

การพัฒนาแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยี
สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
Development of Communication Models to Strengthen Smartphone
Technology Skills Among the Elderly of Bang Yai Town Municipality,
Nonthaburi Province

¹โสรัยา งามสนิท, ²ปรียา สมพีช, ³นิศรารัตน์ วิไลลักษณ์,

⁴สิริมนต์ พึ่งสังวาลย์, ⁵จันทิกา สุภาพงษ์ และ ⁶ปรัชญา ทองชุม

¹Soraya Ngamsnit, ²Preeya Sompuech, ³Nisararat Wilailuk,

⁴Sirimon Puengsangwal, ⁵Jantiga Supapong, and ⁶Pratchaya Tongchum

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University, Thailand

E-mail ¹soraya@pnru.ac.th, ²preeya@pnru.ac.th, ³nisararat@pnru.ac.th

⁴sirimon@pnru.ac.th, ⁵jantiga.s@pnru.ac.th, ⁶pratchaya.t@pnru.ac.th

Received December 15, 2025; Revised March 4, 2026; Accepted March 20, 2026

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจปัญหาและความต้องการการพัฒนาทักษะการใช้
สมาร์ทโฟน 2) พัฒนาสื่อต้นแบบประกอบกิจกรรมการสื่อสาร และ 3) เผยแพร่แบบการสื่อสาร
เพื่อเสริมสร้างทักษะดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ เขตเทศบาลเมืองบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี งานวิจัยนี้
ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุจำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย
แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสื่อต้นแบบ (คู่มือและคลิปวิดีโอ) โดยมีการตรวจสอบคุณภาพ
เครื่องมือด้วยการหาค่า IOC และวิธีสามเส้า ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุประสบปัญหาด้านเทคนิค
เชิงลึกในการใช้งานสมาร์ทโฟนมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ การถ่ายโอนข้อมูลเครื่องเก่าไปเครื่อง
ใหม่ การสมัครอีเมลและล็อกอินระบบด้วยอีเมล และการตั้งค่าเบื้องต้นตามเมนูที่ปรากฏในสมาร์ทโฟน
2) การพัฒนาสื่อต้นแบบ ต้องเน้นตัวอักษรและภาพขนาดใหญ่ และวิดีโอแนวตั้ง มีสีสว่าง เสียง
บรรยายไปที่ละขั้นตอนช้าๆ และต้องทำคลิปในแนวตั้งตามธรรมชาติของผู้ดูผ่านโทรศัพท์เป็นหลัก
3) รูปแบบการสื่อสารที่ผู้สูงอายุต้องการ คือการจัดฝึกอบรมกลุ่มใหญ่ มีวิทยากรมาสาธิตและฝึก

ปฏิบัติ มีสื่อการสอน และต้องการคำปรึกษาตัวต่อตัวแบบซ้ำๆ สามารถถามซ้ำๆ ได้หลายครั้ง จนกว่าจะเข้าใจ ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยกลไกการมีส่วนร่วมและสื่อที่ออกแบบเฉพาะวัย องค์ความรู้ใหม่ที่ค้นพบคือกรอบแนวคิด “เข้าใจ–เข้าถึง–เข้ากันได้” ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้เทคโนโลยีได้อย่างเป็นธรรมชาติและลดช่องว่างทางดิจิทัลในระดับชุมชนได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร; ทักษะการใช้สมาร์ทโฟน; ผู้สูงอายุ; การมีส่วนร่วม; เทศบาลเมืองบางใหญ่

Abstract

The objectives of this research were 1) to explore the problems and needs for the development of smartphone skills; 2) to develop prototype communication materials; and 3) to disseminate the communication model to enhance digital skills among the elderly in Bang Yai Municipality, Nonthaburi Province. The study was carried out by means of mixed methods research, and the sample group consisted of 40 elderly individuals. The research tools included questionnaires, interviews, and the prototype communication materials (manuals and video clips), which were all approved for validity through IOC verification and triangulation. According to the research findings, it was found that: 1) The three most common technical problems experienced by the elderly users were the transfer of data from an old device to a new one, the registration for and logging into email accounts, and the initial setup of smartphone menus. 2) The prototype communication materials required large texts and images, while the vertical videos needed bright colors with slow, step-by-step voiceovers. 3) The communication model preferred by the elderly was the large group training session, in which instructors conducted demonstrations and assisted with practice. The elderly also required instructional materials and detailed consultations, where they were able to ask questions repeatedly until they understood. Accordingly, it can be concluded that effective communication requires participation and age-friendly media. In addition, the researcher has discovered a new conceptual framework, “understandable-accessible-compatible,” which is believed not only to help older people learn about technologies naturally but also to reduce the digital divide at the community level in a sustainable manner.

Keywords: Communication Model; Smartphone Technology; The Elderly Communication Model; Smartphone Skills; Elderly; Participation; Bang Yai Town Municipality

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวทำให้เกิด “ช่องว่างทางดิจิทัล” (Digital Divide) โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่แม้จะมีอุปกรณ์สมาร์ทโฟน แต่ยังขาดทักษะเชิงลึกในการใช้งานอย่างมั่นใจ และปลอดภัย ดังนั้น การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุถือเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สังคมไทยต้องเผชิญในปัจจุบัน เนื่องจากประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) อย่างเป็นทางการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวม ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลแบบพลิกผัน (Digital disruption era) ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สร้างช่องว่างทางดิจิทัลระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งเรียกว่า “Gray digital divide” (Mubarak & Suomi, 2022) สถานการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุไทยในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลพบว่า แม้ผู้สูงอายุไทยร้อยละ 84.3 จะมีสมาร์ทโฟน แต่มีเพียงร้อยละ 62.1 เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ และเพียงร้อยละ 21.2 ของผู้สูงอายุเท่านั้นที่ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลขั้นพื้นฐาน เช่น การใช้โทรศัพท์และการเข้าถึงโซเชียลมีเดีย แต่ยังขาดทักษะในการทำธุรกรรมทางการเงิน การเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐ และมีความต้องการการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยไซเบอร์อย่างมาก (The Nation Thailand, 2024)

ความสำคัญของสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุปรากฏชัดเจนจากการที่เทคโนโลยีขั้นนี้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ มีแอปพลิเคชันที่ให้บริการข้อมูลจำเป็น และการทำธุรกรรมต่างๆ ที่สะดวกรวดเร็ว การวิจัยของ Songkram et al. (2025) พบว่าการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันตามรูปแบบการเรียนรู้ โดยผู้ที่มีลักษณะการเรียนรู้แบบบูรณาการ ซึ่งเน้นการลงมือทำ และการคิดเชิงนามธรรม ชอบแก้ปัญหาเชิงเทคนิคและนำทฤษฎีไปใช้จริง จะมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสูงที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคหลักในการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุมีหลายประการ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านสุขภาพและความจำซึ่งเป็นไปตามวัย ความกังวลเรื่องความปลอดภัยและการหลอกลวงออนไลน์ ค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงอุปกรณ์และบริการ รวมถึงการขาดเครือข่ายสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อน นอกจากนี้ การศึกษาของ พนม คลีฉายา (2564) พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60–70 ปี) มีทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มก่อนสูงอายุ (อายุ 50–59 ปี) มีทักษะในระดับสูง

จากการสำรวจความต้องการของผู้สูงอายุไทย พบว่า ทักษะดิจิทัลที่ผู้สูงอายุต้องการมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ความปลอดภัย การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน และการรู้เท่าทันข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เพิ่มการมีส่วนร่วมทางปัญญาในกิจวัตรประจำวัน และเชื่อมต่อกับคนที่รักได้ดียิ่งขึ้น (Jantavongso, 2022) ความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุเป็นประเด็นสำคัญดังที่ Sriwisathiyakun and Dhamanitayakul (2022) ได้เน้นย้ำว่า Chatbots และ intelligent conversational agents ได้รับการพัฒนาเป็นเครื่องมือที่มี

ศักยภาพในการช่วยผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยศึกษาพบว่า เครื่องมือเหล่านี้สามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ตอบสนองได้ทันทีและสม่ำเสมอ ทำให้กระบวนการเรียนรู้ที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญยังคงอยู่ที่การออกแบบและดำเนินการให้บริการเป้าหมายนี้ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการเฉพาะตัว การให้ความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและแอปพลิเคชันต่างๆ ก่อนที่จะเปิดตัวมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจหรือโครงการสวัสดิการสังคมใหม่ๆ ถือเป็นสิ่งจำเป็น

เทศบาลเมืองบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เป็นพื้นที่กึ่งเมืองกึ่งชนบทที่มีประชากรผู้สูงอายุจำนวนมาก แม้มีกิจกรรมด้านสุขภาพและสังคมอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดรูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่ออกแบบเฉพาะกลุ่มวัยและสอดคล้องกับบริบทชุมชนซึ่งมีประชากรผู้สูงอายุจำนวนมากและมีความพร้อมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ อยู่เป็นประจำ เช่น การนวดแผนไทย การเต้นลีลาศ แต่ยังคงขาดกิจกรรมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีที่เป็นระบบ ข้อมูลจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่นี้มีความต้องการและความพร้อมที่จะพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในระดับมากที่สุด แต่ยังคงขาดรูปแบบการสื่อสารที่ออกแบบเฉพาะผู้สูงอายุระดับชุมชน

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมและสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสำหรับการเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย ข้อจำกัดด้านต่างๆ และบริบทสังคมวัฒนธรรมไทย การวิจัยนี้คาดหวังว่าจะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เอื้ออำนวยให้ผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจ เข้าถึง และเข้ากันได้กับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 อันจะส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและสำรวจความต้องการการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน ทั้งด้านการใช้งานอุปกรณ์ และการใช้งานแอปพลิเคชัน ในกลุ่มผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อพัฒนาสื่อต้นแบบประกอบกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนใน กลุ่มผู้สูงอายุ ณ เทศบาลเมืองบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเผยแพร่รูปแบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นกรอบแนวคิดสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) แนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (2) แนวคิดการคิดเชิงออกแบบ และ (3) ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา ควบคู่กับการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างฐานความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ที่รองรับการออกแบบงานวิจัยอย่างเป็นระบบ

1. แนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

แนวคิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) ตั้งอยู่บนฐานคิดของการกระจายอำนาจการสื่อสารและการสร้างความหมายร่วมกันในระดับชุมชน โดยเน้นความเป็นท้องถิ่น และการให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ รูปแบบการสื่อสารมีลักษณะเป็นแนวระนาบ (Horizontal Communication) ซึ่งเปิดพื้นที่ให้ผู้รับสารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้ร่วมสร้างองค์ความรู้ ตามแนวคิดของ กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2543) การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมมิได้มุ่งเพียงการถ่ายทอดข้อมูล หากแต่มีเป้าหมายเพื่อเสริมพลัง (Empowerment) ให้ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง สร้างความมั่นใจ และปรับเปลี่ยนความเชื่อจำกัดตนเอง โดยเฉพาะความเชื่อที่ว่าผู้สูงอายุไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ การเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการฝึกฝน ทดลอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงเป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา อีกทั้งยังกระตุ้นความรับผิดชอบร่วมในระดับชุมชน

ในบริบทของการพัฒนาทักษะการใช้สมาร์ทโฟน แนวคิดดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการเรียนรู้เทคโนโลยีมิใช่เพียงการรับข้อมูลเชิงเทคนิค แต่เป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจและลดความกลัวต่อเทคโนโลยีผ่านการมีปฏิสัมพันธ์และการสนับสนุนทางสังคม

2. แนวคิดการคิดเชิงออกแบบ

การคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกระบวนการพัฒนาเชิงนวัตกรรมที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Approach) และมีลักษณะเป็นวงจรการคิดแบบวนซ้ำ (Iterative Process) โดยประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การทำความเข้าใจปัญหาเชิงลึกของผู้ใช้ การสังเคราะห์ประเด็นสำคัญ การสร้างแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ การพัฒนาต้นแบบ และการทดสอบกับผู้ใช้จริง (Interaction Design Foundation, 2016) หัวใจของแนวคิดนี้คือการเข้าใจประสบการณ์ ความต้องการ และข้อจำกัดของผู้ใช้ในบริบทชีวิตจริง เพื่อให้การออกแบบตอบสนองต่อการใช้งานได้อย่างแท้จริง เมื่อประยุกต์ใช้กับกลุ่มผู้สูงอายุ การคิดเชิงออกแบบช่วยให้กระบวนการพัฒนาสื่อและรูปแบบการสื่อสารไม่ยึดติดกับมุมมองของผู้พัฒนาเพียงฝ่ายเดียว แต่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุมีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมวิเคราะห์ ร่วมออกแบบ และร่วมทดสอบ ดังนั้น การประยุกต์แนวคิดการคิดเชิงออกแบบในงานวิจัยนี้ จึงมุ่งสร้างนวัตกรรมด้านการสื่อสารที่สอดคล้องกับศักยภาพและข้อจำกัดทางกายภาพ การรับรู้และ

ประสบการณ์ชีวิตของผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดสื่อต้นแบบและรูปแบบการสื่อสารที่ตอบโจทย์การใช้งานจริงในระดับชุมชน

3. ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อการพัฒนา

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovations) ของ Rogers (2003) เป็นกรอบสำคัญในการอธิบายกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลในสังคม โดยเสนอว่าการยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตระหนักรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ

กระบวนการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุไม่ได้เกิดขึ้นในทันที แต่เป็นกระบวนการค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลที่เพียงพอ การทดลองใช้จริง และแรงสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิดหรือผู้เชี่ยวชาญ การออกแบบรูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างทักษะสมาร์ตโฟนจึงต้องเอื้อต่อการลดความไม่แน่นอน (Uncertainty Reduction) และสร้างประสบการณ์เชิงบวกในระยะเริ่มต้น ในบริบทการวิจัยนี้ การพัฒนารูปแบบการสื่อสารเปรียบเสมือนการนำนวัตกรรมด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีเข้าสู่ชุมชนผู้สูงอายุ ซึ่งความสำเร็จของกระบวนการขึ้นอยู่กับความสมัครใจและการยอมรับของผู้เข้าร่วมเป็นสำคัญ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการออกแบบสื่อและกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง สกุลศรี ศรีสารคาม และ อภิสิทธิ์ ศุภกิจเจริญ (2567) เสนอแนวทางการผลิตสื่อดิจิทัลโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการวิเคราะห์ผู้รับสาร ออกแบบประสบการณ์การปฏิสัมพันธ์ และกำหนดผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมอย่างชัดเจน

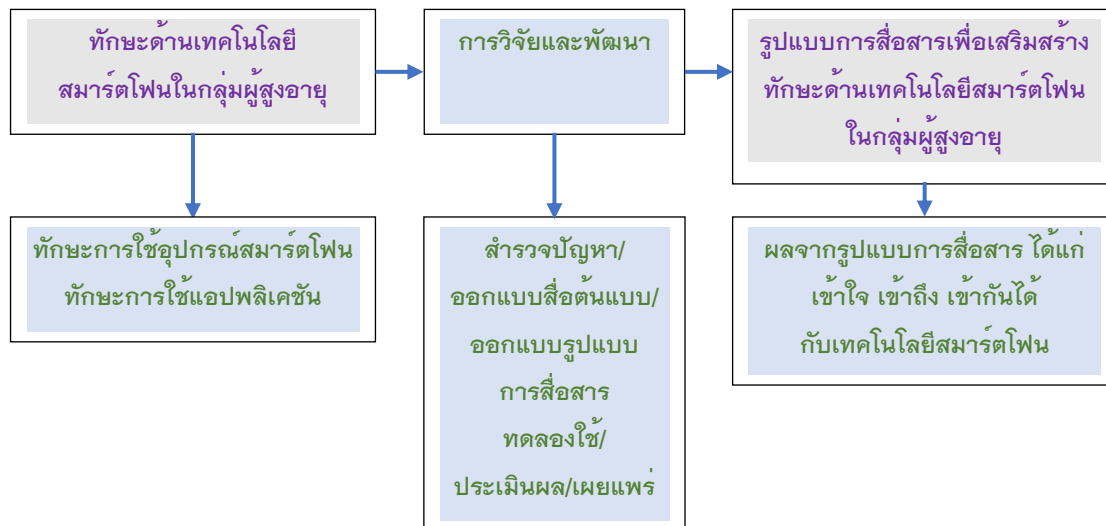
มัทนา ภาคสุวรรณ และ นภาพรธณ อาษาเพชร (2567) พบว่าการใช้สื่อดิจิทัลช่วยส่งเสริมภาวะการสูงวัยอย่างมีพลัง (Active Ageing) โดยผู้สูงอายุที่สามารถเข้าถึงและผลิตสื่อดิจิทัลได้จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีส่วนร่วมในสังคม และเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว

ในระดับนานาชาติ Sriwisathiyakun and Dhamanitayakul (2022) แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสนับสนุน เช่น chatbot สามารถเพิ่มการเข้าถึงการเรียนรู้ดิจิทัลของผู้สูงอายุได้ หากออกแบบให้ใช้งานง่าย มีความชัดเจน และสอดคล้องกับบริบทผู้ใช้

เมื่อพิจารณาภาพรวม จะเห็นได้ว่าการพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างทักษะสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุจำเป็นต้องบูรณาการหลายมิติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน การออกแบบเชิงมนุษย์เป็นศูนย์กลาง การสนับสนุนเชิงโครงสร้าง และการสร้างประสบการณ์เรียนรู้ที่ลดความกลัวต่อเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างด้านการสังเคราะห์รูปแบบการสื่อสารเชิงมีส่วนร่วมที่สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงในระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นประเด็นที่งานวิจัยนี้มุ่งเติมเต็ม

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดการมีส่วนร่วมและการคิดเชิงออกแบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยบูรณาการแนวคิดการมีส่วนร่วมร่วมกับการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นกรอบการดำเนินงาน ใช้แผนแบบการวิจัยเชิงสำรวจและพัฒนา (Survey and Development Design) แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การสำรวจปัญหาและความต้องการ และระยะที่ 2 การพัฒนาสื่อต้นแบบและรูปแบบการสื่อสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางใหญ่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงโดยสมัครใจ (Purposive Volunteer Sampling)

เกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ อายุ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ศึกษา มีสมาร์ทโฟนหรือสามารถเข้าถึงได้ สื่อสารภาษาไทยได้ และยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เกณฑ์การคัดออกคือมีปัญหาสุขภาพรุนแรงหรือไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง

เครื่องมือวิจัย เครื่องมือแบ่งตามระยะการวิจัย

ระยะที่ 1 ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลทั่วไป ประสบการณ์การใช้งาน ระดับทักษะ ความต้องการพัฒนา และอุปสรรคในการใช้สมาร์ทโฟน ควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาประสบการณ์ ทักษะ และความคาดหวังของผู้สูงอายุ

ระยะที่ 2 ใช้สื่อต้นแบบประกอบกิจกรรมอบรม ได้แก่ คู่มือการใช้งาน วิดีโอสาธิต แผ่นพับสรุป และบัตรกิจกรรม พร้อมแบบสังเกตการมีส่วนร่วม แบบคำถามสนทนากลุ่ม แบบประเมินรูปแบบการสื่อสาร และแบบประเมินการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะตามเกณฑ์ 3 มิติ คือ เข้าถึง เข้าใจ และเข้ากันได้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือวิจัยผ่านการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และใช้วิธีการสามเส้า (Triangulation) ทั้งด้านแหล่งข้อมูลและวิธีการ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยบูรณาการข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และการสนทนากลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลดำเนินการเป็นเวลา 12 สัปดาห์

ระยะที่ 1 (สัปดาห์ที่ 1-4) ดำเนินการสำรวจความต้องการ โดยแจกแบบสอบถาม สัมภาษณ์เชิงลึก และจัดสนทนากลุ่ม

ระยะที่ 2 (สัปดาห์ที่ 5-12) พัฒนาและทดสอบสื่อต้นแบบ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบสื่อ ทดลองใช้ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และประเมินผลขั้นสุดท้าย ผ่านกิจกรรมอบรมหลายครั้ง พร้อมสังเกตการมีส่วนร่วมและประเมินพัฒนาการด้านทักษะของผู้เข้าร่วม

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับทักษะและความต้องการ และข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ธีม (Thematic Analysis) จากข้อมูลการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม จากนั้นเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์ทั้งสองส่วนเพื่อสังเคราะห์ข้อค้นพบและพัฒนารูปแบบการสื่อสาร

จริยธรรมการวิจัย การวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการวิชาการและจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่โครงการ 02.035/67 ลงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2567 โดยยึดถือหลักการความสมัครใจ ความยินยอมโดยได้รับการชี้แจง ความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และความเป็นประโยชน์ ผู้วิจัยผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยที่เหมาะสม

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ปัญหาและความต้องการการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ตโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจผู้สูงอายุจำนวน 40 คน พบว่า ปัญหาหลักที่ประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การถ่ายโอนข้อมูลจากเครื่องเก่าไปเครื่องใหม่ (ร้อยละ 62.5) การสมัครและเข้าสู่ระบบด้วยอีเมล (ร้อยละ 50) และการตั้งค่าพื้นฐานของสมาร์ตโฟน เช่น การตั้งรหัสล็อกเครื่อง การปรับขนาดตัวอักษร

การตั้งค่าการแจ้งเตือน และการอัปเดตระบบ (ร้อยละ 40) นอกจากนี้ ร้อยละ 5 ระบุว่าไม่ถนัดการใช้งานในทุกด้าน สะท้อนถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีอย่างชัดเจน

ด้านความต้องการพัฒนา พบว่ามีแนวโน้มสอดคล้องกับปัญหาที่ประสบ โดยความต้องการสูงสุด ได้แก่ การถ่ายโอนข้อมูล (ร้อยละ 60) การสมัครและใช้อีเมล (ร้อยละ 50) และการตั้งค่าพื้นฐาน (ร้อยละ 45) ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความตระหนักในข้อจำกัดของตนเองและมีความต้องการพัฒนาทักษะอย่างชัดเจน ประเด็นทั้งสามจึงถูกนำมาเป็นฐานในการพัฒนาสื่อต้นแบบในระยะถัดไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนาสื่อต้นแบบประกอบกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาสื่อต้นแบบประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ โดยเปิดพื้นที่ให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมผ่านแบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการออกแบบ

ผลการพัฒนาได้สื่อต้นแบบ 2 ประเภท ครอบคลุม 5 หัวข้อหลัก ได้แก่ การตั้งค่าและการย้ายข้อมูลในระบบ iOS และ Android รวมถึงการสมัครอีเมล

1. คู่มือการใช้สมาร์ทโฟนสำหรับผู้สูงอายุ

ผลการออกแบบพบว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับรูปแบบการนำเสนอเป็นลำดับแรก โดยต้องการตัวอักษรขนาดใหญ่ (อย่างน้อย 20 pt) ภาพประกอบขนาดชัดเจน (1 ภาพต่อ 1 หน้า) และการแยกเนื้อหาตามระบบปฏิบัติการอย่างชัดเจน เนื้อหาควรใช้ภาษาล้าน กระชับ และอธิบายเป็นลำดับขั้นตอนที่สามารถปฏิบัติตามได้ง่าย

ผลลัพธ์คือคู่มือจำนวน 5 เล่ม ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดังภาพที่ 2

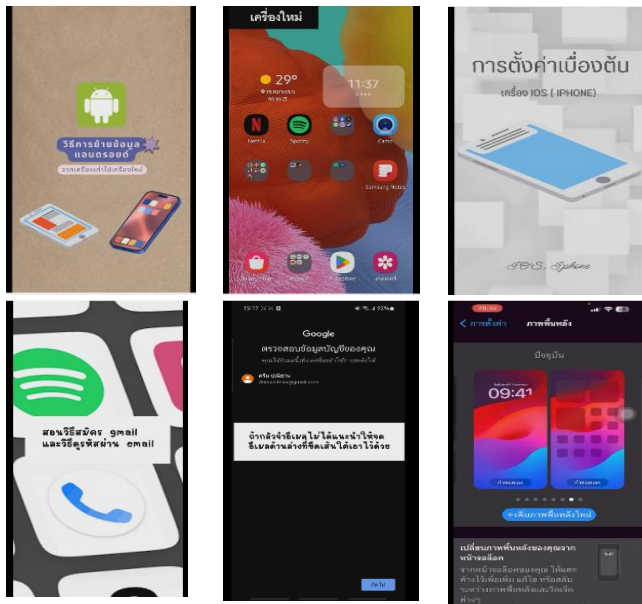


ภาพที่ 2 ตัวอย่างสื่อต้นแบบ ได้แก่ คู่มือการใช้สมาร์ทโฟน ระบบไอโอเอสที่ออกแบบ และแก้ไขตามคำแนะนำของผู้สูงอายุ

2. คลิปวิดีโอประกอบการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะสำคัญเกี่ยวกับวิดีโอคือจังหวะการนำเสนอ โดยต้องการการบรรยายช้า ชัดเจน และเว้นจังหวะให้สามารถปฏิบัติตามได้ทันที วิดีโอถูกออกแบบในแนวตั้งเพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรม การรับชมผ่านสมาร์ทโฟน เนื้อหาสอดคล้องกับคู่มือ และสามารถใช้ควบคู่กันได้

ผลการพัฒนาได้วิดีโอจำนวน 5 เรื่อง ครอบคลุมเนื้อหาหลักตามหัวข้อที่พัฒนาในคู่มือดังแสดง ภาพที่ 3



ภาพที่ 3 สื่อคลิปวิดีโอที่ออกแบบและ
แก้ไขตามคำแนะนำของผู้สูงอายุ
โดยแนะนำการใช้สมาร์ทโฟน
แบบไม่มีผู้ดำเนินการ
ใช้เสียงบรรยายประกอบ
แบบช้าๆ ชัดๆ ทีละขั้นตอน

วัตถุประสงค์ที่ 3 รูปแบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน ให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจรูปแบบการสื่อสารที่ผู้สูงอายุต้องการ พบว่า รูปแบบที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือ การฝึกอบรมแบบกลุ่มที่มีหน่วยงานจัดให้และมีวิทยากรสาธิตพร้อมฝึกปฏิบัติ (ร้อยละ 62.5) รองลงมาคือ การฝึกแบบกลุ่มขนาดเล็กโดยมีผู้ให้คำปรึกษา (ร้อยละ 40) และการฝึกแบบตัวต่อตัว (ร้อยละ 35) ขณะที่การฝึกด้วยตนเองโดยใช้คู่มือเพียงอย่างเดียวได้รับความนิยมต่ำที่สุด (ร้อยละ 15)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสนับสนุนผลเชิงปริมาณ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่แสดงความ ต้องการให้ผู้สอนอธิบายอย่างช้า ๆ สามารถซักถามและทดลองปฏิบัติได้ทันที รวมถึงต้องการการ ช่วยเหลือเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่คาดคิดระหว่างการใช้งาน

ผลการวิจัยสะท้อนว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ที่มีปฏิสัมพันธ์และการ สนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญมากกว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองเพียงลำพัง แม้จะมีสื่อสนับสนุนก็ตาม ข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสนับสนุนการวิเคราะห์ดังกล่าว โดยผู้สูงอายุระบุว่า "ชอบการที่มีคนพูด มากกว่าการนั่งอ่านเอง และหยุดถามได้เป็นระยะๆ" อีกท่านหนึ่งแสดงความคิดเห็นว่า "ถ้าเป็นไปได้ อยากให้ผู้สอนคอยประกบตัวต่อตัวจะได้ตอบคำถามง่ายขึ้น อยากให้อธิบายช้าๆ ทีละขั้นตอน และ

ทดลองปฏิบัติรายบุคคลว่าผ่านไหม" นอกจากนี้ยังมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่า "บางครั้งฝึกฝนด้วยตนเองแล้วเจอเหตุการณ์ใหม่ๆ ที่แก้ปัญหาเองยากหรือแก้ไขไม่ได้ เช่น ใช้แอปสแกนใบหน้าปลดล็อกโทรศัพท์ไม่ได้ ทดลองแก้ปัญหาอยู่นาน สแกนอยู่นาน ก็ทำอะไรไม่ได้ จนท้ายที่สุดลองไปแต่งหน้าทาารองพื้น จึงสแกนหน้าผ่านได้"

จากผลการวิจัย สามารถสรุปรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุได้ 3 ประการ ได้แก่ การฝึกอบรมแบบกลุ่มที่มีวิทยากรสาธิตและเปิดโอกาสให้ฝึกปฏิบัติ โดยใช้สื่อประกอบ เช่น คู่มือและคลิปวิดีโอ การออกแบบสื่อเฉพาะวัย โดยคู่มือควรใช้ตัวอักษรและภาพขนาดใหญ่ สีเส้นชัดเจน ส่วนคลิปวิดีโอควรบรรยายช้า จัดลำดับขั้นตอนชัดเจน และจัดทำในแนวตั้งเพื่อสอดคล้องกับการรับชมผ่านสมาร์ทโฟน การสนับสนุนแบบตัวต่อตัว โดยมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด สามารถซักถามและทบทวนได้จนเกิดความเข้าใจ

รูปแบบดังกล่าวสะท้อนว่าการเรียนรู้ของผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ ควบคู่กับสื่อที่ออกแบบเหมาะสมกับลักษณะการเรียนรู้และจังหวะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ รวมทั้งการสนับสนุนแบบตัวต่อตัวสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในบริบทชุมชนมิได้ปฏิเสธเทคโนโลยี หากแต่เผชิญข้อจำกัดเชิงระบบและความไม่มั่นใจในการใช้งาน โดยเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการทำงานของสมาร์ทโฟน เช่น การถ่ายโอนข้อมูล การจัดการบัญชีผู้ใช้ และการตั้งค่าพื้นฐาน ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคหลักมิใช่การขาดแรงจูงใจ หากเป็น “ความไม่แน่นอน” (Uncertainty) ต่อกระบวนการทำงานของเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรมของ Rogers (2003) ที่อธิบายว่าการยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นผ่านกระบวนการลดความไม่แน่นอนอย่างเป็นลำดับขั้น

ผู้สูงอายุในงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนผ่านขั้นตอนการตระหนักรู้ ความสนใจ การประเมิน ทดลอง และยอมรับนวัตกรรม ภายใต้เงื่อนไขสำคัญคือการได้รับแรงสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิดและผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีบทบาทเป็น “Social reinforcement” ในการเสริมความมั่นใจ การมีปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้าและการให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดจึงเป็นกลไกสำคัญที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

ในเชิงกระบวนการพัฒนา การประยุกต์ใช้แนวคิดการคิดเชิงออกแบบร่วมกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ทำให้ผู้สูงอายุเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับสารเป็นผู้ร่วมออกแบบ (Co-designers) ของสื่อและรูปแบบการสื่อสาร กระบวนการมีส่วนร่วมตั้งแต่การให้ข้อเสนอแนะ ทดลองใช้ต้นแบบ ไปจนถึงการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ สะท้อนถึงการกระจายอำนาจการสื่อสารและการสร้างความหมายร่วมในระดับชุมชน แนวทางดังกล่าวช่วยลดช่องว่างระหว่างผู้พัฒนาและผู้ใช้ และส่งผลให้สื่อที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับบริบทการเรียนรู้ของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ชี้ว่า การออกแบบสื่อดิจิทัลที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และการสร้างกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาทักษะดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังยืนยันว่าทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุสามารถพัฒนาได้ เมื่อมีเงื่อนไขด้านการสนับสนุนและการออกแบบที่เหมาะสม

โดยสรุปแล้ว งานวิจัยนี้เสนอให้เห็นว่า การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีของผู้สูงอายุควรตั้งอยู่บนฐานของ 3 กลไกหลัก ได้แก่ การลดความไม่แน่นอนเชิงระบบ การออกแบบสื่อเฉพาะวัยเพื่อลดภาระทางการรับรู้ และการเสริมแรงทางสังคมผ่านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัยก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่ชี้ให้เห็นว่า การจัดทำคู่มือและคลิปวิดีโอสำหรับระบบแอนดรอยด์จำเป็นต้องใช้เนื้อหาและระยะเวลาอธิบายมากกว่าระบบไอโอเอส เนื่องจากความแตกต่างด้านโครงสร้างระบบและขั้นตอนการใช้งานที่มีความหลากหลายและซับซ้อนกว่า ข้อค้นพบนี้สะท้อนว่าการออกแบบสื่อเพื่อพัฒนาทักษะเทคโนโลยีไม่สามารถใช้แนวทางเดียวกันกับทุกระบบปฏิบัติการ แต่ต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละแพลตฟอร์มอย่างรอบด้าน

การสังเกตระหว่างกระบวนการออกแบบยังพบว่า หากต้องการครอบคลุมประเด็นจำเป็นสำหรับการฝึกทักษะสมาร์ตโฟนอย่างครบถ้วน ควรจัดทำคู่มือแยกเป็นหลายเล่มตามหัวข้อเฉพาะ โดยแต่ละเล่มควรมีความยาวไม่น้อยกว่า 20 หน้า เพื่อจัดวางเนื้อหาอย่างโปร่ง อ่านง่าย สบายตา และเหมาะสมกับข้อจำกัดด้านการมองเห็นและการรับรู้ของผู้สูงอายุ

ในกระบวนการส่งมอบสื่อต้นแบบซึ่งนับเป็นนวัตกรรมระดับชุมชน พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการได้รับสื่อที่ออกแบบเฉพาะวัย การพัฒนาสื่อดังกล่าวตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยคำนึงถึงข้อจำกัดทางกายภาพ จังหวะการเรียนรู้ และประสบการณ์การใช้งานจริง ส่งผลให้เกิดรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยี

โดยสรุปแล้ว หัวใจของการพัฒนานวัตกรรมชุมชนในบริบทนี้ประกอบด้วย 3 มิติสำคัญ ได้แก่ เข้าใจ (เข้าใจบริบทและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ) เข้าถึง (ออกแบบสื่อให้ใช้งานได้จริงและไม่ซับซ้อน) และเข้ากันได้ (สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความสามารถของผู้ใช้) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาสื่อเพื่อสังคมสูงวัยอย่างยั่งยืนตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ภาพองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย แนวคิดเชิงออกแบบ “เข้าใจ-เข้าถึง-เข้ากันได้” เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

สรุป

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความสนใจในการพัฒนาทักษะของตนเองเนื่องจากมีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน จึงมีความต้องการรับนวัตกรรมที่จะช่วยให้สามารถพัฒนาทักษะดังกล่าวอย่างมีส่วนร่วมสูงมากในทุกด้าน การพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมและสื่อต้นแบบที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยต้องเน้นการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในทุกขั้นตอนของการพัฒนา ตั้งแต่การระบุความต้องการไปจนถึงการประเมินผลและปรับปรุงสื่อการเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทชีวิตและความสามารถของผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

งานวิจัยนี้ขยายความเข้าใจเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยเสนอการบูรณาการระหว่างทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม และการคิดเชิงออกแบบในบริบทชุมชน แนวทางดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การยอมรับนวัตกรรมในกลุ่มผู้สูงอายุไม่ใช่เพียงกระบวนการรับรู้ข้อมูล หากแต่เป็นกระบวนการทางสังคมที่ต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ การเสริมพลัง และการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับช่วงวัย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับทิศทางของแผนการศึกษาแห่งชาติและมติสมัชชาผู้สูงอายุแห่งชาติที่มุ่งส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควร

สนับสนุนการจัดอบรมที่มีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ควบคู่กับการพัฒนาสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบเฉพาะวัย และสามารถเข้าถึงได้ในระดับชุมชน

การพัฒนาสื่อและกิจกรรมควรคำนึงถึงลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ได้แก่ การนำเสนอแบบลำดับขั้น การใช้ตัวอักษรและภาพขนาดใหญ่ การควบคุมจังหวะการอธิบาย และการเปิดโอกาสให้ทดลองปฏิบัติทันที นอกจากนี้ ควรมีระบบสนับสนุนแบบตัวต่อตัวสำหรับผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม เพื่อเสริมความมั่นใจและลดความกลัวต่อเทคโนโลยี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

คู่มือสิ่งพิมพ์จะยังเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุคุ้นเคยและไว้วางใจ แต่ลักษณะที่ต้องจัดทำเป็นเล่มจำนวนมากและมีความยาวหลายสิบหน้าต่อหัวข้อ อาจไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดด้านต้นทุนและความคล่องตัวในระยะยาว ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรมุ่งพัฒนาและทดลองสื่อทางเลือกที่สามารถทดแทนหรือเสริมคู่มือกระดาษได้ โดยคำนึงถึงระดับทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุที่ยังไม่คุ้นเคยกับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-Book

นอกจากนี้ ควรมีการศึกษายาผลในพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างกัน และประเมินผลระยะยาวของรูปแบบการสื่อสารต่อความยั่งยืนของทักษะดิจิทัล รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนรูปแบบใหม่ เช่น ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะหรือแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ที่ออกแบบเฉพาะผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2543). *สื่อเพื่อชุมชน: การประมวลองค์ความรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พนม คลีณา. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุพลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 39(2), 56–75. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcomm/article/view/247470>
- มัทนา ภาควรรณ และ นภาพร อาษาเพชร. (2567). แนวทางการส่งเสริมและเผยแพร่ศักยภาพการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อภาวะพหุพลังของผู้สูงอายุไทย. *วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 14(2), 1–17. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/GRAURU/article/view/275864>
- สกุลศรี ศรีสารคาม และ อภิลิทธิ์ ศุภกิจเจริญ. (2567). การพัฒนาทักษะการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร. พระนคร*, 9(1), 97–116. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/jmctrmutp/article/view/273214>

- Interaction Design Foundation. (2016, May 25). What is design thinking? *IxDF – Interaction Design Foundation*. Retrieved from <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-thinking>
- Jantavongso, S. (2021). Toward global digital literate citizens: A case of Thailand's aging generation. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 88(2), Article e12207. <https://doi.org/10.1002/isd2.12207>
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. *SAGE Open*, 12(2), 1–15. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. (5th ed.). New York City: Free Press.
- Songkram, N., Aulpaijikul, N., Upapong, S., Osuwanan, H., Thamsuwan, P., Shidiq, G. A., & Songkram, N. (2025). Bridging the digital divide: Tailoring learning platforms for the elderly based on learning styles and digital skills. *Interactive Learning Environments*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/10494820.2025.2545953>
- Sriwisathiyakun, K., & Dhamanitayakul, C. (2022). Enhancing digital literacy with an intelligent conversational agent for senior citizens in Thailand. *Education and Information Technologies*, 27, 6251–6271. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10862-z>
- The Nation Thailand. (2024, June 6). *Digital divide a major challenge facing Thailand amid ageing society*. Retrieved from <https://www.nationthailand.com/business/tech/40038801>