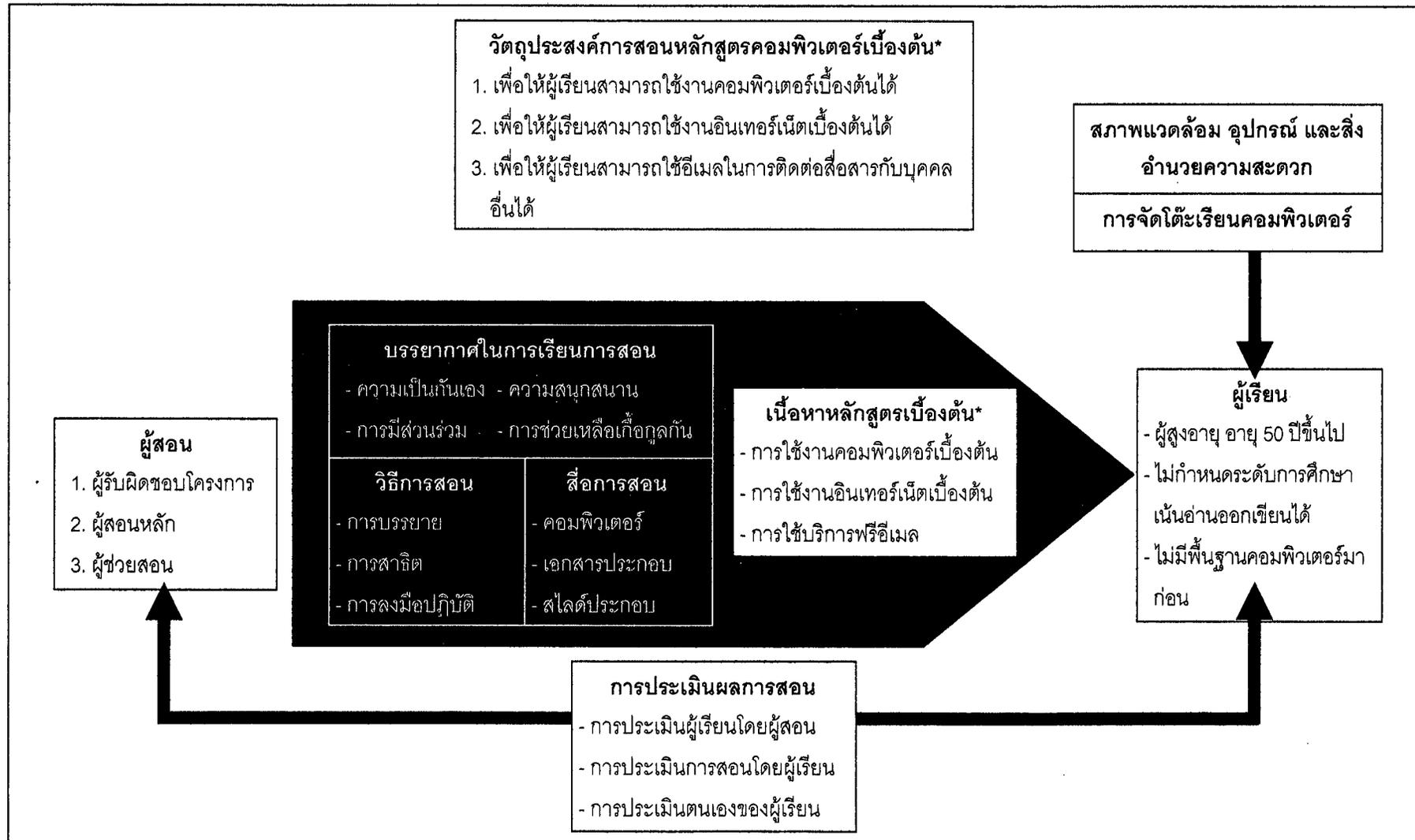
วัตถุประสงค์ของการสอนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุประกอบไปด้วย 1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ 2) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ 3) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ และวัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ คือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานเฟซบุ๊กเบื้องต้นได้

### 2. ผู้สอน

ผู้สอนในการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง แบ่งประเภทของบทบาทได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ผู้รับผิดชอบโครงการ 2) ผู้สอนหลัก และ 3) ผู้ช่วยสอน และจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ช่วยสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งยังพบว่าผู้สอนแต่ละคนมีการแสดงบทบาทอย่างหลากหลาย ส่วนใหญ่จะมีบทบาทมากกว่า 1 ประเภท

โครงการอบรมส่วนใหญ่จะมีผู้รับผิดชอบโครงการ 1 คน และโครงการที่จัดโดยมหาวิทยาลัยจะมีผู้สอนหลักหลายคนแบ่งความรับผิดชอบสอนคนละครั้งวัน โดยผู้สอนหลักมาจากอาจารย์ของมหาวิทยาลัย ขณะที่บางโครงการมีผู้สอนหลักเพียง 1 คน มาจากการว่าจ้างมาจากภายนอกหน่วยงาน และรับผิดชอบสอนคนเดียวตลอดหลักสูตร

ตารางที่ 8.1 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง  
 (\*หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น)



ส่วนจำนวนผู้ช่วยสอนของโครงการส่วนใหญ่ไม่มีความแน่นอน เพราะมีที่มาจากอาสาสมัคร โดยรวมแล้วโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมระดับกลางในปัจจุบันมีความพยายามเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนเพื่อลดสัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียน เพราะสัดส่วนยิ่งน้อยจะยิ่งดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

ผู้สอนส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการสอนคอมพิวเตอร์จากภาระงานประจำ แต่ผู้สอนส่วนใหญ่มักไม่มีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้สูงอายุโดยเฉพาะมาก่อน แต่ได้เริ่มสั่งสมประสบการณ์มาจากการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุตั้งแต่วันแรกและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดอบรมจนถึงรุ่นปัจจุบัน

ผู้สอนทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่า ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยในระดับพื้นฐาน และผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้ แม้ว่าผู้สูงอายุจะมีลักษณะการเรียนรู้และข้อจำกัดแตกต่างจากคนวัยอื่นๆ

### 3. ผู้เรียน

จำนวนผู้เรียนในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางใน 1 ห้องเรียนโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 20 - 30 คน และมีสถานการณ์จำนวนผู้เรียนแตกต่างกันสามารถแบ่งได้เป็น 3 แบบแผน คือ 1) กรณีที่จำนวนผู้สมัครน้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำ (จุดคุ้มทุน) ส่วนใหญ่ทางโครงการจะเลื่อนวันจัดอบรมออกไปเพื่อรอให้ยอดผู้สมัครเป็นไปตามจำนวนที่กำหนด 2) กรณีที่จำนวนผู้สมัครใกล้เคียงหรือเป็นไปตามจำนวนที่เปิดรับ ทางโครงการก็สามารถจัดการอบรมได้ตามปกติ 3) กรณีที่จำนวนผู้สมัครมากกว่าจำนวนที่เปิดรับ บางโครงการสามารถเพิ่มจำนวนห้องเรียนเพื่อให้รองรับผู้เรียนให้ได้ทั้งหมด แต่บางโครงการจะปฏิเสธการรับสมัครและให้ผู้สูงอายุที่เกินมารอข่าวการจัดอบรมในครั้งต่อไป

ผู้เรียนส่วนใหญ่มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป 2) มีระดับการศึกษาที่หลากหลาย เพราะทุกโครงการไม่มีการจำกัดระดับการศึกษาของผู้เรียน ขอเพียงมีความรู้ในระดับที่สามารถอ่านออกเขียนได้ รู้จักตัวอักษรภาษาอังกฤษ อ่านและเข้าใจภาษาอังกฤษได้บ้างก็เพียงพอ 3) มีทั้งผู้เรียนที่ไม่มีทักษะคอมพิวเตอร์ใดๆ มาก่อน และผู้เรียนที่มีทักษะคอมพิวเตอร์มาบ้างแล้ว

ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุมีลักษณะทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา ที่แตกต่างจากผู้เรียนวัยอื่นๆ และแตกต่างกันไปในผู้สูงอายุแต่ละคน

ด้านร่างกาย ได้แก่ การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อและเอ็นมีความสามารถน้อยลง ร่างกายทนต่ออากาศเย็นหรือร้อนได้น้อย และรับอุณหภูมิได้ไม่เท่ากัน สายตาไม่ดี ความสามารถในการได้ยินลดลง และมีการปัสสาวะบ่อยครั้งกว่าวัยอื่นๆ

ด้านจิตใจหรืออารมณ์ ได้แก่ ผู้สูงอายุอดทน ใจเย็น และมีความพยายามสูง บางท่านอาจยังมีความกลัว กังวลใจ และไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ต้องการการยอมรับและให้เกียรติจากคนรอบข้าง เกรงใจผู้สอนและผู้ช่วยสอนมาก และบางท่านยังกลัวความผิดพลาด

และด้านการเรียนรู้และความจำ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาเรียนจะมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มากกว่าผู้สูงอายุทั่วไป และมีความตั้งใจสูงมากกว่าผู้เรียนทั่วไป แต่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ช้ากว่าผู้เรียนทั่วไป มีปัญหาในการจดจำ เรียนรู้ในทฤษฎีที่ซับซ้อนและไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เดิมได้ยากกว่าผู้เรียนทั่วไป มีการตัดสินใจช้า เพราะระมัดระวังมาก และบางท่านยังขาดมโนทัศน์ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

#### 4. เนื้อหา

เนื้อหาของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีลักษณะร่วมกันคือ

- 1) เป็นเนื้อหาที่สอดคล้องและมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนดไว้
- 2) รายละเอียดของเนื้อหา แบ่งหัวข้อหลักเป็น 3 ส่วน คือ หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หัวข้อที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และหัวข้อที่ 3 การใช้บริการฟรีอีเมล
- 3) มีการเรียงลำดับของเนื้อหาจากเรื่องพื้นฐานง่าย ๆ ไปถึงเรื่องที่ซับซ้อนและยากขึ้น โดยเริ่มจากเนื้อหาที่ช่วยสร้างความรู้และความเข้าใจก่อนจึงตามด้วยเนื้อหาที่เป็นวิธีการใช้งานและการลงมือปฏิบัติ

นอกจากนี้ยังพบลักษณะที่แตกต่างของเนื้อหาในแต่ละโครงการ ทั้งด้านรายละเอียดของเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหา และระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่อง

#### 5. วิธีการสอนและสื่อการสอน

วิธีการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จะใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองมากที่สุด

สื่อการสอนที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ได้แก่

1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความพร้อมสูงและมีคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

2) เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน เพื่อให้ผู้เรียนใช้ประกอบการเรียนการสอน และใช้ทบทวนความรู้ภายหลังจากที่เรียนไปแล้ว โดยส่วนใหญ่จัดทำโดยผู้สอนหลัก และใช้สไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมาจัดพิมพ์เป็นเอกสารประกอบของผู้เรียน ทำให้มีรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับในการเรียนการสอนที่สอดคล้องกัน

เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนที่มีความสอดคล้องกัน จะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามชั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก

## 6. การประเมินผลการสอน

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีการวางแผนและกำหนดวิธีการประเมินผลการสอนที่หลากหลาย พบการประเมินผล 3 รูปแบบคือ

1) การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการการสอบถามหน้าชั้นเรียน การพูดคุยเป็นรายบุคคล การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน การประเมินการปฏิบัติทั้งกระบวนการและผลงาน

2) การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ประเมินโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรมและองค์ประกอบอื่นๆ ในการเรียนการสอน

3) การประเมินตนเองของผู้เรียน พบเพียงบางโครงการเท่านั้น ประเมินโดยใช้แบบประเมินตนเองของผู้เรียน ก่อนและหลังเรียน

## 7. องค์ประกอบอื่นๆ ได้แก่

### 7.1 บรรยากาศในการเรียนการสอน

ผู้สอนควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความเป็นกันเอง ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความมีส่วนร่วมของผู้เรียน และความสนุกสนานเพลิดเพลิน

### 7.2 สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านที่ควรคำนึงถึงในการเตรียมสถานที่สำหรับจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ขนาดของห้องที่ไม่แออัด อุณหภูมิที่พอเหมาะ แสงสว่างเพียงพอและไม่มีแสง

รบกวนจากภายนอก โต๊ะคอมพิวเตอร์และเก้าอี้อยู่ในสภาพดีนั่งสบาย ระยะและระดับของจอโปรเจ็คเตอร์เหมาะสม เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน โปรแกรมต่างๆ ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องสอดคล้องและครบถ้วนตามเนื้อหาที่กำหนด รวมทั้งต้องสามารถทำงานได้เป็นปกติ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องพร้อมต่อการใช้งานพร้อมกันหลายๆ เครื่อง และต้องรองรับกับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ

### 7.3 การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์

การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ปัจจุบันมีการจัดแบบชั้นเรียน (Classroom) ใน 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบแถวคู่โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึก 2) รูปแบบแถวยาวหน้ากระดานต่อเนื่องโดยเว้นช่องว่างในแนวขวาง โดยรูปแบบที่ 1 มีความเหมาะสมและสะดวกต่อผู้สูงอายุและผู้ช่วยสอนมากกว่ารูปแบบที่ 2

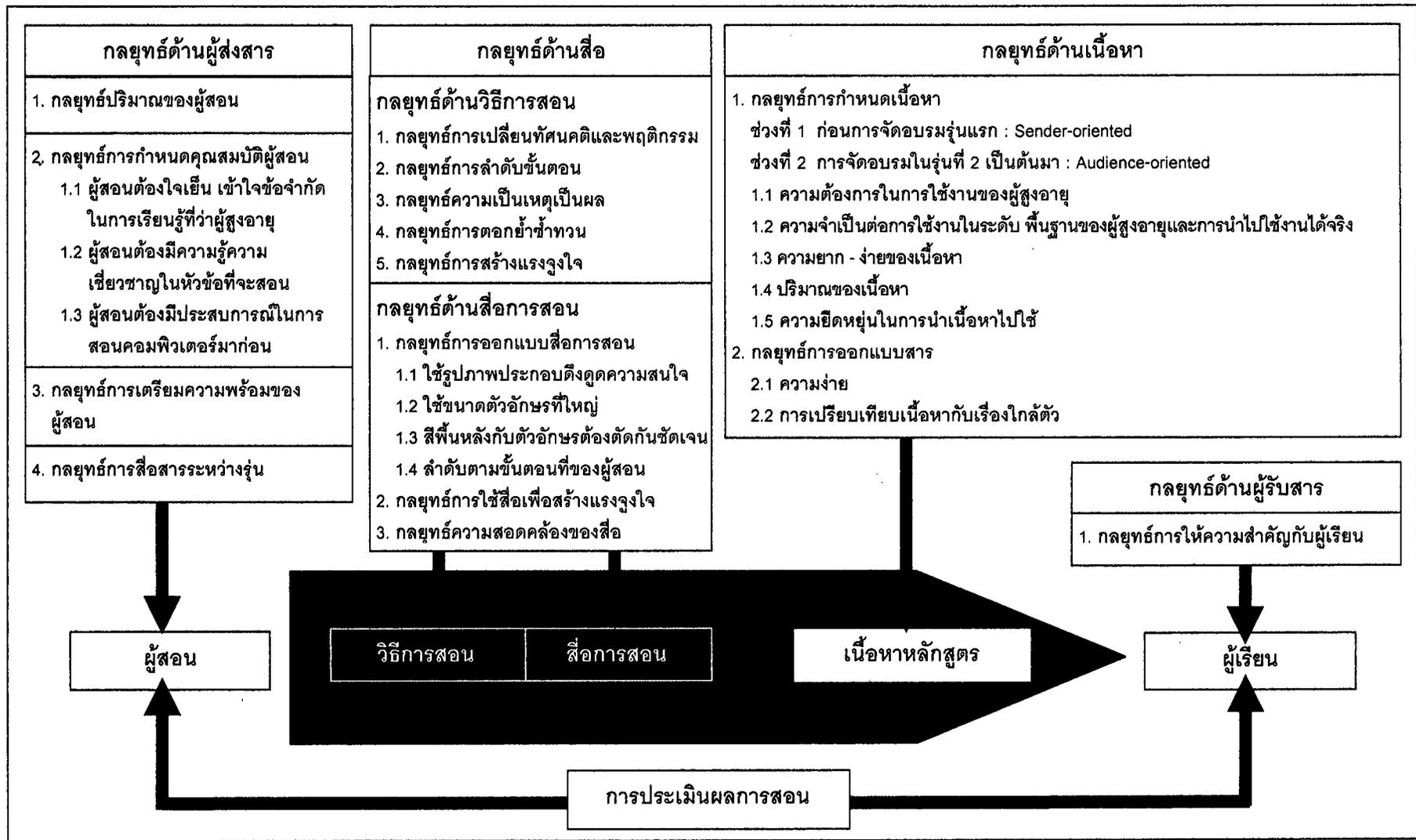
### 3. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ได้มีการวางแผนการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการสอนด้วย กลุ่มตัวอย่างได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารมาจาก 3 ช่องทางคือ 1) การศึกษาข้อมูลการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ และ 2) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้สอนจากการสอนคอมพิวเตอร์ในอดีต ซึ่งทั้ง 2 ช่องทางแรกนี้ ทีมผู้สอนจะนำสิ่งที่ประมวลได้มาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางในการจัดการอบรมรุ่นแรกๆ ของโครงการซึ่งยึดตามแนวทางของผู้ส่งสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Sender-oriented

เมื่อได้ทดลองจัดอบรมในรุ่นแรกแล้ว หลังจากนั้นทีมผู้สอนจึงจะได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารจากช่องทางต่อมา คือ 3) ประสบการณ์และการประเมินผลโครงการอบรมในรุ่นแรก ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและจากการศึกษาความต้องการของผู้เรียนโดยตรงหรือยึดตามแนวทางของผู้รับสารเป็นสำคัญที่เรียกว่า Audience-oriented เพื่อให้การอบรมเกิดผลสัมฤทธิ์และตรงตามความต้องการของผู้เรียนมากที่สุด

สามารถสรุปกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางจากผลการวิจัยได้ตามภาพที่ 8.2 ดังนี้

ตารางที่ 8.2 กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง



## **ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

ในการวิจัยส่วนที่ 2 นี้เป็นการศึกษาถึงเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง เพื่อตอบคำถามปัญหาคำถามนำวิจัยข้อที่ 3 ของการวิจัยครั้งนี้

### **4. ทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

#### **4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เรียน**

##### **ลักษณะของผู้เรียน**

ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง มีอายุระหว่าง 50 – 80 ปี เพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังทำงานอยู่ และส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัวโดยเป็นธุรกิจขนาดย่อมและบางคนค้าขายเป็นธุรกิจรายย่อย โดยส่วนใหญ่มีรายได้หลักจากการทำงานต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ยังดำเนินชีวิตด้วยความกระฉับกระเฉง (Active) เพราะยังมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานอยู่ โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพค้าขายที่ไม่มีกำหนดการเกษียณจากการทำงาน

##### **ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้เรียน**

ผู้เรียนส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน ทั้งในหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและหลักสูตรเพชฌึกเบื้องต้น

ผู้เรียนที่เคยมีประสบการณ์และผู้เรียนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน

ผู้เรียนที่เคยเรียนคอมพิวเตอร์จากหลักสูตรอื่นมาก่อนแล้วมีทั้งที่เรียนกับหลักสูตรสำหรับบุคคลทั่วไปและเรียนกับหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

ในกลุ่มผู้เรียนที่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน บางคนที่ไม่เคยเรียนในหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ แต่ใช้การเรียนรู้ด้วยตัวเองหรือจากคนรอบข้าง แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จจึงต้องมาสมัครเรียนกับหลักสูตรที่เปิดสอนในปัจจุบัน

### **ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการ**

ผู้เรียนรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด ในขณะที่ไม่พบผู้สูงอายุที่รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์และการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากผู้สอนเลย

### **มูลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์**

ผู้เรียนเกือบทั้งหมดมีมูลเหตุจูงใจในการมาเรียนเพื่อต้องการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ

## **4.2 ทักษะคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน**

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือหลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่าย่าง่ายกว่าที่เคยคิดไว้

## **4.3 ทักษะคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน**

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้อยู่แล้ว

ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

#### 4.4 ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

**ด้านผู้สอน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการผู้ช่วยสอนมาก และต้องการผู้สอนที่มีคุณสมบัติใจเย็น และอดทนต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมากที่สุด

**ด้านเนื้อหา** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง

**ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการวิธีการสอนด้วยการอธิบาย ให้เข้าใจรายละเอียด สาธิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง และส่วนใหญ่ต้องการสื่อการสอนที่มีความคมชัดและตัวอักษรขนาดใหญ่

**ด้านผู้เรียน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่าผู้เรียนมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง และมีความพยายามสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ในอดีตกว่า 10 ปีก่อนหน้านี้ มีหน่วยงานที่จัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเพียงแห่งเดียวคือ ชมรม OPPY ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุกลุ่มที่ให้ความสนใจและสมัครเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในสมัยนั้นมีเพียงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงเท่านั้น (ฉวีสุภา ภาวะศิลปะปิน, 2544; หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546)

ต่อมาเมื่อมีการแพร่หลายของเทคโนโลยีสารสนเทศไปสู่ผู้คนทุกวัยและทุกชนชั้นมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ประกาศใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 และล่าสุดฉบับที่ 2 (พ.ศ.2552-2556) ได้ทำให้เกิดความตื่นตัวในการสร้างโอกาสการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุจากมาตรการพัฒนาการเรียนรู้ ICT แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง และผู้วิจัยพบว่า หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์แก่สังคม ได้เริ่ม

ให้ความสนใจกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมามากขึ้น ดังเช่นได้พบงานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ (2553) ที่ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำกว่าผู้สูงอายุในชมรม OPY

ต่อเนืองมาถึงงานวิจัยของผู้วิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่า เมื่อช่วงปีพ.ศ. 2554 เป็นต้นมา ได้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์การมหาชน จัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นหลายโครงการ โดยเป็นโครงการที่ไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูกโดยไม่หวังผลกำไร ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเรียนรู้วิถีชีวิตใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมาในสังคม ซึ่งมีความแตกต่างไปจากสถาบันคอมพิวเตอร์เอกชนและชมรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ OPY ที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ค่อนข้างสูง

ผู้วิจัยมีข้อค้นพบเกี่ยวกับสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ที่น่าสนใจ ดังนี้

#### 1. หน่วยงานที่ให้บริการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุยังมีน้อย และมักพบความไม่เสถียรของการจัดอบรม

แม้ว่าปัจจุบันจะมีโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นจำนวนที่มากขึ้นกว่าในอดีต แต่หากเปรียบเทียบกับการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนในวัยอื่นๆ แล้ว นับว่ายังมีน้อยกว่ามาก และจากการวิจัยครั้งนี้ยังพบความไม่เสถียรของการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยเฉพาะในด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัดโครงการอบรมอีกด้วย

ด้านความถี่ในการจัดอบรมคือ ผู้สูงอายุระดับกลางที่มีความสนใจและต้องการเรียนคอมพิวเตอร์อย่างเป็นทางการยังต้องอยู่ในภาวะการรอคอยข่าวการประชาสัมพันธ์การจัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของหน่วยงานให้บริการวิชาการต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยรัฐ และองค์การมหาชน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันมีเพียงบางหน่วยงานที่มีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุ และส่วนใหญ่มีความถี่ในการจัดอบรมเพียง 1-2 ครั้งต่อปีเท่านั้น

ด้านช่วงเวลาในการจัดอบรมคือ โครงการอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือวัน-เวลาในการอบรมได้ตามปัจจัยหรือข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละโครงการ เช่น เลื่อนวันอบรมเพื่อรอผู้สมัครให้ครบตามจำนวนที่เปิดรับเพราะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า หรือเลื่อนวันอบรมเพราะต้องรอความพร้อมของทรัพยากรและบุคลากรของหน่วยงาน โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเพราะผู้สูงอายุมีทางเลือกน้อย ประกอบกับผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเวลาว่าง จึงพอจะปรับเปลี่ยนวัน-เวลาที่จะมาเข้าเรียนได้ ในขณะที่ถ้าเป็นผู้เรียนในวัยอื่นๆ ที่มีภาระทางการทำงานและการศึกษาย่อมยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่า

สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางยังต้องพึ่งพาโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยต้องยอมรับในความไม่เสถียรของการจัดโครงการอบรมทั้งด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัด เพราะมีทางเลือกน้อย

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมตั้งแต่ระดับกลางลงมาเป็นจำนวนมากที่ยอมรับในอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่าได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนทุกวัย รวมถึงผู้สูงอายุด้วย โดยเชื่อว่าผู้สูงอายุจะสามารถปรับตัวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงเริ่มมีผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งที่มีความต้องการและแสวงหาหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ที่จัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่จากสภาพที่พบจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้นยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควรและยังไม่ได้รับการสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ การพัฒนาหลักสูตร และบุคลากรอย่างเพียงพอ

สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง “ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” ของศิริวรรณ อนันต์โท (2552) ที่พบว่า นโยบายการลดช่องว่างทางดิจิทัลของประเทศไทย ทั้งจากกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วง 10 ปี คือฉบับ IT-2000 และ IT-2010 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ซึ่งมีผลงานโครงการที่ผ่านมาทั้งโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และโครงการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ล้วนมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก

ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) อธิบายภาพความเป็นจริงไว้อย่างสอดคล้องกับข้อค้นพบของผู้วิจัยว่า นโยบายและโครงการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุได้มากนัก เพราะในความเป็นจริงแล้วปัญหาหลักของช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ใช่การเข้าถึงเทคโนโลยี แต่เป็น

เพราะผู้สูงอายุยังขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และขาดแรงจูงใจในการใช้มากกว่า ดังนั้นการออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะจึงเป็นเรื่องสำคัญและควรได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมของผู้วิจัยพบว่า กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และเริ่มนโยบายส่งเสริมการใช้และพัฒนาทักษะด้านไอซีทีแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านโครงการอบรมไอซีทีสำหรับคนพิการ ผู้สูงอายุ สตรี และเด็กด้อยโอกาส ในช่วงปี พ.ศ. 2553 โดยเน้นกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้พัฒนาเว็บไซต์ 2) กลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ด้วยความร่วมมือกับศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชนและสถาบันการศึกษา

แต่อย่างไรก็ตามจากข้อมูลในเว็บไซต์ของโครงการดังกล่าว ([www.equitable-society.com](http://www.equitable-society.com)) ผู้วิจัยกลับพบว่าโครงการมีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเฉพาะในปี พ.ศ. 2553 เท่านั้น แต่ในปีพ.ศ. 2554 จนถึงปัจจุบันไม่พบข้อมูลการจัดการอบรมให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ แต่อย่างใด โดยล่าสุดพบเพียงหลักสูตรการฝึกอบรมวิทยากรอาสาสมัครเมื่อเดือนตุลาคม 2555 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานของโครงการยังขาดความต่อเนื่องและยังไม่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุยังอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เช่น โครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงการของสถาบันการศึกษา โครงการขององค์การมหาชน โดยขาดการบูรณาการและขยายความร่วมมือไปสู่กระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

## 2. การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นการถ่ายทอดทักษะการใช้เครื่องมือในการสื่อสารสำคัญที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของเป้าหมายและเนื้อหาหลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนและทัศนคติของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยค้นพบความสอดคล้องกันว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่

1) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับปัจเจกบุคคล เช่น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและติดตามข่าวสารเพื่อให้ผู้สูงอายุทันโลกทันเหตุการณ์ การค้นหาข้อมูลเรื่องสุขภาพ ฯลฯ

2) เป็นเครื่องมือในการทำงาน สำหรับผู้สูงอายุดีระดับกลางที่ยังมีภาระการทำงานอยู่ เช่น การเพิ่มช่องทางในการขายสินค้าออนไลน์ การส่งอีเมลติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ฯลฯ

3) เป็นเครื่องมือในการลดช่องว่างและเชื่อมความสัมพันธ์กับบุตรหลาน เช่น การติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานที่อยู่ห่างไกลผ่านอีเมล เฟซบุ๊ก การสนทนาออนไลน์ หรือโปรแกรมสไกป์ (Skype) ที่กำลังได้รับความนิยม เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยกับบุตรหลานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้มากขึ้น

4) เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังมีความกระฉับกระเฉง (Active) และมีความทันสมัย สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำกิจกรรมและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มเพื่อนได้ เช่น การสร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และเชิญชวนร่วมกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางเฟซบุ๊ก การชักชวนเพื่อนเก่ามาเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยกัน ฯลฯ

5) เป็นเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลและช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society)

### 3. โครงการอบรมแต่ละแห่งมีการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ของผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ที่มีความแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาบ้าง และผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ดีและใช้งานเป็นประจำ โดยแต่ละหน่วยงานมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการแตกต่างกันไป ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า เมื่อโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุมีการกำหนดผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการแล้ว ก็จะประเมินถึงความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงพิจารณากำหนดหลักสูตรการอบรมของโครงการขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายของโครงการ โดยจากผลการวิจัยพบว่าปัจจุบันโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้

ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม ดังนี้

ภาพที่ 8.3 การกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ของผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556



จากผลการวิจัยวิเคราะห์ได้ว่า โครงการอบรมของมรภ. จันทรเกษมมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการอย่างชัดเจนคือ มุ่งเน้นอบรมคอมพิวเตอร์ให้กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อนเคยเป็นหลัก ปัจจุบันจึงมีการจัดอบรมเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นเพียงหลักสูตรเดียว ขณะที่โครงการอบรมของมทร. พระนคร มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นรองรับ และเริ่มขยายมายังกลุ่มที่เคยใช้และมีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาบ้าง โดยจัดหลักสูตรเพชฌกูฏเบื้องต้นรองรับ ซึ่งเพิ่งจัดในรุ่นแรกเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ที่ผ่านมา ส่วนโครงการอบรมของ PWD และ TK Park นั้น มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้ทั้ง 3 กลุ่ม โดยมีหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ขั้นสูงขึ้นไว้รองรับอย่างหลากหลาย

ผู้วิจัยอธิบายได้ว่า ทุกโครงการยังให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน สาเหตุเนื่องมาจากผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังมีปริมาณมากที่สุดในปัจจุบัน และด้วยข้อจำกัดของโครงการอบรมของมรภ. จันทรเกษม และมทร. พระนครที่มีความถี่ในการจัดอบรมค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่สามารถจัดหลักสูตรอบรมที่หลากหลายได้เท่ากับโครงการของ PWD และ TK Park ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ทางโครงการทั้ง 3 แห่งควรมีความร่วมมือในการส่งต่อผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจากหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแล้วไปอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ชั้นที่สูงขึ้นจากโครงการของ PWD กับ TK Park ต่อไป ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุให้สูงขึ้นและหลากหลายขึ้นตามความสนใจของแต่ละคน รวมทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

#### 4. ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นเป้าหมายด้านความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเป้าหมายทางสังคม

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของเป้าหมายที่โครงการอบรมทั้ง 3 แห่งกำหนดไว้ และมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบว่าผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นเป้าหมายด้านความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเป้าหมายทางสังคม คือต้องการเรียนรู้เพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เป็นมากกว่าต้องการสร้างความสัมพันธ์และสร้างสังคมผู้สูงอายุ

รวมทั้งมูลเหตุจูงใจอื่นๆ ก็พบว่าเป็นไปเพื่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ ต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ ต้องการช่องทางใหม่ในการทำธุรกิจหรือการทำงาน และต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานหรือเพื่อนเก่า มากกว่าความต้องการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่และสร้างสังคมผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับสถานภาพการทำงาน ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานอยู่ โดยส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัวทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดย่อมและธุรกิจรายย่อย ซึ่งกลุ่มนี้ไม่มีกำหนดการเกษียณจากการทำงานจึงยังไม่ให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ดังนั้นจึงมีเป้าหมายในการมาเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือเพิ่มช่องทางที่ทันสมัยในการขายสินค้า ประกอบกับลักษณะของผู้สูงอายุระดับกลางที่พบว่าให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการที่ต้องเสียค่าลงทะเบียนเรียนมากพอสมควร ดังนั้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนมากกว่าประเด็นอื่นๆ

ข้อค้นพบจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางดังกล่าวแตกต่างไปจากข้อค้นพบในงานวิจัยของ จักรูฐา ภาวะตะศิลาปิน (2544) หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในชมรม OPPY มีเป้าหมายที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าผลสำเร็จในการเรียน

#### 5. ผู้สูงอายุกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leader) ในเครือข่ายผู้สูงอายุจากโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยเริ่มพบเห็นการสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นตามจำนวนรุ่นการอบรมของแต่ละหน่วยงาน โดยพบว่าผู้สูงอายุมีการสร้างความสัมพันธ์กันอย่าง

รวดเร็ว แม้ว่าจะเป็นการอบรมในหลักสูตรสั้นๆ 2-3 วันเท่านั้น นอกจากนี้ผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าวยังมีลักษณะของการเป็นผู้สูงอายุกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leader) และค่อนข้างทันสมัย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ได้ว่า หากโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางควรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านผู้สอน โดยให้ผู้สูงอายุกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leader) ที่มีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อนและสามารถใช้งานได้ในระดับที่ค่อนข้างชำนาญแล้ว เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่เกษียณแล้ว มาเป็นผู้สอนหลักหรือเป็นหนึ่งในทีมผู้สอนของโครงการ น่าจะช่วยลดข้อจำกัดด้านความแตกต่างระหว่างวัยของผู้สอนและผู้เรียนได้ รวมทั้งผู้สอนที่เป็นผู้สูงอายุย่อมมีความเข้าใจในแบบแผนการเรียนรู้ ข้อจำกัด และความต้องการของผู้สูงอายุด้วยกันได้ดีกว่า

#### **6. สื่อมวลชนเป็นช่องทางหลักในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ**

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการเกี่ยวกับการเลือกใช้สื่อในการการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ไปยังผู้สูงอายุ และการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับช่องในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกันตามข้อสรุปที่ว่า หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นช่องหลักในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านสื่อออนไลน์ยังไม่ใช่ช่องทางที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้ สืบเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาโครงการอบรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่ยังขาดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการรับข่าวสารของผู้สูงอายุในสังคมเมืองส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังคงมีความสอดคล้องกับในอดีต ย้อนไปในงานวิจัยของ เลิศหญิง หิรัญโร (2545) ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์สูงกว่าสื่ออื่นๆ ในขณะที่การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตพบในระดับน้อย ซึ่งผู้วิจัยระบุว่าสาเหตุจากผู้สูงอายุไทยในช่วงเวลานั้นยังขาดทักษะการใช้สื่อใหม่เป็นภาพคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจำนวนผู้สูงอายุไทยที่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามข้อมูลสถิติการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย ระหว่างปี.ศ. 2548 - 2554 แต่จากงานวิจัยของ ชานนท์ วินิจชีวิต บุญญฤทธิ์ ศรีสุข และธิดิกานต์ หุ่นเจริญ (2553) ก็ยังพบว่า สื่อโฆษณาออนไลน์ยังเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้น้อยมาก และการ

โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับน้อยเป็นลำดับสุดท้ายจากสื่อประเภทอื่นๆ ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า แม้เวลาจะผ่านมาถึง 10 ปี แต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุก็ยังชี้ให้เห็นว่า สื่อออนไลน์ยังไม่ใช่ช่องทางที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะสามารถเข้าถึงได้

### **องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอนและสื่อการสอน และการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของการเรียนการสอนทั่วไปของลำพอง บุญช่วย (2530) และแนวคิดของ ลัดดา ศุขปรีดี (2546) ที่กล่าวถึงไว้เช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุมีองค์ประกอบพื้นฐานเช่นเดียวกับการเรียนการสอนทั่วไป

จากข้อสรุปของงานวิจัยที่พบว่า วิธีการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จะใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองนั้น สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้อ้างอิงในงานวิจัยของ Cody, Dunn, Hoppin, และ Wendt (1999) ที่ว่าการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากการลงมือปฏิบัติจริง และโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการทดลองสำรวจเทคโนโลยีนั้นๆ ได้ตลอดเวลา รวมถึงแนวคิดของ อัมพล สงวนศิริธรรม (2538) ที่กล่าวว่าการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ที่ดีนั้น ผู้สอนควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นในการสอนคอมพิวเตอร์ควรสอนทฤษฎีน้อย แต่เน้นการฝึกปฏิบัติมาก

นอกจากองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดการเรียนการสอนขึ้นได้แก่ วัตถุประสงค์การสอน ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา วิธีการและสื่อการสอนที่ใช้ และการประเมินผลแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1) **บรรยากาศในการเรียนการสอน** การวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้สอนควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความเป็นกันเอง ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความมีส่วนร่วมของผู้เรียน และความสนุกสนานเพลิดเพลิน

ในด้านบรรยากาศของการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยเฉพาะเมื่อผู้ช่วยสอนได้อธิบายวิธีการปฏิบัติหรือการแก้ปัญหาให้กับผู้เรียนท่านใดท่านหนึ่งทราบแล้ว ผู้เรียนท่านนั้นมักให้ความช่วยเหลือและบอกต่อข้อมูลให้แก่เพื่อนข้างเคียงด้วย สอดคล้องกับที่ Gagliardi, Mazzarini, Papa, Giuli, และ Marcellini (2008) ได้กล่าวไว้ว่า การได้ช่วยเหลือผู้อื่นในระหว่างการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีโอกาสทางสังคมเพิ่มมากขึ้นและยังทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสำเร็จร่วมกันอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา จิรกาญจน์ไพศาล (2545) ที่พบว่าผู้สูงอายุที่เข้าอบรมคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนที่ผู้ฝึกอบรมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันโดยอิสระ และได้เพื่อนใหม่โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง

ในด้านความมีส่วนร่วมของผู้เรียนที่พบว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีขึ้น รวมทั้งผู้สอนก็ยังสามารถประเมินผู้เรียนจากกิจกรรมต่างๆ ได้มากขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับที่ Cody et al. (1999) ได้กล่าวว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

**2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก** การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้สอนควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม เพียงพอ และสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้เรียน

ในด้านสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา จิรกาญจน์ไพศาล (2545) ที่พบว่าผู้สูงอายุที่เข้าอบรมคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในห้องเรียนที่มีสภาวะแวดล้อมที่ดี เหมาะสำหรับการอบรม ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจ การแสดงความคิดเห็น ความเพลินเพลินในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความคิดริเริ่มและรู้สึกอยากจะค้นคว้าต่อไป รวมทั้งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่ยืนยันว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ โดยประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนจะลดลงถ้าสภาพแวดล้อมในห้องไม่เอื้อต่อการเรียนรู้

ในด้านอุปกรณ์ในห้องเรียน จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าผู้สอนควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานนั้นยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่พบว่า ความพร้อมของอุปกรณ์เป็นสิ่งสำคัญในการเรียนการสอนสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ปกติผู้สูงอายุจะมีปัญหาในการใช้เมาส์อยู่แล้วดังนั้นเมาส์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติจะต้องมีสภาพดี พร้อมใช้งาน มีขนาดที่พอเหมาะ และใช้ง่าย

3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ปัจจุบันมีการจัดแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดา เนื่องจากเป็นการจัดที่ง่ายไม่ซับซ้อนเหมาะสมแก่การสอนในชั้นเรียนปกติ ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนหน้าชั้นเรียน โดยจัดให้ผู้เรียนใช้คอมพิวเตอร์คนละ 1 เครื่อง ทั้งนี้รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนดังกล่าวมีความแตกต่างจากการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ในงานวิจัยของ ฉันทนา โหมดมณี (2543) ที่ได้นำเสนอรูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ให้ผู้เรียน ใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกัน 1 เครื่องต่อผู้เรียน 2 คน ในลักษณะโต๊ะครึ่งวงกลม ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่นในการเรียนแบบร่วมมือ ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนว่า การเรียนแบบร่วมมือ ด้วยการจัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกลุ่มเล็กๆ เพื่อสร้างบรรยากาศของการช่วยเหลือกัน การส่งเสริมประสบการณ์แห่งชัยชนะในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ไปพร้อมๆ กัน จะช่วยให้ผู้เรียนคอมพิวเตอร์เกิดการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จมากกว่า (Johnson et al, 1991, as cited in Cody et al, 1999)

ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า การจัดโต๊ะเรียนแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดานี้แม้จะไม่เอื้ออำนวยต่อการมีปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือในการเรียนของผู้สูงอายุ แต่อย่างไรก็ตามด้วยคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ง่าย ประกอบกับการมีผู้ช่วยสอน เป็นสื่อกลางและคอยกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน จึงทำให้ชั้นเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเป็นชั้นเรียนที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า องค์ประกอบอื่นๆ ได้แก่ 1) บรรยากาศในการเรียนการสอน 2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับข้อสรุปในงานวิจัยของ Gagliardi และคณะ (2008) คือ ในการจัดการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้สอนต้องให้ความสำคัญขององค์ประกอบเหล่านี้ ด้วยความสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และช่วยลดข้อจำกัดด้านสภาวะร่างกาย สภาวะจิตใจ และสภาวะด้านสติปัญญาการจดจำของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความแตกต่างของผู้เรียนวัยสูงอายุกับผู้เรียนทั่วไป

## กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

หากพิจารณากระบวนการสื่อสาร นักการสื่อสารทราบดีว่า สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุให้นักการสื่อสารต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์

ในกระบวนการเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน ผู้สอนต้องคำนึงว่าจะสอนอย่างไรให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและประสบผลสำเร็จในการเรียนมากที่สุด โดยเฉพาะในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ ที่ผู้วิจัยพบว่ามีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการในการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าใจและเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทนี้ได้ ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและนำกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสารมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

จากข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยสามารถอภิปรายเปรียบเทียบกับลักษณะเฉพาะของหลักสูตรของชมรม OPPY Club จากหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) และงานวิจัยต่างประเทศอื่นๆ ได้ดังนี้

### กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสารหรือผู้สอน

กลยุทธ์การกำหนดคุณสมบัติผู้ส่งสาร งานวิจัยครั้งนี้ค้นพบคุณสมบัติสำคัญของผู้สอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ว่า 1) ผู้สอนต้องใจเย็น เข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุ ซึ่งในข้อนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) แต่ในคุณสมบัติข้อที่ 2) ผู้สอนต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่จะสอน และ 3) ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์มาก่อนนั้น ไม่พบในงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า เนื่องมาจากคุณสมบัติที่ค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นคุณสมบัติที่ผู้รับผิดชอบโครงการกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการคัดเลือกผู้สอนหลักของโครงการ จึงทำให้คำนึงถึงความรู้และประสบการณ์พื้นฐานของผู้สอนมากกว่าคุณสมบัติอื่นที่ได้พบในงานของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) คือ ผู้สอนต้องเข้าใจเป้าหมายของผู้เรียน

นอกจากนี้กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสารหรือผู้สอนที่ผู้วิจัยได้ค้นพบเพิ่มเติมจากงานของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) คือ กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของผู้สอน เนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สอนเพื่อให้ทราบขั้นตอนในการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการจัดการอบรมด้วย ในขณะที่หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ศึกษาจากเฉพาะกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนเท่านั้น และกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในแง่มุมดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อทำให้ทราบถึงความเหมาะสมของเทคนิควิธีการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนที่มีความแตกต่างด้านอายุและวัย

กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น ผู้วิจัยพบขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้สอนที่อายุน้อยกว่ากับผู้เรียนในวัยสูงอายุ ดังนี้

1) ผู้สอนต้องให้การยอมรับผู้เรียนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีทั้งวุฒิและคุณวุฒิสูงกว่า ไม่ควรถือตัวว่าเป็นครู ผู้สอนควรแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้เรียน และใช้แบบแผนของการใช้คำแทนตัวกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมทั้งในการมอบหมายงานหรือต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติสิ่งใด ผู้สอนจะไม่ใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการออกคำสั่งกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ

2) ผู้สอนเริ่มต้นด้วยการเป็นฝ่ายกล่าวสวัสดิ์ผู้เรียนและแนะนำตัวกับผู้เรียนก่อน

3) ผู้สอนจะประเมินผลงานและการปฏิบัติของผู้เรียนด้วยการเสริมแรงสนับสนุนให้ผู้เรียนมีกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติ

ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ที่ระบุว่า การสื่อสารระหว่างรุ่นจะเกิดขึ้นได้จาก 3 ตัวแปร คือการแสดงออกซึ่งการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง (Accommodating) การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) และการให้แรงสนับสนุน (Social support)

### กลยุทธ์ด้านสื่อ

ผู้วิจัยพบว่า กลยุทธ์ด้านวิธีการสอนที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) อย่างชัดเจนได้แก่ กลยุทธ์การลำดับขั้นตอน กลยุทธ์การตอกย้ำซ้ำทวน กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ สำหรับกลยุทธ์ที่ผู้วิจัยค้นพบเพิ่มเติมจากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ได้แก่ กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม และกลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล

สำหรับการยุทธ์ด้านสื่อการสอนนั้น เนื่องจากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ไม่ได้มีการศึกษาไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมและได้ข้อค้นพบ กลยุทธ์ด้านการออกแบบ

สื่อการสอนสำหรับผู้สูงอายุที่สำคัญ ได้แก่ 1) ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ 2) ควรใช้ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ 3) เนื่องจากข้อจำกัดที่มีงบประมาณจัดพิมพ์เฉพาะเอกสารขาว-ดำได้เท่านั้น ดังนั้นต้องคำนึงถึงสีพื้นหลังกับตัวอักษรที่ต้องตัดกันอย่างชัดเจน และ 4) มีการจัดวางเนื้อหาตรงตามลำดับขั้นตอนที่ผู้สอนจะสอน

รวมทั้งกลยุทธ์ความสอดคล้องของสื่อและลำดับเนื้อหา พบว่า การที่เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมีความสอดคล้องกันนั้น ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามชั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้สูงอายุมักมีนิสัยการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน ต้องอาศัยการลำดับความคิด เพื่อช่วยในการจดจำ สอดคล้องกับที่ ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) กล่าวว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการคิดอย่างเป็นระบบและกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอน

#### กลยุทธ์ด้านเนื้อหา

กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) อย่างชัดเจนคือการคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความต้องการในการทำงานของผู้สูงอายุ ความจำเป็นและสามารถนำไปใช้ได้จริง ความยากง่ายของเนื้อหา และปริมาณของเนื้อหาซึ่งต้องกำหนดให้มีความสัมพันธ์กับชั่วโมงเรียนบนข้อจำกัดที่ว่า ผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเรียนมากกว่าคนทั่วไป ซึ่งปัจจัยด้านเวลานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่พบว่า ความเหมาะสมของเวลาที่กำหนดใช้ในแต่ละเนื้อหาแต่ละกิจกรรมก็มีความสำคัญในการออกแบบการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ นอกจากนี้ปัจจัยในการกำหนดเนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ค้นพบเพิ่มเติมคือ ความยืดหยุ่นในการนำเนื้อหาไปปรับใช้ในชั้นเรียนเพื่อให้ตรงกับสภาวะการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้กลยุทธ์การออกแบบสารที่ต้องคำนึงถึง 1) ความง่ายแก่การทำทำความเข้าใจ และ 2) การเปรียบเทียบเนื้อหากับเรื่องใกล้ตัวผู้เรียน ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่ระบุว่า ภาษาที่คุ้นเคยหรือคำอธิบายที่เชื่อมโยงกับความรู้เดิม และเนื้อหาที่ง่ายจะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน

#### กลยุทธ์ด้านผู้เรียน

กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนนั้น แม้ในงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) จะไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน แต่จากภาพรวมทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักสูตรของชมรม OPPY ก็มีการใช้กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนกับทุกองค์ประกอบเช่นกัน

## ทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

จากข้อค้นพบจากงานวิจัยที่ว่า ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมทั้งทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และมีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติทั้ง 2 ด้านจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุกลุ่มที่มาสมัครเรียนคอมพิวเตอร์นี้มีทัศนคติเชิงบวกต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากอยู่แล้ว มีลักษณะตามทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET) ที่เชื่อว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในหรือตัวผู้สูงอายุและปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวผู้สูงอายุมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุในสังคม (Holmes และ Holmes, 1995, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) นั่นคือผู้สูงอายุกลุ่มนี้มีการทำความเข้าใจกับสภาวะแวดล้อมรอบตัวแล้วได้พบว่า ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) และอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคน โดยเฉพาะการสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย และผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้ยอมรับและเลือกที่จะปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมดังกล่าวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้วยความเชื่อตามแนวทางทฤษฎีที่ว่า การที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและประสบความสำเร็จได้นั้นต้องให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยภายในตัวผู้สูงอายุและสภาพแวดล้อมภายนอก (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) นั่นคือทำอย่างไรผู้สูงอายุจึงจะมีชีวิตอยู่ท่ามกลางบริบททางสังคมได้อย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตามพบว่า ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือหลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่ายากกว่าที่เคยคิดไว้ ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Cody et al. (1999) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่ได้เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจะมีความวิตกกังวลหรือกลัวคอมพิวเตอร์ลดลง

สำหรับผลการวิจัยที่พบว่า ทศนคติที่ผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในด้านต่างๆ นั้นมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบและกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้วิจัยค้นพบจากการวิจัยในสวนที่ 1 ทุกประการ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่จะจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้รับผิดชอบโครงการและทีมผู้สอนจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงทั้งสภาพภาพของโครงการ องค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารในการสอน ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารายละเอียดและองค์ประกอบของทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันและส่งผลถึงความสำเร็จในการจัดการอบรมและผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรกำหนดนโยบายและขยายความร่วมมือกับกระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) อยู่ในขณะนี้ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายเพื่อรับมือกับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าของประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ และกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายด้านการส่งเสริมการศึกษานอกระบบโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนด้านบุคลากรและทรัพยากรตามภารกิจทำให้บริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันการศึกษาต่างๆ ดังเช่นที่พบในกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

2.2 กระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพื่อสนับสนุนโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุทั้งโครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเอง รวมไปถึงโครงการของสถาบันการศึกษาที่จัดบริการวิชาการแก่ผู้สูงอายุด้วย การพัฒนาหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับแบบแผนการเรียนรู้และมีเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ รวมไปถึงการพัฒนาสื่อสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบการนำเสนอ เนื้อหา ข้อมูลข่าวสารและบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดย่อม (SME) และผู้ประกอบการรายย่อย ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่เป็นผู้สูงอายุได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการลดต้นทุนด้านแรงงานและเพิ่มช่องทางในการขายสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งจากงานวิจัยนี้ได้พบข้อมูลความพยายามใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้อย่างชัดเจน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุภายหลังจากการเข้าอบรมคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้น เพื่อที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการเรียนการสอน รวมทั้งทัศนคติและพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่าเป็นอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาถึงความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ตามการใช้งานของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม