

รูปแบบการใช้ประโยชน์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารของผู้สูงอายุไทย

Utilization Patterns and Factors Influencing on the Elderly's Communication Technology Uses

พัชนี เชยจรรยา¹

Patchanee Cheyjunya¹

¹คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ 2) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ และ 3) ผลที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้สูงอายุในกลุ่ม “สูงวัยใจดิจิทัล” (Digital-minded elderly) จำนวน 35 คน ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ มี 4 รูปแบบ ได้แก่ 1.1) เพื่อสร้างตัวตนให้ดูทันสมัย 1.2) เพื่อพัฒนาศักยภาพของตน 1.3) เพื่อปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อน และ 1.4) สำหรับในเวลาว่างหรือการพักผ่อนหลังจากเสร็จสิ้นจากภาระงานแล้ว 2) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ มี 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ 2.1) ทักษะและประสบการณ์เดิมของผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีการสื่อสาร 2.2) ลักษณะการใช้ประโยชน์เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และจิตใจ 2.3) ความวิตกกังวลต่อการใช้จ่ายค่าธรรมเนียมทางการเงิน 2.4) ความสามารถในการปรับแต่งเทคโนโลยีการสื่อสาร และปัจจัยภายนอก ได้แก่ 2.5) การได้รับอิทธิพลในการใช้งานจากกลุ่มคนใกล้ชิด และ 3) ผลที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุมี 3 ด้าน ได้แก่ 3.1) ผลด้านความรู้จากการแสวงหาข่าวสาร 3.2) ผลด้านการตระหนักถึงศักยภาพของตนในการเรียนรู้ และ 3.3) ผลด้านความสัมพันธ์ในสังคมกับบุคคลในครอบครัว รวมทั้งกลุ่มเพื่อน

คำสำคัญ: เทคโนโลยีการสื่อสาร การใช้ประโยชน์ ผู้สูงอายุ

Abstract

The objectives of this research study were to investigate the utilization patterns of the elderly's communication technology uses, to discover both internal and external factors affecting on such uses and to find the effects caused by the uses of the mentioned communication technology in their daily life. This research was conducted by means of quantitative research method using a focus group discussion and in-depth interview methods to collect data from a group of 35 "Digital-minded elderly" informants who were selected from a factor analysis in a quantitative research method.

The findings can be summarized as follows: Firstly, there were 4 utilization patterns of the elderly's communication technology uses, viz. to make themselves look up-to-date, to improve their potential, to interact with family members and friends, and to pass their leisure time after work. Secondly, there were 4 internal and 1 external factors affecting their uses of communication technology, viz. their former skills and experiences in using the communication technology, the ways of making use their sought information for health and mind, their anxiety about financial transactions, their ability to modify communication technology tools to fit most their taste and lifestyle, and the influences from their close relatives and friends who used them. Finally, there were 3 aspects of effects caused by the uses of the mentioned communication technology in their daily life, viz. their knowledge from information seeking, their capacity realization resulted from learning and their social relationships with family members and friends.

Keywords: Communication technology, Utilization, Elderly

บทนำ

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา 2 ทศวรรษที่ผ่านมา สภาวะการณ์ทางประชากรของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อัตราการเพิ่มประชากรลดลงอย่างมาก ในขณะที่อัตราการตายของประชากรไทยลดลงส่งผลให้แนวโน้มสังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งหมายถึง สังคมที่มีผู้สูงอายุ มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40 ในปี 2570 จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้กลายเป็นสิ่งท้าทายให้สังคมไทยต้องดำเนินการพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างเร่งด่วน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสิ่งท้าทายที่จะตามมา ซึ่งถ้าไม่ดำเนินการเชิงรุก และไม่เตรียมการตั้งรับที่ดีพอ สิ่งท้าทายดังกล่าวก็อาจจะกลายเป็นวิกฤติของสังคมได้ (มูลนิธิสถาบันวิจัยผู้สูงอายุไทย, 2550)

หนึ่งในทางออกที่ได้รับความสนใจ คือ การพัฒนาผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ และเป็นผู้ที่ยังสามารถทำประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และสังคมได้ โดยสอดคล้องกับแนวคิด “ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ” (Active ageing) ซึ่งหมายถึง การที่ผู้สูงอายุยังคงมีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับครอบครัว สังคม และชุมชน ในด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมือง การปกครอง และการทำงาน หากแต่ การจะยกระดับศักยภาพผู้สูงอายุให้สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ได้ ส่วนหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า “การสื่อสาร” จะเป็นปัจจัยที่เข้ามาเชื่อมโยงองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เนื่องจาก

1. การสื่อสารช่วยให้เรามองเห็นอีกมิติหนึ่งของผู้สูงอายุ เช่น ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยี
2. การสื่อสารจะเป็นตัวกำหนดประสบการณ์ที่เรามีต่อผู้สูงอายุ เช่น การสื่อสารผู้สูงอายุผ่านสื่อมวลชน กับการสื่อสารระหว่าง

บุคคลระหว่างตัวเรากับผู้สูงอายุ ย่อมทำให้เรารับรู้ภาพของผู้สูงอายุแตกต่างกัน

3. ผู้สูงอายุจะประกอบสร้างอัตลักษณ์ของตนผ่านการสื่อสารเพื่อแสดงให้ผู้อื่นได้รับรู้

4. ผู้สูงอายุจะสร้างแนวทางการสื่อสารของตน เช่น การใช้ภาษา และการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทของตน (กำจร หลุยยะพงศ์, 2553)

ทั้งนี้จากการทบทวนผลการวิจัยที่ผ่านมาที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ทั้งของนักวิชาการชาวไทย และต่างประเทศ พบว่า ผู้สูงอายุมักมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อสร้างตัวตนให้ดูทันสมัย (กำจร หลุยยะพงศ์, 2553) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ผ่านการปฏิสัมพันธ์ในโปรแกรม/แอปพลิเคชันต่าง ๆ (Smith, 2014) รวมทั้งการแสวงหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพสุขภาพ (Kobayashi, Wardle, & von Wagner, 2015) นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารยังเกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลจากสังคม ครอบครัว และกลุ่มเพื่อน (นันทิช ฉลองโกศลศิลาชัย และ หทัยชนก สุขเจริญ, 2555) ความสนใจในการเรียนรู้ ความเชื่อมั่นในศักยภาพการเรียนรู้ของตนเองรวมทั้งการคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีการสื่อสาร (Cheyjunya, 2016) สภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้ออำนวย และความคิดที่ว่าเทคโนโลยีการสื่อสารจะนำมาซึ่งความสะดวกสบายในชีวิตมากขึ้น (Peek, Wouters, van Hoof, Luijckx, Boeije, & Vrijhoef, 2014) ในขณะที่ผลจากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ พบว่า ช่วยเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว และกลุ่มเพื่อนฝูง รวมทั้งช่วยในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ (Roberto, Alice, & Patricia, 2013) แต่อย่างไรก็ดี ผู้สูงอายุยังคงมีความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในหลากหลายประเด็น อาทิ การใช้คอมพิวเตอร์นาน ๆ ส่งผลให้

เกิดความกลัวต่อความซับซ้อนของเทคโนโลยี ประกอบกับไม่เปิดใจเรียนรู้ (Czaja, Charness, Fisk, Hertzog, Nair, Rogers, & Sharit, 2006) รวมทั้ง การขาดประสบการณ์ในการใช้งาน เนื่องจากไม่มี คอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง เป็นต้น (อารีย์ มัยยพงษ์, 2555)

ดังนั้น จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและเทคโนโลยีการสื่อสาร ทั้งของนักวิชาการชาวไทย (กำจร หลุยยะพงศ์, 2553; นันทิข ฉลองโกศลชัย และ หทัยชนก สุขเจริญ, 2555; ศิวพร ศรีสมัย และ ประชิต อินทกนก, 2547; สมาน ลอยฟ้า, 2557; อารีย์ มัยยพงษ์, 2555; Cheyjunya, 2016) และ ต่างประเทศ (Czaja et al., 2006; Kobayashi et al., 2015; Peek et al., 2014; Roberto, Alice, & Patricia, 2013; Smith, 2014) จึงเป็นที่มาของการศึกษาถึง รูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสาร ของผู้สูงอายุ ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ รวมทั้งผล ในมิติต่าง ๆ ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ ในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัย ภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาผลที่เกิดจากการนำเทคโนโลยี การสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง กับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้สูงอายุซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับ

กับกลุ่ม “สูงวัยใจดิจิทัล” (Digital-minded elderly) ซึ่ง ได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และการยอมรับ เทคโนโลยีการสื่อสารในส่วนของกาวิจัยเชิงปริมาณ จากบทความเรื่อง “Structural equation model of Thai’s elderly adoption of communication technology” (Cheyjunya, 2016) รวมทั้งสิ้น 35 คน ทั้งนี้ผู้วิจัย ใช้คุณสมบัติของผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวเป็นเกณฑ์ ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ที่มีความกระตือรือร้นในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งประกอบไปด้วย การใช้อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต รวมทั้งโปรแกรม/แอปพลิเคชัน ต่าง ๆ อีกทั้งยังมีความรู้ และทักษะในการประยุกต์ หรือดัดแปลงวิธีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารให้ สอดคล้องกับความต้องการในด้านต่าง ๆ ของตนเอง สูงกว่าผู้สูงอายุในกลุ่มอื่น ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล โดยพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและเทคโนโลยีการ สื่อสารทั้งของนักวิชาการชาวไทย และต่างประเทศ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งแนวคำถามสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ที่ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การเก็บ รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน และการสัมภาษณ์ เจาะลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 23 คน รวม 35 คน ตั้งแต่เดือนกันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ประชากร

ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชาย และหญิงผู้สูงอายุในกลุ่ม “สูงวัยใจดิจิทัล” (Digital-minded elderly) โดยเป็นกลุ่มที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากที่สุด ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ จากบทความเรื่อง “Structural equation model of Thai’s elderly adoption of communication technology” (Cheyjunya, 2016)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลบทสัมภาษณ์ตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวัตกรรมพฤติกรรมที่วางแผนไว้ การสื่อสารแบบสองจังหวะ ประเด็นศึกษาเกี่ยวกับ “ชีวิตประจำวัน” ของสำนักวัฒนธรรมศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและเทคโนโลยีการสื่อสารทั้งของนักวิชาการชาวไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตีความข้อมูลโดยอาศัยเครื่องมือทางความคิด (Conceptual tools) และสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ออกเป็น 3 ส่วน โดยยึดตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาในส่วนนี้ พบว่า รูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ โดยพบว่ามี 4 รูปแบบการใช้ประโยชน์ ดังนี้

1.1 รูปแบบการใช้ประโยชน์เพื่อสร้างตัวตนให้ดูทันสมัย โดยพบว่า ผู้สูงวัยที่ยังประกอบอาชีพ มักมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนผ่าน

กิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ รวมทั้งยังใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อสร้างตัวตนให้ดูทันสมัยกว่าผู้สูงอายุคนอื่น ๆ ที่อยู่ในวัยเดียวกัน

1.2 รูปแบบการใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาศักยภาพของตน ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งมีความเห็นว่าหากผู้สูงอายุมีความสนใจเป็นทุนเดิม และมีใจเปิดกว้างพร้อมที่จะเรียนรู้ จะเป็นมูลเหตุสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารในกลุ่มผู้สูงอายุได้

1.3 รูปแบบการใช้ประโยชน์เพื่อปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อนสำหรับผู้สูงอายุ เทคโนโลยีการสื่อสารถูกรับรู้ในฐานะเครื่องมือสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัว และกลุ่มเพื่อนมากที่สุด นอกจากนี้การเรียนรู้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุนั้นนอกจากค้นคว้าด้วยตนเองแล้ว ยังมีคนในครอบครัวที่คอยเป็นที่ปรึกษาคนสำคัญในการแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ที่ยังคงเกี่ยวเนื่องกันได้ดีเป็นอย่างดี นอกจากนี้การยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะเพื่อนในวัยเดียวกันที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาก่อนที่เข้ามาชักชวนโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับ และนำเทคโนโลยีสื่อสารมาใช้ โดยเฉพาะเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มเพื่อน

1.4 รูปแบบการใช้ประโยชน์สำหรับเวลาว่างหรือการพักผ่อน ผู้สูงอายุส่วนมากต่างนึกถึงเทคโนโลยีการสื่อสารใกล้ตัว อาทิ โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นผลให้การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีการสื่อสารจำกัดอยู่ในเรื่องการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นมักถูกรับรู้ว่าเป็นเรื่องของความบันเทิง เป็นหลัก โดยสะท้อนผ่านการจำแนกเวลาใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารเหล่านั้นสำหรับเวลาว่าง หรือเวลาพักผ่อนเป็นสำคัญมากกว่าไปกว่านั้น เทคโนโลยีการสื่อสารในมุมมองของผู้สูงอายุนั้นยังคงเป็นเหตุผลเรื่องของการใช้เวลาว่าง การหาความเพลิดเพลิน การกระชับสัมพันธ์ มิใช่

เครื่องมือที่จะก่อให้เกิดรายได้หรือทำธุรกรรมทางการเงินใด ๆ เพราะส่วนหนึ่งยังไม่มีควมไว้วางใจในระบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่ปลอดภัย

2. ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาในส่วนนี้ รายงานถึงความคิดเห็นของผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีการสื่อสาร พบว่า ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ มีดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยภายใน

2.1.1 ปัจจัยด้านทักษะและ

ประสบการณ์ของผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีการสื่อสารประกอบไปด้วย

1) อาชีพ พบว่าหากผู้สูงอายุเคยทำงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ก็จะเป็นต้นทุนให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ต่างจากผู้สูงอายุที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่จะต้องใช้เทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้โอกาสของผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าวหันมาใช้เทคโนโลยีการสื่อสารน้อยลงไปด้วย

2) การเข้าถึง พบว่าผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า แม้ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น แต่สำหรับผู้สูงอายุยังต้องอาศัยการฝึกฝนเรียนรู้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุในพื้นที่เมืองจะสามารถสะสมความรู้ด้านเทคโนโลยียังมีโอกาสมากกว่าผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท เพราะมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารมากกว่า

3) การเรียนรู้ด้วยตนเอง พบว่า ผู้สูงอายุบางส่วนเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจากการทดลองด้วยตนเอง แต่ก็ยังเป็นสถานการณ์การเรียนรู้ที่ไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก โดยเป็นรูปแบบการเรียนรู้กระแสรองที่พบในผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงตลอดจนมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาก่อน

2.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้ประโยชน์ ผู้สูงอายุได้เล่าถึง ลักษณะการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลสำคัญดูแลสุขภาพตนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมถึงคนในครอบครัว

2) ได้รับความมั่นคงปลอดภัย คือ การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ผู้สูงอายุได้รับความมั่นคงทางใจจากการดูแลของคนใกล้ชิด หรือคนในครอบครัว

2.1.3 ปัจจัยด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยเป็นความรู้สึกที่พบเป็นส่วนน้อย ผู้สูงอายุกล่าวถึงอันตรายจากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ที่ซึ่งยกตัวอย่างให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในโลกแห่งความเป็นจริงมักมีโอกาสถูกล้วงจากมิจฉาชีพได้ง่ายไม่ต่างจากโลกออนไลน์ที่ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเสี่ยง โดยเฉพาะเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่อาจถูกหลอกลวงผ่านเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ไม่ต่างกัน ผู้สูงอายุยกกรณีเปรียบเทียบให้เห็นว่า เหตุการณ์รู้ไม่เท่าทันเทคโนโลยีที่เกิดในเด็กอาจเกิดขึ้นในผู้สูงอายุได้เช่นกัน

2.1.4 ปัจจัยด้านความสามารถในการปรับแต่งเทคโนโลยีการสื่อสาร จากการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสารไปตามลักษณะของแอปพลิเคชันที่ใช้ นอกจากการปรับพฤติกรรมสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะของแอปพลิเคชันดังกล่าวแล้ว ผู้สูงอายุบางคนยังมีความสามารถในการปรับคุณลักษณะพื้นฐานบางประการให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานเพื่อการสื่อสารของตนเอง เพราะเห็นว่าไม่มีความจำเป็นหรือไม่เหมาะสมกับตนเอง ทั้งนี้ การปรับแต่งเทคโนโลยีการสื่อสารนั้น สำหรับผู้สูงอายุอยู่ใน

ระดับการตระหนักถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งพบในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ ยังมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ กับผู้คน โดยจะสามารถสะสมความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารให้ผู้สูงอายุใช้ในการปรับแต่งเทคโนโลยี การสื่อสารให้เข้ากับความต้องการ ความสามารถและ ธรรมเนียมของตนเอง

2.2 ปัจจัยภายนอก

2.2.1 การได้รับอิทธิพลใน การใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารจากกลุ่มคนใกล้ชิด หากคนใกล้ชิด หรือเพื่อนผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยี การสื่อสาร ผู้สูงอายุก็นิยมที่จะใช้งานเทคโนโลยี การสื่อสารด้วย ยิ่งไปกว่านั้นยังนำความรู้ที่ได้มา จากคนในครอบครัวไปถ่ายทอดต่อเพื่อนผู้สูงอายุ คนอื่น ๆ ด้วย

3. ผลที่เกิดจากการนำเทคโนโลยี การสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวัน ผลการศึกษาใน ส่วนนี้ สามารถแบ่งเป็นผลในด้านต่าง ๆ ต่อผู้สูงอายุ ดังนี้

3.1 ผลด้านความรู้ คือ ผู้สูงอายุ ตระหนักเป็นอย่างดีว่า เทคโนโลยีการสื่อสารนั้น สามารถเสริมศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ได้อย่างง่ายดาย โดยเฉพาะข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพ ภาย และสุขภาพใจ อาทิ ข้อมูลเกี่ยวกับธรรมะ จะเห็นได้ว่า จากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารนั้น ส่งผลในเชิงลึกถึงมิติทางจิตใจเพราะเทคโนโลยีได้ เข้ามาทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูล และสามารถสื่อสารเพื่อกระชับความสัมพันธ์ จนส่งผล ต่อเนื่องให้สุขภาพกาย และใจเข้มแข็งขึ้นได้

3.2 ผลด้านความตระหนักถึง ศักยภาพของตน คือ ผู้สูงอายุมักถูกมองว่าด้อยคุณค่า ในมิติทางเศรษฐกิจ แต่ในโลกแห่งสารสนเทศ การที่ ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสารได้ แม้ไม่ เทียบเท่ากับคนรุ่นใหม่ หากทว่าความสามารถเพียง เล็กน้อยเหล่านี้เมื่อได้รับคำชื่นชมจากบุคคลรอบข้าง

ได้กลายมาเป็นการหล่อเลี้ยงความรู้สึกภาคภูมิใจ ในตนเองได้ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในกลุ่ม ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจ คือ แม้เทคโนโลยีการ สื่อสารจะมีพลังอำนาจมากเพียงใด แต่ตัวผู้ใช้ซึ่ง อาจจะเป็นปัจเจก หรือกลุ่มสามารถปรับแต่ง เทคโนโลยีนั้น ๆ ได้ผ่านรูปแบบการใช้งานที่ผู้ใช้ อาจใช้บ้าง ไม่ใช้บ้าง หรือปรับใช้บ้าง เป็นต้น

3.3 ผลด้านความสัมพันธ์กับ สังคม คือ ในการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุที่เกิดภาวะ สูญเสียบทบาทในการทำงานจากการเกษียณอายุ เทคโนโลยีการสื่อสารโดยเฉพาะการแสวงหาข่าวสาร จากอินเทอร์เน็ต และการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ผ่านแอปพลิเคชัน อาทิ ไลน์ เฟสบุ๊ก และยูทูป นับ ได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่เข้ามาช่วยเสริมสร้างการ แสดงบทบาทที่มีคุณค่าต่อครอบครัวสำหรับผู้ สูงอายุ

จากข้อมูลเชิงพรรณนาข้างต้น พบว่า ข้อมูลออนไลน์ไม่เพียงทำให้ผู้สูงวัยมีความรู้ ที่กว้างขวางมากขึ้น หากแต่จะเห็นว่าผู้สูงวัยใช้ ข้อมูลที่ได้ค้นคว้ามานี้ไปในการบำรุงรักษาบทบาท ของตนเองที่มีต่อครอบครัวอีกทอดหนึ่ง แต่ใน การสนทนากลุ่มกลับพบประเด็นที่น่าเป็นห่วง คือ ประเด็นการรู้เท่าทันสื่อออนไลน์ ที่พบว่า ผู้ร่วม สนทนากลุ่มส่วนหนึ่งเชื่อข้อมูลในสื่อออนไลน์โดย ขาดการรู้เท่าทัน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการทานอาหารเพื่อป้องกันโรคภัย

โดยภาพรวม จากการสรุปผล การสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้สูงอายุมีความพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ยิ่งกว่านั้น ผู้สูงอายุยังสามารถเลือกใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีการสื่อสารในด้านที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และเป็นประโยชน์กับตนเอง อีกทั้งยังมีความสามารถ ในการเลือกที่จะปฏิเสธการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร ในลักษณะที่มีความขัดแย้งกับวิถีชีวิตหรือความสามารถ ของตนเอง ทั้งนี้หากได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

คาดว่าผู้สูงอายุจะสามารถพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่แสดงถึงศักยภาพในการควบคุมเทคโนโลยีได้คมชัดยิ่งขึ้นในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายประเด็นสำคัญของแต่ละวัตถุประสงค์ โดยสนับสนุนแต่ละประเด็นด้วยการอ้างอิงคำพูด (Quote) ของผู้ให้ข้อมูล ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

รูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ พบว่ามี 4 รูปแบบการใช้ประโยชน์ ได้แก่ เพื่อสร้างตัวตนให้ดูทันสมัย ผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้ดูแตกต่างจากคนวัยเดียวกัน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“พี่ว่าถ้าเทียบกับคนอื่น ๆ ในวัยเดียวกัน ถือว่าพี่ก็ใช้งานได้เลยอะนะ แต่งรูปได้ เขียนข้อความได้ โทรว่านไลน์ได้ เพื่อนบางคนนี่ไม่เอาเลย”

“ตื่นขึ้นมาเราก็จะต้องอัปเดตข่าวผ่านเฟซบุ๊กนะ เวลามีข่าว หรือมีคลิปอะไรที่น่าสนใจ ดลก น่ารักเราก็จะเป็นคนแรกเลยที่แชร์ไปในไลน์กลุ่ม”

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สูงอายุมีรูปแบบการใช้ในการพัฒนาศักยภาพของตนอีกด้วย ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ดังนี้

“ต้องเริ่มจากความชอบก่อน หรืออาจตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องใช้ ก็จะไม่เรียนรู้อะไร”

“ผู้สูงอายุที่จะหันมาพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ จะต้องเป็นผู้ที่กระตือรือร้น และใฝ่รู้ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ”

มากไปกว่านั้น ผู้สูงอายุยังมีรูปแบบการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและกลุ่มเพื่อน ผ่านการให้คนในครอบครัวสอนวิธีการใช้งาน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากทำให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารกับทุก ๆ คน ได้สะดวก โดยเฉพาะกับลูก ๆ พี่น้อง ทำให้ผู้สูงอายุ มีจิตใจเบิกบานไม่รู้สึกเจียบเหงา”

“ช่วยให้ได้เจอเพื่อนที่ไม่ได้ติดต่อกันมานานมากแล้ว ได้นัดกันบ่อย ๆ สนุกดี”

“บางทีเราคาดตรงไหนไม่เป็นลูกก็มาช่วยดูช่วยสอนให้”

ยิ่งกว่านั้น ผู้สูงอายุบางส่วนยังใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสำหรับเวลาว่างหรือการพักผ่อน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความบันเทิงเป็นหลัก ซึ่งผู้สูงอายุที่ยังทำงานส่วนมากจะใช้เทคโนโลยีการสื่อสารหลังจากเสร็จสิ้นจากภาระงานแล้ว ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“เรามีนานก็ทำงานก่อนใครส่งมาว่างค่อยเปิดดูไลน์”

“กลุ่มคนที่เข้าสวน (ยังต้องทำงานหาเลี้ยงตนเอง) ยังทำงานไม่มีเวลาว่างมากที่จะมาเล่นเท่ากับคนที่อยู่เฉย ๆ”

“ผู้สูงอายุที่มีเวลาว่างคงจะเล่นจะใช้ได้ แต่คนที่หาเช้ากินค่ำคงมาเล่นไม่ได้”

“เรื่องเวลาในการใช้งาน เป็นช่วงเวลาที่ไม่ใช่เวลางาน ดูคลิป คุยไลน์ อ่านข่าวเล่นทั้งวัน ส่วนใหญ่เล่นที่บ้าน”

“ส่วนใหญ่ช่วงเช้าใช้ไม่นาน เพราะไม่มีเวลา กลางวันก็เช็คไลน์ นิดหน่อยของ

กลุ่มทำงาน แต่ช่วงเย็นใช้เยอะเลยตั้งแต่ 6 โมงเย็นถึง 4 ทุ่ม ยิ่งถ้าเป็นวันหยุดก็ใช้งานทั้งวันเลย”

แต่อย่างไรก็ดี ยังพบว่า รูปแบบการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในมุมมองของผู้สูงอายุยังคงเป็นเรื่องของการใช้เวลาว่าง การหาความเพลิดเพลิน การกระชับสัมพันธ์ มากกว่าการรูปแบบการใช้ในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสนทนากลุ่มดังนี้

“ยังไม่เคยโอนเงินผ่านแอปธนาคารนะ ไม่แน่ใจ ไปจ่ายที่ธนาคารมันใจกว่า”

“ชื่อชายของในเน็ตแบบนี้ไวใจยาก ชาวก็ออก คนโดนหลอกก็มาก”

นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่มในส่วนของรูปแบบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุทั้ง 4 รูปแบบยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Smith (2014) ที่พบว่า รูปแบบการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุมักมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนในครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง ผ่านการปฏิสัมพันธ์ในโปรแกรม/ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ทั้งยังเป็นไปตามข้อค้นพบของ Kobayashi et al. (2015) ที่พบว่า ผู้สูงอายุมักใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ อีกทั้งยังตรงกับข้อค้นพบของกำจร หลุยยะพงศ์ (2553) ที่พบว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มชนชั้นกลางสูงและชนชั้นกลางในเขตกรุงเทพมหานคร หรือกลุ่ม OPPY Club (Old People Playing Young Club) มักแสดงออกถึงศักยภาพ และความทันสมัยของตนผ่านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร อาทิ ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

ในขณะที่ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ พบว่ามี 4 ปัจจัย ได้แก่ ทักษะและประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ

เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยพบว่า หากผู้สูงอายุคุ้นเคยกับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาก่อน ก็จะเป็นต้นทุนให้ผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวมีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีประสบการณ์ในช่วงวัยทำงาน นอกจากนี้ ผู้สนทนากลุ่มยังเห็นตรงกันว่า แม้ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น แต่สำหรับผู้สูงอายุยังต้องอาศัยการฝึกฝนเรียนรู้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุในพื้นที่เมืองจะสามารถสะสมความรู้ด้านเทคโนโลยียังมีโอกาสมากกว่าผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท เพราะมีโอกาที่จะใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมากกว่า อีกทั้งยังมีผู้สูงอายุบางส่วนที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยพบว่า ผู้สูงอายุบางส่วนเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจากการทดลองด้วยตนเอง แต่ก็เป็นสถานการณ์การเรียนรู้ที่ไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก โดยเป็นรูปแบบการเรียนรู้กระแสรองที่พบในผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงตลอดจนมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีมาก่อน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่ม ที่ว่า

“คนสูงอายุที่อยู่กับบ้านไม่ค่อยได้มีโอกาสใช้ไลน์ พวกคอมพิวเตอร์มากเท่าไร”

“ตอนทำงานก็ได้ใช้คอมใช้เน็ต แต่เกษียณแล้วใช้น้อยลง แทบไม่ได้ใช้ ตอนนีใช้มือถือเล่นเป็นหลัก”

“คนสูงวัยที่มีความรู้จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้ แต่ถ้าเป็นชาวบ้านก็ไม่มีโอกาสได้ใช้จึงแตกต่างกัน”

“พื้มองว่าคนเมืองยังมีโอกาสเข้าถึงพวกเทคโนโลยีมากกว่า เพราะโครงสร้างพื้นฐานมันเอื้อ”

“รู้วิธีการใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ทั้งวิธีใช้โทรศัพท์มือถือ และโน้ตบุ๊กจากบุคคลรอบข้าง บางครั้งก็เรียนรู้ด้วยตนเองจากการลองผิดลองถูก”

นอกจากนี้ ลักษณะการใช้ประโยชน์ยังเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ ซึ่งมีทั้งการใช้แสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และจิตใจ รวมทั้งใช้ประโยชน์เพื่อได้รับความมั่นคงทางใจจากการดูแลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัว ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่มที่ว่า

“ในด้านสุขภาพ เราก็ได้ค้นข้อมูล เพื่อนำข้อมูลสุขภาพต่าง ๆ มาใช้ดูว่าตัวเราเป็นอย่างไร”

“กลุ่มธรรมะ คำคม คำสอน วิธีฝึกสมาธิ เราก็ได้จากทางช่องทางนี้เยอะ”

“จากการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ทำให้รู้สึกไม่เจียบเหงา นอกจากนี้ยังได้ความรู้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ”

“เวลาคนเฒ่าบ้านไม่สบายถ้ามีนิด ๆ หน่อย ๆ เราก็ Search google หาข้อมูลก่อน แต่ก็ต้องดูจากเว็บที่เชื่อถือได้นะ ถ้าอาการหนักมากก็ไปหาหมอเลย”

“เดี๋ยวนี้มีไลน์กลุ่มครอบครัวญาติ ๆ พอเราเป็นอะไรด่วนขึ้นมา หรือไม่สบายเราก็ไลน์บอกในกรู๊ปได้ ลูก หรือพี่น้องที่อยู่ใกล้ๆ เค้าก็จะโทรมาหา มาพาเราไปหาหมอ สะดวกสบายกว่าแต่ก่อนเยอะ มันก็ทำให้เราสบายใจขึ้นด้วยว่ามีคนคอยดูแล”

อีกทั้งผู้สูงอายุยังมีความสามารถในการปรับแต่งเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยปรับการเลือกใช้ให้เข้ากับความสามารถ ความต้องการ และรสนิยมของตน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่มที่ว่า

“มือถือหลัก ๆ ก็ใช้โทรเข้าโทรออก ไปรแกรมอันอื่น ๆ ในมือถือก็ไม่ได้ใช้อะไรนะ ใช้แต่เฟซบุ๊ก ใช้ไลน์ พวกนั้น”

“บางอย่างในมือถือเราก็ไม่ใช้นะ ใช้ไม่เป็นด้วย พวกฟังเพลงจากมือถือแบบวัยรุ่นเราไม่ใช้เลยนะ”

“ตอนไปซื้อมือถือ ก็บอกที่ร้านว่าเราอยากใช้โปรแกรมอะไร เขาก็ลงให้ของเดิมมันไม่มีนะ”

อย่างไรก็ดียังคงพบว่า ความวิตกกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ยังเป็นปัจจัยภายในที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในคุณสมบัติดังกล่าว ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ที่ว่า

“ยังไม่เคยโอนเงินผ่านแอปธนาคารนะ ไม่แน่ใจ ไปจ่ายที่ธนาคารมันใจกว่า”

“ซื้อขายของในเน็ตแบบนี้ไว้ใจยาก ชาวก็ออก คนโดนหลอกก็มาก

“เพราะแม้แต่โปรแกรมไลน์ที่ดูเหมือนไม่ซับซ้อน แต่ก็มีหลอกวงได้ เด็กเล่นเกมแล้วโดนตัดเงิน ก็อาจเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุเหมือนกันนะ ไม่ใช่แค่เด็กที่ต้องรู้เท่าทันสื่อ แม้แต่ผู้สูงอายุก็ต้องรู้เท่าทันเช่นกัน”

ในขณะที่ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ คือการได้รับอิทธิพลในการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารจากกลุ่มคนใกล้ชิด ใกล้ชิด หรือเพื่อนผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ผู้สูงอายุก็มีแนวโน้มที่จะใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารด้วย ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ที่ว่า

“ได้ลองใช้ไลน์ เพราะเพื่อนชวนให้เล่น ลองดูแล้วก็ดีนะ ส่งคำอวยพร ทักทายกันได้ง่าย ๆ”

“เราไม่เป็นตรงไหนก็ให้ลูกสอนมั่ง หลานสอนมั่ง พอเราเป็นแล้วเราก็เอาไปสอนเพื่อน ๆ ต่อ มันก็เป็นความสุขของเรานะ ว่าอายุขนาดนี้แล้วเรายังตามของพวกนี้ทัน”

“เราใช้มาตั้งแต่สมัยทำงานเป็น
อาจารย์มหาลัย พอเกษียณมาแล้วเราก็เลยเห็น
ประโยชน์ของสิ่งเหล่านี้ ว่าไม่ได้ยากเกินไปถ้าสนใจจะ
หัดใช้”

นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์เจาะลึก
และการสนทนากลุ่มในส่วนของปัจจัยภายในและ
ภายนอกที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของ
ผู้สูงอายุ ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อค้นพบของ
Cheyjunya (2016) ที่ค้นพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุมาจากทั้ง
ปัจจัยภายใน คือ ความสนใจส่วนบุคคลในการเรียนรู้
ความเชื่อมั่นในศักยภาพการเรียนรู้ของตนเองรวมทั้ง
การคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี
การสื่อสาร สภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่
เอื้ออำนวย นอกจากนี้ยังตรงกับข้อค้นพบของ
Peek et al. (2014) ที่พบว่า ผู้สูงอายุคาดหวังว่า
เทคโนโลยีการสื่อสารจะนำมาซึ่งความสะดวกสบายใน
ชีวิตมากขึ้น รวมทั้งยังเป็นไปตามข้อค้นพบของ
นันทิช ฉลองโภคศิลาชัย และหทัยชนก สุขเจริญ
(2555) ที่พบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุ
ยอมรับการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร คือ อิทธิพล
จากสังคม ครอบครัว และกลุ่มเพื่อน ยิ่งไปกว่านั้น
จากผลการวิจัย ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสาร
แบบสองจังหวะ (Two-step flow of information)
คือ การที่ผู้สูงอายุ (ในฐานะผู้รับสาร) ได้รับการถ่ายทอด
ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีจากการแสวงหาความรู้
ผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งจากลูกหลาน หรือเพื่อน
แล้วนำไปถ่ายทอดต่อในฐานะ “ผู้นำทางความคิด”
(Opinion leader) ให้กับผู้สูงอายุคนอื่น ๆ (Burgoon,
1974) อย่างไรก็ดี จากผลการศึกษาของ Czaja et
al. (2006) พบว่า ผู้สูงอายุยังคงมีความวิตกกังวล
ต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะประเด็น
ความซับซ้อนของเทคโนโลยี ประกอบกับไม่เปิดใจ
เรียนรู้ มากกว่านั้นสมาน ลอยฟ้า (2557) ยังพบว่า
เวลาที่ผู้สูงอายุใช้คอมพิวเตอร์นาน ๆ จะส่งผลให้

เกิดการปวดเมื่อยคอ แขน หลัง ความกลัวต่อ
ความซับซ้อนของเทคโนโลยี และยังคงตรงกับอารีย์
มัยพงษ์ (2555) ที่พบว่า ผู้สูงอายุไม่เปิดใจเรียนรู้
รวมทั้งการขาดประสบการณ์ในการใช้งาน

ทั้งนี้ในส่วนของผลที่เกิดจากการ
นำงานเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวัน
พบว่า เทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลต่อผู้สูงอายุใน 3
ด้าน ได้แก่ ผลด้านความรู้ คือ การที่ผู้สูงอายุ
สามารถเข้าถึง และแสวงหาข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพทั้ง
ร่างกาย และจิตใจ ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้น
ด้วยข้อความจากการสนทนากลุ่ม ที่ว่า

“ผลด้านข้อมูลข่าวสาร เรื่อง
สุขภาพ และก็พวกอาหารการกินว่าร้านไหนอร่อย”

“เรื่องของสุขภาพดีมากเลย
เราสามารถเข้าไปถามแล้วมีหมอมาดอบ หรืออ่าน
จากที่คนอื่นมาตอบได้”

“ในด้านสุขภาพ เราก็ได้ค้น
ข้อมูล เพื่อนำข้อมูลสุขภาพต่าง ๆ มาใช้ดูว่าตัวเรา
เป็นอย่างไร”

“กลุ่มธรรมะ คำคม คำสอน
วิธีฝึกสมาธิ เราก็ได้จากทางแฟนเพจธรรมะเยอะ”

แต่อย่างไรก็ดียังคงพบว่า ผู้สูงอายุ
บางส่วนเชื่อข้อมูลในสื่อออนไลน์โดยขาดการรู้เท่า
ทัน โดยเฉพาะข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น ข้อความ
จากการสนทนากลุ่ม ที่ว่า

“ผมปวดหัวเข่า เห็นข้อมูลเข้า
แชร์ว่ากินมะนาวกับเหล้าขาวแล้วจะหาย พอลอง
กินก็หายดีใช้ได้”

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร
ของผู้สูงอายุยังส่งผลด้านการตระหนักถึงศักยภาพ
ของตน คือ การที่ผู้สูงอายุยังคงมีศักยภาพในการเรียนรู้
และใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้เกิด
ความภาคภูมิใจในตนเอง อีกทั้งยังมีอำนาจในการ
เลือกใช้งานเฉพาะบางส่วนของเทคโนโลยีที่สอดคล้อง

กับความต้องการของตน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่มที่ว่า

“เราทักไปตอนเช้า ๆ คนก็จะแซวว่าเปื้อนอะคนแก่ๆ ชอบทักมาแบบนี้ แต่เราทำไม่เป็นใช้ไหม พอ เราทำได้เราก็ตีใจ”

“เวลาเราเล่นไลน์ คนก็จะมองว่าเราทันสมัย ถึงเราเล่นได้ช้าหน่อยแต่ก็มีลูกคอยช่วยสอนให้”

“เรามองว่าคนที่เล่นไลน์ ได้ใช้สมาร์ทโฟนได้ นี่ต้องมีความรู้ มีการศึกษาถึงสามารถใช้ได้”

“เราเห็นคนแก่เล่นไลน์ ได้เราก็อึ้งชม”

ถึงแม้ว่า เทคโนโลยีการสื่อสารจะมีพลังอำนาจมากเพียงใด แต่ตัวผู้สูงอายุสามารถปรับแต่งเทคโนโลยีนั้น ๆ ตามความสามารถ ความต้องการ และรสนิยมของตน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสัมภาษณ์เจาะลึกที่ว่า

“ทราบว่าคุณเทคโนโลยีการสื่อสารแต่ละอย่างสามารถใช้งานได้หลากหลาย มีทั้งโปรแกรมและแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกหลายอย่าง แต่ส่วนตัวแล้วใช้ประโยชน์ได้ไม่ครบ ใช้เพียงร้อยละ 60 เท่านั้น”

อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุยังส่งผลด้านความสัมพันธ์ในสังคม คือ การแสวงหาข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งแอปพลิเคชันต่าง ๆ อาทิ ไลน์ เฟสบุ๊ก และยูทูป เพื่อนำมาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกับบุคคลในครอบครัว รวมทั้งกลุ่มเพื่อน ซึ่งสนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้วยข้อความจากการสนทนากลุ่มที่ว่า

“เรื่องอาหารการกินก็มีประโยชน์ เราได้รู้ว่ามะนาวมีประโยชน์อย่างไร เห็นอาหารนำกินในเฟสบุ๊ก ยูทูป เราก็มาลองทำให้ลูกเรากิน”

“ชอบทำอาหารให้ครอบครัวทาน เราก็จะหาข้อมูลใน Google มาหัดทำ”

“เวลาคนในบ้านเป็นอะไร เราก็จะดูว่าจะแก้ไขปัญหาอย่างไรได้ในเว็บ”

โดยผลการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่มในส่วนของผลที่เกิดจากการนำงานเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในชีวิตประจำวันยังตรงกับข้อค้นพบของ Roberto et al. (2013) พบว่า ผลที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและกลุ่มเพื่อนฝูง รวมทั้งช่วยในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักวัฒนธรรมศึกษา ในประเด็นศึกษาเกี่ยวกับ “ชีวิตประจำวัน” (Everyday life) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคสามารถมีอำนาจในการควบคุมการบริโภคได้ ผ่านการต่อต้าน การดัดแปลง และการสร้างสรรค์ผลผลิตทางวัฒนธรรมในขั้นตอนของการบริโภค นับว่าเป็น “การผลิตขั้นที่สอง” โดยกลยุทธ์หลักที่ผู้บริโภคใช้ คือ การเปิดรับมาก่อน (Make do) แล้วค่อยดัดแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการ และรสนิยมของตนภายหลัง (Make over) ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ต่อต้านอำนาจเพื่อความอยู่รอดของผู้คนในสังคมที่เต็มไปด้วยอำนาจทุกหนแห่งนั่นเอง (กาญจนา แก้วเทพ, 2557) มากไปกว่านั้น ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาศิวพรศรีสมัย และประชิด อินทนก (2547) ที่พบว่าการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของประชาชนในจังหวัดสุรินทร์นั้น ประชาชนยังสามารถแสดงอำนาจต่อรองโดยการปฏิเสธการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารดังกล่าวที่ภาครัฐพยายามเผยแพร่สู่ประชาชนในชนบท เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และรสนิยมของคนในชุมชน ณ ขณะนั้น

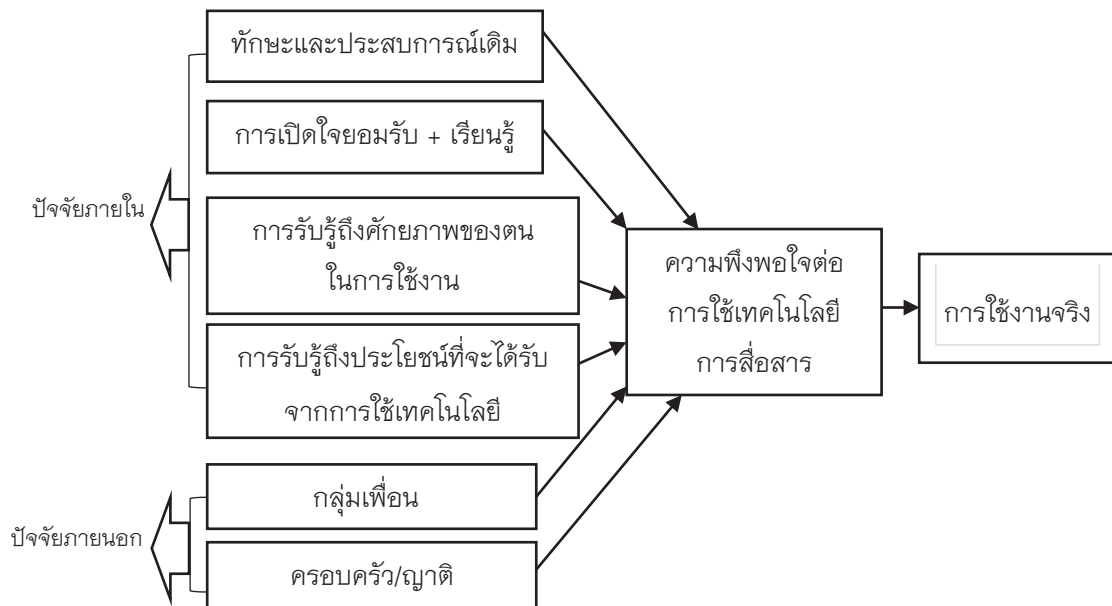
ดังนั้น จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เทียบเคียงตามกรอบทฤษฎีการแพร่กระจาย

นวัตกรรม (Diffusion of innovations) ซึ่งผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจว่า มโนทัศน์ผู้สูงวัยนั้นมีความใกล้เคียงกับบุคคลที่ยอมรับนวัตกรรมประเภทกลุ่มรับเร็วส่วนมาก (Early Majority) กล่าวคือ ผู้สูงวัยได้แสดงให้เห็นถึงการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารที่พิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว โดยจะยอมรับบรรทัดฐานของสังคมว่ามีความสำคัญมาก ดังนั้นถ้ามีผู้ที่ยอมรับกันมาก ๆ ก็มักจะปฏิบัติตาม (Rogers, 2003) ยิ่งไปกว่านั้น จากผลการวิจัยข้างต้น ยังสามารถอภิปรายเทียบเคียงได้กับกรอบของทฤษฎีพฤติกรรมที่วางแผนไว้ (Theory of planned behavior-TPB) คือ

การที่ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร (Attitude

toward the behavior) การได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนสนิทที่ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารก่อนหน้า (Subjective norms) รวมทั้งการรับรู้ของผู้สูงอายุว่าตนเองมีศักยภาพพอในการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร (Perceived behavioral control) ย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความตั้งใจ (Behavioral intention) และส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร (Behavior) ในท้ายที่สุด (อรวรรณ ปิรันธน์ โอวาท, 2554; Ajzen, 1988)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้มาจากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เจาะลึก มาสังเคราะห์ และแสดงในรูปแบบของแผนภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดูแล และส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึง และมีความสามารถในการใช้

เทคโนโลยีการสื่อสารมากยิ่งขึ้นผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เนื่องจากมีผู้สูงอายุจำนวนมากที่เปิดใจเรียนรู้ และมีความสนใจในการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี” ในหัวข้อ “ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้าง

ศักยภาพคน” ที่ต้องการพัฒนาศักยภาพคนในทุกช่วงวัย รวมทั้งสร้างสภาพแวดล้อม และนวัตกรรมให้เอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นการรู้เท่าทันสื่อแก่ผู้สูงอายุร่วมด้วย

2. สถานศึกษา หรือชุมชน ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่ให้การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุที่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และมีใจรักในการถ่ายทอดความรู้มาเป็นวิทยากรในการจัดกิจกรรม เนื่องจากเพื่อนและบุคคลในวัยเดียวกัน มีอิทธิพลอย่างมากต่อการโน้มน้าวใจให้เห็นถึงความสำคัญ และส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2557). *ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์.
- กัจจกร หลุยยะพงศ์. (2553). *การสื่อสารกับวาทกรรมอัตลักษณ์ผู้สูงอายุในสังคมไทย* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาตรี ดุษฎีบัณฑิต)., กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นันทิชา ฉลองโภคศิลป์ และหทัยชนก สุขเจริญ. (2555). *พฤติกรรมการใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) ของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ* (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต).
- สืบค้นจาก <http://www.info.ms.su.ac.th/sums02/PDF01/2555/GB/51.pdf>
- มูลนิธิสถาบันวิจัยผู้สูงอายุไทย. (2550). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2549* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เด็อนตุลา.
- ศิวพร ศรีสมัย และประชิด อินทกนก. (2547). *โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดสุรินทร์*. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สมาน ลอยฟ้า. (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใหญ่ในชนบท. *วารสารอินฟอเมชั่น*, 21(2), 18–28.
- อรวรรณ ปิลาณณ์โอบาท. (2554). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีย์ มัยพงษ์. (2555). *สภาพและความต้องการการฝึกอบรมด้าน ICT ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Chicago: The Dorsey Press.
- Burgoon, M. (1974). *Approaching/speech communication*. New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.
- Cheyjunya, P. (2016). Structural equation model of Thai's elderly adoption of communication technology. *Journal of Communication Arts Review*, 19(2), 85–100.

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับแบบจำลองเชิงโครงสร้างการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารของผู้สูงอายุไทยที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ มาสังเคราะห์ร่วมกัน ในรูปแบบของโมเดลหรือแผนภาพ และนำไปสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายเพื่อทดสอบว่า โมเดลหรือแผนภาพที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ในขั้นสุดท้าย มีความสอดคล้องและใช้ได้กับบริบทจริงของผู้สูงอายุหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: Findings from the center for research and education on aging and technology enhancement (CREATE). *Psychology and Aging, 21*(2), 333–352.
- Kobayashi, L. C., Wardle, J., & von Wagner, C. (2015). Internet use, engagement and health literacy decline during ageing in a longitudinal cohort of older English adults. *Journal of Epidemiology and Community Health, 69*(3), 278–283.
- Peek, S. T., Wouters, E.T., van Hoof, J., Lujckx, K. G., Boeije, H. R., & Vrijhoef, H. J. (2014). Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review. *International Journal of Medical Information, 83*, 235–248.
- Roberto, M. P., Alice, D. M., & Patricia, S. (2013). Portuguese older people and the internet: Interaction, uses, motivations, and obstacles. *Communications: The European Journal of Communication Research, 38*(4), 331–346.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Smith, A. (2014). *Older adults and technology use: Adoption is increasing, but many seniors remain isolated from digital use*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2014/04/03/older-adults-and-technology-use/>