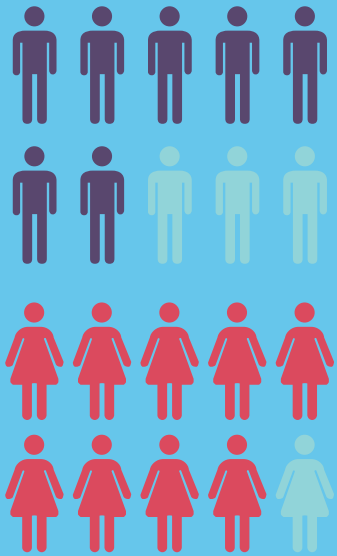


บทความวิจัย
และบทความวิชาการ



designed by Freepik.com



**การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม
และการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุไทย**
**Access to Telecommunications Services
and Online Communication Usage
among Thai Elderly**

ฐิตินันท์ ฝิวนิล

การเข้าถึงบริการโทรคมนาคม และการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุไทย Access to Telecommunications Services and Online Communication Usage among Thai Elderly

จิตินันท์ พิวนิล

บทคัดย่อ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยกับการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคม ก่อให้เกิดช่องว่างและข้อจำกัดบางประการของการปรับตัวระหว่าง “ผู้สูงอายุ” กับ “เทคโนโลยียุคใหม่” ภาครัฐมีความพยายามเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงของประชากรทุกกลุ่มวัยตามนโยบายประเทศไทย 4.0 สำหรับการพัฒนาย่างยั่งยืนโดยคนทุกกลุ่ม บทความนี้ชี้ให้เห็นข้อมูล สถานการณ์ และแบบแผนการใช้งานการสื่อสารโทรคมนาคมที่สำคัญของผู้สูงอายุไทย ในช่วงปี 2554-2557 โดยใช้ข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย จากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้โทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสื่อสารที่ทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์ ทั้งในการค้นหาข้อมูล การดาวน์โหลดเพลงและวิดีโอ รวมถึงการใช้สังคมออนไลน์และการแชต แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าพฤติกรรมการใช้งานจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น การศึกษานี้ยังคงพบว่าในระดับประเทศ อัตราการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุไทยยังมีไม่สูงมาก โดยเฉพาะในเขตชนบท ซึ่งยังมีความแตกต่างของการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม การพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารอาจต้องมุ่งเป้ายังกลุ่มผู้สูงอายุนอกเขตเมืองให้เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : การเข้าถึงบริการ บริการสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารออนไลน์ ผู้สูงอายุไทย

ABSTRACT

Thailand is now entering an aging society and moving forward in telecommunication technologies. These two important phenomena bring gaps, limitations and barrier to adaptation between “the elderly” and “new technology”. Thai government has been trying to solve this problem by increasing accessibility of the telecommunication technologies for citizens of all ages in line with Thailand 4.0 for sustainable development. This article analyzes and presents the overview of situation in Thailand and the visible behavioral patterns of the Thai elderly during 2011-2014 using data from the National Broadcasting and Telecommunications Commission’s Survey of Thailand Telecommunications Usage projects. The findings show the accessibility of Thai elderly to telecommunication technologies continuously increases, particularly in mobile, smartphone and the Internet usage. The use of fixed telephone line and public telephone continue to decline. From the data it was found that the elderly’s communication behaviors have changed. They adapt to new technologies more especially to online communication. They use search engine, download music and video, use social media and chat program. Though the increasing of telecommunications technologies usage is evident, the study found that the usage of new online communication of the Thai elderly in general is relatively low. This is very obvious in rural area where there are gaps in telecommunications technology accessibility. It is recommended that in order to develop the communication strategic plan and policies, policy makers should emphasis more on the elderly who reside in the countryside so as to increase accessibility in general.

Keywords : Accessibility, Telecommunications Services, Online Communication, Thai elderly

บทนำ

“สังคมผู้สูงอายุ” หรือ “Ageing society” เป็นปรากฏการณ์ทางประชากรที่หลายคนรับรู้กันเป็นอย่างดีในปัจจุบันในหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทยที่พบว่า มีจำนวนประชากรสูงอายุ (บุคคลที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป) มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องด้วยความก้าวหน้าทางแพทย์และสาธารณสุขทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวมากขึ้น โดยในปี 2553 โครงสร้างประชากรไทยประกอบด้วยผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 12 และมีแนวโน้มเพิ่มไปถึงร้อยละ 20 ในช่วงปี 2563 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์แล้ว (ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมาว่าพัฒนางศ์, 2553) การปรับตัวของยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาประเทศจึงต้องสอดคล้องประสานให้เข้ากับบริบทของประชากรสูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นดังกล่าวด้วย มีการให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในแง่มุมต่างๆ ทั้งทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนทั่วไป แต่โดยส่วนใหญ่มักพบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่ อาทิ ปัญหาสุขภาพร่างกายทางกายภาพ ความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี และความกลัวคอมพิวเตอร์ (Ryu, M. et al., 2009) ไม่มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ไม่มีประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต และไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง (สมาน ลอยฟ้า, 2557) ผู้สูงอายุมักมีความกังวลว่าจะทำความเสียหายเนื่องจากคอมพิวเตอร์มีราคาค่อนข้างสูงแม้ว่าจะมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นอย่างมากก็ตาม หากผู้สูงอายุได้รับรู้ถึงความทนทานของอุปกรณ์ รับรู้ถึงประโยชน์ ความสนุกสนาน และประโยชน์ของเทคโนโลยีแล้ว ผู้สูงอายุจะยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่ยากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยนั้นมีความสำคัญต่อการยอมรับและแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุด้วย (กวีพงษ์ เลิศวัชรา และกาญจนศักดิ์ จารุปาณ, 2555)

ทั้งนี้ ในการส่งเสริมศักยภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ทั้งด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารสารสนเทศ นับว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ในหลายรูปแบบ คอมพิวเตอร์และการทำงานอินเทอร์เน็ตนั้นมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีความเป็นอยู่ที่ดี มีความรู้สึกที่ดีด้านการเสริมสร้างศักยภาพผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกับบุคคลอื่นๆ ในการทำงาน ส่งเสริมความรู้ และช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกเป็นอิสระมากขึ้น (Shapira, N. A. et al., 2007) ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร การแสวงหาข้อมูลและวัตถุประสงค์ในเชิงพาณิชย์ได้มากขึ้น และลดภาวะความซึมเศร้าทางสังคมให้กับผู้สูงอายุได้ (Sum, S. et al., 2008) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตและเห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตช่วยให้รู้เหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงผู้สูงอายุใช้ในการค้นหาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรคและอาการเจ็บป่วยได้อีกด้วย (วรรณรัตน์ รัตนวรงค์, 2558)

จะเห็นได้ว่าสำหรับตัวผู้สูงอายุเองมีความจำเป็นต้องฝึกฝนตนเองให้มีทักษะที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดูแลรักษาสุขภาพกายและใจอย่างสม่ำเสมอ พัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี ในขณะที่เดียวกันต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อต่อผู้สูงอายุ ด้วย (ธนยศ สุมาลย์โรจน์ และฮานานมุฮิบบะตุตติน นอจี สุขใสว, 2558)

ปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมถือเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อน เศรษฐกิจ สังคม การพัฒนาประเทศ และการดำเนินชีวิตด้านต่างๆ ของผู้คนในหลายพื้นที่ สำหรับผู้สูงอายุแล้ว เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยนั้นอาจดูเหมือนเป็นคู่แข่งขำของความเข้ากันได้ งานวิจัยที่ผ่านมามักพบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากเป็นผู้ที่ไม่ใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงทัศนคติต่อการใช้งานด้วย (Bianchi and Phillips, 2005; สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554; ภูดา วงศ์ไชยา, 2557; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558ก) ประเทศไทยได้พยายามวางแนวทางเพื่อลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำทางการเข้าถึง เทคโนโลยีของโลกยุคใหม่ดังกล่าวภายใต้ข้อจำกัดด้านอายุสำหรับผู้สูงอายุ โดยวางยุทธศาสตร์การพัฒนา คุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี เน้นการสร้างโอกาสเท่าเทียมในการ เข้าถึง รู้เท่าทันและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในยุคหลอมรวม ทั้งในด้านการพัฒนาโลกกำกับดูแล กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อใหม่ต่างๆ ในยุคหลอมรวมเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดบริการและกระจายบริการอย่างทั่วถึง การส่งเสริมชุมชนและสนับสนุนผู้ประกอบการบริการชุมชนในการพัฒนาผู้สูงอายุในยุคหลอมรวม เทคโนโลยี การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการคุ้มครอง ผู้บริโภคในกลุ่มผู้สูงอายุให้รู้ทันสื่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป (สุปราณี ศรีฉัตรวิกรม, 2557)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและพฤติกรรมการสื่อสารออนไลน์ผ่านเทคโนโลยีของผู้สูงอายุไทย เพื่อทำความเข้าใจในสถานการณ์ แบบแผนการสื่อสารของผู้สูงอายุในกลุ่มต่างๆ สำหรับเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมได้อย่างทั่วถึง สอดรับกับยุทธศาสตร์การพัฒนาผู้สูงอายุ และนโยบายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนภายใต้แนวคิด “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” โดยผลักดันให้ผู้สูงอายุได้เข้ามามีบทบาทในด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยีการสื่อสารในอนาคตได้มากขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ (Elderly) หมายถึง ผู้ที่มีอายุสูงเกินวัยแรงงาน (Working Age) โดยในประเทศไทยใช้เกณฑ์ว่า ผู้มีอายุสูงกว่า 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยก่อนสูงอายุ 50-59 ปี และวัยสูงอายุ คือ 60-70 ปี

บริการโทรคมนาคม (Telecommunications Services) หมายถึง การสื่อสารผ่านการใช้บริการโทรศัพท์ ซึ่งจำแนกเป็นทั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ และโทรศัพท์สาธารณะ รวมทั้งการใช้การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตด้วย โดยจำแนกรูปแบบโทรคมนาคมตามมุมมองของผู้บริโภคเป็นสำคัญ¹ ภายใต้กรอบการอ้างอิงนิยามตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมไทย²

การสื่อสารออนไลน์ (Online Communication) หมายถึง พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ ทั้งการสื่อสารทางเสียง และทางข้อมูล การเชื่อมต่อใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตจะพิจารณาทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านการเชื่อมต่อระบบสายและระบบไร้สาย การใช้งานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์เคลื่อนที่ กล่าวคือ พิจารณาการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวม ไม่ว่าจะใช้ผ่านอุปกรณ์ หรือเชื่อมต่อด้วยรูปแบบใด

เขตเมือง (Urban Area) หมายถึง พื้นที่ที่มีลักษณะสำคัญของความเป็นเมือง มีประชากรอย่างหนาแน่น หรือมีจำนวนคนมากเมื่อเทียบกับพื้นที่ ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่นั้นประกอบอาชีพที่มีใช้เกษตรกรรม สำหรับประเทศไทยถือว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลทั้งหมดเป็นเขตเมือง

เขตชนบท (Rural Area) หมายถึง พื้นที่ที่อยู่นอกเขตเมืองทั้งหมด โดยในประเทศไทยถือว่าพื้นที่นอกเขตเทศบาลทั้งหมดเป็นเขตชนบท

1 ตามการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย พ.ศ. 2553 “โครงการจัดทำหนังสือเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมและวิฤทธิโทรทัศน์ในยุคหลอมรวมสื่อและเทคโนโลยี Convergence” ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ร่วมกับศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2 ตามราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนพิเศษ 195 ง วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2551 ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง นิยามตลาด และขอบเขตตลาดโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้อง

การคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Number Portability : MNP) หมายถึง การบริการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถขอให้ผู้ให้บริการโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นได้ โดยเป็นการเปลี่ยนเครือข่ายหนึ่ง ไปใช้เครือข่ายใหม่ โดยที่ยังคงเลขหมายเดิมไว้

สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หมายถึง โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีคุณสมบัติเด่นในเรื่องของความสามารถในการทำงานคล้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ซึ่งมีระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) หรือแพลตฟอร์ม (Platform) ของตัวเอง เช่น iPhone OS (Apple), Blackberry OS (RIM), Android OS, Windows Mobile OS (Microsoft) และ Symbian OS โดยสรุปสมาร์ทโฟน คือโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีฟังก์ชันเพิ่มเติมมาจากการทำงานของโทรศัพท์มือถือทั่วไป โดยมีความสามารถหลากหลายใกล้เคียงกับคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือการใช้งานด้านความบันเทิงทั่วไป และมีระบบปฏิบัติการ

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทยของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นข้อมูลหลัก ประกอบด้วยข้อมูลการสำรวจระยะยาว 3 ชุดคือ

1. การสำรวจรอบที่ 1 ข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554 ดำเนินการสำรวจโดยศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีข้อมูลกลุ่มตัวอย่างอายุ 15-70 ปีรวม 4,020 ตัวอย่าง
2. การสำรวจรอบที่ 2 ข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2555-2556 ดำเนินการสำรวจโดยศูนย์ศึกษาความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีข้อมูลกลุ่มตัวอย่างอายุ 15-70 ปีรวม 4,020 ตัวอย่าง
3. การสำรวจรอบที่ 3 ข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557 ดำเนินการสำรวจโดยมูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง มีข้อมูลกลุ่มตัวอย่างอายุ 15 ปีขึ้นไปรวม 4,719 ราย

ข้อมูลทั้ง 3 โครงการเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการกำหนดกรอบการสุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จัดกลุ่มตัวอย่างเป็นรายภาคและรายจังหวัด

ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างที่โอกาสในการถูกคัดเลือกเป็นไปตามขนาดของประชากร (Probability Proportional to Size : PPS) แบ่งเขตพื้นที่ออกเป็น 5 ภูมิภาค คือ กลาง เหนือ ตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับในการศึกษา ได้ทำการคัดเลือกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50-70 ปี และตัดข้อมูลที่มีค่าผิดปกติออกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะประชากรและเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากข้อมูลการสำรวจทั้ง 3 รอบ สรุปได้ดังตารางที่ 1 โดยข้อมูลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน เขตที่อยู่อาศัย และภูมิภาค เมื่อคัดข้อมูลเฉพาะผู้สูงอายุสำหรับการศึกษาคั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในทั้ง 3 รอบการสำรวจ มีผู้สูงอายุเพศหญิงร้อยละ 50-54 และเพศชายร้อยละ 45-49 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เรียนจบการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา ในขณะที่การประกอบอาชีพจากข้อมูลทั้ง 3 รอบการสำรวจ มีผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และการทำภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนมาก รองลงมาคือ การรับจ้างและกลุ่มข้าราชการ พนักงานลูกจ้างภาครัฐ ในด้านเขตที่อยู่อาศัย ข้อมูลในรอบการสำรวจรอบที่ 1 และ 2 มากกว่าร้อยละ 50 เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเมือง (หรือเขตเทศบาล) แต่ข้อมูลในการสำรวจรอบที่ 3 พบว่าสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตชนบทสูงถึงร้อยละ 71 ทั้งนี้ หากพิจารณาข้อมูลภูมิภาค การสำรวจในรอบที่ 1-2 มีสัดส่วนการกระจายข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภูมิภาคใกล้เคียงกัน คือ ประมาณร้อยละ 20 สำหรับการสำรวจในรอบที่ 3 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมีการกระจายแตกต่างกันไปโดยเทียบเคียงตามฐานข้อมูลประชากรในพื้นที่



คุณลักษณะ	ข้อมูลการสำรวจ รอบ 1		ข้อมูลการสำรวจ รอบ 2		ข้อมูลการสำรวจ รอบ 3	
	ร้อยละ	(จำนวน)	ร้อยละ	(จำนวน)	ร้อยละ	(จำนวน)
เพศ						
ชาย	45.5	(479)	45.7	(470)	49.7	(701)
หญิง	54.5	(574)	54.3	(559)	50.3	(710)
อายุ (ปี)						
50-54	33.3	(351)	29.3	(301)	26.6	(375)
55-59	28.6	(301)	32.8	(337)	24.5	(346)
60-64	18.5	(195)	16.7	(172)	27.3	(385)
65 ปีขึ้นไป	19.6	(206)	21.3	(219)	21.6	(305)
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้เรียน	5.6	(59)	6.3	(65)	4.5	(63)
ประถมศึกษา	50.0	(527)	50.8	(523)	45.4	(641)
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	10.4	(109)	11.2	(115)	10.3	(145)
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	10.4	(109)	10.6	(109)	12.5	(177)
ปวส./อนุปริญญา	5.3	(56)	5.4	(56)	10.3	(146)
ปริญญาตรี	14.3	(151)	12.1	(125)	13.3	(188)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.0	(42)	3.5	(36)	3.6	(51)
อาชีพ						
ข้าราชการ ลูกจ้างภาครัฐ	11.8	(124)	9.8	(101)	10.6	(150)
พนักงาน/ลูกจ้างภาคเอกชน	3.7	(39)	3.7	(38)	6.2	(88)
รับจ้าง	18.7	(197)	16.9	(174)	13.2	(186)

ตารางที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรและเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ

คุณลักษณะ	ข้อมูลการสำรวจ รอบ 1		ข้อมูลการสำรวจ รอบ 2		ข้อมูลการสำรวจ รอบ 3	
	ร้อยละ	(จำนวน)	ร้อยละ	(จำนวน)	ร้อยละ	(จำนวน)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	25.5	(269)	22.3	(229)	20.0	(282)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ/ว่างงาน	17.4	(183)	16.1	(166)	8.1	(114)
เกษียณอายุ	9.2	(97)	7.1	(73)	11.1	(157)
ภาคเกษตร	13.4	(141)	22.8	(235)	29.2	(412)
อื่นๆ	0.3	(3)	1.3	(13)	1.5	(22)
รายได้ (บาทต่อเดือน)						
ต่ำกว่า 5,000	31.4	(331)	24.7	(254)	14.5	(204)
5,000 - 9,999	24.7	(260)	30.6	(315)	36.9	(521)
10,000 - 29,999	29.8	(314)	32.2	(331)	35.2	(497)
30,000 - 49,999	10.4	(109)	8.4	(86)	9.8	(138)
50,000 ขึ้นไป	3.7	(39)	4.2	(43)	3.6	(51)
เขตที่อยู่อาศัย						
เมือง	54.8	(577)	52.5	(540)	29.0	(409)
ชนบท	45.2	(476)	47.5	(489)	71.0	(1,002)
ภูมิภาค						
กลาง	19.9	(210)	20.2	(208)	17.4	(246)
ตะวันออกเฉียงเหนือ	19.8	(209)	20.7	(213)	34.1	(481)
เหนือ	19.9	(210)	20.6	(212)	22.5	(317)
ใต้	19.8	(209)	20.3	(209)	13.7	(193)
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	20.4	(215)	18.2	(187)	12.3	(174)
รวม	100.0	(1,053)	100.0	(1,029)	100.0	(1,411)

ตารางที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรและเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ (ต่อ)

ที่มา จากการคำนวณโดยคัดเลือกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ (อายุ 50-70 ปี) โครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ช่วงปี พ.ศ. 2554-2557

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อมูลจากแบบสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ได้แก่ ข้อคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมใน 4 ประเภทคือ

1. การใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย
2. การใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ
3. การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ด้านพฤติกรรมการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ ประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้บริการ 3 ประเภท คือ การใช้อินเทอร์เน็ตโดยทั่วไป การใช้สมาร์ทโฟน และการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

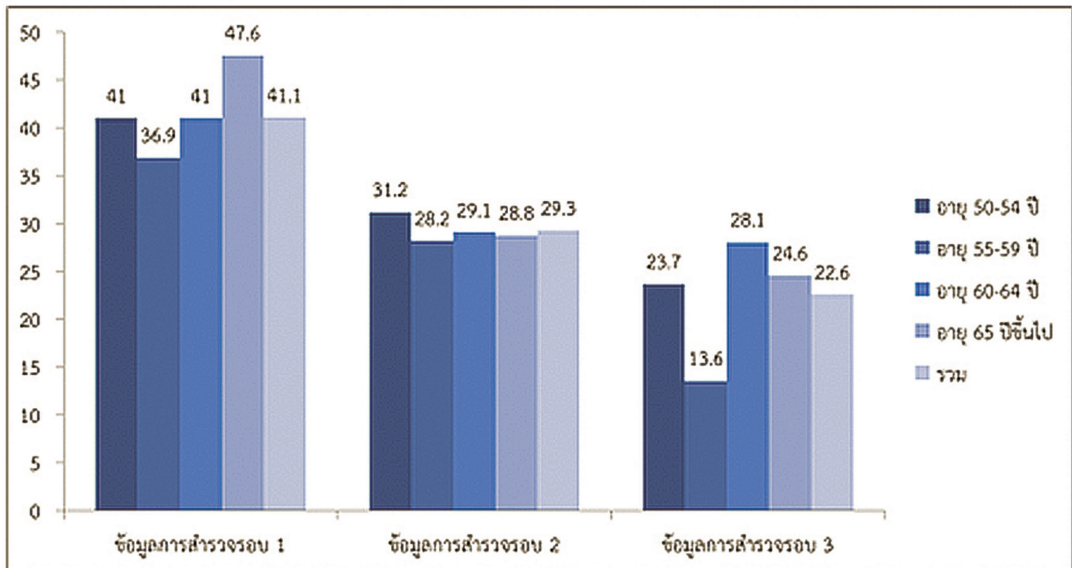
สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษา ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานการสื่อสารออนไลน์ใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่เป็นการวัดระดับกลุ่ม (Nominal/Ordinal Scale) จะถูกทำให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ก่อนเข้าทำการวิเคราะห์ โดยกำหนดให้ข้อมูลปี 2557 เป็นตัวแปรฐานในการเปรียบเทียบ

ผลการศึกษา

การเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของผู้สูงอายุไทย

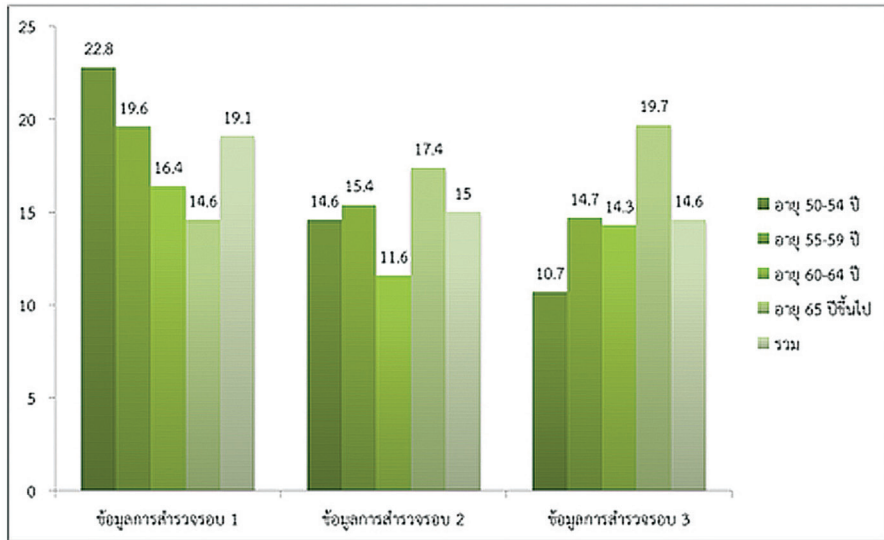
หากพิจารณาอัตราการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมใน 4 ประเภทหลัก คือ โทรศัพท์ประจำที่ (ที่บ้าน) โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย ทั้ง 3 รอบ นับตั้งแต่ปี 2554-2557 ดังแผนภาพที่ 1-4 แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุไทยยังมีอัตราการเข้าถึง หรืออัตราการใช้บริการการสื่อสารโทรคมนาคมใน 4 ประเภทบริการไม่สูงมากนัก มีเพียงการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้นที่พบว่าเมื่ออัตราการใช้งานเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุทั้งหมดในทั้ง 3 รอบการสำรวจ โดยในด้านการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะนั้นมีแนวโน้มปรับลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีลักษณะปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นจากร้อยละ 14.2 ในปี 2554 เพิ่มขึ้นมาเป็นร้อยละ 22.7 ในรอบการสำรวจปี 2557

เมื่อทำการแบ่งผู้สูงอายุที่ใช้บริการการสื่อสารทั้ง 4 ประเภทออกเป็น 4 กลุ่มอายุ คือวัยก่อนสูงอายุ 50-54 ปี และ 55-59 ปี อีกกลุ่มคือ วัยสูงอายุ 60-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป ดังตารางที่ 1 เห็นได้ว่าในหลายประเภทบริการการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้งานของผู้สูงอายุในช่วงวัยต่างๆ มีความแตกต่างกันออกไป โดยมีลักษณะแบบแผนคือ ยิ่งผู้สูงอายุในกลุ่มอายุที่มากขึ้นจะมีอัตราการใช้งานการสื่อสารน้อยกว่ากลุ่มที่อายุต่ำกว่า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการเปิดรับสื่อและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ตามช่วงวัย (สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2554)



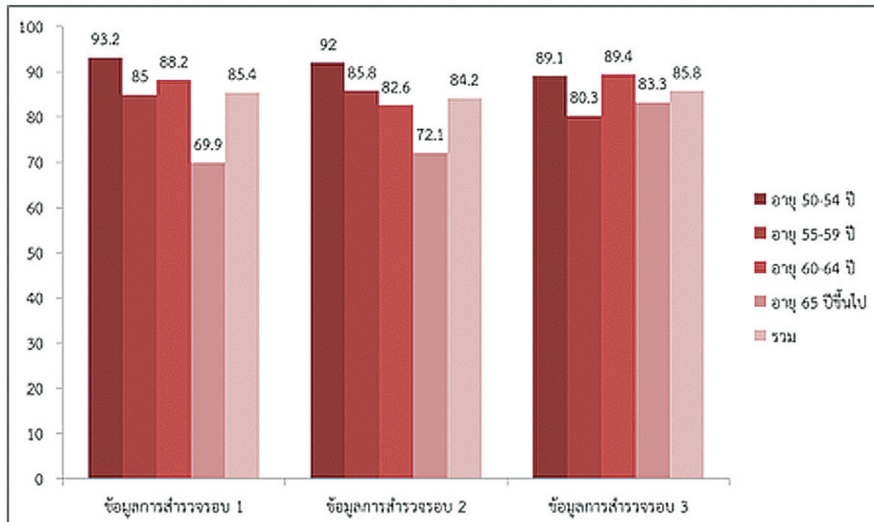
ภาพที่ 1 ร้อยละของผู้สูงอายุที่มีโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้งานบริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557



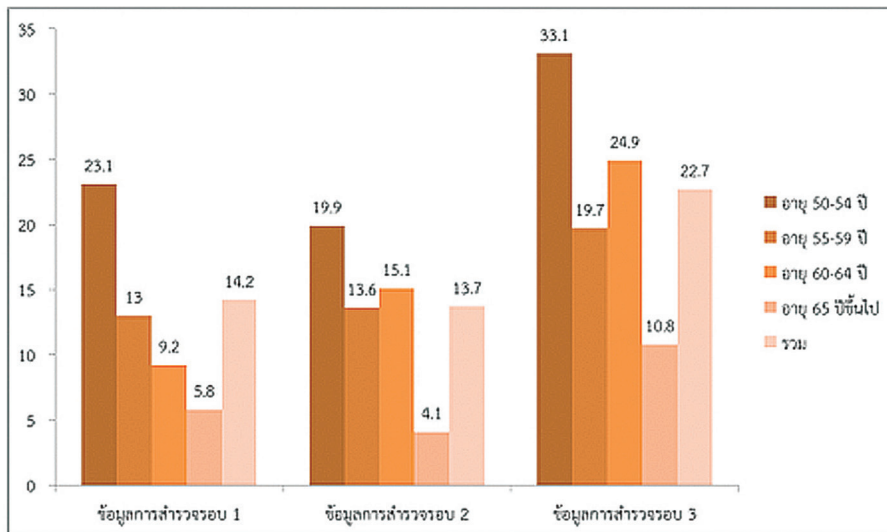
ภาพที่ 2 ร้อยละของผู้สูงอายุที่ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557



ภาพที่ 3 ร้อยละของผู้สูงอายุที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557



ภาพที่ 4 ร้อยละของผู้สูงอายุที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557

ในหลายงานศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ตัวแปรสำคัญของการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมของประเทศไทยคือเรื่องของเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเชิงพื้นที่เขตการปกครองของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุโดยจำแนกผู้ใช้บริการออกเป็นผู้สูงอายุในเขตเมืองและผู้สูงอายุในเขตชนบท ดังตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมของผู้สูงอายุในเมืองที่มีการเข้าถึงและใช้งานการสื่อสารทั้งโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบท ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำทางโครงสร้างเครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ซึ่งเป็นปัญหาที่มาอย่างยาวนาน รวมถึงความเหลื่อมล้ำของคุณลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคมของตัวผู้สูงอายุในเมืองที่มีศักยภาพสูงกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตชนบท

หน่วย : ร้อยละ

ประเภทการสื่อสาร	2554	2555-2556	2557
การเข้าถึงโทรศัพท์ประจำที่ในที่พักอาศัย			
ผู้สูงอายุในเขตเมือง	47.3	34.4	27.6
ผู้สูงอายุในเขตชนบท	33.6	23.7	20.6
การเข้าถึงบริการโทรศัพท์สาธารณะ			
ผู้สูงอายุในเขตเมือง	20.3	17.4	16.6
ผู้สูงอายุในเขตชนบท	17.6	12.3	13.8
การเข้าถึงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่			
ผู้สูงอายุในเขตเมือง	88.9	82.6	88.5
ผู้สูงอายุในเขตชนบท	81.1	85.9	84.6
การเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต			
ผู้สูงอายุในเขตเมือง	18.4	17.4	25.7
ผู้สูงอายุในเขตชนบท	9.2	9.6	21.6

ตารางที่ 2 สัดส่วนผู้สูงอายุที่เข้าถึงบริการการสื่อสารประเภทต่างๆ จำแนกตามเขตเมืองและเขตชนบท
ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย
พ.ศ. 2554-2557

การสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ประเด็นการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยข้อมูลใน 3 ด้านหลักคือ การใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไป การใช้สมาร์ทโฟน และการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากตารางที่ 3 การใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ในช่วงปี พ.ศ. 2554 พบว่า ผู้สูงอายุยังมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่มากนัก กิจกรรมส่วนใหญ่คือการใช้อีเมล (Email) และค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, MSN Search แต่ข้อมูลการสำรวจในปี พ.ศ. 2557 กลับพบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุไทย มีความเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ มีลักษณะการสื่อสารผ่านอีเมลลดลงไปจากเดิม แต่กิจกรรมการสนทนา (แชต) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter รวมถึงการเข้าไปชม ฟัง หรือดาวน์โหลดเพลงและวิดีโอฟรีทาง YouTube นั้นมีค่าเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเป็นไปตามการพัฒนาความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในประเทศไทย รวมถึงการเริ่มใช้ระบบทีวีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา (ธนา ทูมมานนท์, 2557)

หน่วย : ค่าเฉลี่ย

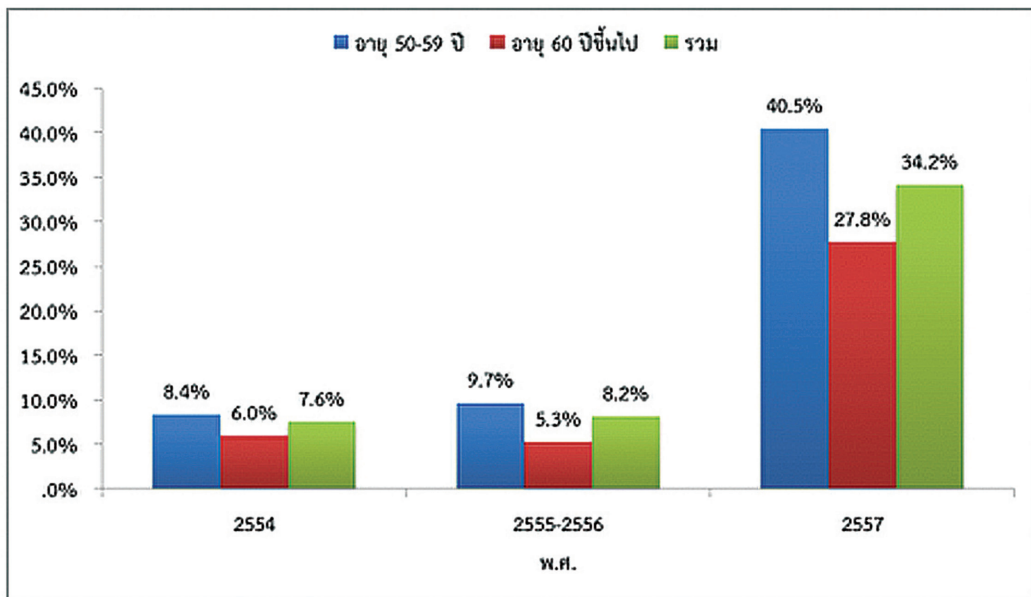
การใช้งานอินเทอร์เน็ต	2554	2555-2556	2557
อีเมล (Email)	2.00	1.78	1.55
ค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, MSN Search	2.33	2.17	2.53
เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น	1.26	1.21	2.62
ชมและฟัง /ดาวน์โหลดเพลง-วิดีโอ (ฟรี) เช่น YouTube	1.18	1.34	2.02
ดูทีวีออนไลน์	0.80	0.55	0.76
ฟังวิทยุออนไลน์	0.63	0.60	0.60
ดาวน์โหลดเกม และ/หรือ เล่นเกม	0.49	0.48	0.51
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างๆ	0.55	0.47	0.59
ซื้อสินค้าออนไลน์	0.29	0.20	0.46
โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	n/a	0.50	0.99
สนทนา (แชต)	n/a	0.66	2.13
บริการธนาคารออนไลน์	n/a	0.33	0.35

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเภทกิจกรรมต่างๆ ของผู้สูงอายุ

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยคำนวณจากการให้คะแนนจากคำตอบความถี่ในการใช้งาน 4 ระดับคือ
ไม่เคยใช้เลย = 0 ใช้งานเดือนละครั้งหรือน้อยกว่า = 1 ใช้งานสัปดาห์ละครั้ง = 2
ใช้งานทุกวันหรือเกือบทุกวัน = 3 ดังนั้นคะแนนเฉลี่ยจึงอยู่ในช่วง 0-3 คะแนน

เมื่อสอบถามด้านการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ดังภาพที่ 5 นับตั้งแต่การสำรวจในรอบการสำรวจที่ 1 ปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา จะเห็นว่าผู้สูงอายุยังคงมีการใช้สมาร์ทโฟนน้อยมากไม่ถึงร้อยละ 10 และมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในปีการสำรวจรอบที่ 2 ปี พ.ศ. 2555-2556 และพบว่าในปีการสำรวจรอบที่ 3 ปี พ.ศ. 2557 การใช้สมาร์ทโฟนมีความแพร่หลายมากขึ้น เห็นได้จากวัยก่อนสูงอายุ (50-59 ปี) มีการใช้สมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 40.5 ส่วนวัยสูงอายุ (60-70 ปี) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27.8 ซึ่งสอดคล้องไปตามการเติบโตของมูลค่าตลาดสื่อสารประจำปี พ.ศ. 2557 และการขยายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G/4G ที่มีความแพร่หลายมากขึ้น และตัวเครื่องสมาร์ทโฟนมีการแข่งขันสูงทำให้มีราคาลดลง และใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2558)

ส่วนพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก็พบว่ามีความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันกับการมีสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้น โดยจะเห็นได้ว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์มือถือในรอบการสำรวจที่ 3 ปี พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นจากรอบการสำรวจที่ 1 ปี พ.ศ. 2554 และรอบการสำรวจที่ 2 ปี พ.ศ. 2555-2556 เป็นจำนวนมาก ทั้งในด้าน เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram การสนทนา (แชต) การชม และ/หรือดาวน์โหลดเพลง-วิดีโอ การใช้อีเมล (Email) การค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, Bing การดูโทรทัศน์ออนไลน์ การเล่นเกมหรือดาวน์โหลดเกม การตรวจสอบข่าว ข้อมูลการจราจร เที่ยวบิน พยากรณ์อากาศ และการใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ตารางที่ 4)



ภาพที่ 5 ร้อยละของการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557

หน่วย : ร้อยละ

การใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่	2554	2555-2556	2557
เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, Instagram	1.2	3.8	18.1
สนทนา (แชต)	1.0	3.6	18.7
ชม และ/หรือ ดาวน์โหลดเพลง-วิดีโอ	3.4	3.4	15.8
อีเมล (Email)	1.3	4.4	12.3
ค้นหาข้อมูล เช่น Google, Yahoo, Bing	n/a	4.4	17.8
ดูโทรทัศน์	1.3	2.4	7.7
ฟังวิทยุ	4.9	8.7	7.1
เล่น และ/หรือ ดาวน์โหลดเกม	0.3	3.5	9.8
ตรวจสอบข่าว ข้อมูลการจราจร เที่ยวบิน พยากรณ์อากาศ	1.0	2.7	14.2
บริการธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่	0.1	2.2	7.1

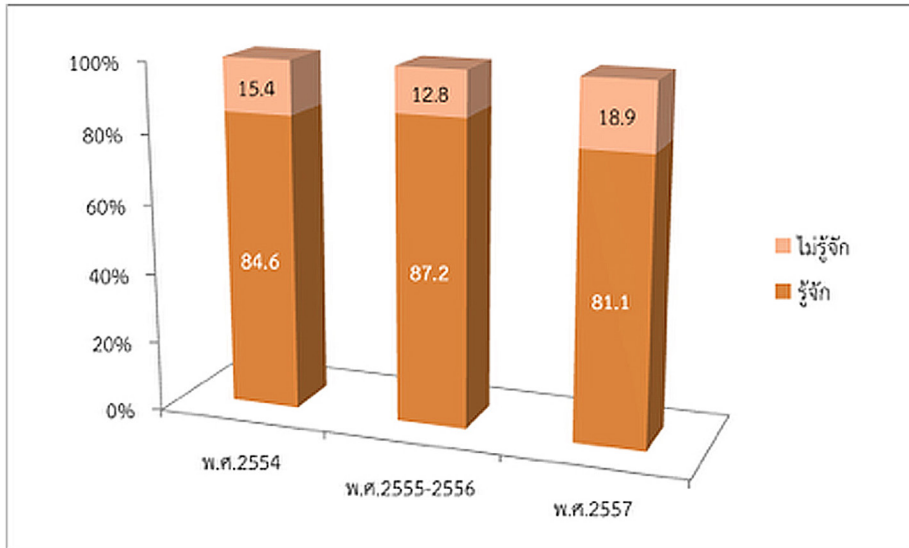
ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557

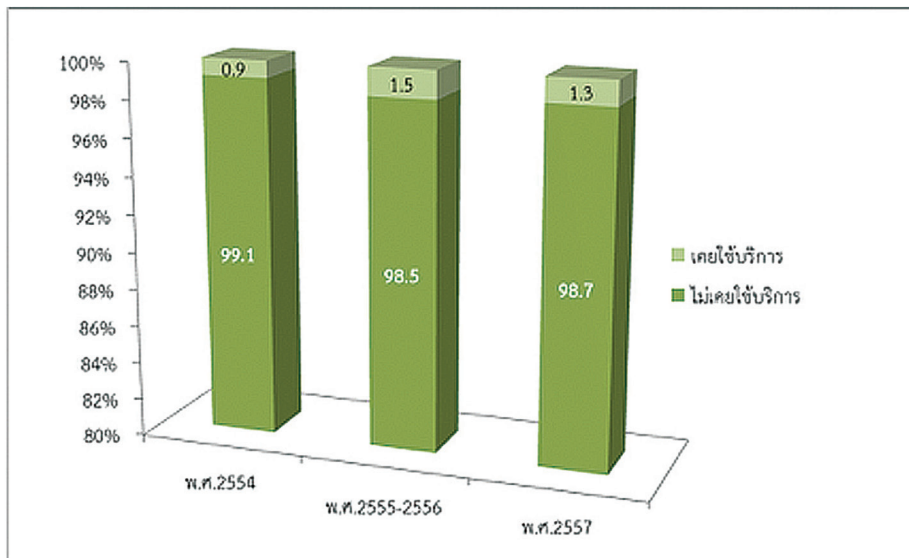
การรับรู้และเข้าถึงสิทธิการบริการโทรคมนาคมของผู้สูงอายุ

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้และเข้าถึงสิทธิการให้บริการโทรคมนาคมของผู้สูงอายุ ในด้านการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (MNP) และสิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ในด้านต่างๆ ดังแผนภาพที่ 6 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 ยังไม่รู้จักสิทธิในการคงหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้สูงอายุที่รับรู้ หรือ รู้จักสิทธิในการคงเลขหมายนี้มีร้อยละ 15.4 ในรอบการสำรวจปี พ.ศ. 2554 และมีการรับรู้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 18.9 ในรอบการสำรวจปี พ.ศ. 2557

จากการสอบถามประสบการณ์การเข้าถึงบริการการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากคำถามที่ว่า “ท่านเคยใช้บริการการคงสิทธิเลขหมายหรือไม่” ข้อมูลดังแผนภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุเกือบทั้งหมด (มากกว่าร้อยละ 98) ยังไม่เคยใช้บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการมีเพียงประมาณร้อยละ 1 เท่านั้น



ภาพที่ 6 ร้อยละของผู้สูงอายุที่รับรู้สิทธิในการลงทะเบียนโทรศัพท์เคลื่อนที่
ที่มาจาก การคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม
ของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557



ภาพที่ 7 ร้อยละของผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการลงทะเบียนโทรศัพท์เคลื่อนที่
ที่มาจาก การคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคม
ของประชากรไทย พ.ศ. 2554-2557

(N=1,411)

สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	ไม่ทราบ	ทราบ
1. สิทธิในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม (เช่น โทรศัพท์สาธารณะ สามารถเข้าถึงและใช้อินเทอร์เน็ตอย่างปลอดภัย เป็นต้น)	52.2	47.8
2. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในสัญญาให้บริการโทรคมนาคม (เช่น สิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการชำระค่าบริการในอัตราที่ถูกต้อง สิทธิในการเลิกสัญญาการให้บริการโทรคมนาคม เป็นต้น)	56.5	43.5
3. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง (เช่น เมื่อเปลี่ยนแพ็คเกจสามารถขอรับข้อมูลใหม่ได้ เป็นต้น)	55.2	44.8
4. สิทธิที่จะได้ใช้บริการโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ (เช่น สัญญาณโทรศัพท์ชัดเจน ไม่มีสายหลุดบ่อยครั้ง เป็นต้น)	59.4	40.6
5. สิทธิที่จะร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหา	46.7	53.3
6. สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว โดยไม่จำเป็นต้องยกเลิกบริการและไม่เสียค่าบริการ	74.0	26.0
7. สิทธิในการคงสิทธิเลขหมาย (โอนย้ายเครือข่ายใช้เบอร์เดิม)	69.2	30.8
8. สิทธิในการยกเลิกการรับ SMS SPAM (ข้อความโฆษณา)	65.5	34.5
9. สิทธิในการจ่ายค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียง (Voice) ภายในประเทศ (อัตราขั้นสูง 99 สตางค์)	84.8	15.2
10. สิทธิในการได้รับวันใช้งานในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน	60.8	39.2

ตารางที่ 5 การรับรู้สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมประเภทต่างๆ ในกลุ่มผู้สูงอายุ

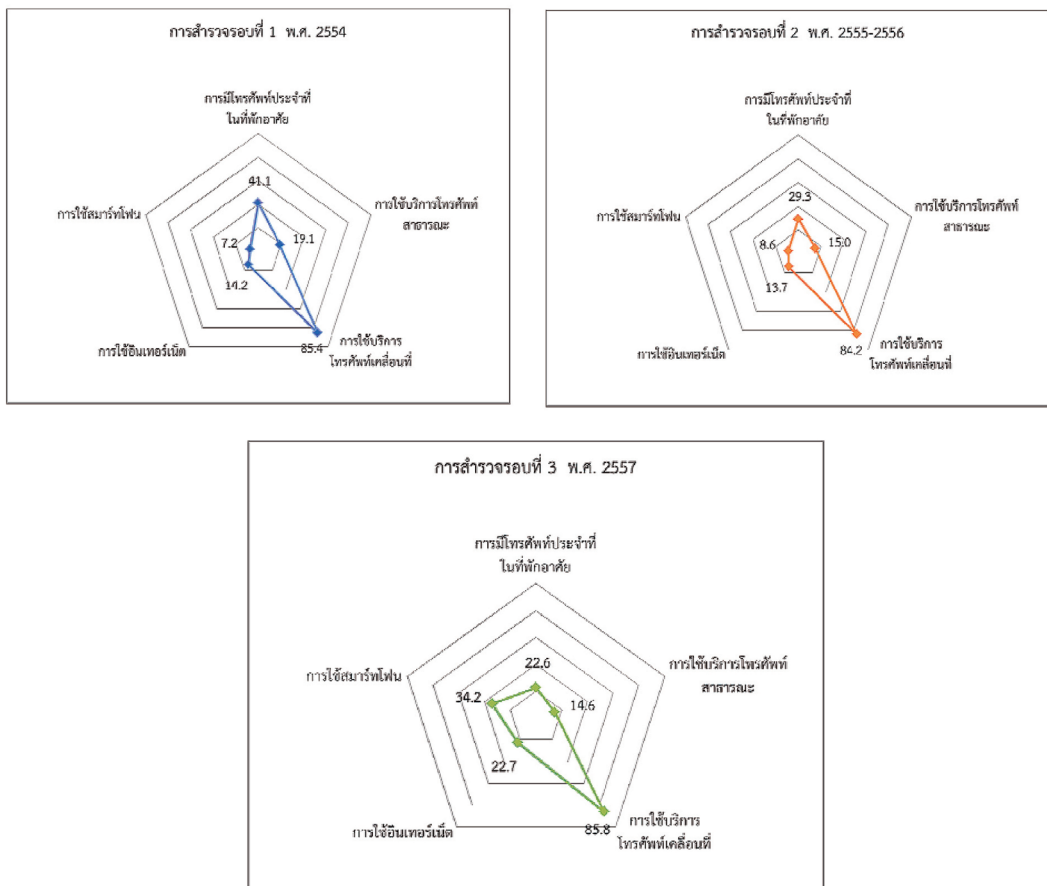
ที่มา จากการคำนวณข้อมูลโครงการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการโทรคมนาคมของประชากรไทย พ.ศ. 2557

สำหรับการสำรวจในรอบปี 2557 มีข้อมูลการสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมใน 10 ประเภทบริการ เมื่อคัดข้อมูลเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุรับรู้สิทธิไม่มากนัก โดยสิทธิที่รับรู้มากที่สุดคือ สิทธิที่จะร้องเรียนและได้รับการแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 53.3) รองลงมาร้อยละ 47.8 รับรู้สิทธิในการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม (เช่น โทรศัพท์สาธารณะ

สามารถเข้าถึงและใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย เป็นต้น) และร้อยละ 44.8 รับรู้สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง (เช่น เมื่อเปลี่ยนแพ็คเกจสามารถขอรับข้อมูลใหม่ได้ เป็นต้น)

ส่วนสิทธิที่ผู้สูงอายุยังมีการรับรู้น้อยมากได้แก่ สิทธิในการจ่ายค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภทเสียง (Voice) ภายในประเทศ มีการรับรู้เพียงร้อยละ 15.2 และการรับรู้สิทธิ สิทธิในการขอระงับใช้บริการชั่วคราว โดยไม่จำเป็นต้องยกเลิกบริการและไม่เสียค่าบริการ มีเพียงร้อยละ 26.0 เท่านั้น

จากข้อมูลในส่วนนี้ แสดงให้เห็นว่า การรับรู้สิทธิบริการโทรคมนาคมต่างๆ ของผู้สูงอายุยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการรับรู้และเข้าถึงให้ได้มากขึ้นเพราะผู้สูงอายุมีโอกาสจะเสียสิทธิและถูกละเมิดสิทธิได้ง่าย เนื่องจากศักยภาพในการใช้เทคโนโลยียังไม่เท่าทันกลุ่มวัยอื่นๆ



ภาพที่ 8 สรุปร้อยละของการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมด้านต่างๆ ของผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2554-2557

ปัจจัยที่มีสัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุ

อย่างไรก็ดี การวิเคราะห์ความแตกต่างของการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนั้นการประมาณการทางเศรษฐมิติเพื่อทำการควบคุมตัวแปรดังกล่าวจะทำให้สามารถค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ได้ชัดเจนขึ้น เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลในทางสถิติเพื่อหาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการเข้าถึงบริการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุไทยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression)³ โดยเปรียบเทียบหาโอกาสความน่าจะเป็นที่ผู้สูงอายุที่มีคุณลักษณะทางเศรษฐกิจสังคมแตกต่างกันกับโอกาสในการเข้าถึงบริการสื่อสารออนไลน์ ผลการวิเคราะห์แยกเป็นสองแบบจำลอง (ตารางที่ 6) ในแบบจำลองแรกเป็นการวิเคราะห์โอกาสความน่าจะเป็นในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไป และแบบจำลองที่ 2 เป็นการวิเคราะห์หาโอกาสความน่าจะเป็นในการใช้งานสมาร์ทโฟน

(N=3,493)

ตัวแปร	การใช้อินเทอร์เน็ต			การใช้สมาร์ทโฟน		
	Coef.	S.E.	Odds ratio	Coef.	S.E.	Odds ratio
เพศ						
ชาย	-0.06	0.11	0.94	-0.17	0.11	0.84
หญิง (อ้างอิง)						
อายุ (ปี)	-0.07	0.01***	0.93	-0.06	0.01***	0.94
ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-2.30	0.17***	0.10	-1.71	0.16***	0.18
มัธยมศึกษา	-1.28	0.14***	0.28	-1.02	0.15***	0.36
สูงกว่ามัธยมศึกษา (อ้างอิง)						
อาชีพ						
ข้าราชการ/พนักงาน/ ลูกจ้าง	0.12	0.17	1.13	0.00	0.18	1.00

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุไทย

3 เนื่องจากการใช้การถดถอยแบบ logistic เหมาะสำหรับข้อมูลตัวแปรที่มีค่าเพียง 2 ค่า เป็นการทำนายค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์หรือไม่เกิดเหตุการณ์ที่สนใจเป็นไปตามทฤษฎีความน่าจะเป็นแบบทวินาม บางครั้งเรียกการวิเคราะห์นี้ว่า binomial logistic regression (อุไรวรรณ อรนิมิต, 2546)

ตัวแปร	การใช้อินเทอร์เน็ต			การใช้สมาร์ทโฟน		
	Coef.	S.E.	Odds ratio	Coef.	S.E.	Odds ratio
รับจ้าง	-0.93	0.26***	0.39	-0.31	0.22	0.74
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-0.42	0.17*	0.66	-0.00	0.17	0.99
ภาคเกษตร	-1.17	0.23***	0.31	-0.61	0.19**	0.55
ไม่ได้ประกอบอาชีพ (อ้างอิง)						
รายได้ (บาทต่อเดือน)	0.00	0.01***	1.00	0.00	0.01***	1.00
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	0.06	0.04	1.06	-0.03	0.04	0.97
เขตที่อยู่อาศัย						
เมือง	0.15	0.12	1.16	0.09	0.12	1.09
ชนบท (อ้างอิง)						
รอบการสำรวจปี พ.ศ. 2557	0.88	0.12***	2.42	2.13	0.13***	8.43
รอบการสำรวจปี 2554-2556 (อ้างอิง)						
ค่าคงที่	2.91	0.77***	-	1.68	0.73*	-
Log likelihood	-1,055.44			-1,110.28		
Pseudo R ²	0.35			0.27		

*** $p < 0.001$; ** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

ตารางที่ 6 คำสัมประสิทธิ์การทำนายการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุไทย (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ในแบบจำลองแรกพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 คือ ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่ยังมีอายุน่าจะมีโอกาสใช้งานอินเทอร์เน็ตได้น้อยลง ในขณะที่ผู้ที่เรียนจบสูงกว่ามัธยมศึกษาขึ้นไป จะมีโอกาสในการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้มากกว่า เช่นเดียวกับในแง่ของกลุ่มอาชีพ ผู้สูงอายุในภาคเกษตร รับจ้าง และประกอบธุรกิจส่วนตัว จะมีโอกาสเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้น้อยกว่า ส่วนรายได้มีความชัดเจนว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงมักมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย

สำหรับการเข้าถึงสมาร์ทโฟน ซึ่งถือเป็นอุปกรณ์สำคัญในการสื่อสารออนไลน์ยุคใหม่ ที่มีความสะดวกในการทำงาน ผลการวิเคราะห์แบบจำลองที่ 2 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้สูงอายุที่อายุมากขึ้นจะมีโอกาสใช้สมาร์ทโฟนลดลง ส่วนผู้สูงอายุที่มีการศึกษาดีจะมีโอกาสใช้งานสมาร์ทโฟนสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาลงมา ด้านปัจจัยอาชีพนั้น พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาคการเกษตรจะมีโอกาสน้อยในการเข้าถึงสมาร์ทโฟน ส่วนผู้สูงอายุที่มีรายได้มากนั้นจะโอกาสใช้งานสมาร์ทโฟนได้มากกว่า

ข้ออภิปราย

ในการวิเคราะห์ผลการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมและการสื่อสารออนไลน์ของผู้สูงอายุไทย ดึงข้อมูลที่น่าเสนามาข้างต้นนั้น หากพิจารณาตามแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จะพบว่า เทคโนโลยีการสื่อสารกับผู้สูงอายุล้วนมีความเกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ในแง่ทฤษฎีบทบาททางสังคม (Role Theory) ปัจจัยด้านอายุเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่กำหนดบทบาทของแต่ละบุคคล ผู้สูงอายุจะมีบทบาทและมีการปรับตัวเมื่ออายุเพิ่มขึ้นย่อมอยู่กับการยอมรับบทบาทของตนเองในแต่ละช่วงอายุ การแชต (Chat) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือแม้แต่การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสาร ล้วนเป็นอีกช่องทางของการสร้างบทบาทใหม่ให้กับผู้สูงอายุที่อยู่ที่บ้านได้ อาทิ การเป็นประธานกลุ่ม ประธานชมรม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนบทบาทความสัมพันธ์ในครอบครัว การติดต่อ บุตรหลานผ่านสื่อสมัยใหม่ จนกระทั่งมีการเรียกร้องให้เกิดการเปิดสอนการใช้โปรแกรมต่างๆ จากผู้สูงอายุ เช่น ไลน์ รองลงมาเป็นเฟซบุ๊ก ยูทูบ และอินสตาแกรม โดยกลุ่มผู้สูงอายุปัจจุบันมีความพร้อมต่อเทคโนโลยีมากขึ้นและปรับตัวให้เข้ากับกระแสที่เปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

นอกจากนี้ เทคโนโลยีการสื่อสารยังเป็นส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุได้พบปะสังสรรค์ ปกัษาหาหรือในการที่จะช่วยเหลือสังคมได้ด้วย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้สูงอายุอยู่อย่างมีความสุข อยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและเหมาะสม โดยมีบทบาทเป็นทั้งผู้ใหญ่และผู้รับประโยชน์จากสังคมเสมอเช่นเดียวกับคนอื่นๆ ในสังคม (กรมอนามัย, ม.ป.ป.) ผู้สูงอายุแต่ละคนล้วนมีความสามารถแตกต่างกันไป เทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่จะเป็นอีกช่องทางให้ผู้สูงอายุสามารถเลือกทำงานที่ยังสามารถทำได้ตามความถนัดและความสนใจของแต่ละคน ดังนั้นการเข้าถึงบริการโทรคมนาคมสมัยใหม่จึงเป็นส่วนช่วยทำให้บทบาททางสังคมของผู้สูงอายุมีต่อเนื่อง

จากข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ผู้สูงอายุมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ มากขึ้น ทั้งการเรียนรู้จากการค้นหาข้อมูล การนัดหมาย การใช้บริการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter เป็นต้น การชมและฟัง/ดาวน์โหลดเพลง-วิดีโอ (ฟรี) เช่น YouTube ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้สูงอายุไทยยังเข้าถึงบริการโทรคมนาคมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีอัตราการใช้งานไม่มากนัก แสดงให้เห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เริ่มเข้ามามีบทบาทในการสื่อสารในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น โดยสัดส่วนการใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์บ้าน) และโทรศัพท์สาธารณะนั้นมีสัดส่วนผู้ใช้งานลดลงอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่การใช้งานสมาร์ทโฟนและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต มีการปรับตัวเพิ่มขึ้น หากวิเคราะห์ในแง่บริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม อาจวิเคราะห์ได้ว่า ผู้สูงอายุรุ่นใหม่คือกลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพมากขึ้นทั้งทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม รวมถึงการสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทำให้เข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น พร้อมทั้งการถูกยึดโยงชีวิตประจำวันไปควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เป็นลักษณะการหลอมรวมทั้งด้านการเรียนรู้และการนัดหมาย ผู้สูงอายุจึงมีการปรับตัวและมีอัตราการเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน และการสื่อสารออนไลน์เพิ่มขึ้น

หากต้องการเพิ่มการใช้งานบริการโทรคมนาคมให้กับกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้นทั้งในด้านการใช้อินเทอร์เน็ต และการใช้สมาร์ทโฟน อาจจำเป็นต้องพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วยคือ รายได้ อาชีพ และอายุของผู้สูงอายุ คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการสื่อสารออนไลน์นั้นมี “ค่าใช้จ่าย” ดังนั้น รายได้จึงกลายเป็นเงื่อนไขสำคัญของการเข้าถึงบริการของผู้สูงอายุ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่พบในการศึกษาต่างๆ เช่น เขตที่อยู่อาศัย การใช้คอมพิวเตอร์ การมีอุปกรณ์เชื่อมต่อ ความสามารถในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการอยู่อาศัยกับบุคคลที่ใช้อินเทอร์เน็ต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558ข) ดังนั้นโจทย์สำคัญคือ จะทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการโทรคมนาคมยุคใหม่ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ การเข้าถึงบริการโทรคมนาคมยุคใหม่ ยังเป็นตัวสะท้อนถึงความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ในสังคมผู้สูงอายุด้วย ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับสังคมสูงอายุยังมีอีกหลายด้าน นอกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ เทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่กำลังพัฒนาจะช่วยให้การดำรงชีวิต โดยเฉพาะพัฒนาวิทยาการทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ โดยในประเทศที่พัฒนาแล้วมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ในทางการแพทย์และเริ่มนำมาใช้จริงในหลายประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุแล้ว ได้แก่ เครื่องตรวจสอบ

การลบล้างของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ตรวจจับแรงกระแทกขณะลบล้าง โดยอุปกรณ์จะส่งสัญญาณผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปยังสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ใกล้ หรือโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถช่วยเหลือได้ทัน และลดความเสี่ยงต่อความพิการหรือการเสียชีวิตลงได้ นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาเครื่องวัดอัตราการเต้นของหัวใจ ที่สามารถส่งข้อมูลไปยังโรงพยาบาล เพื่อให้แพทย์สามารถติดตามผลการรักษา และวินิจฉัยโรคทางไกลได้โดยที่คนไข้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ดังนั้นเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารกับผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องที่ต้องพัฒนาไปด้วยกัน เพื่อเตรียมพร้อมในการใช้งานในรูปแบบของ “ระบบดูแลสุขภาพผู้สูงอายุทางไกล” ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต (กุลศล สุนทรธาดา, 2556)

ประเทศไทยมีการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนในยุคปัจจุบัน การพัฒนาให้กลุ่มผู้สูงอายุที่กำลังมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในสังคมไทยให้เป็นกลุ่มประชากรที่สำคัญของประเทศในอนาคตให้เข้าถึงระบบการสื่อสารที่ทันสมัยย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคมในภาพรวม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศที่ประชาชนมีฐานความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างมั่นคงและยั่งยืน (ธีระพงษ์ สันติภาพ, 2553)

นอกจากกระบวนการพัฒนาทางเทคโนโลยีการสื่อสารให้เข้าถึงได้โดยง่ายและทั่วถึงแล้ว การฝึกอบรมและการให้ความรู้ยังคงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้สูงอายุด้วย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการให้ภาครัฐจัดหาอุปกรณ์สำหรับการเชื่อมต่อการสื่อสาร อาทิ คอมพิวเตอร์สาธารณะไว้บริการให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชน การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตฟรี การจัดหาคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ตในราคาประหยัด และการสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดฝึกอบรมด้าน ICT สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน (อารีย์ มัยพงษ์, 2556) อย่างไรก็ตาม แนวโน้มของเทคโนโลยีการสื่อสาร ณ ปัจจุบันไปจนถึงการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตอันใกล้มีทิศทางการพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ต่อกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น ยังมีความจำเป็นที่ต้องพิจารณาการส่งเสริมศักยภาพและคุณภาพชีวิตตามวัยของกลุ่มประชากรด้วย เพื่อป้องกันการถูกบังคับให้บริโภคเทคโนโลยีที่มากเกินไปจนความจำเป็นเช่นกัน (อรรถพล สาธิตคณิตกุล, 2558)

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษายืนยันว่า อายุมีส่วนสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ยังไม่ได้เป็นผู้รู้เทคโนโลยีการสื่อสารขั้นพื้นฐานอย่างคอมพิวเตอร์ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน ซึ่งมีปัจจัยเป็นเพราะ “โอกาสและความจำเป็น” ในการใช้งานน้อยกว่าประชากรช่วงวัยอื่น และไม่คุ้นชินกับการใช้งานเพราะเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ “เกิดมาภายหลัง” ผู้สูงอายุเหล่านี้ อีกทั้งยังการไม่ได้รับประสบการณ์ในการใช้งาน รวมถึงข้อจำกัดด้านสภาพร่างกายและภาวะสุขภาพ ทำให้ผู้สูงอายุขาดโอกาสเข้าถึงการสื่อสารสมัยใหม่ ผู้สูงอายุจึงควรได้รับการส่งเสริมในการเพิ่ม “โอกาสเข้าถึง” เทคโนโลยีสารสนเทศได้เท่าเทียมกับกลุ่มคนวัยอื่นๆ สามารถใช้ประโยชน์เทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างเต็มศักยภาพในการเรียนรู้และดูแลตนเองได้ (สมาน ลอยฟ้า, 2554)

บทความนี้ สนับสนุนแนวทางข้อเสนอแนะในการวางแผนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นตามแนวทางของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558ข) ทั้งในด้านการส่งเสริมการให้ความรู้การใช้คอมพิวเตอร์แก่ผู้สูงอายุ การจัดหา/จัดให้มีแท็บเล็ตหรือโทรศัพท์สมาร์ทโฟนราคาถูก รวมถึงการขยายความครอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของครัวเรือน และควบคุมอัตราค่าบริการให้อยู่ในราคาที่เหมาะสม เข้าถึงบริการได้ง่าย เป็นที่ปฏิเสธไม่ได้ว่าการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่ย่อมผูกพันกับเรื่องค่าใช้จ่าย ดังที่เห็นได้จากผลการศึกษาครั้งนี้

ปัจจัยเรื่องรายได้เป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่ของผู้สูงอายุ แนวนโยบายที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุให้เข้าถึงเทคโนโลยีการสนทนาได้มากขึ้น นอกเหนือจากการควบคุมอัตราค่าบริการให้เหมาะสม ยังต้องพิจารณาในเรื่องการส่งเสริมผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ดีในราคาเหมาะสม เพราะการเข้าถึงคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์การสื่อสารที่เป็นที่สาธารณะยังมีข้อจำกัดทั้งในด้านการเดินทาง การใช้งาน และการกระจายตัวของพื้นที่การให้บริการ

หากเป้าหมายของประเทศไทยคือการเป็นสังคมดิจิทัลที่มีคุณภาพ ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ และคนพิการ ต้องสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลการสื่อสารสมัยใหม่ได้เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก รู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร มีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารยุคใหม่ได้อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ผู้สูงอายุไทยยังคงมีการเข้าถึงเทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่ไม่มากนัก แต่มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการสื่อสารออนไลน์ต่างๆ ทั้งนี้ หากภาครัฐต้องการมุ่งพัฒนา

ให้เกิดสังคมดิจิทัลที่แท้จริง อาจจำเป็นต้องมุ่งพัฒนาผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท กลุ่มคนการศึกษาน้อยและรายได้น้อย รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุในภาคการเกษตรกรรม ให้ได้มีโอกาสในการเข้าถึงการสื่อสารยุคใหม่ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศได้ต่อไป

แม้ว่าการสื่อสารอินเทอร์เน็ตสมัยจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางของการสื่อสารให้กับผู้สูงอายุ แต่สิ่งหนึ่งที่ยังต้องคำนึงถึงคือผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมต่างทางสังคมในลักษณะที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งโดยส่วนมากไม่ได้ต้องการมีบทบาทใดๆ ในสังคม แต่มีความต้องการในการทำกิจกรรมประเภทที่ทำให้ผู้สูงอายุได้เข้าสังคมและสร้างรายได้ด้วยตนเองได้ (อภิษฐา เหล่าวัฒนพงษ์, 2554) ดังนั้น การสื่อสารของคนในครอบครัวและคนรอบข้างยังมีความจำเป็นกับการดูแลจิตใจผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (ม.ป.ป.). บทบาทผู้สูงอายุต่อสังคม ครอบครัว ชุมชน. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559. จาก <http://hp.anamai.moph.go.th/soongwai/statics/about/soongwai/topic006.php>.
- กวีพงษ์ เลิศวีชรา และกาญจนศักดิ์ จารุปาน. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการเรียนรู้อายุเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุศล สุนทรธาดา. (2556). สู้วัยกับไอเทค. *จดหมายข่าวประชากรและการพัฒนา*. 33(6) เดือน สิงหาคม - กันยายน 2556.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2558, กุมภาพันธ์ 10). คนไทยสูงอายุเล่นไลน์สนั่น. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559. จาก <http://www.thairath.co.th/content/480169>.
- ธนยศ สุมาลัยโรจน์ และ ฮานานมูฮิบบะตุตดิน นอจิ สุขไสว. (2558). ผู้สูงอายุในโลกแห่งการทำงาน: มุมมองเชิงทฤษฎีทางกายจิตสังคม. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 7(1) มกราคม - เมษายน 2558.
- ธนา ทูมมานนท์. (2557). เทคโนโลยี Second Screen ยุคที่วีดิจิตอลไทย. *วารสาร กสทช. ประจำปี 2557 (เล่ม 2/2)*, 25-45.
- ธีระพงศ์ สันติภพ. (2553). ผู้สูงอายุกับการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. ใน สุชาติ ทวีสิทธิ์ และ สวรัย บุญยमानนท์. ประชากรและสังคม 2553: คุณค่าผู้สูงอายุในสายตาสังคมไทย. *เอกสารวิชาการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล หมายเลข 372*. นครปฐม: ประชากรและสังคม.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และ ปัทมา ว่าพัฒนางค์. 2553. นิยามผู้สูงอายุด้วยช่วงชีวิตข้างหน้า. ใน สุชาติ ทวีสิทธิ์ และ สวรัย บุญยमानนท์ (บรรณาธิการ). ประชากรและสังคม 2553: คุณค่าผู้สูงอายุในสายตาสังคมไทย. *เอกสารวิชาการสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล หมายเลข 372*. นครปฐม: ประชากรและสังคม.
- ภลดา วงศ์ไชยา. (2557). ประชากรไทยที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต: กลุ่มคนที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยีการสื่อสาร. *วารสาร กสทช. ประจำปี 2557 (เล่ม 2/2)*, 283-296.
- วรรณรัตน์ รัตนวรางค์. (2558). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา*. 7(1), 169-185.

- สมาน ลอยฟ้า. (2554). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 29(2), 53-64.
- สมาน ลอยฟ้า. (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใหญ่ในชนบท. *อินฟอร์เมชั่น*. 21(2), 18-28.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2554). *รายงานดัชนีชี้วัดในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: บริษัท อีซี จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2554). *รายงานผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้บริการโทรคมนาคมและวิทยุโทรทัศน์ในยุคหลอมรวมสื่อและเทคโนโลยี convergence ของประเทศไทย ปี 2553*. กรุงเทพฯ: บริษัท อีซี จำกัด.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2558). สำนักงาน กสทช. ร่วมกับ สวทช. เผยผลสำรวจมูลค่าตลาดสื่อสารประจำปี '57 และประมาณการปี '58. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559. จาก <http://www.nstda.or.th/news/20458-nstda>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558ก). *สรุปผลที่สำคัญสำหรับการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558ข). *รายงานเชิงวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข. (2557). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ในยุคการหลอมรวมเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพล สาธิตคณิตกุล. (2558). ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยกับเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในยุคหน้า. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2559 จาก <http://www.telecomjournalthailand.com/> ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงวัย.
- อภิษฎา เหล่าวัฒนพงษ์. (2554). ความต้องการและแนวทางในการจัดสวัสดิการของผู้สูงอายุด้านอาชีพ: โครงการส่งเสริมอาชีพ พื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*. 22(3), 56-67.
- อารีย์ มัยงพงษ์. (2556). สภาพและความต้องการการฝึกอบรมด้าน ICT ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Community Development Research*. 6(1), 108-119.

- อุไรวรรณ อมรมนิต. (2546). การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Logistic Regression: ทางเลือกของการวิเคราะห์ความเสี่ยง. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 23(2), 21-35.
- Bianchi, A., & Phillips, J. G. (2005). Psychological Predictors of Problem Mobile Phone Use. *Cyberpsychology, Behavior, and Social networking*, 8(1), 39-51.
- Ryu, M., S. Kim, & E. Lee (2009). Understanding the factors affecting online elderly user's participation in video UCC service. *Computers in Human Behavior*, 25(3), 619-632.
- Shapira, N. A., Barak, A., & Gal, I. (September, 2007). Promoting older adults' well-being through Internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 477-484.
- Sum, S., Mathews, R. M., Hughes, I., & Campbell, A. (2008). Internet use and loneliness in older adults. *CyberPsychology & Behavior*, 11(2), 208-211.

