

กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ  
ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

นางสาวปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

INSTRUCTIONAL COMMUNICATION STRATEGY ON COMPUTER AND INTERNET FOR  
THE ELDERLY IN MIDDLE SOCIO-ECONOMIC STATUS

Miss Paramaporn Kasiansin

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts (Communication Arts) Program in Communication Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และ  
อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ  
และสังคมระดับกลาง

โดย

นางสาวปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ ขำวิจิตร)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.กำจร หลุยยะพงศ์)

ปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์ : กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง. (INSTRUCTIONAL COMMUNICATION STRATEGY ON COMPUTER AND INTERNET FOR THE ELDERLY IN MIDDLE SOCIO-ECONOMIC STATUS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร.กาญจนา แก้วเทพ, 330 หน้า.

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จำนวน 3 แห่ง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสอน จำนวน 10 คน การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม การวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน และการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน

ผลการวิจัยพบว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีองค์ประกอบพื้นฐานได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การสอน 2) ผู้สอน 3) ผู้เรียน 4) เนื้อหา 5) วิธีการสอนและสื่อการสอน และ 6) การประเมินผลการสอน นอกจากนี้ยังค้นพบองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ 1) บรรยากาศในการเรียนการสอน 2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์

กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางแบ่งได้เป็น 4 ด้านประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร 2) กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร 3) กลยุทธ์ด้านสาร และ 4) กลยุทธ์ด้านสื่อ

ด้านทัศนคติของผู้สูงอายุ พบว่าก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และมีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองมีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติทั้ง 2 ด้านจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป และก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงลบในด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่หลังเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในด้านความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก

สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์.....ลายมือชื่อนิสิต.....  
ปีการศึกษา 2555.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....



# # 5484869728 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS : INSTRUCTIONAL COMMUNICATION / STRATEGY / COMPUTER / INTERNET / ELDERLY

PARAMAPORN KASIAN SIN : INSTRUCTIONAL COMMUNICATION STRATEGY ON COMPUTER AND INTERNET FOR THE ELDERLY IN MIDDLE SOCIO-ECONOMIC STATUS. ADVISOR : ASSOC. PROF. KANJANA KEAWTHEP, Ph.D., 330 pp.

The objectives of this study aimed 1) to analyze factors related to instructional process in computer and internet training programs for the elderly, 2) to examine instructional communication strategies on computer and internet training programs for the elderly, and 3) to examine attitudes of the elderly learners toward instructional process in computer and internet training programs. By using qualitative research, groups of samplings from 3 different computer and internet training programs for the elderly in middle socio-economic status were studied by using of in-depth interview with 10 persons involving with the training programs (instructors), participating observation, analyzing of documents related to teaching and interview of 17 elderly learners.

The findings presented that there were factors related to instructional process in computer and internet training programs for the elderly in middle socio-economic status as follows 1) instructional objective 2) instructor 3) learner 4) content 5) instructional methodology and media and 6) evaluation of instruction. Additionally, the study revealed some essential supportive components which are the instructional atmosphere, classroom environment and availability of facilities, and the arrangement of the seating in computer classroom.

The instructional communication strategies used for teaching computer and internet to the elderly in middle socio-economic status were divided into 4 types, which comprised of 1) sender strategies 2) receiver strategies 3) message strategies and 4) media strategies.

Regarding of the attitudes of elderly learners, this study demonstrated that there was an existence of positive attitudes toward advantages of computer and learning capability before participating those training programs, so both attitudes did not change after training programs. Elderly learners also had negative attitudes toward difficulty of using computer and internet before training program, although the positive attitude was presented at the end of the training program eventually.

Field of Study : Communication Arts.....Student's Signature.....

Academic Year : .....2012.....Advisor's Signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นจากแรงบันดาลใจที่ผู้วิจัยต้องการนำความรู้ด้านเทคโนโลยี การศึกษาและการสอนจากการเรียนในระดับปริญญาตรี มาต่อยอดและประยุกต์เข้ากับความรู้ ด้านการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้รับจากการเรียนระดับปริญญาโทในคณะนิเทศศาสตร์ ด้วยความเชื่อ ว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมจะช่วยให้การเรียนการสอนประสบความสำเร็จได้

อย่างไรก็ตามแรงบันดาลใจดังกล่าวสามารถก่อตัวขึ้นเป็นงานวิจัยขึ้นนี้ได้ก็ด้วยความกรุณา จาก รศ.ดร.กาญจนา แก้วเทพ ที่ได้ช่วยจุดประกายแนวคิดตั้งต้นให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนกรุณาถ่ายทอด ความรู้ในการทำวิจัย ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ในทุกขั้นตอนของการวิจัยครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา อีกทั้งผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก ผศ.ดร.ณรงค์ ขำวิจิตร และรศ.ดร.กำจร หลุยยะพงศ์ ในการร่วมเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในคณะนิเทศศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ รวมทั้งคำแนะนำและความเมตตาให้แก่ผู้วิจัยตลอด 2 ปีของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ยังได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์จากโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 3 แห่งที่อนุญาตให้ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผศ.วรินทร์ ไชยสิทธิพร ผศ.เอกพรรณ ธัญญาวิมลกุล อาจารย์สุพินดา สุวรรณศรี อาจารย์ชานภา หนูนา คณไพบุลย์ แดงประสิทธิ์ คุณปรีดา ลีมนนทกุล คุณเทิดเกียรติ ฉายจรุง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุทุกท่าน และที่ขาดไม่ได้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้สูงอายุทุกท่านที่เข้าร่วมการอบรมและท่านที่สละเวลาให้ผู้วิจัย สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความห่วงใยเสมอมาแม้จะอยู่ไกล กัน ความยากลำบากในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทำให้ผู้วิจัยรู้ว่า เวลาที่เราหมดแรงและหมดพลัง ในการฟันฝ่าอุปสรรค ครอบครัวจะอยู่เคียงข้างและส่งเสริมให้เราเสมอ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนรอบข้างผู้วิจัย ที่คอยให้กำลังใจ คำปรึกษา คำปลอบใจ และความหวังดีกับผู้วิจัยตลอดมา

ขอบคุณเพื่อนๆ ICM รุ่น 2 ทุกคน ความเป็นเพื่อน ความช่วยเหลือ และน้ำใจที่เรามีให้กัน ทำให้เราทุกคนประสบความสำเร็จร่วมกันอย่างวันนี้ได้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขออุทิศประโยชน์จากงานวิจัยเพื่อผู้สูงอายุฉบับนี้ให้แก่อาง อาม่า ตา ยาย และผู้สูงอายุทุกท่านที่เป็นคอยผลักดันและอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของทุนรุ่นลูกรุ่นหลาน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาคำวิจัย.....	14
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	14
ขอบเขตของการวิจัย.....	14
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	15
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	17
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน.....	33
แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน.....	37
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ.....	41
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ.....	66
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	78
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	80
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	86
ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์	
การสื่อสารที่ใช้ในการสอน.....	86
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	86

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	90
ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และ	
อินเทอร์เน็ต .....	96
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	96
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	98
แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
การนำเสนอข้อมูล.....	99
บทที่ 4 สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มี	
ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556.....	100
ความเป็นมาของโครงการ.....	101
รายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม.....	113
การประชาสัมพันธ์โครงการ.....	132
การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของโครงการสำหรับผู้สูงอายุระดับกลาง	
กับการอบรมของชมรม OPPY.....	140
บทที่ 5 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ	
ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	151
วัตถุประสงค์ของการสอน.....	152
ผู้สอน.....	154
ผู้เรียน.....	169
เนื้อหา.....	178
วิธีการสอนและสื่อการสอน.....	190
การประเมินผลการสอน.....	201
องค์ประกอบอื่นๆ.....	204

บทที่ 6	กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มี	
	ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	212
	การวางแผนการสื่อสาร.....	213
	กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร.....	217
	กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร.....	225
	กลยุทธ์ด้านสาร.....	226
	กลยุทธ์ด้านสื่อ.....	232
บทที่ 7	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับ	
	ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	238
	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	239
	ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน.....	250
	ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ	
	ก่อนเรียนและหลังเรียน.....	256
	ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ.....	261
บทที่ 8	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	266
	สรุปผลการวิจัย.....	267
	อภิปรายผลการวิจัย.....	281
	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	296
	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	297
	รายการอ้างอิง.....	298
	ภาคผนวก.....	307
	ภาคผนวก ก.....	308
	ภาคผนวก ข.....	312
	ภาคผนวก ค.....	316
	ภาคผนวก ง.....	319
	ภาคผนวก จ.....	322
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	330

## สารบัญญัตราสาร

ตารางที่	หน้า
1.1	สถิติการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทยระหว่างปีพ.ศ.2548-2554 ..... 7
2.1	การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร..... 21
4.1	สถานภาพด้านความเป็นมาของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 109
4.2	หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของ PWD และ TK Park เมื่อปี พ.ศ. 2554 ..... 114
4.3	หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร เมื่อปี พ.ศ. 2556..... 118
4.4	หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ.จันทระเกษม เมื่อปี พ.ศ. 2556..... 120
4.5	สถานภาพด้านรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม ของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 123
4.6	การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการอบรมของกลุ่มตัวอย่างกับการอบรมคอมพิวเตอร์ของสถาบันสอนคอมพิวเตอร์เอกชนอื่นๆ..... 131
4.7	ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 138
4.8	การเปรียบเทียบสถานภาพของโครงการสำหรับผู้สูงอายุนะดับกลางกับการอบรมของชมรม OPPY ในช่วงปีพ.ศ. 2556..... 141
5.1	แสดงบทบาทที่หลากหลายของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 158
5.2	จำนวนและที่มาของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 160
5.3	การเปรียบเทียบสัดส่วนของผู้สอนต่อผู้เรียนของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPPY (ต่อห้องเรียน)..... 165
5.4	จำนวนผู้เรียนในโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 171
5.5	เปรียบเทียบเนื้อหาหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPPY..... 180

ตารางที่	หน้า
5.6	เนื้อหาหลักสูตรการใช้เฟสบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของคณะเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน มทร.พระนคร..... 188
5.7	ลักษณะของเอกสารประกอบการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 198
5.8	วิธีการประเมินผลการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 202
6.1	คุณสมบัติของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง..... 218
7.1	ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง..... 239
7.2	ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง..... 242
7.3	ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง..... 244
7.4	ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง..... 246
7.5	มูลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง..... 248
7.6	ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง..... 250
7.7	ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของ กลุ่มตัวอย่าง..... 256
7.8	ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของ กลุ่มตัวอย่าง..... 261
8.1	สรุปสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556..... 267

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเรียนการสอน.....	34
2.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการเรียนการสอนกับองค์ประกอบการศึกษา.....	39
2.3 แผนภาพอธิบายการสื่อสารในการเรียนการสอนที่ผู้สอนและผู้เรียนมีอิทธิพลต่อกันและกัน.....	40
2.4 แนวคิดความต้องการทางด้านการศึกษาของ Knowles.....	56
2.5 ลักษณะเฉพาะของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุของชมรม OPPY.....	77
4.1 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์และเฟชบุ๊กของมทร.พระนคร.....	135
4.2 แบนเนอร์ประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์และเฟชบุ๊กของมรภ.จันทระเกษม.....	136
4.3 โลโก้ของโครงการสูงวัยไซเบอร์ ของมรภ.จันทระเกษม.....	137
5.1 ลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	196
5.2 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวยาวหน้ากระดานในโครงการอบรมของมทร.พระนคร.....	208
5.3 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวยาวหน้ากระดานในโครงการอบรมของPWD กับ TK Park.....	209
5.4 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวคู่หรือแถวละ 3 โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึกในโครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม.....	210
6.1 กรอบแนวทางการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	213
6.2 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้ในการเปรียบเทียบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับอาวุธประจำกายของจอมยุทธ์.....	231
6.3 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้ในการเปรียบเทียบ Desktop ของคอมพิวเตอร์กับโต๊ะทำงานของผู้เรียน.....	231
6.4 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม.....	232
6.5 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม.....	233



ภาพที่	หน้า
8.1 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	273
8.2 กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง.....	278
8.3 การกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ของผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรม คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556.....	286

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโครงสร้างอายุของประชากรในประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก โดยในปีพ.ศ. 2513 ประเทศไทยมีสัดส่วนประชากรวัยเด็ก : วัยแรงงาน : วัยสูงอายุ เท่ากับ 45.12 : 49.99 : 4.89 ตามลำดับ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ [สศช.], 2551) และในปี พ.ศ. 2553 เปลี่ยนแปลงเป็น 19.49 : 67.52 : 12.99 ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ [สสช.], 2553) สัดส่วนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการลดลงของประชากรวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันประชากรวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) กลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น และยังมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ เมื่อประชากรวัยแรงงานที่มีสัดส่วนสูงมากในปัจจุบันต่างทยอยเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับที่นายแพทย์พลเดช ปิ่นประทีป อธิบดีรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการพัฒนาศังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้คาดการณ์แนวโน้มจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุไว้ว่า ปี พ.ศ. 2568 ผู้สูงอายุจะมีจำนวนถึง 13,958,000 คน หรือร้อยละ 19.2 ของประชากรทั้งหมด และจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนในปี พ.ศ. 2593 ผู้สูงอายุจะมีจำนวนสูงถึง 20,702,000 คน หรือร้อยละ 27.8 หรือมากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรทั้งหมด (การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง, 2550)

การที่สัดส่วนผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นี้ สืบเนื่องมาจากอัตราการเกิดและภาวะเจริญพันธุ์ของคนไทยในแต่ละปีมีแนวโน้มลดลง รวมทั้งคนไทยมีแนวโน้มอายุคาดเฉลี่ยที่ยืนยาวขึ้น (UNFPA Thailand, 2006; เอลิมพล แจ่มจันทร์, 2555) จากในอดีตเมื่อ 40-50 ปีก่อนคนไทยมีอายุเฉลี่ยเพียง 50 ปีเท่านั้น ปัจจุบันคนไทยมีอายุเฉลี่ยถึง 73 ปี โดยผู้หญิงมีอายุยืนยาวกว่าโดยเฉลี่ย 76 ปี ในขณะที่ผู้ชายมีอายุโดยเฉลี่ย 70 ปี และคาดว่าในอีก 20-30 ปีข้างหน้าประชากรไทยจะมีอายุเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 80 ปี ทั้งนี้เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ทำให้คนรอดชีวิตมากขึ้นและอัตราการตายในทุกกลุ่มอายุลดลง (ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์, 2555)

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เกิดขึ้น ทำให้ในปัจจุบันประเทศไทยกำลัง “ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society)” คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป รวมเพศชายและเพศหญิงมากกว่า 10% ของประชากรทั้งประเทศ และจากแนวโน้มการเพิ่มสูงขึ้น

ของสัดส่วนประชากรสูงอายุทำให้ประมาณการได้ว่าภายใน 20 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะเข้าสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society)” คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปรวมเพศชายและเพศหญิงมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศ (พวงทอง ไกรพิบูลย์, ม.ป.ป.)

การเข้าสู่ภาวะประชากรสูงอายุดังกล่าวจะมีผลต่อสภาพทางสังคม สภาพเศรษฐกิจและการจ้างงาน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางสุขภาพและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง, คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ [กผส.], 2553) อาทิ การที่ภาครัฐบาลจะต้องจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรเพื่อผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทั้งในส่วนของเบี้ยยังชีพ การประกันสังคม การให้บริการด้านสาธารณสุข สวัสดิการผู้สูงอายุ และเงินบำนาญสำหรับผู้เกษียณ (UNFPA Thailand, 2006) การลดลงของขนาดกำลังแรงงานและการจ้างงานในประเทศ ซึ่งจะทำให้ผลผลิตรวมของประเทศลดลงตามไปด้วย หากเราไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตได้ เป็นต้น (ทิพย์สุดา ถาวรอมร, 2554)

สำหรับผลกระทบต่อผู้สูงอายุโดยตรง คือเรื่องความเป็นอยู่และสวัสดิภาพ เนื่องจากเมื่อคนเราเข้าสู่วัยสูงอายุย่อมมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตเกิดขึ้นหลายประการ โดย สุมาลี สังข์ศรี (2540) และ อุบลรัตน์ เพ็งสถิต (2551) ได้อธิบายการเปลี่ยนแปลงโดยรวมของผู้สูงอายุ สรุปได้ 3 ด้านคือ 1) การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายและสมอง ซึ่งเสื่อมสมรรถภาพไปตามกาลเวลา มากไปกว่านั้นบางรายยังมีการเจ็บป่วยเรื้อรัง 2) การเปลี่ยนแปลงด้านสังคม เกิดภาวะการสูญเสียบทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนและบุคคลอื่นในสังคมลดลง การสูญเสียบทบาทหัวหน้าครอบครัว ปัญหาช่องว่างระหว่างวัยทำให้ห่างเหินกับบุตรหลาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ บางรายพ้นจากการทำงานประจำแล้วจึงไม่มีรายได้เหมือนเมื่อก่อน ทำให้ต้องเป็นภาระกับบุตรหลาน และ 3) การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ เกิดจากการที่ผู้สูงอายุต้องเปลี่ยนแปลงสถานะและวิถีชีวิตของตนเองทั้งร่างกาย สังคม ครอบครัว และเศรษฐกิจ จึงทำให้ผู้สูงอายุเกิดอาการซึมเศร้า ว่าเหว และรู้สึกที่ตนเองไร้ค่า ทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สามารถดูแลตนเองได้ตั้งในอดีตหรือพึ่งพาตนเองได้น้อยลง และจำต้องอยู่ใน “ภาวะพึ่งพิง” (Dependency) ผู้อื่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ขณะที่ผู้สูงอายุซึ่งต้องพึ่งพิงวัยแรงงานเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ แนวโน้มของจำนวนและศักยภาพของประชากรวัยแรงงานผู้ที่จะรับภาระดูแลผู้สูงอายุกลับลดน้อยลง โดยภาวะพึ่งพิงของประชากรสูงอายุต่อประชากรวัยแรงงานสามารถอธิบายได้ด้วยอัตราส่วนของจำนวนวัยแรงงานต่อผู้สูงอายุ 1 คน ที่เรียกว่า “อัตราส่วนเกื้อหนุนผู้สูงอายุ” (Potential support ratio: PSR) ในอดีตเมื่อปี พ.ศ. 2543 พบว่า วัยแรงงาน 7 คน จะช่วยกันดูแลผู้สูงอายุ 1 คน เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2554

พบว่า วิทยากรงาน 5.5 คน จะช่วยกันดูแลผู้สูงอายุ 1 คน และคาดว่าในอีกประมาณ 20 ปีข้างหน้า อัตราส่วนจะลดลงเหลือเพียงวิทยากรงาน 2 คนเท่านั้นที่ต้องแบกรับภาระดูแลผู้สูงอายุ 1 คน (ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, 2549; ศศช., 2551; ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์, 2555) เมื่อประกอบกับสถานการณ์การหลังไหลของแรงงานและการย้ายถิ่นของประชากรเข้ามาสู่สังคมเมืองที่ทำให้ครอบครัวไทยในปัจจุบันมีขนาดเล็กถึงหรือกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวตามสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปซึ่งในปี พ.ศ. 2553 ครอบครัวไทยมีจำนวนสมาชิกโดยเฉลี่ยเพียง 3 คนเท่านั้น (คณะทำงานสุขภาพคนไทย, 2555) ย่อมเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความสามารถในการดูแลและเกื้อหนุนผู้สูงอายุของประชากรวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลงตามไปด้วย ดังนั้นผู้สูงอายุจึงมีแนวโน้มที่จะต้องอยู่คนเดียวหรืออยู่กับคู่สมรสตามลำพังโดยไม่มีบุตรหลานดูแลเพิ่มขึ้น หลายรายต้องอยู่อย่างยากลำบาก ไร้ที่พึ่งพิง กลายเป็นปัญหาทางสังคมตามมา

จากสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทยและผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตเมื่อสังคมไทยมีจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้น ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและร่วมกันกำหนดนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุขึ้นเป็นนโยบายระดับชาติ เพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนสถานภาพ บทบาท และกิจกรรมผู้สูงอายุ อาทิ แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 (พ.ศ. 2552) พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และจัดตั้งสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคง ทั้งในด้านรายได้เพื่อยังชีพ ด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการการอยู่อาศัย การได้รับบริการสาธารณะและการศึกษาอย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นำไปสู่ “สังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ” ได้ในอนาคต (ทศพนธ์ นรทัศน์, 2552ข; ปราโมทย์ ประสาทกุล, 2555)

นอกจากการตระหนักถึงสภาพปัญหาของผู้สูงอายุและความร่วมมือจากภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ชุมชน และบุคคลในครอบครัวของผู้สูงอายุแล้ว ในการพิจารณาวางแนวทางการดำเนินงานและจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับผู้สูงอายุนั้น ต้องให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุด้วย โดยการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุให้มากที่สุด (สุมาลี สังข์ศรี, 2540) ซึ่งจากการศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยพบว่า นอกจากความต้องการทางกาย จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม และสวัสดิการต่างๆ แล้ว ผู้สูงอายุยังมีความต้องการอีกประการหนึ่งที่สำคัญและจำเป็นเช่นกัน ได้แก่ ความต้องการการศึกษาและการได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เช่นเดียวกับวัยอื่นเพื่อนำมาใช้ในการดูแลตนเองและปรับตัวอย่างเหมาะสม (สุธีรา นุ้ยจันทร์, 2530, อ้างถึงใน สุมาลี สังข์ศรี, 2540; พรเทพ มนตร์วัชรินทร์, 2547; วัชนี จันทรโกฎ, 2552) ทั้งนี้เพราะ

ในความเป็นจริงแล้ว ผู้สูงอายุยังต้องการจะช่วยเหลือตนเองและพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด ก่อนที่จะไปเป็นภาระแก่บุตรหลาน มากไปกว่านั้นยังต้องการช่วยบุตรหลาน ช่วยครอบครัว และช่วยเหลือสังคมในสิ่งที่ตนพอจะทำได้อีกด้วย (สุมาลี สังข์ศรี, 2540)

งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาและผู้สูงอายุหลายชิ้นก็ได้สนับสนุนว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการการศึกษาหรือการเรียนรู้ตลอดชีวิตมาก โดยผู้สูงอายุมีความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัยมากที่สุด ตามมาด้วยด้านจิตใจและกิจกรรมทางสังคม ขณะที่ด้านเศรษฐกิจหรือการเพิ่มทักษะทางอาชีพอยู่ในระดับน้อย (พรเทพ มนตรีวัชรินทร์, 2547; ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ, 2548; อรอำไพ บุรานนท์, 2554)

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ พรเทพ มนตรีวัชรินทร์ (2547) ยังพบแนวทางการจัดการศึกษาที่ผู้สูงอายุเสนอไว้ว่าควรจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตผ่านกิจกรรมด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมด้านการฝึกทักษะ และกิจกรรมด้านความรู้พื้นฐาน ตามลำดับ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อทันโลก ทันเหตุการณ์ และนำมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สติปัญญา คุณธรรม และสังคม

ดังนั้นการที่ผู้สูงอายุจะช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ เพราะความรู้และข้อมูลข่าวสารจะทำให้ผู้สูงอายุได้รับแนวทางในการจัดการและปรับตัวต่อภาวะการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาหลากหลายด้านที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตบั้นปลายของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งยังช่วยกระตุ้นและพัฒนาให้ผู้สูงอายุมีความทันสมัยและก้าวทันสถานการณ์ในสังคมปัจจุบันได้ (สุมาลี สังข์ศรี, 2540; สุรกุล เจนอบรม, 2541; เพ็ญแข ประจวบปัจฉนิก, 2545, อ้างถึงใน พรเทพ มนตรีวัชรินทร์, 2547)

ความรู้และข้อมูลข่าวสารไม่ได้จำเป็นในการเตรียมความพร้อมเฉพาะช่วงก่อนที่ผู้สูงอายุจะพ้นจากหน้าที่การงานหรือเกษียณอายุเท่านั้น แต่มีความจำเป็นทุกช่วงเวลาตลอดด้วยของผู้สูงอายุก็ว่าได้ เพราะความรู้และข้อมูลข่าวสารจะช่วยให้ผู้สูงอายุก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงทุกขณะได้อย่างเหมาะสม (สุมาลี สังข์ศรี, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “การเรียนรู้ตลอดชีวิต” (Lifelong Learning) ที่ว่า บุคคลควรมีการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่ง ต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ และทัศนคติของการเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยสามารถเรียนรู้ได้ในทุกช่วงเวลาของชีวิต ทุกสถานที่ เรียนรู้ได้ทั้งจากบุคคลหรือสถาบันใดๆ ด้วยวิธีเรียนต่างๆ อย่างมีระบบหรือไม่มีระบบ ครอบคลุม

การศึกษาทุกประเภททุกระดับ โดยตั้งใจหรือโดยบังเอิญก็ได้ (“การศึกษาตลอดชีวิต,” ม.ป.ป.; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2549)

การตระหนักถึงความต้องการและความสำคัญของความรู้และข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุนี้ ได้รับการต่อยอดไปสู่การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1 (พ.ศ. 2552) ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการด้านการศึกษาและมาตรการด้านการเข้าถึงความรู้และข้อมูลข่าวสารของผู้สูงอายุให้เป็นแนวทางสำคัญ โดยมาตรการดังกล่าวระบุรายละเอียดไว้ ดังนี้

**มาตรการ การให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต** ภายใต้ยุทธศาสตร์ข้อที่ 1 ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ

1) ส่งเสริมการเข้าถึง และพัฒนาการจัดบริการการศึกษา และการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อความเข้าใจชีวิตและพัฒนาการในแต่ละวัย และเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุที่เหมาะสม

2) รณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ

**มาตรการส่งเสริมสนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเพื่อผู้สูงอายุ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้และสามารถเข้าถึงข่าวสารและสื่อ** ภายใต้ยุทธศาสตร์ข้อที่ 2 ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ

1) ส่งเสริม สนับสนุนสื่อทุกประเภทให้มีรายการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2) ส่งเสริมการผลิต การเข้าถึงสื่อ และการเผยแพร่ข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ

3) ดำเนินการให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ได้อย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อต่างๆ นั้นสามารถทำได้หลากหลายวิธี แต่ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ปฏิวัติการส่งต่อข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) ให้สามารถแพร่กระจายไปได้ทั่วโลกอย่างรวดเร็วและไม่จำกัด จนเป็นที่มาของ “ยุคข้อมูลข่าวสาร” (Information age) รวมทั้งการพัฒนา รูปแบบและช่องทางการสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อใหม่ (New media) ในรูปแบบดิจิทัลที่มีความสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างแพร่หลายนั้น ทำให้การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในโลกออนไลน์เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่มีความจำเป็นและเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในปัจจุบัน

ในยุคข้อมูลข่าวสารนี้ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคนอย่างยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ ทั้งเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน และแม้แต่ผู้สูงอายุ (ทศพนธ์ นรทัศน์, 2552ข) เพราะไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์โดยตรงเพื่อการทำงาน การเรียน การหาความรู้ ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร และความบันเทิง หรือผู้คนที่ไปซึ่งได้รับประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตผ่านกิจกรรมแทบจะทุกด้านในชีวิตประจำวัน เช่น การชำระค่าสินค้า บริการและสาธารณูปโภค การสั่งอาหาร การใช้บริการระบบขนส่งมวลชน การทำธุรกรรมการเงินทางธนาคาร การเข้ารับบริการทางสุขภาพ ระบบฐานข้อมูลของรัฐและเอกชน การติดต่อสื่อสาร การรับและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น จนเริ่มมีกระแสแนวคิดของบุคคลบางกลุ่มว่า “คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นปัจจัยที่ 5 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของผู้คนในยุคปัจจุบัน” (ราจิต แสงชูโต, 2552; มีเดียมอนิเตอร์, 2555) โดยแนวคิดดังกล่าวเป็นมุมมองเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตามการรับรู้ของคนรุ่นใหม่หรือผู้ที่เกิดในยุคคอมพิวเตอร์ที่มีความคุ้นเคยและเติบโตขึ้นมาพร้อมกับความก้าวหน้าของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจนกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่แทบจะขาดไม่ได้ (ฉัฐสุภา ภาวะตะศิลาปิน, 2544)

อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุหรือผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์อาจไม่ได้เห็นด้วยกับแนวคิดดังกล่าว เพราะจากข้อมูลผลสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2548 - 2554 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ(60 ปีขึ้นไป) ในประเทศไทยยังมีสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับวัยอื่นๆ โดยล่าสุดในปีพ.ศ.2554 ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่เป็นผู้สูงอายุคิดเป็นเพียงร้อยละ 1.09 ของจำนวนผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมด 19,941,150 คนทั่วประเทศ

จันทนา ทองประยูร (2552) ทำการศึกษาเพื่ออธิบายปรากฏการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตในผู้สูงอายุ และพบว่าปัจจัยสำคัญที่สุดที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต คือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมองไม่เห็นคุณค่าของการใช้ ประกอบกับปัจจัยด้านความซับซ้อนในการใช้งานของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้สูงอายุบางท่านเกิดความรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตล้ำสมัยและยากที่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ จนนำไปสู่ความกลัวคอมพิวเตอร์ (Computer anxiety) ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ถือเป็นอุปสรรคด่านแรกในการเปิดรับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุหรือผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์

ความเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในสังคมและค่อนข้างมีความสลับซับซ้อนของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ที่ไม่ได้เกิดร่วมยุคกับคอมพิวเตอร์ต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมก่อน และจากความซับซ้อนยากต่อการใช้งานทำให้กระบวนการตัดสินใจยอมรับเกิดขึ้นได้ช้า (Rogers and Shoemaker, 1971, อ้างถึงใน ฉัฐสุภา ภาวะตะศิลาปิน, 2544)

ดังนั้นปัจจัยส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในผู้สูงอายุที่สำคัญจึงได้แก่ การสร้างความรับรู้ประโยชน์จากการใช้ (จันทนา ทองประยูร, 2552) เพื่อให้ผู้สูงอายุเปิดใจยอมรับและปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้นโดยครอบครัว บุตรหลาน ชมรมผู้สูงอายุ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสื่อมวลชน ควรมีส่วนช่วยกระตุ้นและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุนำความรู้และยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีชีวิตรับรู้และยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีชีวิตรับรู้ได้อย่างมีความสุขและสามารถปรับตัวเข้ากับยุคโลกาภิวัตน์ได้

ในปัจจุบันเราจึงได้เห็นความพยายามเผยแพร่บทความหรืองานวิจัยต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่ ช่วยจัดความกลัวเปลี่ยนเป็นความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ก้าวทันโลกทันเหตุการณ์ สามารถรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเอง ช่วยลดช่องว่างระหว่างวัย พัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้สูงอายุและลูกหลาน ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ช่วยฝึกสมองป้องกันโรคอัลไซเมอร์ และยังช่วยสร้างสังคมใหม่ให้กับผู้สูงอายุได้อีกด้วย (ทศพนธ์ นรทัศน์, 2552ข)

ตารางที่ 1.1 สถิติการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2548 - 2554

ปีพ.ศ.	จำนวนผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป (คน)	จำนวนผู้สูงอายุที่ใช้ คอมพิวเตอร์		จำนวนผู้สูงอายุที่ใช้ อินเทอร์เน็ต	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2554	8,171,728	218,166	2.67	165,163	2.02
2553	7,870,138	105,809	1.34	80,453	1.02
2552	7,558,899	95,194	1.25	65,670	0.86
2551	7,244,133	106,972	1.47	60,284	0.83
2550	7,073,129	77,869	1.10	46,075	0.65
2549	6,878,530	65,902	0.95	34,499	0.50
2548	6,719,644	61,266	0.91	34,618	0.51

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). ผลสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2548 - 2554. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา [http://service.nso.go.th/nso/nso\\_center/project/search\\_center/23project-th.htm](http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm)



แม้ว่าผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับวัยอื่นๆ แต่จากตารางที่ 1.1 ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจว่า แนวโน้มการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทยกลับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2554 มีผู้สูงอายุใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 218,166 คน ในจำนวนนี้มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตร่วมด้วย 165,163 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่าสองเท่าจากปี พ.ศ. 2553 ที่มีผู้สูงอายุใช้คอมพิวเตอร์จำนวน 105,809 คน ซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ตร่วมด้วย 80,453 คน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเป็นผลมาจากความพยายามส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ประชาชนทุกระดับ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 2 ที่กำหนดช่วงเวลาดำเนินการตามแผนระหว่างปีพ.ศ. 2552-2556 ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ตั้งแต่ช่วงพ.ศ. 2552 เป็นต้นมา มีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ อาทิ โครงการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียมด้วยไอซีทีของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีการจัดโครงการอบรมไอซีทีสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ และการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน รวมถึงชมรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความเท่าเทียม (ICT for All) และอีกหลายหน่วยงานที่ริเริ่มจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

ข้อมูลข้างต้นยังสะท้อนให้เราเห็นว่า ผู้สูงอายุหลายท่านในปัจจุบันสามารถก้าวข้ามปราการด่านแรก โดยตระหนักแล้วว่า ผู้สูงอายุสามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับวัยอื่นๆ โดยอายุหรือวัยไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เพื่อใช้ประโยชน์จากสื่อใหม่ เพราะแท้จริงแล้วผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ไม่ยาก จึงกล้าที่จะเปิดรับและเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้นและมีผู้สูงอายุหลายท่านที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความต้องการการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองในสังคมยุคแห่งการเรียนรู้” ของ วัทินี จันทริโอกุล (2552) ที่พบว่า ผู้สูงอายุในชุมชนเมืองมีความต้องการได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตหลากหลายประเด็น ความต้องการประการหนึ่งที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมเมือง คือ การเรียนรู้จากสื่ออินเทอร์เน็ตหรือสื่อคอมพิวเตอร์ ประกอบกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏให้เห็นในโลกออนไลน์ที่ปัจจุบันเราสามารถพบเห็นการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร ติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมล (e-mail) หรือการส่งต่อความรู้และแสดงความคิดเห็นผ่านบล็อก (Blog) เฟซบุ๊ก (Facebook) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) ของผู้สูงอายุได้ทั่วไป

ตัวอย่างผู้สูงอายุท่านหนึ่งที่เริ่มต้นการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากสมาชิกในครอบครัว คือคุณศรีสวรรค์ พรหมหา แม่ค้าตลาดเคหะร่มเกล้า เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจบการศึกษาเพียงแค่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และจับแต่กระทะและตะหลิวมาตลอดทั้งชีวิต แต่แล้ววันหนึ่งต้องมาเรียนรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เมื่ออายุ 55 ปี ด้วยความจำเป็นที่ต้องใช้ติดต่อกับลูกชายซึ่งไปทำงานต่างประเทศ เริ่มต้นลูกชายได้ช่วยสอนทักษะขั้นพื้นฐาน เปิด ปิด พิมพ์ เว้นวรรค ย่อหน้า และการเข้าสู่โลกของโซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social network) ผ่านโปรแกรมสนทนา MSN Messenger และเฟซบุ๊ก (Facebook) จากนั้นเมื่อคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้นจึงทำตามความฝันที่สั่งสมจากการรักการอ่านมาตลอดทั้งชีวิต ด้วยการเริ่มต้นเขียนงานนวนิยายชิ้นแรกในบล็อก (Blog) ของตนเอง (“เมื่อ...ฝันที่ละบรรทัด...เป็นจริง,” 2555) ปัจจุบันนวนิยายเรื่อง “ฝันที่ละบรรทัด” ได้รับการตีพิมพ์โดยสำนักพิมพ์มติชน และชื่อของคุณศรีสวรรค์ พรหมหา ก็เป็นที่รู้จักและได้รับยกย่องในฐานะแบบอย่างของผู้สูงอายุที่ดำเนินตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิตและสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการสื่อสารได้เช่นเดียวกับวัยอื่นๆ

อย่างไรก็ตามเราต้องยอมรับว่า ปัญหาช่องว่างทางดิจิทัล (Digital divide) ในกลุ่มผู้สูงอายุยังคงมีอยู่ แต่ปัญหาหลักไม่ใช่เรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีดังเช่นในอดีตแล้ว เพราะทุกวันนี้เครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงมาก ทำให้คนทั่วไปรวมถึงผู้สูงอายุสามารถซื้อหามาใช้ได้มากขึ้น รวมทั้งในอดีตที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐได้เน้นการแก้ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเป็นหลัก โดยได้จัดให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสาธารณะให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น อาทิ ศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ดังนั้นแนวทางการลดช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุจึงต้องปรับเปลี่ยนไปตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่ง ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) อธิบายไว้ว่า การขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และแรงจูงใจในการก้าวเข้ามาในโลกไอซีทีของผู้สูงอายุ กลายเป็นปัญหาที่สำคัญมากกว่าในช่วงเวลาปัจจุบัน

การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็กหรือคนวัยหนุ่มสาวที่เกิดมาในยุคเทคโนโลยี ซึ่งมีความคุ้นเคยและมีพฤติกรรมการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้วยวิธีการลองผิดลองถูกด้วยตนเองและการเรียนรู้จากกลุ่มเพื่อน ในขณะที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผล คิดอย่างเป็นระบบ และกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอน (ศิริวรรณ อนันต์โท, 2552) ดังนั้นจึงเป็นไปได้ยากที่ผู้สูงอายุจะก้าวเข้ามาลองผิดลองถูกใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเองได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยรัตน์ บุญเสมอ (2541) ที่ได้อธิบายว่า วิธีการเรียนรู้ของผู้สูงอายุนั้นมีแบบแผนที่แตกต่างไปจากวิธีการเรียนรู้ของคนวัยอื่นๆ เช่น ผู้สูงอายุชอบการสังเกต

จากการสาธิตมากกว่าที่จะลงมือปฏิบัติในทันที ฉะนั้นหากจัดให้ผู้สูงอายุไปใช้วิธีการเรียนรู้ของคนหนุ่มสาว ผู้สูงอายุก็จะพบกับความล้มเหลวในการเรียนรู้ (กาญจนา แก้วเทพ, นันทกา สุธรรมประเสริฐ และเอกธิดา เสริมทอง, 2554)

ผู้สูงอายุที่ไม่เคยมีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์มาก่อนจึงต้องได้รับการถ่ายทอดหรือสอนโดยผู้ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเนื่องด้วยลักษณะเฉพาะของคอมพิวเตอร์ในเรื่องวิธีการเข้าถึงที่มีลักษณะและขั้นตอนที่ซับซ้อนต้องอาศัยการจดจำและฝึกฝน การทำงานของระบบเป็นไปด้วยความรวดเร็ว (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546; กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ซึ่งสวนทางกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ จึงทำให้ผู้สอนต้องปรับวิธีการสอนและการสื่อสารกับผู้สูงอายุเพื่อช่วยเติมเต็มให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนและเข้าใจการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้

สอดคล้องงานวิจัยเรื่อง บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPPY Club ของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ที่ได้ข้อค้นพบถึงความจำเป็นที่ผู้สูงอายุต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากโครงการหรือหลักสูตรอบรมเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุว่า

1) ผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากหลักสูตรของโรงเรียนหรือสถาบันคอมพิวเตอร์ทั่วไปมาก่อนนั้นไม่สามารถประสบความสำเร็จในการเรียนได้ เพราะผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ช้ากว่า ความจำไม่ดี ลืมเร็ว หากซักถามบ่อยก็ทำให้อาจารย์และคนอื่น ๆ เสียเวลา ทำให้เรียนไม่ทันคนอื่น ๆ รวมทั้งเป้าหมายการใช้งานก็แตกต่างกันตามวัย

2) ผู้สูงอายุที่เคยให้บุตรหลานหรือคนในครอบครัวสอนคอมพิวเตอร์ให้ มักจะประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัย เพราะบุตรหลานไม่มีทักษะในการสอน ไม่เข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ บางครั้งอาจถึงขั้นทะเลาะกันและทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้าที่จะใช้อีกเพราะกลัวทำให้คอมพิวเตอร์เสียหาย

3) ผู้สูงอายุที่ซื้อหนังสือคู่มือการใช้งานคอมพิวเตอร์มาศึกษาเอง ก็พบว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตซับซ้อนและมีคำศัพท์เฉพาะที่ยากเกินกว่าจะทำความเข้าใจได้ด้วยคำอธิบายในหนังสือเท่านั้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากโครงการหรือหลักสูตรอบรมเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุที่แตกต่างไปจากการฝึกอบรมที่มีอยู่ทั่วไป โดยควรจัดให้เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นทางการและจัดกลุ่มเรียนเฉพาะผู้สูงอายุด้วยกัน (ศิริวรรณ อนันต์โท, 2552)

ปัจจุบันผู้วิจัยพบว่า กรณีที่ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอสามารถสมัครเรียนกับบริษัท สถาบันหรือองค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุได้ โดยผู้สูงอายุในชมรม OPPY หรือ Old People Playing Young Club เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทยได้อย่างเป็นรูปธรรม ชมรม OPPY ก่อตั้งขึ้นโดยคุณหญิงชัชวีร์ จาติกวณิช ภายใต้การดำเนินงานของแผนกเลิร์นนิ่งมีเดีย บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ชมรม OPPY เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2543 ปัจจุบันมีสมาชิกเข้าร่วมชมรมกว่า 3,500 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ได้เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในบรรยากาศของการเรียนที่สนุกสนานและเป็นกันเอง เพื่อขจัดความกลัวและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเปิดใจกว้างรับเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต (ชมรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงวัย, 2555)

หลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงวัย หรือ “มือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์” ของชมรม OPPY ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ นอกเหนือจากการปรับตัวสื่อ คือ ตัวคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เช่น การใช้คอมพิวเตอร์จอแบนเพื่อถนอมสายตาของผู้สูงอายุ การกำหนดให้คอมพิวเตอร์พูดข้อความหรือการเพิ่มขนาดของสิ่งที่ปรากฏบนเว็บเพจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุแล้ว ยังต้องมีการปรับวิธีการเข้าสู่การใช้ โดยการออกแบบหลักสูตรใหม่สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะที่มีลักษณะการสอนให้ทำเป็นขั้นตอน การอธิบายอย่างละเอียด การตอกย้ำซ้ำทวน การสังเขปช่วยชนะ และการนำไปใช้งานได้จริง (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546)

นอกจากนี้การที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับชมรม OPPY เป็นผู้สูงอายุในสังคมเมือง มีฐานะและระดับการศึกษาที่ดี และเป็นผู้สูงอายุที่เกษียณตัวเองจากการทำงานแล้ว ทำให้มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษและการพิมพ์ดีดอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานจึงไม่ใช่อุปสรรคต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตามหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของชมรม OPPY (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546)

จากความสำเร็จของชมรม OPPY ในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบกับในปัจจุบันผู้สูงอายุกลุ่มที่มีฐานะทางสังคมรองลงมาก็พบว่ามีการใช้หรือพยายามที่จะใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน อาทิ กลุ่มผู้สูงอายุทั่วไปที่มีแนวคิดทันสมัย ผู้สูงอายุระดับผู้นำในชุมชนต่างๆ หรือแม้แต่ผู้สูงอายุในบ้านพักคนชรา ดังนั้นภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้มีการจัดโครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุในทุกกลุ่มมากขึ้น เช่น โครงการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียมด้วยไอซีที และหลักสูตรอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์

และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนของศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงโครงการขององค์การอิสระและสถาบันการศึกษาที่มีการจัดอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเช่นกัน อาทิ อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ศูนย์เทเวศร์) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และโครงการอบรมวิชาชีพสำหรับประชาชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นโครงการที่สอนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูกโดยไม่ได้หวังผลกำไร คือเป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะเอกสารประกอบการสอน วัสดุอุปกรณ์ในการสอน และค่าอาหารเท่านั้น เพื่อขจัดอุปสรรคด้านฐานะทางเศรษฐกิจที่มีต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

การจัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยหน่วยงานที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงการต่อยอดและแพร่กระจายของแนวคิดการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะตามแนวทางของชมรม OPPY อย่างแพร่หลาย แต่มีความแตกต่างในเรื่องของผู้เรียน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และระดับการศึกษาต่ำกว่ากลุ่ม OPPY

การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุถือเป็นหนึ่งในแนวทางการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สอนหรือผู้ออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องมีความเข้าใจในลักษณะพื้นฐาน การเปลี่ยนแปลงของร่างกาย สมอง และจิตใจของผู้สูงอายุ รวมทั้งต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุมาปรับใช้ในทุกๆ องค์ประกอบของการเรียนการสอน โดยต้องคำนึงถึงสถานะต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็น ความเร็ว การจูงใจ ความระมัดระวังที่มากเกินไป การถูกดึงดูความสนใจได้ง่าย การที่ข้อมูลเดิมขัดขวางต่อการเรียนรู้ใหม่ๆ หรือการยึดติด และการเรียนรู้สิ่งใหม่ไปทำลายข้อมูลเดิมในอดีต หรือการลืมง่าย เป็นต้น (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ได้วิเคราะห์ลักษณะเฉพาะของหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของชมรม OPPY ไว้ว่าหลักสูตรต้องได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้สูงอายุจากผู้เรียนทั่วไป โดยลักษณะเฉพาะด้านผู้สอน คือ ผู้สอนมีความเข้าใจลักษณะทางจิตวิทยาและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ มีความชำนาญในการสอนและการสื่อสารกับผู้สูงอายุ รวมทั้งผู้สอนต้องใช้ความพยายามสูงและใจเย็น สามารถสอนเรื่องเดิมซ้ำๆ เพราะผู้สูงอายุลืมง่าย ลักษณะเฉพาะด้านเนื้อหา ต้องคัดเลือกเนื้อหาเฉพาะที่

ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุสามารถนำไปใช้งานได้จริงต้องปรับเนื้อหาให้เข้าใจง่ายขึ้นเพราะสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่คุ้นเคย ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ ลักษณะเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอนและวิธีการสอน ได้แก่ การสอนให้เป็นขั้นตอนและเรียงลำดับจากเรื่องที่ย่างไปสู่เรื่องที่ซับซ้อนขึ้น ใช้การตอกย้ำซ้ำทวน ผู้สอนต้องสอนอย่างช้าๆ ช้าไปช้ามา เน้นย้ำส่วนสำคัญ และทบทวนความรู้ที่เรียนสม่ำเสมอ รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยการสร้างความรู้สึก “สิ่งสมชั้ยชนะ” เพื่อสร้างกำลังใจและแรงผลักดันให้แก่ผู้สูงอายุ จะเห็นได้ว่าลักษณะเฉพาะที่กล่าวมานี้เป็นรูปแบบและเทคนิควิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้สูงอายุ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้เพื่อความสัมฤทธิ์ผลสูงสุดในการสอน

การให้ความสำคัญและวิเคราะห์ผู้เรียน (Learner) ในการออกแบบหลักสูตรการสอนสามารถเทียบได้กับการวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมาย (Target audience) ในการวางแผนการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะความสำคัญของการสื่อสารที่จะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ไปสู่ผู้เรียนเป้าหมาย ดังนั้นเมื่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุเปรียบเสมือนตัวสื่อกลางหรือสะพาน (Mediator) ที่ทอดผ่านมาให้ผู้สูงอายุสามารถก้าวข้ามเข้าไปถึงสื่อของคนรุ่นใหม่ได้ (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ผู้วิจัยจึงเกิดข้อสันนิษฐานต่อไปว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมน่าจะเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญที่จะช่วยถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้สูงอายุได้เช่นกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเห็นว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น เป็นสถานการณ์หนึ่งที่มีการสื่อสารระหว่างคนที่ต่างรุ่นวัยกันเกิดขึ้นอย่างชัดเจน ได้แก่ ครูผู้สอนที่เป็นวัยกลางคนและผู้ช่วยสอนที่เป็นวัยรุ่น กับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างรุ่น ก็คือ “ช่องว่างระหว่างวัย” (กาญจนา แก้วเทพและคณะ, 2554) เพราะผู้สอนและผู้สูงอายุที่มีวัยต่างกันย่อมมีระบบวิธีคิด ค่านิยม ทักษะคติ เป้าหมายชีวิต หรือรสนิยมที่แตกต่างกันตามไปด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ยอมรับ และเคารพในความแตกต่างของตนกับผู้เรียน และนำกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่นที่เหมาะสมมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ เพื่อลดอุปสรรคด้านช่องว่างระหว่างวัยของผู้สอนและผู้เรียน

ด้วยความสำคัญทั้งหมดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาความเชื่อมโยงของการสื่อสารที่มีต่อการสอนหรือการถ่ายทอดความรู้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ว่าผู้สอนมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง โดยมุ่งเน้นศึกษาในโครงการอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทั่วไปที่อาจมีข้อ

จำกัดทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมให้ได้เรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสื่ออินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุในวงกว้างต่อไป

### ปัญหานำวิจัย

1. องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางเป็นอย่างไร
2. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางเป็นอย่างไร
3. ทักษะของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษารวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เอกสารประกอบการสอน และผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุในโครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเลือกโครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ 3 แห่ง ได้แก่ 1) โครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 จัดโดยสาขา วิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 2) โครงการอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 จัดโดยคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช

มงคลพระนคร (ศูนย์เทเวศร์) และ 3) โครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ ครั้งที่ 1/2556 จัดโดยความร่วมมือของ บริษัท พีดีบีลิวตี้ มัลติมีเดีย จำกัด และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

## นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ** หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ และทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมเนื้อหาที่จำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานต่างๆ

**องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ** หมายถึง ส่วนย่อยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่จะทำให้เกิดการเรียนการสอนที่สมบูรณ์และบรรลุวัตถุประสงค์ของการสอน ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน วัตถุประสงค์ เนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผล รวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่อาจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

**กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ** หมายถึง การวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบและเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสอน โดยแบ่งออกเป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลักของการสื่อสารทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร กลยุทธ์ด้านสื่อ และกลยุทธ์ด้านสาร รวมทั้งกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น

**ทัศนคติ** หมายถึง ความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมที่ผู้สูงอายุมีต่อประเด็นต่างๆ ในการเรียนสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน



2) ทักษะคิดต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุก่อนเรียน และหลังเรียน

3) ทักษะคิดต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน

**ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง** หมายถึง ผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียนของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่จัดโดยหน่วยงานเอกชนหรือสถาบันการศึกษาเพื่อบริการวิชาการให้แก่ผู้สูงอายุโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูกโดยไม่หวังผลกำไร แทนการสมัครเรียนกับสถาบัน บริษัทเอกชน หรือชมรมที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่สูงกว่า

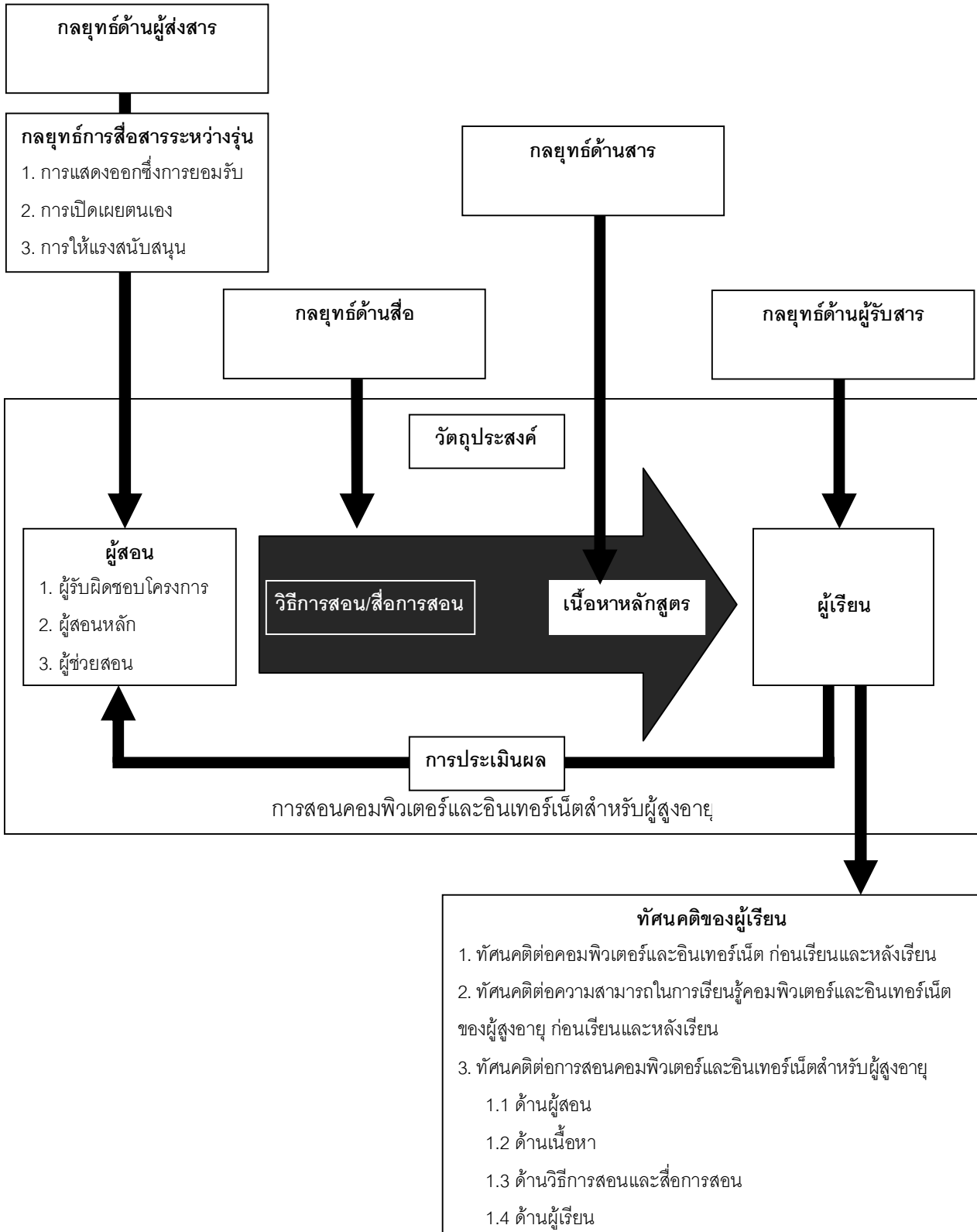
### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งลักษณะเฉพาะและความแตกต่างจากหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและออกแบบการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

2. ทราบถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่ครูผู้สอนใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

3. ทราบถึงทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้ตรงตามความต้องการและเหมาะสมกับผู้สูงอายุต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร
  - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร
  - 1.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่น (Intergenerational communication)
  - 1.3 แนวคิดกลยุทธ์การสื่อสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน
3. แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
  - 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
  - 4.2 ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging)
  - 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ
  - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
  - 5.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย
6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นทั้งเครื่องมือ (Instrument) และวิธีการ (Means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม (กิติมา สุรสนธิ, 2548)

ก่อนที่ผู้วิจัยจะสามารถศึกษา ทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และอภิปรายถึงการนำกลยุทธ์การสื่อสารไปใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง จึงได้ศึกษาองค์ความรู้ต่างๆ ของสื่อสาร ได้แก่ ความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์ แนวคิดและทฤษฎีทางการสื่อสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งความสำคัญของการสื่อสารต่อการเรียนการสอน

### 1.1 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร

#### 1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งตามรากศัพท์แล้ว การสื่อสารมีความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือกันหรือความคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นความพยายามที่มนุษย์ต้องการจะแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือแนวคิดระหว่างกัน ซึ่งเป็นนิยามที่มุ่งเน้นความสำคัญที่เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2546)

อย่างไรก็ตามการนิยามความหมายของการสื่อสารให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกประเด็น เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน มีความหมายที่กว้างขวาง ครอบคลุมกิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีลักษณะเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ดังนั้นการนิยามความหมายของการสื่อสารจึงมีความแตกต่างกันไปตามมิติหรือมุมมองของผู้ศึกษา (กิติมา สุรสนธิ, 2548; ภากิตต์ ตรีสกุล, 2554)

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความสนใจเกี่ยวกับนิยามหรือความหมายของการสื่อสารในมิติของการถ่ายทอดข้อมูล (Transaction) และการใช้เป็นเครื่องมือ (Tools) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง (กิติมา สุรสนธิ, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับที่มาของการวิจัยครั้งนี้ คือการมองการสื่อสารว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้สอนใช้ในการถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ โดยสามารถรวบรวมความหมายของการสื่อสารในมิติดังกล่าวได้ดังนี้

Miller (1977, อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2546) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

Rogers และ Shoemaker (1960, อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2546) ให้ความหมายว่าการสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

Barelson และ Steiner (1964, อ้างถึงใน ภาคิติ ตริสกุล, 2554) นิยามความหมายของการสื่อสารว่า เป็นพฤติกรรมหรือกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ทักษะ ฯลฯ โดยการใช้อยุทธลักษณะ ได้แก่ คำพูด รูปภาพ ตัวเลข กราฟ ฯลฯ จะเห็นได้ว่าความหมายของการสื่อสารตามแนวคิดของ Barelson และ Steiner นี้ มุ่งเน้นคุณสมบัติของการสื่อสารในด้าน การส่งผ่านข้อมูล (สาร) (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2546) และ “สาร” ในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความหลากหลาย ไม่เพียงเฉพาะข้อมูลข่าวสารเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ความสามารถ ฯลฯ ซึ่งผู้ส่งสารต้องการสื่อความหมายไปยังผู้รับสารของตน (ภาคิติ ตริสกุล, 2554)

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องในการส่งและรับสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่างๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

ประมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ทรงธรรม ธีระกุล (2548) สรุปความหมายไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

จากนิยามของการสื่อสารของนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมา ทำให้สามารถสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) ซึ่งเป็นได้ทั้งข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ หรือทักษะจากผู้ส่งสาร (Source) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

### 1.1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การที่ผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารนั้น ย่อมเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเป็นไปเพื่อสร้างอิทธิพลหรือตั้งใจที่จะมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เกิดการตอบสนอง หรือเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม อย่างไรก็ตามบางครั้งบุคคลก็สื่อสารด้วยวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน แต่บ่อยครั้งก็สื่อสารโดยไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารแต่อย่างใด (Berlo, 1960)

วัตถุประสงค์ที่แสดงความต้องการของผู้รับสารและผู้ส่งสาร เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากวัตถุประสงค์ในการสื่อสารสอดคล้องกันย่อมถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง แต่หากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกันหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายได้ก็ถือว่าเกิดความล้มเหลวในการสื่อสาร (ภาทิวัต ตรีสกุล, 2554)

#### ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To inform) ผู้ส่งสารต้องการบอก แจ้ง หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ เรื่องราว ให้ผู้รับสารทราบและเข้าใจ	1. เพื่อทราบหรือเข้าใจ (To understand) ผู้รับสารต้องการรับทราบและเข้าใจข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์ เรื่องราว หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้งหรือชี้แจง
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or educate) ผู้ส่งสารต้องการให้ความรู้หรือสอนเรื่องราวซึ่งเป็นวิชาการ ให้ผู้รับสารได้รับความรู้	2. เพื่อเรียนรู้ (To learn) ผู้รับสารต้องการแสวงหาความรู้จากการสื่อสาร เพื่อการเพิ่มเติมความรู้และทำความเข้าใจกับเนื้อหาในการสอนของผู้ส่งสาร ทั้งโดยตรงและผ่านสื่อ
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้ความบันเทิง (To please or entertain) ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารมีความพอใจบันเทิงใจจากสารที่ส่งให้	3. เพื่อหาความพอใจ (To enjoy) ผู้รับสารต้องการความสบายใจและความบันเทิงใจให้ตนเอง
4. เพื่อเสนอหรือโน้มน้าวใจ (To propose or persuade) ผู้ส่งสารเสนอสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้แก่ผู้รับและต้องการโน้มน้าวชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้ายตามหรือปฏิบัติตาม	4. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (To dispose or decide) ผู้รับสารจะต้องตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ได้รับข้อมูลหรือการเสนอจากผู้ส่งสาร

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
5. เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาหรือการเปิดรับนวัตกรรม ผู้ส่งสารต้องการสร้างพฤติกรรมและเปลี่ยนแปลงการ ดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง ของสิ่งแวดล้อมรอบตัว	5. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการยอมรับ นวัตกรรม ผู้รับสารต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ สอดคล้องกับการพัฒนาเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของ ตนเอง

ที่มา: จันทิมา เขียวแก้ว และณฤมล รุจิพร. (2546). การสื่อสารกับงานสารสนเทศ. ใน พรสิทธิ์  
พัฒนาบุรุษ (บรรณาธิการ), *เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร* (หน้า 10). กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

หากพิจารณาวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สรุปไว้ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ในการวิจัยครั้งนี้  
ผู้สอน (ผู้ส่งสาร) นั้นมีวัตถุประสงค์ในการส่งสารเพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or educate)  
เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์  
และอินเทอร์เน็ต (ผู้รับสาร) ก็มีวัตถุประสงค์ในการรับสารเพื่อต้องการเรียนรู้ (To learn) และเพิ่มเติม  
ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งต้องการทำความเข้าใจ  
กับเนื้อหาในการสอนให้ได้มากที่สุด

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ สิ่งที่คุณสื่อสารต้องการให้เกิดขึ้นภายหลังการ  
สื่อสาร ซึ่งทุกๆ กระบวนการสื่อสารย่อมดำเนินไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ  
หากวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารสอดคล้องกันย่อมถือว่าการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ  
ในระดับหนึ่ง แต่หากวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกันหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการ  
ของอีกฝ่ายได้ก็ถือว่าการสื่อสารล้มเหลว ดังนั้นหากผู้ส่งสารเข้าใจวัตถุประสงค์ในการ  
สื่อสารของตนเองและผู้รับสารอย่างชัดเจน และมีการทำความเข้าใจและกำหนดวัตถุประสงค์ของ  
การสื่อสารให้สอดคล้องกันตรงกันแล้วจะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารและทำที่ในการแสดง  
ปฏิสัมพันธ์ได้อย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายในการสื่อสารร่วมกันในที่สุด

### 1.1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากการศึกษานิยามของการสื่อสารทำให้สรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐานหลัก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และช่องสารและสื่อ โดยมี รายละเอียดดังนี้ (ภาทิวัต ตรีสกุล, 2554)

#### 1) ผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเป็นจุดเริ่มต้นในการส่งสาร เข้ารหัสความรู้ ความคิด ทักษะคติ ความรู้สึก ฯลฯ ที่ต้องการจะส่งไปยังผู้รับสารซึ่งรวมเรียกว่าสาร ให้อยู่ในรูปของรหัสหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง วัตถุสิ่งของ เป็นต้น แล้วส่งไปยังผู้รับสาร

### ปัจจัยที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับผู้ส่งสาร 5 ประการดังนี้

1.1 ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ความสามารถของผู้ส่งสารในการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประการได้แก่

1.1.1 ทักษะการสื่อสารด้วยวัจนภาษา (Verbal communication skills) ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 3 ประการดังนี้

1.1.1.1 ทักษะในการเข้ารหัส ได้แก่ ความสามารถในการเขียนและการพูด

1.1.1.2 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟัง

1.1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถในการเข้ารหัสและถอดรหัส

1.1.2 ทักษะการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา (Nonverbal communication skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้อวัจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ปริภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมายหรือแทนความหมายของวัจนภาษา

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการ คือ ช่วยกำหนดจุดประสงค์ชัดเจนในการสื่อสาร และช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้ารหัสสารที่ต้องการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารกับผู้รับสารและบริบทหรือสถานการณ์แวดล้อมในขณะสื่อสาร

1.2 ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือ สิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทัศนคติของผู้ส่งสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้



1.2.1 ทศนคติที่ผู้ส่งสารมีต่อตนเอง หมายถึง การประเมินของผู้ส่งสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความสามารถและรอบรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทศนคติจึงส่งผลกระทบต่อวิธีการสื่อสารที่สร้างขึ้น และลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารด้วยเช่นกัน

1.2.2 ทศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารมีทศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจ และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่จะพูด แต่ต้องพูดเรื่องนั้นในเชิงเห็นด้วยก็จะทำให้เกิดความลำบากใจในการพูด

1.2.3 ทศนคติต่อผู้รับสาร หมายถึง ทศนคติที่มีต่อผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร การเลือกภาษา ถ้อยคำ และการแสดงออกในการสื่อสาร รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันด้วยเช่นกัน

### 1.3 ความรู้ (Knowledge) ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ส่งสารประกอบด้วย

1.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ระดับความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากผู้ส่งสารมีความเข้าใจเรื่องนั้นอย่างดีก็จะส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการสื่อสาร และทำให้ผู้รับสารเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสาร รวมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะที่สื่อสารและประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้รับสาร

1.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a social-cultural) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้ส่งสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ประเพณี และวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่าภูมิหลังทางสังคม วัฒนธรรมของผู้ส่งสาร จะส่งผลต่อความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ส่งสาร ความรู้สึกของผู้รับสาร และความเข้าใจที่เกิดขึ้นระหว่างกัน

1.5 ขอบเขตประสบการณ์ (Field of experience) หมายถึง ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสาร ซึ่งจะเป็นปัจจัยกำหนดระดับความสอดคล้องต้องกันระหว่างความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร กับความหมายของสารที่ผู้รับสารมีหลังจากที่ได้รับสารจากผู้ส่งสาร กับความหมายของสารที่ผู้รับสารมีหลังจากที่ได้รับสารจากผู้ส่งสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ร่วมกันก็จะช่วยให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกันหรือสอดคล้อง

กัน ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อสร้างสารที่สามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน

อริสโตเติล อธิบายว่า ผู้ส่งสารที่จะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (Ruben & Stewart, 1998, อ้างถึงใน ภาคิติตรีสกุล, 2554)

1. บุคลิกลักษณะที่น่าเชื่อถือของผู้พูดในจิตใจของผู้รับสาร หมายถึง มีความรู้จริงในสิ่งที่พูด มีคุณธรรมความดีในใจ และปรารถนาที่ดีต่อผู้ฟัง
2. ความเข้าใจในสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้รับสาร เพื่อเลือกถ้อยคำที่เหมาะสมสำหรับผู้ฟัง
3. การเรียบเรียงคำพูดและวิธีการพูด โดยใช้ข้อเท็จจริง เหตุผล หลักฐานและตรรกวิทยา มาใช้ประกอบการพูด

## 2) ผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสารที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งผู้รับสารก็คือ จุดหมายปลายทางของสารนั่นเอง ผู้รับสารแบ่งออกเป็นสองประเภทคือ ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง ผู้รับสารเป้าหมายซึ่งผู้ส่งสารตั้งใจจะส่งสารไปถึง และผู้รับสารทั่วไป หมายถึง บุคคลซึ่งสามารถรับสารที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสารเป้าหมายได้

**ปัจจัยที่ควรพิจารณาและเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร** มี 5 ประการเหมือนกับผู้ส่งสารแต่มีรายละเอียดที่แตกต่างกันในบางประเด็นดังนี้

2.1 **ทักษะในการสื่อสาร** (Communication skills) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.1.1 ทักษะในการสื่อสารด้วยวจนภาษา (Verbal communication skills) แบ่งเป็น

2.1.1.1 ทักษะในการถอดรหัส ได้แก่ ความสามารถในการอ่านและการฟัง

2.1.1.2 ทักษะการเข้ารหัส ได้แก่ความสามารถในการเขียนและการพูด

2.1.1.3 ทักษะในการคิดและการใช้เหตุผล ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสามารถ

ในการถอดรหัส และเข้ารหัส

2.1.2 ทักษะในการสื่อสารด้วยอวจนภาษา (Nonverbal communication skills)

หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายของอวจนภาษาที่ได้รับและใช้อวจนภาษา เช่น ภาษาท่าทางหรือภาษากาย การสัมผัส ปริภาษา ฯลฯ ซึ่งใช้เสริมความหมายหรือแทนความหมายของวจนภาษาได้เช่นกัน

ทักษะหรือความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลต่อผู้ส่งสาร 2 ประการคือ ช่วยให้ผู้รับสารสามารถทราบวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้ส่งสารและการรับสารของตน และช่วยให้ผู้รับสารสามารถถอดรหัสสาร แปลความหมายสาร และเข้าใจสารได้ตรงกันหรือสอดคล้องกับความหมายซึ่งผู้ส่งสารต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร

2.2 ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ทัศนคติของผู้รับสารแบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้

2.2.1 ทัศนคติที่ผู้รับสารมีต่อตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองของผู้รับสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งล้วนมีผลต่อการสื่อสารของผู้รับสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่นคิดว่าตนมีความพร้อม มีความตั้งใจ และมีความสามารถ ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้นทัศนคติจึงส่งผลต่อสารที่ได้รับ และลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งสารด้วยเช่นกัน

2.2.2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็ทำให้เกิดความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับสารได้ แต่หากไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่ได้รับ ก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่ต้องการรับรู้ ต่อต้าน หรือไม่เห็นด้วยกับสารนั้นทันที

2.2.3 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร หมายถึง ความรู้สึก ที่มีต่อผู้ส่งสาร กล่าวคือ หากผู้รับสารกับผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในขณะสื่อสาร ส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อสาร ระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกันรวมทั้งลักษณะของปฏิริยาตอบกลับ

2.3 ความรู้ (Knowledge) ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้รับสาร ประกอบด้วย

2.3.1 ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ซึ่งหมายถึงระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หากผู้รับสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังสื่อสาร จะส่งผลให้เข้าใจเรื่องราวที่ได้รับมากขึ้น และทำให้เกิดความมั่นใจในการแสดงปฏิริยาตอบกลับ

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในขณะสื่อสาร และประสิทธิผลในการสื่อสารของผู้ส่งสาร

2.4 สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position within a social-cultural) หมายถึง สถานภาพทางสังคมของผู้รับสาร การเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆ ในสังคม ประเพณีวัฒนธรรม

ความเชื่อ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งรวมเรียกว่า ภูมิหลังทางสังคมและวัฒนธรรมของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความใกล้เคียงกันประสิทธิผลของการสื่อสารก็สูงขึ้นด้วย

2.5 ขอบเขตประสบการณ์ (Field of experience) หมายถึง ประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของผู้รับสารซึ่งส่งผลต่อระดับความเข้าใจความหมายของสารร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร หากคู่สื่อสารมีประสบการณ์ หรือเรียนรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดร่วมกัน หรือมีความสอดคล้องกันก็จะส่งผลให้สามารถรับรู้ความหมายของสารร่วมกับผู้ส่งสารก็สูงขึ้นด้วย

เนื่องจากผู้รับสารเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร หากผู้รับสารเข้าใจสารของผู้ส่งสาร การสื่อสารก็ประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องเตรียมตัวเตรียมสาร และเตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารของตน การเตรียมความพร้อมดังกล่าวนี้เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่งหมายถึง การกำหนดผู้รับสารเป้าหมาย การจัดกลุ่มผู้รับสาร และการรวบรวมข้อมูลต่างๆที่จำเป็นของกลุ่มผู้รับสารเหล่านั้น เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดรูปแบบ วิธีการ สื่อ สาร ฯลฯ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อมูลที่จำเป็นของกลุ่มผู้รับสารนั้นได้แก่ คุณสมบัติที่มองเห็นได้จากภายนอก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม รายได้ ภูมิภคานา ฯลฯ ซึ่ง ยูบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) เรียกรวมว่า คุณสมบัติทางประชากร (Demographic characteristics) และคุณสมบัติที่ไม่อาจมองเห็นได้ เช่น ค่านิยม ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ และรูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นต้น

### 3) สาร

สาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสารเพื่อส่งไปยังผู้รับสาร และกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนอง ในการศึกษาองค์ประกอบนี้มีประเด็นควรพิจารณา 2 ประเด็น ได้แก่

3.1 การแบ่งประเภทของสาร สารสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามเกณฑ์การแบ่งประเภท ดังนี้

#### 3.1.1 แบ่งตามรหัสหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเข้ารหัส

3.1.1.1 วจนสาร หมายถึง สารซึ่งอยู่ในรูปของภาษาพูด หรือ ภาษาเขียน

3.1.1.2 อวจนภาษา หมายถึง สารที่ถูกเข้ารหัสอยู่ในรูปของรหัสนี้หรือสัญลักษณ์อื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูด หรือภาษาเขียน แต่สามารถสื่อความหมายระหว่างคู่สื่อสารได้ โดยส่วนใหญ่อวจนภาษาแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ภาษากายหรือการเคลื่อนไหวของร่างกาย การนำเสนอตนเอง หรือการอวดงอกของบุคคล บริภาษา รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมรอบตัว

### 3.1.2 แบ่งโดยใช้ความตั้งใจในการส่งสารเป็นเกณฑ์

3.1.2.1 สารที่เกิดด้วยความตั้งใจ หมายถึง สารซึ่งผู้ส่งสารมีวัตถุประสงค์จะสื่อไปยังผู้รับสารและผ่านการเข้ารหัสด้วยความตั้งใจ

3.1.2.2 สารที่เกิดขึ้นด้วยความไม่ตั้งใจ หมายถึง สารที่ไม่ได้ตั้งใจสร้างขึ้นและไม่ได้ตั้งใจสื่อไปยังบุคคลอื่น แต่อาจมีความหมายสำหรับบุคคลอื่น

### 3.1.3 แบ่งโดยใช้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นเกณฑ์

3.1.3.1 สารที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งหมายถึง สารที่ผ่านการเข้ารหัสและส่งไปยังผู้รับสาร

3.1.3.2 สารที่ผู้รับสารได้รับ หมายถึง สารที่ผ่านกระบวนการถอดรหัสและแปลความหมายจากผู้รับสาร

การแบ่งประเภทของของสารในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์จะชี้ให้เห็นความหมายของสารที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งมาให้ผู้รับสาร และความหมายของสารที่ผู้รับสารได้รับนั้นอาจแตกต่างกัน หรือเหมือนกันก็ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆเกี่ยวข้องกับคู่มือสารและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆในกระบวนการสื่อสาร

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสาร ไม่ว่าจะแบ่งสารออกเป็นกี่ประเภท โดยใช้เกณฑ์ใดก็ตาม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสารซึ่งคู่มือสารควรพิจารณาและคำนึงถึง ได้แก่

3.2.1 รหัสของสาร หมายถึง กลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งใช้แทนหรือให้ความหมายถึงสิ่งต่างๆ ได้แก่ วัจนภาษา ซึ่งหมายถึงภาษาเขียน และภาษาพูด รหัสของสารประกอบด้วย 2 ส่วน

3.2.1.1 ส่วนประกอบย่อย หมายถึง ส่วนที่ประกอบรวมกันเป็นสาร เช่น ส่วนประกอบย่อยของภาษาพูด ได้แก่ เสียง พยางค์ และคำ เป็นต้น ส่วนประกอบย่อยของภาษาเขียน ได้แก่ พยัญชนะ วรรณยุกต์ และสระ เป็นต้น หรือส่วนประกอบย่อยของดนตรี ได้แก่ ตัวโน้ต และจังหวะ เป็นต้น

3.2.1.2. โครงสร้าง หมายถึง การนำส่วนประกอบย่อยของรหัสมาวมกันเป็นคำที่ใช้แทน หรือใช้หมายถึงสิ่งต่างๆ เช่น นำพยัญชนะ “ก” มารวมกับสระ “า” เป็นคำว่า “กา” หมายถึงสัตว์ปีกประเภทหนึ่ง หรือกิริยาอย่างหนึ่งของมนุษย์ เป็นต้น

3.2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง ข้อความที่ต้องการจะใช้สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร ประกอบด้วยส่วนประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

3.2.2.1 ส่วนประกอบย่อย หมายถึง กลุ่มคำซึ่งยังไม่ได้เรียบเรียงตามโครงสร้าง และหน้าที่ทางไวยากรณ์

3.2.2.2 โครงสร้าง หมายถึง การเรียงเรียงลำดับ ของคำตามหลักไวยากรณ์

3.2.3 การเลือกและการจัดลำดับของข่าวสาร หรือการจัดสาร หมายถึง การตัดสินใจเลือกและจัดลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งได้แก่ ข่าวสารที่จะนำเสนอให้เหมาะสม และสนองวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ เช่น การพาดหัวข่าวหน้า 1 เพื่อสร้างความน่าสนใจ เป็นต้น การเลือกและการจัดลำดับของข่าวสาร หรือการจัดสาร ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.2.3.1 ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ รูปแบบ วิธีการหรือ เทคนิคการนำเสนอ ที่ผู้ส่งสารใช้ หรือเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ หรือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับสาร เป็นต้น

3.2.3.2 โครงสร้าง หมายถึง การจัดหรือการเรียงลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ซึ่งหมายถึงสารที่ต้องการส่งให้สอดคล้องกับเทคนิคการนำเสนอที่ผู้ส่งสารใช้ หรือเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ หรือเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับสาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามความหมายร่วมกันของสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อผู้สื่อสารมีประสบการณ์ร่วมกันในเรื่องที่กำลังสื่อสาร ดังนั้นเมื่อผู้ส่งสารจะสร้างสารจึงควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวด้วย

#### 4) ช่องสารและสื่อ

ช่องสารและสื่อ (Channel and Medium) เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสารในการศึกษาองค์ประกอบนี้มีประเด็นที่ควรพิจารณา ดังนี้

ช่องสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส หรือ อีกนัยหนึ่ง คือ ประสาทรับรู้ทั้ง 5 ของมนุษย์นั่นเอง

สื่อ (Medium) หมายถึง พาหนะในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

4.1 ปัจจัยในการเลือกสื่อ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า สื่อ คือ พาหนะหรือตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การเลือกใช้สื่อจึงมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร และเนื่องจากองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารต่างมีความสัมพันธ์กันและส่งผลซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการตัดสินใจเลือกใช้สื่อจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารควบคู่ไปด้วย ดังนี้

4.1.1 ผู้ส่งสาร โดยพิจารณาถึง ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ได้แก่ การเข้ารหัส การคิดและการใช้เหตุผล ความต้องการในการได้รับปฏิกิริยาตอบกลับจากผู้รับสาร และความสามารถในการวิเคราะห์องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

4.3.2 ผู้รับสาร โดยพิจารณาถึง ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารของผู้รับสาร ได้แก่ การถอดรหัส การแปลความสาร การคิดและการใช้เหตุผล ทักษะติดต่อผู้ส่งสาร สาร และสื่อ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ รวมทั้งความสามารถในการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ เป็นต้น

4.3.3 สาร โดยพิจารณาว่าสารที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสารนั้นเหมาะสมกับสื่อประเภทใด เช่น การส่งสารที่มีเนื้อหายากและซับซ้อนโดยผ่านสื่อที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารย้อนกลับไปทบทวนได้ อาจทำให้ประสิทธิผลของการสื่อสารลดลง

4.3.4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อ โดยพิจารณาถึงข้อดีและข้อจำกัดของสื่อแต่ละประเภท ศักยภาพของสื่อในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โอกาสที่สื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้มีส่วนร่วม และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ ความน่าเชื่อถือของสื่อในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย หรือแม้กระทั่งรูปแบบของการใช้สื่อผสมซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัด และช่วยเสริมข้อดีของสื่อแต่ละสื่อที่ใช้ร่วมกัน เป็นต้น

4.3.5 การมีปฏิกิริยาตอบกลับ โดยพิจารณาถึงปฏิกิริยาตอบกลับที่ต้องการจากผู้รับสาร กล่าวคือ หากต้องการปฏิกิริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด การเลือกใช้สื่อแบบบุคคลจะสามารสนองวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ดีกว่าสื่อมวลชน เป็นต้น

4.3.6 ผลที่เกิดจากการสื่อสาร หากผู้ส่งสารต้องเน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับสาร สื่อบุคคลเป็นสื่อที่เหมาะสมกว่าสื่อมวลชน หากเน้นกระจายข่าวสารข้อมูลแก่ผู้รับจำนวนมาก สื่อมวลชนจะช่วยให้บรรลุผลได้ดีกว่า เป็นต้น

การพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารดังกล่าวสามารถสรุปเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สื่อ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือและความนิยมในสายตาผู้รับสาร
2. ศักยภาพของสื่อในการเข้าถึงผู้รับสารทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
3. โอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้รับสารเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการรับรู้ และช่วยให้เกิดความเข้าใจความหมายของสารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารได้ชัดเจนขึ้น
4. โอกาสในการเกิดและลักษณะของปฏิกิริยาตอบกลับที่ต้องการ
5. ความสามารถของสื่อในการส่งสารและเก็บรักษาสารให้คงคุณภาพ
6. ความคุ้มค่าโดยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากการสื่อกับค่าใช้จ่าย
7. ศักยภาพของสื่อในการสร้างอิทธิพลเหนือผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสารซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

## 1.2 แนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication)

ในงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้สูงอายุที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาระดับต่างๆ ของการสื่อสารตามแนวคิดของ McQuail (1983, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ได้แก่ การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal communication) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) การสื่อสารภายในกลุ่ม (Small group communication) การสื่อสารภายในกลุ่มใหญ่หรือองค์กร (Organizational communication) การสื่อสารสาธารณะ (Public communication) และการสื่อสารมวลชน (Mass communication) เช่น งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในตัวบุคคลของผู้สูงอายุ เรื่อง “การเลี้ยงชีพ: พิธีกรรมแห่งการสื่อสารความหมาย” ของปิยมาศ กังวานกิจไพศาล (2550) และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในกลุ่ม เรื่อง “การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นชุมชนเข้มแข็งของชมรมผู้สูงอายุจังหวัดน่าน” ของอรรรณศิริสวัสดิ์ (2543) ฯลฯ

อย่างไรก็ตาม กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ยังได้กล่าวถึง แนวทางการแบ่งระดับการสื่อสารแบบพิเศษที่เพิ่มขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายการสื่อสารของผู้สูงอายุได้ครอบคลุมมากขึ้น ได้แก่ การสื่อสารภายในรุ่นวัยเดียวกัน (Intrageneration communication) และการสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication) ซึ่งในงานวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนี้ มุ่งศึกษาการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนที่มีอายุน้อยกว่าและผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการสื่อสารระหว่างรุ่นมาใช้ในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุด้วย

การสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนที่ต่างรุ่นต่างวัยกัน เช่น วัยรุ่นกับผู้สูงอายุ ในกรณีของการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูผู้สอนวัยกลางคนที่อายุน้อยกว่ากับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างรุ่นวัยอาจไม่ประสบความสำเร็จหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่องก็คือ “ช่องว่างระหว่างวัย” (Generation gap) (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) โดยระบบความคิด ค่านิยม ทักษะคติ เป้าหมายชีวิต ทัศนคติ ปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ล้วนเป็นตัวสร้างความแตกต่างให้เกิดช่องว่างระหว่างวัยขึ้น ดังนั้นคู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ยอมรับ และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคล เพื่อลดอคติที่จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร (“วิวัฒนาการทันโลกทันธรรม ตอนช่องว่างระหว่างวัย,” 2553)

สำหรับประเด็นเรื่องการสื่อสารระหว่างรุ่นนั้น กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้สรุปแง่มุมที่ได้มีการศึกษาแล้ว ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างรุ่นเกิดขึ้นได้อย่างไร ได้แก่ การค้นหา



ประเภทของสื่อที่ใช้ 2) อะไรทำให้การสื่อสารระหว่างรุ่นเกิดขึ้นได้ ได้แก่ 3 ตัวแปร คือการ แสดงออกซึ่งการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง (Accommodating) การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) และการให้แรงสนับสนุน (Social support) 3) ปัจจัยที่จะทำให้เกิดการสื่อสารและความสัมพันธ์ อันติระหว่างรุ่นวัย ซึ่งมีอยู่ 2 ประการได้แก่ ความใกล้ชิดทางกายภาพและการรับรู้ที่คนแต่ละรุ่น ต่างมีต่อกันและกัน 4) รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ การเล่าเรื่องโดยผู้สูงอายุ 5) ประเด็นที่ผู้สูงอายุสื่อสารถึงบุตรหลาน และ 6) ความห่างของช่วงอายุ เป็นต้น (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554)

จากแง่มุมในการพิจารณาการสื่อสารระหว่างรุ่นของผู้สูงอายุทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัย ได้พิจารณาถึงประเด็นที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนที่มีอายุน้อยกว่ากับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งแง่มุมที่ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ปัจจัยที่จะทำให้เกิดการสื่อสารและความสัมพันธ์อันติระหว่างคู่สื่อสารทั้ง 2 วัย และ อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับปัญหาช่องว่างระหว่างวัยที่พบในระหว่างการสื่อสาร

### 1.3 แนวคิดกลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนหรือการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2554) ดังนั้นเมื่อนำกลยุทธ์มาใช้ในการสื่อสารจึงเป็นการวางแผนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่กำหนดไว้

รังชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542) อธิบายว่า กลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategy) เป็นการพิจารณากำหนดเทคนิควิธีในการสื่อสารตามกระบวนการสื่อสาร ตั้งแต่การส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบกลับ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกการสื่อสารนั้น ที่จะเป็นข้อพิจารณาในการสื่อสารครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อกำหนดกลยุทธ์มาเพิ่มเติมกับนโยบายการสื่อสารแล้ว นโยบายดังกล่าวจึงมีแนวทางในการใช้เทคนิควิธีการหรือเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการในการสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการสื่อสาร คือการส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร ผลตอบกลับ และสิ่งแวดล้อมของการสื่อสารนั้นๆ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจกับแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสาร และองค์ประกอบของการสื่อสารแล้ว จึงทำความเข้าใจกับแนวคิดด้านการเรียนการสอนและองค์ประกอบของการเรียนการสอน ดังนี้

### 2.1 ความหมายของการสอน

บุคคลส่วนใหญ่อาจเข้าใจว่า การสอน คือ การถ่ายทอดเนื้อหาวิชา โดยใช้วิธีบอกให้ทำ ให้จำ ให้จด ให้ท่องจำ และนำไปสอบ แต่ในปัจจุบันความหมายของการสอนลึกซึ้งและครอบคลุมทุกกิจกรรมมากกว่านั้น คือ วิธีการใดก็ตามที่ผู้สอนนำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เรียกว่าเป็นการสอนทั้งสิ้น (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550)

สุมน อมรวิวัฒน์ (2533, อ้างถึงใน อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) อธิบายความหมายของการสอนไว้ว่าคือ สถานการณ์ที่มีลักษณะดังนี้เกิดขึ้น ได้แก่

1. มีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน นักเรียนกับสิ่งแวดล้อม และครูกับนักเรียนกับสิ่งแวดล้อม
2. ความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่
3. ผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์ใหม่นั้นไปใช้ได้

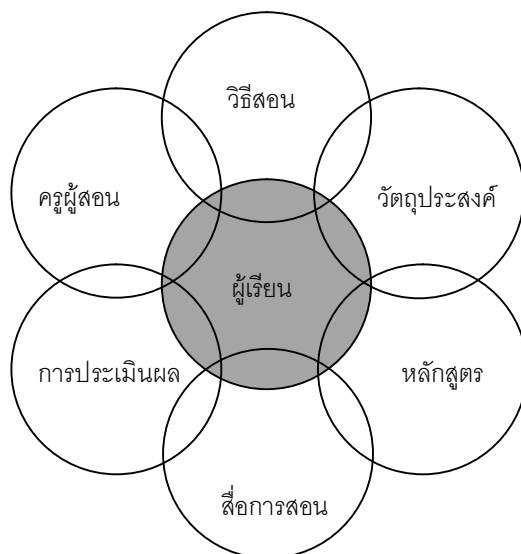
Moore (1992, อ้างถึงใน อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) กล่าวว่า การสอน คือพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่พยายามช่วยให้บุคคลอื่นได้เกิดการพัฒนาตนในทุกด้านอย่างเต็มศักยภาพ

สรุปได้ว่า การสอน คือกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน (บุคคล) เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนด (เป้าหมายของการสอน) ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน (กลวิธี เทคนิค และความสามารถของผู้สอน)

### 2.2 องค์ประกอบของการเรียนการสอน

ลำพอง บุญช่วย (2530) กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอน 7 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตามภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเรียนการสอน



ที่มา: ลำพอง บุญช่วย. (2530). *การสอนเชิงระบบ*. ปทุมธานี: วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาจกรณ.

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2550) ได้อธิบายลักษณะขององค์ประกอบด้านผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา การจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการสอนไว้ดังนี้

### 1. ผู้สอน

ผู้สอน หรือครู หรือวิทยากร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้และเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนการสอน ปัจจัยด้านผู้สอนที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสอน นอกจากบุคลิกภาพ ความสามารถของผู้สอน และการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมแล้ว ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2525) ได้กล่าวถึงหลักพื้นฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้สอนประสบความสำเร็จในการสอน ได้แก่

1.1 การเตรียมความพร้อมพื้นฐาน คือผู้สอนต้องเตรียมตัวด้านความรู้ ทักษะการสอน และวิธีแก้ปัญหาในการสอน

1.2 การวางแผนและการเตรียมการสอน คือผู้สอนต้องเตรียมแผนการสอน ผลิตสื่อเตรียมแบบทดสอบ และข้อสอบ

1.3 การใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล การเข้าใจความสนใจ การสร้างแรงจูงใจ และการเสริมแรง ฯลฯ

1.4 การประเมินและรายงานผล ซึ่งเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอน การสร้างและใช้เครื่องมือในการประเมิน การตีความหมาย สรุปและรายงานผล

## 2. ผู้เรียน

ผู้เรียน เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับผู้สอน ความสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาเป็นเป้าหมายสำคัญของผู้เรียน ซึ่งต้องอาศัยผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ แนะนำจัดประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ปัจจัยที่ควรพิจารณาในตัวผู้เรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่

2.1 วุฒิภาวะ คือ การเจริญเติบโตเต็มที่สูงสุดในระยะใดระยะหนึ่งที่พร้อมจะกระทำการใดสิ่งหนึ่งได้เหมาะสมกับวัย

2.2 ความพร้อม คือ สภาพของคนที่มีวุฒิภาวะ รวมทั้งความสนใจและประสบการณ์เดิมที่จะเอื้อต่อการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดี

2.3 ประสบการณ์เดิม ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์มากก็จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า โดยเฉพาะถ้าประสบการณ์เดิมสอดคล้องและเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่

2.4 อายุ โดยพบว่า อายุที่มากขึ้นจะทำให้การเรียนรู้ลดน้อยลง

2.5 แรงจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ได้ดี บางคนอาจเรียนรู้ได้ดีแต่ไม่เต็มที่ตามความสามารถของเขา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดแรงจูงใจ ดังนั้นการเรียนรู้จะได้ผลดีถ้าผู้เรียนมีแรงจูงใจที่จะเรียน

2.6 ระดับสติปัญญา ผู้ที่มีระดับสติปัญญาสูง จะมีความสามารถในการเรียนรู้ได้สูงกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำ

2.7 อารมณ์ ผู้ที่มีอารมณ์ปกติสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีอารมณ์ไม่มั่นคงหรือมีความกระวนกระวายใจ วิตกกังวล

2.8 สภาพร่างกาย ผู้ที่มีสภาพร่างกายปกติก็จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่าผู้ที่มีสภาพร่างกายบกพร่อง เช่น หูหนวก ตาบอด เป็นใบ้ มีโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ฯลฯ ถ้ายังมีความบกพร่องมากเท่าใด ความสามารถในการเรียนรู้ก็จะมีน้อยลงเท่านั้น

## 3. เนื้อหา

เนื้อหา หรือสิ่งที่ผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยผู้สอนมีหน้าที่กำหนดเนื้อหา เพื่อให้ทราบว่าจะสอนอะไร และจัดลำดับเนื้อหาให้มีความสัมพันธ์กัน น่าสนใจ เหมาะกับผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของการเรียนการสอน ปัจจัยที่ควรพิจารณาในด้านเนื้อหา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ (นราพร เล็กสุขุม, 2530, อ้างถึงใน อภรณ์ ใจเที่ยง, 2550)

3.1 ความง่ายของบทเรียน บทเรียนที่ง่ายจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็วกว่าบทเรียนที่ยาก

3.2 ความยาวของบทเรียน บทเรียนที่มีความยาวมาก ย่อมทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ช้ากว่า บทเรียนที่มีความสั้นกว่า

3.3 การมีความหมายของบทเรียน บทเรียนที่มีความหมายจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่าบทเรียนที่ไม่มีความหมาย

#### 4. การจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน

การจัดการเรียนการสอน คือวิธีการในการนำเสนอหรือสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน รวมทั้งการเลือกใช้สื่อการสอน โดยผู้สอนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้เรียน เนื้อหาวิชา สภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสอน ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการจัดการเรียนการสอนและการใช้สื่อการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่

4.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีและเร็ว ถ้าผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนอย่างเหมาะสม

4.2 การใช้เครื่องล่อใจ เช่น การให้รางวัล การแข่งขัน จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความปรารถนาที่จะเรียนและสนใจในการเรียนดีขึ้น

4.3 การแนะนำในการเรียน จะช่วยให้ผู้เรียนเรียนได้ดีขึ้นด้วย ถ้าได้รับการแนะนำที่ถูกต้องเหมาะสม กล่าวคือ ไม่มากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้เรียนไม่เป็นตัวของตัวเอง และไม่ลองเกินไปเพราะอาจทำให้ผู้เรียนปฏิบัติไม่ถูกต้อง

4.4 การส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้ เช่น การโยงความสัมพันธ์ของประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ หรือ การให้นำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์อื่น จะทำให้การเรียนรู้คงทนถาวรมากยิ่งขึ้น

4.5 ช่วงเวลาในการเรียน ถ้าจัดให้ผู้เรียนได้เรียนในช่วงก่อนพักกลางวัน จะช่วยให้เรียนรู้ได้ดีกว่าตอนบ่าย

4.6 การฝึกฝน เมื่อผู้เรียนได้เรียนรู้แล้ว มีโอกาสฝึกฝนหรือทำซ้ำๆ อยู่เสมอ จะทำให้การเรียนรู้สิ่งนั้นมีความมั่นคงถาวรมากยิ่งขึ้น

### 3. แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)

#### 3.1 ความสำคัญของการสื่อสารกับการเรียนการสอน

นอกจากมนุษย์จะใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในทุกๆ กิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทั้งการติดต่อพูดคุยกับบุคคลในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และสมาชิกอื่นๆ ในสังคม รวมทั้งกิจกรรมการสื่อสารผ่านเครื่องมือในการสื่อสารต่างๆ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ การดูโทรทัศน์ การคุยโทรศัพท์ การติดตามข่าวสารในอินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social network) แล้ว การสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการดำรงอยู่และการพัฒนาสังคม โดยการสื่อสารจะช่วยเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ของสังคมเข้าไว้ด้วยกัน และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสังคมให้เข้มแข็งและก้าวหน้า โดยทำหน้าที่ในการเผยแพร่นวัตกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของสมาชิกในสังคมไปในทิศทางที่เอื้อต่อการพัฒนา (ภาภิศักดิ์ ตรีสกุล, 2554)

สำหรับความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อการศึกษาและการแสวงหาความรู้ นั้น จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการให้การศึกษาแก่คนในสังคม การพัฒนาภาษาพูด ภาษาเขียน ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของบุคคลขยายขอบเขตออกไป มีการบันทึกผลการศึกษาค้นคว้าเพื่อเป็นหลักฐานให้คนอื่นได้ใช้ประโยชน์ นอกจากนั้นเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ช่วยขยายประสิทธิภาพการจัดการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนหรือการศึกษานอกระบบโรงเรียนให้กับผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้มากขึ้น นอกจากนี้มนุษย์ยังใช้การสื่อสารเพื่อการแสวงหาความรู้ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ช่วยให้ผู้สามารถส่งต่อข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นขุมทรัพย์ทางปัญญาที่สำคัญและส่งต่อกันมาอย่างยาวนาน โดยเฉพาะในสังคมฐานความรู้ (Knowledge base) ที่ข้อมูลข่าวสารความรู้ต่างๆ มีมากมายท่วมทับ การสื่อสารช่วยให้มนุษย์สามารถรวบรวมความรู้ต่างๆ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงาน

เมื่อพิจารณาลึกลงไปถึงเรื่องกระบวนการจัดการเรียนการสอนพบว่า การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้และเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีที่สุด นอกจากจะใช้เทคโนโลยีการศึกษาทั้งในเรื่องของกระบวนการและทรัพยากรต่างๆ แล้ว ผู้สอนยังจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ทฤษฎีการสื่อสารในการนำเสนอเนื้อหาจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผ่านสื่อหรือช่องทางในการถ่ายทอด และวิธีการในการติดต่อ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการจัดการเรียนการสอนให้ได้ผลดีที่สุดด้วย ทั้งนี้เพราะสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรเพื่อให้ผู้รับสารนั้นเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในกระบวนการเรียนการสอนก็

เช่นกัน ครูผู้สอนต้องคำนึงถึงว่าจะสอนอย่างไรเพื่อให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนมากที่สุด ดังนั้นทฤษฎีการสื่อสารจึงสามารถนำมาใช้ในขอบข่ายของเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน รวมถึงการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเรียนรู้ (“ทฤษฎีการสื่อสารและการเรียนการสอน,” ม.ป.ป.)

### 3.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการสื่อสารกับองค์ประกอบการเรียนการสอน

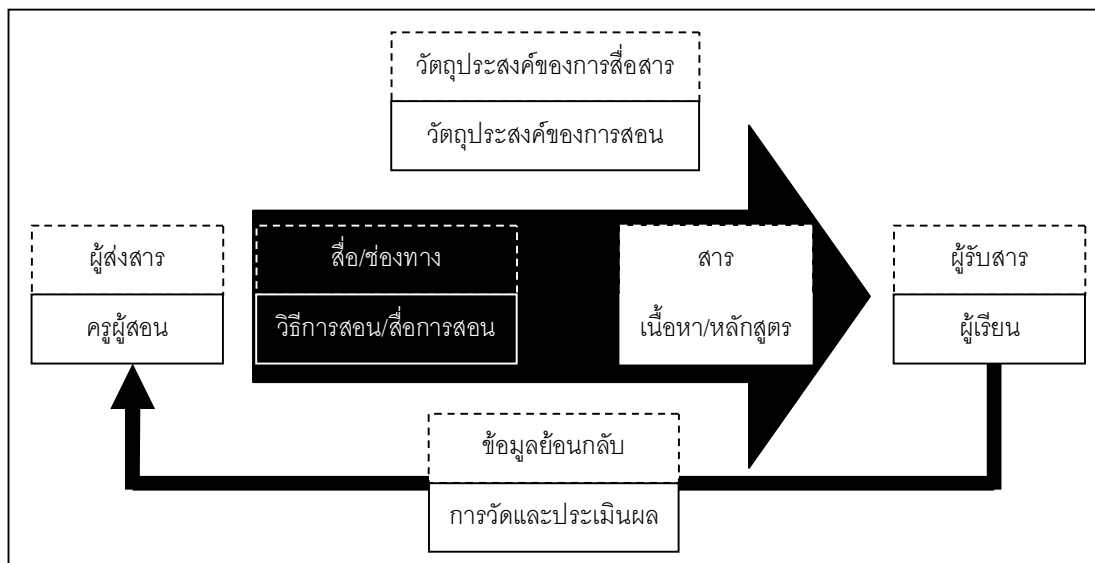
หากพิจารณากระบวนการเรียนการสอนแล้วจะพบว่า มีลักษณะร่วมกับกระบวนการสื่อสารหลายประการ ทั้งด้านองค์ประกอบและกระบวนการ ลัดดา สุขปริดี (2546) ได้อธิบายว่า ในการเรียนการสอน “ครู” จะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร โดยมี “ผู้เรียน” เป็นผู้รับสาร ซึ่งต้องอาศัย “สื่อการสอน” เป็นตัวกลาง และประสิทธิภาพของการเรียนการสอนนั้นวัดได้โดยคุณภาพและปริมาณของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียน

ในกระบวนการเรียนการสอนประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญคือ วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ครูผู้สอน ผู้เรียน วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผล ซึ่งแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ต้องมีความสำคัญเท่าเทียมกันและมีความสัมพันธ์กันจึงจะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิภาพของการเรียนการสอนต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เช่นเดียวกับกระบวนการสื่อสาร ที่ต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับสารเป็นเครื่องตรวจสอบว่า การถ่ายทอดความคิด หรือการสื่อสารของผู้ส่งสารนั้นได้ผลหรือไม่ ซึ่งถ้าประสิทธิผลของการสื่อสารยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้รับสารจะต้องวิเคราะห์องค์ประกอบและกระบวนการการสื่อสารเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ดังนั้นในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพครูผู้สอนจะต้องมีความเข้าใจและใช้หลักการและกระบวนการสื่อสารให้เกิดประโยชน์ด้วย คือ ครูผู้สอนต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการสอนที่ชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลได้ทันที มีการเลือกและจัดลำดับประสบการณ์ที่จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและความเหมาะสมกับสภาพการณ์และวัตถุประสงค์ (ลัดดา สุขปริดี, 2546)

จากความเชื่อมโยงและลักษณะร่วมขององค์ประกอบของการสื่อสารและองค์ประกอบของการเรียนการสอนข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการเรียนการสอนกับองค์ประกอบการสื่อสารเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ตามภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการเรียนการสอนกับองค์ประกอบสื่อสาร



ที่มา: ประยุกต์จากแผนภาพแสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของระบบการสื่อสารกับองค์ประกอบพื้นฐานของการเรียนการสอนของ ลัดดา ศุขปรีดี (2546)

### 3.3 การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)

มากกว่า 30 ปีแล้วที่บรรดานักวิจัยด้านการสื่อสารได้ทดสอบการสอน (Teaching) และการเรียนรู้ (Learning) ในฐานะที่เป็นกระบวนการสื่อสารประเภทหนึ่ง ด้วยเป้าหมายที่จะยกระดับประสิทธิผลของการสอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน แนวคิดดังกล่าวเรียกว่า การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication) (McCroskey, Richmond, & McCroskey, 2002, as cited in Mottet, Richmond, & McCroskey, 2006) ซึ่งเป็นการศึกษาการสอน (Teaching) และการเรียนรู้ (Learning) โดยใช้ทฤษฎีการสื่อสารและข้อสรุปจากงานวิจัยมาอธิบาย คาดการณ์ และควบคุมผลลัพธ์จากการเรียนการสอน แนวคิดนี้เชื่อว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเรียนการสอน

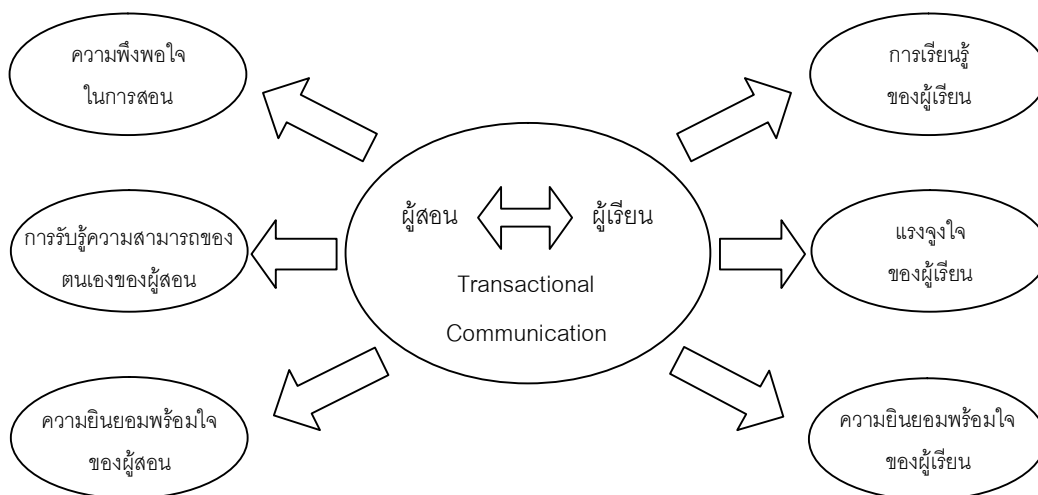
ในอดีตนิยามของการสื่อสารในการเรียนการสอนเน้นไปที่กระบวนการการสื่อสารแบบทางเดียวว่าผู้สอนนั้นมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างไร แต่ Sorensen และ Christophel (1992, as cited in Mottet et al., 2006) ได้โต้แย้งว่า การสื่อสารในการเรียนการสอนเป็นการบูรณาการการ



จัดการสาร (Message) ในการสื่อสาร ร่วมกับการสนับสนุนการเรียนรู้ การสื่อสารในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพคือความสมดุลของการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะมาควบคุมการรับรู้ ควบคุมพฤติกรรม และสร้างศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มากที่สุด จากนิยามดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของผู้เรียนมีอิทธิพลต่อผู้สอนและต่อการสอนด้วย

ต่อมา Mottet et al. (2006) ได้อธิบายว่า การสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน (Transactional process) ซึ่งกันและกันของผู้สอนและผู้เรียนโดยมีอิทธิพลต่อกันผ่านข้อความที่เป็นทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยนิยามดังกล่าวไม่ได้จำกัดเฉพาะชั้นเรียนปกติระดับมัธยมศึกษา ประถมศึกษา หรือวิทยาลัยในการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษานอกระบบอื่นๆ เช่น ในชั้นเรียนของการฝึกอบรม และการศึกษาต่อเนื่องได้อีกด้วย และในกระบวนการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันของผู้สอนและผู้เรียนนั้น ต้องคำนึงถึงทั้งการเรียนรู้ ความยินยอมพร้อมใจ และแรงจูงใจของผู้เรียน ร่วมกับการรับรู้ความสามารถของตน ความยินยอมพร้อมใจ และความพอใจของผู้สอนด้วย โดยสามารถอธิบายกระบวนการเรียนการสอนในมุมมองของกระบวนการสื่อสารตามแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3 แผนภาพอธิบายการสื่อสารในการเรียนการสอนที่ผู้สอนและผู้เรียนมีอิทธิพลต่อกันและกัน



ที่มา: Mottet T. P., Richmond V. P., & McCroskey J. C. (2006). *Handbook of instructional communication: rhetorical and relational perspectives*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุเปรียบเสมือนกุญแจที่ไขเปิดทางให้บุคคลทั่วไปได้มองเห็นและมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้สูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2534) การทำความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์และกระบวนการของความเป็นผู้สูงอายุไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรับสภาพและหาแนวทางในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่กำลังเข้าสู่วัยสูงอายุเท่านั้น แต่ยังมี ความสำคัญต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุ ทั้งสมาชิกภายในครอบครัว เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ชุมชน หน่วยงานที่ให้บริการผู้สูงอายุ ไปจนถึงหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดนโยบายและการดำเนินงานเพื่อผู้สูงอายุในระดับประเทศอีกด้วย เพราะความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้สูงอายุจะช่วยลดช่องว่างระหว่างวัยและช่วยให้สมาชิกในครอบครัว ชุมชน และสังคมตระหนักถึงความจำเป็นในการช่วยเหลือผู้สูงอายุ รวมทั้งยังเป็นกรอบแนวทางในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการที่แท้จริง อันจะมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้สูงอายุในสังคมมีความสุขและมีวิถีชีวิตที่มีคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุซึ่งได้อธิบายแนวทางการจัดการและการปรับตัวเพื่อความสำเร็จในชีวิตของวัยสูงอายุ จากนั้นจึงศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างข้อจำกัดทางกายภาพและลักษณะเฉพาะทางจิตวิทยาของผู้สูงอายุ กับการเรียนรู้ตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต

##### 4.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

###### 4.1.1 ความสูงอายุและผู้สูงอายุ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุนั้น ผู้วิจัยเริ่มต้นทำความเข้าใจกับความหมายและลักษณะของ ความสูงอายุ (Aging) เป็นลำดับแรก โดย สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้อธิบายว่า ความสูงอายุ (Aging) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ดังนั้นความสูงอายุหรือความชราภาพจึงเกี่ยวข้องกับความเสื่อมถอยทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามอายุ เช่น เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ความสามารถทางร่างกายจะลดลง ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ จะลดลง

อุบลรัตน์ เฟิงสถิต (2551) อธิบายลักษณะสำคัญของผู้สูงอายุไว้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเสื่อมถอยทางร่างกายและจิตใจอย่างเห็นได้ชัดเจนโดยลักษณะการเสื่อมถอยของร่างกายและจิตใจมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 การเสื่อมถอยที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ โดยไม่ได้เกิดจากโรคภัยไข้เจ็บใดๆ ที่เรียกว่า ซีเนสเซน (Senescence) เกิดขึ้นเมื่ออวัยวะและเซลล์ต่างๆ ในร่างกายเกิดความเสื่อมโทรมหรือเสื่อมสภาพไปตามอายุขัยเนื่องจากการใช้งานมานานตลอดชีวิต ซึ่งร่างกายจะพัฒนาเข้าสู่วัยชราอย่างเป็นลำดับขั้น ซึ่ง สุรกุล เจนอบรม (2541) เรียกความสูงอายุลักษณะนี้ว่า ความชราภาพแบบปฐมภูมิ (Primary aging)

1.2 การเสื่อมถอยที่มีได้เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ที่เรียกว่า ซีนาลิตี (Senility) เกิดจากความผิดปกติของร่างกายและความบกพร่องจากการทำงานของสมอง รวมทั้งเกิดจากการไม่รักษาสุขภาพ ใช้ร่างกายทำงานหนักเกินไป และโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ซึ่ง สุรกุล เจนอบรม (2541) เรียกความสูงอายุลักษณะนี้ว่า ความชราภาพแบบทุติยภูมิ (Secondary aging)

2. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องเผชิญกับบทบาทที่เปลี่ยนแปลงในสังคม ทั้งด้านสถานภาพในครอบครัว ลักษณะการประกอบอาชีพ การเกษียณอายุและอาจต้องหาช่องทางสร้างรายได้ใหม่

3. ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข โดยการปรับตัวของผู้สูงอายุต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเปลี่ยนแปลง แบบแผนการดำรงชีวิต การรักษาสุขภาพร่างกาย และการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ

Decker (1980, อ้างถึงใน อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551) และสุรกุล เจนอบรม (2541) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นผู้สูงอายุ ไว้อย่างสอดคล้องกันใน 4 ลักษณะคือ

1. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากอายุจริงที่ปรากฏ (Chronological aging) ความสูงอายุดำเนินไปเป็นไปตามอายุขัยของมนุษย์ หรืออีกนัยหนึ่งคือการพิจารณาตามเงื่อนไขของกฎหมาย ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวทางปฏิบัติของแต่ละสังคมที่ส่วนใหญ่มักใช้อายุเป็นเกณฑ์ เช่น เกณฑ์อายุ 60 ปี โดยดูตั้งแต่ปีที่เกิดนับเป็นจำนวนปีหรืออายุที่ปรากฏจริงๆ โดยไม่นำเอาเรื่องสุขภาพความสามารถหรือความรู้ทางสติปัญญา บทบาททางสังคม ฯลฯ เข้ามาเกี่ยวข้อง

2. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย (Biological aging) ความเป็นผู้สูงอายุตามเกณฑ์นี้ พิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่เกิดขึ้น เช่น ผมเริ่มขาว ผิวหนังเหี่ยวย่นตกรู รอยตีนตา คิ้วเริ่มล้าน ฯลฯ ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายนี้จะเพิ่มมากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

3. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ (Psychological aging) ซึ่งนับรวมไปถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญาด้วย เช่น ระบบความจำเปลี่ยนไป การเรียนรู้เริ่มลดถอยลง ตลอดจนบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่แสดงออกอย่างเห็นได้ชัดเจน เช่น อารมณ์น้อย ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเอง ฯลฯ

4. พิจารณาความเป็นผู้สูงอายุจากลักษณะการเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคม (Social aging) ความเป็นผู้สูงอายุตามเกณฑ์นี้เห็นได้จากบทบาทหน้าที่ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ซึ่งอาจเพิ่มขึ้นหรือน้อยลง รวมไปถึงความรับผิดชอบในการทำงานและบทบาททางสังคมอื่นๆ ด้วย โดย Decker (1980, อ้างถึงในอุบลรัตน์ เพ็งสถิต, 2551) เน้นว่า ผู้ที่มีอายุมากขึ้นมักจะเป็นผู้ที่มีสภาพทางสังคมกว้างขวางขึ้น

สำหรับคำที่ใช้เรียกผู้ที่มีลักษณะของความสูงอายุหรือชราภาพในภาษาไทยมีอยู่หลายคำมาก ตัวอย่างเช่น คนแก่ คนชรา ผู้สูงวัย ผู้สูงอายุ ผู้เฒ่าผู้แก่ ผู้หลักผู้ใหญ่ ราษฎรอาวุโส วัยทอง ฯลฯ ซึ่งแต่ละคำมีที่มาที่ไปและมีความหมายโดยนัยแตกต่างกัน (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) จนกระทั่งปีพ.ศ. 2506 ในการประชุมคณะผู้อาวุโส พล.ต.ต. อรรถสิทธิ์ สิริสุนทร ได้บัญญัติคำว่า “ผู้สูงอายุ” ขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Elderly” (สุพัตรา สุภาพ, 2540; กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) เนื่องจากที่ประชุมฯ เห็นว่า ยังไม่มีการนิยามหรือกำหนดเกณฑ์ความหนุ่มหรือความชราอย่างแน่ชัด รวมทั้งไม่สมควรใช้คำว่า ผู้ชรา ซึ่งตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายว่า แก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม เพราะให้ความรู้สึกหดหู่และเป็นความหมายในด้านลบเท่านั้น ที่ประชุมฯ จึงให้ใช้คำว่า ผู้สูงอายุ ตั้งแต่นั้นมา โดยกำหนดให้หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความเสื่อมของร่างกายตามสภาพ มีกำลังถดถอย เชื่องช้า หรือเป็นผู้ที่มีโรคสมควรจะได้รับการช่วยเหลืออุปการะ (สุพัตรา สุภาพ, 2540)

การกำหนดความหมายของการเป็นผู้สูงอายุนั้น ปัจจุบันมักจะใช้อายุเป็นเกณฑ์ซึ่งก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ จึงเป็นการยากที่จะทำให้มีการยอมรับตรงกันได้ในทุกๆ ประเทศ เช่น บางประเทศกำหนดว่าผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ขณะที่บางประเทศกำหนดไว้ที่ 65 ปี หรือ 70 ปี และแต่ละประเทศก็มักจะใช้ตัวเลขเดียวกันนี้เป็นเกณฑ์อายุที่ใช้กำหนดการเกษียณจากการทำงาน (สุรกุล เจนอบรม, 2541) อย่างไรก็ตามการเป็นผู้สูงอายุในแต่ละประเทศที่แตกต่างกันไป นอกจากจะพิจารณาจากเกณฑ์อายุปลดเกษียณแล้ว ยังอาจพิจารณาจากอายุเฉลี่ยของประชากรประกอบด้วยยกตัวอย่างเช่น ในประเทศกำลังพัฒนา ดังเช่น ประเทศไทย อายุ

เฉลี่ยของประชากรเพศหญิงจะอยู่ที่ประมาณ 75 ปี และเพศชาย 70 ปี ซึ่งนับเป็นอายุเฉลี่ยที่ต่ำกว่าเกณฑ์ของประชากรในประเทศที่พัฒนาแล้ว ตัวอย่างเช่น อายุเฉลี่ยของคนญี่ปุ่น ประชากรจะมีอายุเฉลี่ยที่ 85 ปีขึ้นไป เป็นต้น ดังนั้นการล่องเข้าสู่วัยชราภาพของผู้สูงอายุไทยจึงน่าจะเร็วกว่าของประเทศตะวันตกด้วย (เพ็ญแข ประจวบปัจฉิม, 2549, อ้างถึงใน เอกพล จันทรสถิตย์พร, 2551)

ดังนั้นเพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ในการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing) ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การสหประชาชาติ ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย เมื่อปี พ.ศ. 2525 จึงกำหนดให้ ผู้สูงอายุ (Elderly) หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553)

สำหรับประเทศไทย ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง, 2553) ซึ่งตรงกับเกณฑ์ที่ใช้ในการเกษียณอายุราชการของประเทศไทย ด้วย (สุรกุล เชนอบรม, 2541)

สำนักงานสถิติแห่งชาติก็ได้กำหนดให้ประชากรสูงอายุของไทย หมายถึง ผู้ที่มีสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปเช่นเดียวกัน เพื่อเป็นข้อกำหนดในการจัดทำข้อมูลสถิติประชากรและรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย (วิพรรณ ประจวบเหมาะ และศิริวรรณ ศิริบุญ, 2553; สสช., 2553)

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกณฑ์อายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและการเกษียณอายุของไทยนั้น ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจว่า ปัจจุบันได้มีนักวิชาการและนักประชากรศาสตร์หลายท่านที่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การกำหนดอายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและอายุเกษียณไว้ที่ 60 ปีนั้น อาจไม่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทยในปัจจุบัน ที่อายุเฉลี่ยของคนยืนยาวขึ้น (วรชัย ทองไทย, 2549; มนสิการ กาญจนะจิตรา, สุภรต์ จรัสสิทธิ และชัชฎิยา กาญจนะจิตรา, 2555) ประกอบกับความเป็นจริงที่ว่า ประชากรกลุ่มอายุ 60 – 64 ปี ยังคงมีสัดส่วนผู้ทำงานอยู่สูงถึง 2 ใน 3 และมีเพียง 1 ใน 4 เท่านั้นที่ไม่ทำงานด้วยสาเหตุชราภาพหรือเจ็บป่วย (วรชัย ทองไทย, 2549) และผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนอายุ 50-60 ปี พบว่า ยังคงต้องการทำงานหลังเกษียณ (สมรักษ์ รักษาทรัพย์, ถวิล นิลใบ และนงนุช อินทวิเศษ, 2551, อ้างถึงใน มนสิการ กาญจนะจิตรา และคณะ, 2555) ย่อมแสดงถึงศักยภาพและความต้องการของผู้สูงอายุในวัยนี้ที่ยังไม่คิดว่าตนเองอยู่ในวัยชรา และยังคงต้องการที่จะทำงานอยู่ โดย วรชัย ทองไทย (2549) ได้เสนอแนวทางไว้ว่า ในอนาคตประเทศไทยควรเลื่อนอายุเริ่มต้นของการเป็นผู้สูงอายุและอายุเกษียณออกไปเป็น 65 ปี เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนประชากรวัยแรงงานและอัตราส่วนการ

พึงพิงวัยแรงงานของผู้สูงอายุที่สูงขึ้น ทั้งยังจะช่วยปรับทัศนคติของสังคมที่มีต่อผู้สูงอายุ ช่วยลดอคติแห่งวัย และเปลี่ยนบทบาทของผู้สูงอายุให้มีความหมายต่อสังคมมากขึ้น (มนสิการ กาญจนะจิตรา และคณะ, 2555)

การกำหนดนิยามของคำว่า ผู้สูงอายุ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าโดยส่วนใหญ่สอดคล้องกันคือ ผู้วิจัยมักจะกำหนดเกณฑ์ความเป็นผู้สูงอายุไว้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป อาทิ งานวิจัยด้านการศึกษาของพรเทพ มนตร์วีชรินทร์ (2547) เอกพล จันท์สถิตยพร (2551) และอรอำไพ บุรานนท์ (2554) งานวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุขของนิรมล อินทฤทธิ์ (2547) และพิศุทธิภา เมธิกุล (2554) งานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ของกฤษณา บุรณพงศ์ (2540) และเพ็ญนรินทร์ สารทจำเริญ (2549) งานวิจัยด้านเศรษฐศาสตร์ของณัฐพงษ์ พบสมัย (2551) และงานวิจัยด้านการสื่อสารของ อรวรรณ ศิริสวัสดิ์ (2543) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการกำหนดช่วงอายุของความเป็นผู้สูงอายุนี้อาจกำหนดให้มากหรือน้อยกว่า 60 ปีก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสังคม (เอกพล จันท์สถิตยพร, 2551) นอกจากนี้การใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการกำหนดความเป็นผู้สูงอายุนั้นอาจไม่ตรงตามความเป็นจริงทางกายภาพหรือความสามารถของร่างกาย เพราะบางคนแม้จะอายุไม่ถึง 60 ปี ก็อาจดูทรุดโทรม เพราะสุขภาพไม่ดี ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนที่เข้าสู่ 60 ปีแล้ว กลับยังดูหนุ่มเพราะออกกำลังกายและทำจิตใจให้แจ่มใสอยู่เสมอ ดังนั้นอายุจึงไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ชัดเจน เป็นเพียงแค่แนวทางในการจำแนกว่าบุคคลใดสมควรเป็นผู้สูงอายุแล้วเท่านั้น (จันทนา จิรกาญจน์ไพศาล, 2545)

สำหรับบริบทของการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุไว้ที่ 50 ปี ขึ้นไป ซึ่งเลื่อนจากเกณฑ์โดยทั่วไปที่กำหนดให้เป็นผู้สูงอายุหรือผู้เกษียณเมื่ออายุ 60 ปี เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 50-60 ปี แม้อยู่ในวัยทำงาน แต่ก็ยังเป็นวัยที่ไม่ได้เกิดมาในยุคของคอมพิวเตอร์ บางท่านจึงไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ การมาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อให้ตนเองสามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นกิจกรรมอดิเรกและเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารได้ในช่วงหลังเกษียณต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุในงานวิจัยที่ศึกษาผู้สูงอายุที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์จากชมรม OPY Club ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งกำหนดไว้ที่ 45 ปี ตามคุณสมบัติของผู้สมัครที่ชมรม OPY Club กำหนดไว้ ฉัฐฐา ภาวะตะศิลาปิน (2544) ได้อธิบายเหตุผลไว้ว่า ผู้ที่มีอายุ 45 - 60 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยทำงานก็สามารถเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ อีกทั้งยังเป็นการเตรียม

ความพร้อมก่อนที่ตนเองจะเกษียณอายุหรือเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างสมบูรณ์ ขณะที่ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเกษียณจากการทำงานแล้ว ส่วนใหญ่ก็จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ในสังคมออนไลน์ (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546)

#### 4.1.2 การแบ่งกลุ่มของผู้สูงอายุ

แม้ว่าในกลุ่มผู้สูงอายุจะมีลักษณะบางอย่างที่เป็นสากลร่วมกัน เช่น อายุที่มากขึ้น ความเสื่อมถอยของร่างกาย ฯลฯ แต่ทว่าในท่ามกลางจุดรวมดังกล่าว ก็ยังมีความแตกต่างหลากหลายที่ดำรงอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุ เริ่มตั้งแต่การกำหนดว่าอายุเท่าไรจึงจะถือว่าเป็น “คนแก่” นอกจากนั้น ก็ยังมีตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความหลากหลายของผู้สูงอายุที่อาจมาจากภูมิหลังด้านประชากร เช่น เพศ สถานะทางเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสังคม การสนับสนุนของครอบครัว ฯลฯ ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้จัดแบ่งเพื่อจำแนกแยกแยะความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุโดยใช้เกณฑ์แบบต่างๆ ดังนี้

##### การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้อายุเป็นเกณฑ์

ที่การประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing) เมื่อปี พ.ศ. 2525 แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุตอนต้น คือ บุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย คือ บุคคลที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2553)

วิพรรณ ประจวบเหมาะ และศิริวรรณ ศิริบุญ (2553) ได้จำแนกกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์อายุ พร้อมรายงานข้อมูลร้อยละของประชากรสูงอายุจำแนกตามกลุ่มอายุในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 ไว้ดังนี้

1. กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น อายุระหว่างอายุ 60-69 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 57.6 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด
2. กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง อายุระหว่าง 70-79 ปี มีสัดส่วนร้อยละ 32.3 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด
3. กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนร้อยละ 10 ของประชากรผู้สูงอายุทั้งหมด

### การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้นบุคลิกภาพและการปรับตัวเป็นเกณฑ์

Nuegarten (1968, อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) กล่าวถึงบุคลิกภาพและการปรับตัวของผู้สูงอายุไว้ 8 ประเภทดังนี้

- 1) Reorganizer เป็นพวกหากิจกรรมใหม่ๆมาทำเพื่อมาแทนที่กิจกรรมที่สูญเสียไป
- 2) Focusal เป็นพวกช่างเลือกในการทำกิจกรรม พวกนี้จะหยุดทำกิจกรรมบางอย่าง ในขณะที่เดียวกันก็จะพิถีพิถันในการเลือกที่จะเลือกทำกิจกรรมใหม่
- 3) Disengaged เป็นพวกที่ดึงตัวเองออกมาจากบทบาทความรับผิดชอบที่มีอยู่เดิมโดยสมัครใจ
- 4) Holding-on พวกที่พยายามจะอยู่ใกล้ชิดกับคนวัยกลางคน
- 5) Constricted เป็นพวกที่พยายามจะปิดตัวเองจากโลกภายนอกมากขึ้นเรื่อยๆ
- 6) Succorance-seeking เป็นพวกที่มีความพอใจในชีวิตตนเองตราบเท่าที่ยังสามารถหาคนที่เป็นที่พึ่งพาได้ พวกนี้ต้องการคนมาช่วยดูแลและเอาใจใส่
- 7) Apathetic เป็นพวกที่ดึงตัวเองออกมา จะหยุดคิดหรือหมดหวังในชีวิตค่อนข้างเร็ว ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงความเชื่อแบบทำร้ายตนเองว่า ตนเองไม่สามารถที่จะจัดการสิ่งแวดล้อมของตนได้
- 8) Disorganized เป็นพวกที่มีกิจกรรมต่างๆ น้อยและมีสภาพจิตใจไม่ปรกติ

### การจัดแบ่งผู้สูงอายุโดยใช้ศักยภาพของผู้สูงอายุเป็นเกณฑ์

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548) จำแนกกลุ่มวัยสูงอายุ ออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้ศักยภาพของผู้สูงอายุเป็นเกณฑ์ ได้แก่

1. กลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (Active Aging) เป็นผู้สูงอายุวัยต้น (Young Old) อายุ 60-69 ปี มีรายได้พอเพียงต่อการพึ่งตนเอง ไม่ยากจน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ในกลุ่มนี้จะต้องเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง การเพิ่มช่องทางในการทำงานตามความสมัครใจ โดยการขยายอายุการทำงาน การส่งเสริมอาชีพภายหลังเกษียณอายุ การเปิดโอกาสให้ถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาแก่คนรุ่นหลัง รวมทั้งการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ช่วยเหลือผู้สูงอายุกลุ่มที่ประสบปัญหาให้กลับมาใช้ชีวิตได้ปกติสุข
2. กลุ่มที่พอช่วยเหลือตนเองได้ (Independent Living for Elderly) แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาสังคมส่วนรวม จะต้องเน้นการสร้างเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดี การสร้างหลักประกันรายได้อย่างต่อเนื่องตามความสมัครใจ เช่น การส่งเสริมอาชีพที่หลากหลายตามความต้องการ



และเหมาะสมกับวัย รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมการใช้จ่ายที่เหมาะสมและการบริหารจัดการเงินออมอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

3. กลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือ (Disabled Elderly) ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่อยู่ในภาคเกษตรและผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ยากจน ขาดคนเลี้ยงดู หรือประสบปัญหาต่างๆ เช่น พิกการ ทูพพลภาพ ถูกทำร้าย เป็นต้น ถือเป็นกลุ่มที่ต้องการได้รับการดูแลจากครอบครัว สังคม จะต้องมีการเข้าไปช่วยเหลือโดยตรง ด้วยการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ให้ทั่วถึง เช่น ระบบการดูแลระยะยาว (Long Term Care) ด้านสุขภาพและสังคมอย่างเป็นองค์รวม ตั้งแต่บริการขั้นพื้นฐานในชุมชน บริการรักษาผู้ป่วยเรื้อรัง การส่งต่อที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วควบคู่ไปกับการดูแลผ่านครอบครัว เช่น การใช้มาตรการทางภาษี ให้เงินอุดหนุน รวมทั้งการดูแลผ่านชุมชน เช่น การจัดสวัสดิการชุมชน อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ รวมกลุ่มผู้สูงอายุเพื่อประกอบอาชีพ เป็นต้น

### การเปลี่ยนแปลงในวัยสูงอายุ

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงหลักเกณฑ์ในการระบุว่าบุคคลใดได้เข้าสู่ความเป็นผู้สูงอายุ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหลายด้าน การทำความเข้าใจในภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในผู้สูงอายุและผลที่ตามมาจะช่วยให้ทราบถึงแนวทางและวิธีการช่วยเหลือและส่งเสริมผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุได้ 4 ด้านหลักๆ คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง (สุรกุล เจนอบรม, 2541; อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551) ได้ดังนี้

#### 1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย (Physiological Changes)

ในผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายในลักษณะของการเสื่อมถอยอย่างเห็นได้ชัดเจน ทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านองค์ประกอบหรือโครงสร้างของร่างกายและความสามารถในการทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย รวมถึงความเจ็บป่วยต่างๆ โดยความเสื่อมจะเกิดขึ้นกับบุคคลไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับกรรมพันธุ์ เพศ อาชีพ การดูแลสุขภาพ อาหาร สิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวผู้สูงอายุ (วิไลวรรณ ทองเจริญ, 2545)

1.1 การเปลี่ยนแปลงของลักษณะทางร่างกาย เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะพบว่าน้ำหนักตัวและส่วนสูงจะค่อยๆ ลดลง กระดูกจะมีลักษณะพรุน เพราะบาง แดกหักง่ายเนื่องจากกระดูกของ

ผู้สูงอายุจะมีแคลเซียมน้อยลง ผิวหนังขาดความเต่งตึง เหี่ยวยุ่น และหยาบเนื่องจากน้ำมันใต้ผิวหนังและเลือดที่มาหล่อเลี้ยงน้อยลง ผมหงอกและหลุดร่วงมากขึ้นทำให้บางคนศีรษะล้านหรือผมบางลง รูปปากเปลี่ยนตามโครงสร้างของฟันที่หลุดร่วงไปเรื่อยๆ ตาเริ่มขุ่นมัว ฝ้าพาง เปลือกตาเหี่ยวยุ่น แก้มยุ่นห้อยหรือบางคนแก้มตอบลง

1.2 การเปลี่ยนแปลงของระบบประสาทและอวัยวะรับสัมผัส ระบบประสาทอัตโนมัติที่ควบคุมการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายเสื่อมสภาพ ทำให้อวัยวะต่างๆ อาทิ อัตราการเต้นของหัวใจ การปรับอุณหภูมิ การหายใจ การย่อยอาหาร การขับถ่ายของเสียทำงานอย่างเชื่องช้าและอ่อนแรงลง ระบบประสาทส่วนกลาง พบว่าเซลล์สมองจะหดเล็กลงและไขสันหลังเสื่อมสภาพ ส่งผลต่อความจำ การเรียนรู้สิ่งใหม่ อาการมือสั่น และอาจเกิดอาการทางจิต ในส่วนของอวัยวะรับความรู้สึกทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส จะมีการทำงานที่เสื่อมถอยลงอย่างชัดเจน

- การมองเห็น เมื่ออายุมากขึ้นดวงตาจะเป็นอวัยวะรับสัมผัสที่เสื่อมเร็วที่สุด เมื่ออายุประมาณ 40 ปีขึ้นไปกล้ามเนื้อของลูกตาจะอ่อนแอลงทำให้มีปัญหาในการจับภาพต่างๆ มองเห็นไม่ชัดเจนแคว่ การรับรู้สีต่างๆ จะเปลี่ยนไป ความสามารถในการปรับสายตาให้เข้ากับแสงที่สว่างหรือความมืดได้ช้าลง รวมทั้งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงความลึกของลูกตาทำให้เกิดภาวะสายตาเปลี่ยน การมองเห็นผิดปกติต้องใส่แว่นสายตาช่วย ต่อมน้ำตาหยุดทำงานทำให้ตาแห้งง่ายและผู้สูงอายุมักเป็นต้อกระจกทำให้ต้องการแสงสว่างมากกว่าปกติ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้สูงอายุ 65 ปี จะมีความสามารถในการมองเห็นภาพอยู่ที่ 20-70% เท่านั้น

- การได้ยิน ประมาณ 80% ของบุคคลจะเริ่มสูญเสียการได้ยินเมื่ออายุ 45 ปีขึ้นไป (Olsho et al., อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541) และเมื่ออายุ 60 ปีไปแล้ว แก้วหูจะเสื่อมลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การได้ยินระดับเสียงสูงลดลง ผู้สูงอายุบางรายจึงไม่ได้ยินเสียงกริ่ง เสียงโทรศัพท์ ขอบฟังกดนตรีที่มีเสียงทุ้ม และมักเปิดวิทยุหรือโทรทัศน์เสียงดังมากขึ้น จากนั้นจะค่อยๆ สูญเสียความได้ยินไปเรื่อยๆ จนเมื่อถึงอายุ 80 ปี ความเข้าใจในคำสนทนาจะขาดหายไปถึง 25% (Feldman & Reger, 1967 อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541)

- การได้กลิ่น ความสามารถในการแยกแยะกลิ่นจะเริ่มเสื่อมถอยเมื่ออายุ 60 ปี โดยความไวของรับกลิ่นจะลดลงเรื่อยๆ ตามอายุที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามการรับกลิ่นเป็นประสาทสัมผัสที่เสื่อมช้ากว่าอวัยวะอื่น ทำให้ผู้สูงอายุใช้การได้กลิ่นอาหารช่วยในการรับรู้รสชาติ

- การลิ้มรส ปลายประสาทของการรับรสในลิ้นเสื่อมลงทำให้การรับรู้รสเปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุจึงมักต้องการอาหารรสจัดเพื่อให้ได้รสของอาหารเหมือนที่ตนเคยชอบ

- การสัมผัสทางกายและการเคลื่อนไหวทรงตัว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีความบกพร่องในการรับรู้ความรู้สึกเจ็บปวด ทำให้ทนต่อความเจ็บปวดโดยเฉพาะทางผิวหนังได้มากขึ้นกว่าวัยอื่นๆ หรือบางคนอาจไม่มีความเจ็บปวดจากภาวะความผิดปกติในร่างกายเลย ส่วนสัมผัสทางอุณหภูมินั้นผู้สูงอายุมักจะทนต่อสภาพอากาศหนาวหรือร้อนจัดได้น้อย เพราะอัตราการเผาผลาญพลังงานเพื่อสร้างความอบอุ่นลดลง และรัฐชุมชนและต่อมเหงื่อเสื่อมสภาพ กล้ามเนื้อและเอ็นจะมีความสามารถน้อยลง ทำให้หยิบจับสิ่งของได้ช้า มือสั่น หกล้มง่าย นอกจากนี้ผู้สูงอายุมักมีภาวะหูชั้นในเสื่อมส่งผลต่อการทรงตัว ทำให้เวียนศีรษะและเป็นลมได้ง่าย

1.3 การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่น่าสนใจอันเกิดจากความเสื่อมถอยของร่างกาย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านพลังกำลังของผู้สูงอายุมักจะลดลงและต้องการเวลาพักเหนื่อยมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานและการปฏิบัติภารกิจต่างๆ การนอนของผู้สูงอายุจะเปลี่ยนแปลงไป ช่วงเวลาการนอนจะสั้น ตื่นง่าย หลับยาก และชอบหลับระยะเวลาดสั้นๆ ในตอนกลางวัน อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุมีความต้องการช่วงการนอนลดลงด้วย นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายยังก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพตามมา เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือโรคประจำตัวผู้สูงอายุ

## 2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม (Social Changes)

สุรกุล เชนอบรม (2541) ได้สรุปการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญไว้ดังนี้

2.1 การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางสังคม เนื่องจากข้อจำกัดทางร่างกายทำให้ภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมของผู้สูงอายุลดลง และการเกษียณอายุทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างเฉียบพลัน ขาดการติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน (อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551) รวมทั้งบทบาทในครอบครัว จากเดิมที่เคยเป็นหัวหน้าและผู้หาเลี้ยงครอบครัว ต้องเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้พึ่งพาอาศัย การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกสูญเสียอำนาจและบทบาทของตนเอง เกิดความรู้สึกว่าตนเองด้อยค่าลงและเป็นภาระ

2.2 การถูกทอดทิ้ง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมสมัยใหม่และรูปแบบครอบครัวเดี่ยวแทนที่ครอบครัวแบบดั้งเดิมที่เคยอยู่ร่วมกันพร้อมหน้าหลายรุ่นวัย ทำให้ผู้สูงอายุซึ่งไม่มีบทบาททางเศรษฐกิจไม่ได้ประกอบอาชีพแล้วมักถูกทอดทิ้งให้อยู่ตามลำพัง เกิดความรู้สึกเหงา ว่าเหวขาดสัมพันธ์ภาพกับบุคคลภายในครอบครัว

2.3 การเสื่อมความเคารพ ในอดีตสังคมจะให้ความเคารพนับถือผู้สูงอายุในฐานะที่เป็นผู้มากประสบการณ์และเป็นผู้คอยแนะนำสั่งสอนมากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งค่านิยมในสังคม

เปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุถูกมองว่าเป็นผู้ที่มีความคิดล้าหลัง ไม่ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งปัญหาช่องว่างระหว่างวัย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับการยอมรับนับถือและความเคารพจากบุตรหลานหรือบุคคลรอบข้างในสังคม

### 3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ (Psychological Changes)

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายและสังคมมีอิทธิพลต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ และจะเป็นอุปสรรคต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ผู้สูงอายุจะแสดงบุคลิกภาพออกมาตามประสบการณ์ที่สั่งสมมาตลอดชีวิตและตามสภาพจิตใจของแต่ละคน (อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีลักษณะทางจิตใจที่เด่นชัด คือ การยึดติดอยู่กับความคิดและเหตุผลของตนเอง (พิศุทธิภา เมธิกุล, 2554) รวมทั้งเป็นช่วงอายุที่ต้องเผชิญกับความสูญเสียต่างๆ ได้แก่ การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การสูญเสียสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การสูญเสียสัมพันธภาพในครอบครัว และการไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางเพศ (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

ผู้สูงอายุที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหากปรับตัวได้ดีและสังคมรอบข้างช่วยเหลือ เช่น ให้กำลังใจ ให้การยอมรับนับถือ ผู้สูงอายุก็จะมีภาวะทางจิตใจที่ดี พฤติกรรมการแสดงออกจะเป็นไปในทางพึงพอใจ อารมณ์ดี และแสวงหาความสงบ ในทางตรงกันข้ามหากผู้สูงอายุไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย สังคม และการสูญเสียต่างๆ ได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจ อันก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสดงออกทางอารมณ์ต่างๆ เหล่านี้ (อุบลรัตน์ เฟิงสถิต, 2551)

3.1 อารมณ์กลัวและกังวลใจ ผู้สูงอายุแต่ละคนก็จะมีอารมณ์กลัวและกังวลในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป ได้แก่ กลัวความตาย กลัวและกังวลใจต่อการด้อยความสามารถอันจะทำให้เกิดความเศร้าซึม เสียใจ รู้สึกด้อยค่า กลัวช่วยเหลือตนเองไม่ได้และกังวลต่อพฤติกรรมงกๆ เงิ่นๆ กลัวว่าจะต้องอยู่ตามลำพังกังวลว่าลูกหลานจะไม่เอาใจใส่ กลัวว่าจะไม่ได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น

3.2 อารมณ์โกรธ เกิดขึ้นได้หลายสาเหตุหลายกรณี เช่น เกิดขึ้นเมื่อผู้สูงอายุรู้สึกว่าตัวเองถูกทอดทิ้ง รู้สึกว่าตนเองไร้ค่าในสายตาคนอื่น ทำให้ผิดหวังไม่พอใจกับการกระทำของคนรอบข้าง จึงแสดงพฤติกรรม หงุดหงิด จู้จี้ขี้บ่น โกรธแค้น

3.3 อารมณ์ซึมเศร้า เกิดขึ้นต่อเนื่องจากอารมณ์กลัวและกังวลใจ ส่งผลให้ร่างกายอ่อนเพลีย เครียด นอนไม่หลับ ขาดการดูแลใส่ใจตนเอง เบื่อหน่ายชีวิต ผิดหวังเสียใจ บางรายที่รุนแรงอาจถึงขั้นทำร้ายตนเองหรือฆ่าตัวตายได้

3.4 อารมณืหวาดระแวงไม่ไว้ใจผู้อื่น เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านจิตใจ เกรงกลัวผู้อื่นรอบข้าง กลัวว่าจะถูกทำร้าย กลั่นแกล้ง หรือถูกขโมยทรัพย์สินสมบัติ

นอกจากการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ด้านหลักที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยพบว่ายังมีการเปลี่ยนแปลงอีกด้านหนึ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนในผู้สูงอายุส่วนใหญ่ นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง จากการศึกษาจากหนังสือและเอกสารวิชาการต่างๆ ผู้วิจัยพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่จะอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและสมองไว้เป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายหรือจิตใจ แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมองหรือความจำถือเป็นข้อจำกัดสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ดังนั้นในการวิจัยเกี่ยวกับการสอนความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงควรมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงนี้ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิธีการและกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมที่จะช่วยแก้ปัญหาด้านสติปัญญาและความจำให้กับผู้สูงอายุได้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง และกำหนดให้เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านที่ 4 ที่พบได้อย่างชัดเจนในวัยสูงอายุ

#### 4. การเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง

การเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญา การเรียนรู้ และความจำ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและจิตใจ เริ่มต้นจากเซลล์สมองในร่างกายผู้สูงอายุ ซึ่งจะหดเล็กลง ส่งผลต่อความจำและการเรียนรู้สิ่งใหม่ โดยความจำในเหตุการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุจะเสื่อมลง แต่ความจำในอดีตจะคงเดิมและยังจดจำได้ดี การประสานงานระหว่างประสาทสัมผัสกับความคิดเชิงซ้ำ (อัมพร โอตระกุล, ม.ป.ป., อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2534) ผู้สูงอายุที่มีสติปัญญาสูง ความรู้ดี สติปัญญาจะเสื่อมลงน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีสติปัญญาต่ำ นอกจากนี้ยังขึ้นกับสภาพร่างกายและการกระตุ้นจากสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยผู้สูงอายุหลังจากปลดเกษียณแล้วมีการทำงานอยู่ต่อไป ปรากฏว่าการทำงานของสมองยังคงปกติมากกว่าพวกที่ไม่ได้ทำงานอะไร (เชียรศรี วิวิธสิริ, 2527, อ้างถึงในเลิศหญิง หิรัญโร, 2545)

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อรู้ดีว่าสติปัญญาของตนเองเสื่อมถอย ก็มักมีทัศนคติตามมาว่า คนเรายังอายุมากก็ยิ่งแก่เกินกว่าที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้ผู้สูงอายุประมาณความสามารถของตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง และทำให้แรงจูงใจในการเรียนรู้หรือการใช้สมองลดลง นอกจากนี้ความเชื่อถือ

ดังกล่าวยังทำให้สังคมไม่ปล่อยให้ผู้สูงอายุตัดสินใจอะไร ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกว่าคุณไม่เข้าใจ ประโยชน์ เลยทำให้เกิดความเฉื่อยชา ไม่ได้ฝึกสมอง ความจำจึงยิ่งแย่งเรื่อยๆ

#### 4.1.3 ความต้องการของผู้สูงอายุ

ศรีทับทิม พานิชพันธ์ (2534, อ้างถึงใน สายสวาท เกตตราสุวรรณ, 2542) ได้แบ่งความต้องการของผู้สูงอายุออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความต้องการการสนับสนุนจากครอบครัว (Family Support) ผู้สูงอายุเมื่อถูกปล่อยให้ อยู่โดดเดี่ยว หรือแยกตัวอยู่คนเดียว ขาดความมั่นคงทางอารมณ์และทางจิตใจ รวมทั้งทาง เศรษฐกิจ จึงต้องหันไปพึ่งการช่วยเหลือจากบุคคล หรือองค์การสังคมสงเคราะห์ภายนอก ครอบครัว ดังนั้นผู้สูงอายุจึงมีความต้องการสนับสนุนจากครอบครัวดั้งเดิมของตนควบคู่ไปกับการ ช่วยเหลือจากภายนอกครอบครัว ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มอาสาสมัคร องค์การภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือ องค์การภาคเอกชน ทั้งที่เป็นองค์การศาสนาและองค์การที่มีวิชาชีพก็ได้

2. ความต้องการด้านการประกันรายได้ โดยเฉพาะการประกันสังคมประเภทประกันชรา ภาพ เมื่อเข้าสู่วัยชราภาพและเลิกประกอบอาชีพแล้ว จะได้รับบำนาญชราภาพเพื่อช่วยให้สามารถ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและมั่นคงปลอดภัยตามควรแก่สภาพในบั้นปลายของชีวิต ไม่เป็นภาระ ของบุตรหลานและสังคม

3. ความต้องการมีชีวิตร่วมในชุมชน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบางประเภทใน สังคม สังคมจึงควรให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุเหล่านี้ ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้น ให้มีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาตนเอง ในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในการปรับปรุงวัฒนธรรม และในการรักษาสุขภาพ ทั้งทางกายและจิตใจ ให้แข็งแรงอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะลดความพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง ถ้าหากครอบครัวและสังคมได้ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมต่างๆ ในครอบครัวและสังคมแล้ว จะเป็นการช่วย ผู้สูงอายุให้รู้จักพึ่งตนเอง ไม่เป็นภาระแก่สังคมในบั้นปลายของชีวิต

#### 5. ความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ (The Elderly of Social Needs)

5.1 ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวกลุ่มสังคมและสังคม (Sense of Belonging)

5.2 ความต้องการการยอมรับและความเคารพยกย่องนับถือจากบุคคลในครอบครัว และสังคม (Sense of Recognition)

5.3 ความต้องการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในสายตาของสมาชิกในครอบครัวของกลุ่ม ของชุมชน และของสังคม (Sense of Importance)

5.4 ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในครอบครัว ชุมชน และสังคม และสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับลูกหลานในครอบครัวและสังคมได้ (Better Relationships and Adaptation Adjustment)

5.5 ความต้องการการมีโอกาสทำสิ่งที่ตนปรารถนา (Sense of Opportunity)

6. ความต้องการทางกายและจิตใจ (Physical and Psychological Needs) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานที่สุดในชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ธรรมชาติของร่างกายต้องการเพื่อเสริมสร้างร่างกายให้ดำรงอยู่ได้ ความต้องการด้านร่างกายได้แก่ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และการรักษาพยาบาล ส่วนความต้องการด้านจิตใจเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นสัมผัสไม่ได้ แต่รู้สึกได้ อาทิ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) โดยเฉพาะความต้องการด้านที่อยู่อาศัยที่ปลอดภัยปราศจากความวิตกกังวลหวาดกลัว และการมีสุขภาพกายและจิตที่ดี นอกจากนี้ยังมีความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมและครอบครัวความต้องการมีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity Needs) โดยเฉพาะในเรื่องความสำเร็จของการทำงานในบั้นปลายชีวิต

7. ความต้องการทางเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุได้รับการช่วยเหลือทางการเงินจากบุตรหลานของตน เพื่อสะสมไว้ใช้จ่ายในสภาวะที่ตนเองเจ็บป่วย ผู้สูงอายุต้องการให้รัฐช่วยในการจัดหาอาชีพให้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนรายได้ ทั้งนี้เพื่อตนเองจะได้มีบทบาททางเศรษฐกิจคือ ความต้องการที่จะช่วยตนเองเพื่อให้พ้นจากสภาวะความบีบคั้นทางเศรษฐกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้วิจัยอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในวัยสูงอายุไว้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และคณะ, 2525; สมพร เทพสิทธิ, 2526; สุธีรา น้อยจันทร์, 2530; บรรลุ ศิริพานิช และคณะ, 2531; นภาพร ชัยวรรณ และคณะ, 2532; ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, อ้างถึงใน สุมาลี สังข์ศรี, 2540) โดยผู้วิจัยพบว่าในภาพรวมความต้องการของผู้สูงอายุสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการทางด้านจิตใจ และความต้องการทางด้านสังคม นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของผู้สูงอายุอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ลำดับแรกคือ ปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค จากนั้นจึงจะมุ่งตอบสนองความต้องการในลำดับสูงขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของ Maslow (1943, อ้างถึงใน Solomon, 2011) ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวคิดทางจิตวิทยามากมายในหลาย ๆ เรื่อง และเป็นพื้นฐานแนวคิดเรื่องความต้องการให้กับนักคิดอื่น ๆ อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการของผู้สูงอายุ (เอกพล จันทร์สถิตพร, 2551) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปความต้องการของ

บุคคลในวัยสูงอายุตามแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านเชื่อมโยงกับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทั้ง 5 ลำดับขั้น (วิบูลย์ จุง, 2550; ชูชัย สมितिไกร, 2553) ได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัย 4 ที่เพียงพอ สุขภาพพลานามัยที่ดี ที่อยู่อาศัยที่ถูกสุขลักษณะ การพักผ่อนที่เพียงพอเหมาะสม การส่งเสริมสุขภาพและการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึง

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety) สำหรับผู้สูงอายุสิ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ การปกป้องดูแลจากบุตรหลาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประกันภัยต่างๆ การประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ เงินบำนาญ หรือสวัสดิการผู้สูงอายุเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการเป็นส่วนหนึ่ง (Belongingness) ผู้สูงอายุย่อมต้องการมีปฏิสัมพันธ์และเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวหรือสังคม ต้องการความรักความอบอุ่น การดูแลเอาใจใส่จากบุคคลในครอบครัว และมีมิตรภาพจากเพื่อน ชุมชน และสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Ego needs) ผู้สูงอายุต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือและความเคารพจากบุคคลอื่นในความเป็นตัวตนของตนเอง ต้องการมีสถานภาพทางสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง รวมทั้งยังต้องการการยกย่องจากสังคมว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น

5. ความต้องการบรรลุความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization) หรือการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพผู้สูงอายุเป็นวัยที่ผ่านประสบการณ์มามากและยาวนาน ความต้องการสูงสุดในชีวิตของผู้สูงอายุคือความสำเร็จในสิ่งทำทนายที่ได้มาจากความสามารถและศักยภาพของตนอย่างเต็มที่

Knowles (1980, อ้างถึงใน เอกพล จันทรสถิตพร, 2551) ได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของ Maslow และ Houle มาขยายเพื่อนำมาใช้ในการจัดการศึกษาให้ผู้ใหญ่ซึ่งรวมถึงผู้สูงอายุด้วย โดย Knowles ได้เน้นความต้องการทางการศึกษาไว้เป็นหนึ่งในความต้องการของบุคคลที่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

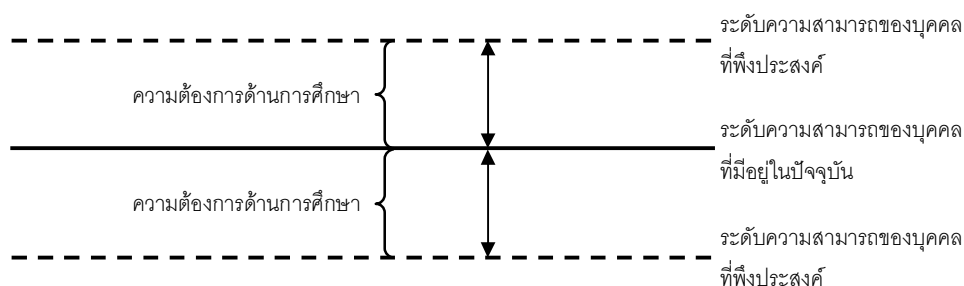
1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ได้แก่ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการทางการเจริญเติบโต ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการประสบการณ์ใหม่ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น

2. ความต้องการทางการศึกษา (Education Needs) เป็นผลมาจากแรงกระตุ้นของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ร่วมกับสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลต้องการเรียนรู้ในบางสิ่ง



บางอย่างที่ตนเองขาดแคลนเพื่อให้ตนเองดีขึ้น ดังนั้นความต้องการด้านการศึกษาคือช่องว่างระหว่างระดับความสามารถของบุคคล (Level of Competencies) ในปัจจุบันกับระดับที่พึงประสงค์ที่อยากจะให้มีในอนาคต (พรเทพ มนต์วีชรินทร์, 2547)

ภาพที่ 2.4 แนวคิดความต้องการทางการศึกษาด้านการศึกษาของ Knowles



ที่มา: Knowles (1980) อ้างถึงใน เอกพล จันทรสถิตพร. (2551). *การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Birren (1997) ได้อธิบายถึงความต้องการทางการศึกษา (Educational Needs) ของผู้สูงอายุไว้ว่าประกอบด้วย 3 ด้านสำคัญ คือ

1. ความต้องการความรู้ที่จะระงับความต้องการให้บรรเทาเบาบางลง (Alleviation Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อบรรลุความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งที่เป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต เช่น การรู้หนังสือ การได้รับบริการต่าง ๆ จากสังคม ชุมชน อาจแบ่งความต้องการเป็นด้านต่าง ๆ เท่าที่จำเป็น

2. ความต้องการความรู้เพื่อยกระดับชีวิตให้ดีขึ้น (Enrichment Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อยกระดับตนเอง เป็นการเรียนรู้เพื่อก่อให้เกิดความสุข เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งที่ไม่เคยรู้เพื่อที่จะได้รู้ โดยมีได้คาดหวังว่าความรู้ที่จำเป็นต้องนำไปใช้ได้หรือไม่ อาจแบ่งเป็นความรู้ด้านการศึกษาในระบบ นอกกระบวน และตามอัธยาศัยในด้านงานอาชีพ โดยใช้การเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น การเรียนในชั้นเรียน การฝึกอบรม หรือ/และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรู้เพื่อป้องกันความเสื่อม (Prevention Needs) หมายถึง ความคาดหวังหรือความปรารถนาที่จะได้ความรู้เพื่อป้องกันความเสื่อมถอยที่จะเกิดขึ้นในชีวิตวัยชรา ไม่ว่าจะเป็นความเสื่อมถอยด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสติปัญญา ด้านสังคมและอารมณ์

จากการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุจากเอกสารและข้อเสนอแนะของนักวิชาการทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการทางด้านการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการบรรลุความต้องการอื่นๆ เช่น การมีความรู้และข้อมูลข่าวสารทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการที่จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในสิ่งที่จำเป็นต่อชีวิตการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต แสดงถึงความสามารถหรือศักยภาพที่มีอยู่ และสร้างการยอมรับจากครอบครัวและบุคคลอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม

#### 4.2 ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในชีวิตของผู้สูงอายุ รวมทั้งความสนใจและลักษณะการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุ (Social Theory of Aging) ซึ่งจะช่วยให้คำตอบเกี่ยวกับผู้สูงอายุในเรื่องวิธีการจัดการตนเองหรือปรับตัว เพื่อให้มีช่วงชีวิตที่ปลายที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งแนวทางหรือสิ่งที่สังคมควรจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) ได้อธิบายทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุที่สำคัญโดยอ้างอิงจากการประมวลของ Nussbaum (2000, อ้างถึงในกาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ดังนี้

##### 4.2.1 ทฤษฎีการแยกตนเอง (Disengagement Theory)

E. Cumming และ W. Henry เป็นผู้นำเสนอทฤษฎีนี้เมื่อปีค.ศ. 1961 โดยกล่าวว่า เป็นเรื่องธรรมดาและหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้สูงอายุในทุกสังคมต้องลดบทบาทของตนเองและบทบาททางสังคมลง เพื่อหลีกเลี่ยงความกดดันและความตึงเครียดโดยการถอนตัวออกจากสังคม โดยมีสาเหตุจาก 2 ด้านด้วยกัน คือ ทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุที่รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถลดลง และทางด้านสังคมที่ผู้สูงอายุต้องหลีกเลี่ยงและเปิดโอกาสให้วัยหนุ่มสาวได้เข้ามาแสดงบทบาทตามความต้องการของสังคมซึ่งต้องการทักษะและแรงงานใหม่ๆ ที่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่

ทฤษฎีการแยกตนเองนี้มีข้อเสนอมที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีกิจกรรมที่จะได้กล่าวถึงต่อไป เพราะไม่เชื่อว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจะช่วยให้ผู้สูงอายุประสบความสำเร็จได้ แต่กลับมองว่าเป็นเรื่องปกติและผู้สูงอายุพึงพอใจที่จะต้องลดบทบาทและแยกตัวเองไปจากสังคมเพื่อแสวงหาความสงบและเวลาว่างส่วนตัว (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

อย่างไรก็ตาม กาญจนา แก้วเทพ และคณะ (2554) เห็นว่า ในความเป็นจริงแล้วกระบวนการแยกตนเองจากสังคมจะทำให้ผู้สูงอายุประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจกันของฝ่ายผู้สูงอายุและสังคม กล่าวคือสังคมต้องไม่สร้างอคติในการรับรู้ว่าคุณภาพทางสังคมของผู้สูงอายุได้ตกต่ำลงเมื่อมีการลดบทบาทหรือแยกตัวเองไปจากสังคมนั้น

#### 4.2.2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

R. Havighurst ได้นำเสนอทฤษฎีนี้จากผลการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับชีวิตในวัยผู้ใหญ่ เมื่อปีค.ศ. 1968 โดยเชื่อว่ากิจกรรมทางสังคมจำเป็นสำหรับทุกวัยรวมถึงผู้สูงอายุด้วย (สุรกุล เจนอบรม, 2541) เนื่องจากข้อค้นพบในการศึกษาที่พบว่า ผู้สูงอายุที่ยังดำเนินชีวิตด้วยความกระฉับกระเฉง (Active) ผ่านการทำกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ จะปรับตัวและประสบความสำเร็จในการเป็นผู้สูงอายุได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่เฉื่อยชาและไม่มียบทบาทหน้าที่ใดๆ ทางสังคมแล้ว ซึ่งข้อสันนิษฐานของทฤษฎีนี้กล่าวตรงกันข้ามกับทฤษฎีการแยกตนเองอย่างสิ้นเชิง

Lemon, Bengtson และ Peterson (1972, อ้างถึงใน สุรกุล เจนอบรม, 2541; กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ขยายความเพิ่มเติมว่า การที่ผู้สูงอายุยังคงมีบทบาทหรือกิจกรรมทางสังคมเท่าที่จะทำได้นั้น จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรักษาภาพพจน์เกี่ยวกับตนเอง (Self-image) ในด้านบวกเอาไว้ได้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังสามารถทดแทนบทบาทที่ต้องสูญเสียไปจากการเกษียณหรือการเป็นหม้ายได้ด้วยการทำกิจกรรมในยามว่างหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มสมาคม หรือชมรมที่ตนเองสนใจ

อย่างไรก็ตามพบความไม่สอดคล้องของความสำเร็จตามทฤษฎีกิจกรรมกับกระบวนการทางสังคมของผู้สูงอายุบางกลุ่ม ในสภาพความเป็นจริงที่ว่า ผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันด้วยปัจจัยหลายอย่าง ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับประสบการณ์ของตนเอง ก็ยังมีผู้สูงอายุอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสุขเมื่อได้อยู่อย่างสงบเรียบง่ายตามลำพัง

#### 4.2.3 ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory)

เมื่อปีค.ศ. 1968 Newgarten และคณะ ได้นำเสนอทฤษฎีที่อธิบายการปรับตัวทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงตามสูตรสำเร็จในทฤษฎีการแยกตนเองและทฤษฎีกิจกรรม ทั้งนี้เพราะความเชื่อที่ว่า ผู้สูงอายุแต่ละคนจะเหมาะกับแบบแผนการดำเนินชีวิตอย่างไร ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ความชื่นชอบ และความสนใจของผู้สูงอายุที่มีการสั่งสมและคงอยู่ต่อเนื่องมาตั้งแต่อดีต (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) หรืออีกนัยหนึ่ง บุคลิกภาพและรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไปในช่วงวัยหนุ่มสาวจะยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตและความพึงพอใจเมื่อบุคคลนั้นอยู่ในวัยสูงอายุ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ดังนั้นความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุตามทฤษฎีนี้จึงอยู่ที่การรู้จักเลือกรูปแบบกิจกรรมที่ตอบสนองหรือสอดคล้องกับบุคลิกภาพของผู้สูงอายุ

#### 4.2.4 ทฤษฎี Socio-emotional Selectivity Theory (SEST)

ผู้นำเสนอทฤษฎีนี้คือ Carstensen เมื่อปีค.ศ. 1991 โดยข้อเสนอหลักของทฤษฎี SEST อธิบายว่า ผู้สูงอายุเลือกที่จะลดการมีปฏิสัมพันธ์แบบทั่วๆ ไปกับกลุ่มคนที่หลากหลายลงไป แต่ทว่า จะรักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์กับการมีปฏิสัมพันธ์ที่ให้ความพึงพอใจมากที่สุด

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานที่ว่า ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้น ผู้สูงอายุจะใช้หลักเรื่องการแลกเปลี่ยนที่คุ้มค่ามาประเมินว่าควรรักษาหรือเพิ่มความสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มใด โดยต้องลงทุนให้น้อยแต่ได้รางวัลตอบแทนที่สูง ยกตัวอย่างเช่น หากผู้สูงอายุประเมินแล้วพบว่า การที่ต้องลงทุนสมัครสมาชิกชมรม ต้องเดินทางไปร่วมกิจกรรม และต้องเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ ซึ่งเป็นการลงทุนที่สูง แต่ความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ในชมรมกลับไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ อาจเพราะภูมิหลังและความสนใจความแตกต่างกัน จึงล้มเลิกที่จะคบกับเพื่อนใหม่หรือคนแปลกหน้า หันมาดำเนินความสัมพันธ์กับเพื่อนเก่าหรือครอบครัวแทน ในทางกลับกันหากผู้สูงอายุห่างเหินหรืออาศัยแยกกับบุตรหลาน ความพยายามสานสัมพันธ์กับบุตรหลานที่มีช่องว่างระหว่างกันมากๆ อาจไม่คุ้มค่าหรือไม่ได้รับความพึงพอใจเท่ากับการเริ่มต้นความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่ในชมรม ผู้สูงอายุที่มีทัศนคติและความสนใจใกล้เคียงกัน เป็นต้น

#### 4.2.5 ทฤษฎี Selective Optimization with Compensation Model

จากความเชื่อของนักวิชาการบางกลุ่มที่ว่า ผู้สูงอายุนั้นก็สามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เหมือนกับวัยอื่นๆ ซึ่งได้รับการต่อยอดมาเป็นทฤษฎี Selective Optimization with

Compensation Model โดย P.B. Baltes และ M.M. Baltes เมื่อปีค.ศ. 1990 ทฤษฎีนี้อธิบายไว้ว่า คนในทุกช่วงอายุรวมทั้งผู้สูงอายุจะมีบางอย่างเป็นข้อเด่น และมีบางอย่างเป็นข้อด้อยหรือข้อจำกัด ดังนั้นในคนทุกวัยรวมทั้งผู้สูงอายุจะมีแนวคิดสำคัญในการปรับตัว 3 แนวคิด คือ การเลือกบางอย่าง (Selective) การทำให้ดีที่สุด (Optimization) และการชดเชยข้อด้อยบางอย่าง (Compensation)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้สูงอายุจะสร้างสมดุลในชีวิตด้วยกระบวนการทางสังคม กล่าวคือ ด้วยข้อจำกัดในช่วงวัยสูงอายุทำให้ไม่อาจทำทุกอย่างได้ดีไปทั้งหมด ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องเลือกทำบางอย่างที่เป็นข้อเด่นหรือทำได้ดี และต้องทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุดเต็มศักยภาพ และหากเห็นว่ายังมีบางอย่างที่บกพร่องไปหรือเป็นข้อด้อย ผู้สูงอายุก็น่าจะหาสิ่งมาชดเชย

Baltes และ Baltes (1990, อ้างถึงใน กาญจนนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) ยังได้อธิบายถึงผู้สูงอายุเพิ่มเติมว่า สังคมต้องไม่เหมารวมผู้สูงอายุปกติว่าเป็นคนป่วย เพราะผู้สูงอายุโดยทั่วไปก็ยังมีความสามารถในการดูแลตนเองและยังมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีศักยภาพเหมาะสมตามวัย และสังคมต้องตระหนักถึงความแตกต่างหลากหลายของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ในความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุยังมีศักยภาพที่อาจถูกเก็บเอาไว้ ไม่สามารถแสดงออกได้ด้วยวิถีชีวิตการทำงานในวัยหนุ่มสาวหรืออคติความสูงอายุดั้งเดิม ดังนั้นสังคมควรเปิดช่องทางให้ผู้สูงอายุได้แสดงศักยภาพของตนเองออกมาผ่านกระบวนการกระตุ้นศักยภาพที่ซ่อนอยู่ในผู้สูงอายุ

ตัวอย่างที่ชัดเจนตามแนวคิดนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแล้วในความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ คือคุณศรีสรรค์ พรหมหา ผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในด้านการเขียนแต่ถูกบดบังจากอาชีพแม่ค้ามาตลอดทั้งชีวิตจึงไม่สามารถแสดงออกได้ ต่อมาเมื่อบุตรชายได้เปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้คอมพิวเตอร์และสิ่งที่อยู่ในโลกออนไลน์ เมื่ออายุ 55 ปี จนเกิดเป็นแรงกระตุ้นให้ท่านกล้าแสดงศักยภาพด้านงานเขียนออกมาผ่านนวนิยายชิ้นแรกในบล็อก (Blog) บนโลกออนไลน์

#### 4.2.6 ทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET)

Hendricks และ Hendricks ได้นำเสนอทฤษฎีเมื่อปี ค.ศ. 1986 ซึ่งแตกต่างจาก 5 ทฤษฎีที่กล่าวมาแล้ว ด้วยการศึกษากระบวนการทางสังคมของผู้สูงอายุครอบคลุมถึงมิติทางสังคมและบริบทแวดล้อมในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุด้วย โดยเชื่อว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกภายในหรือตัวผู้สูงอายุและปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวผู้สูงอายุมีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุในสังคม Holmes และ Holmes (1995, อ้างถึงใน กาญจนนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมที่มีค่านิยมเคารพบรรพบุรุษ

และผู้สูงอายุที่อยู่ในสังคมที่มีค่านิยมว่าคนแก่คือคนที่รอวันตาย จะมีสภาพจิตใจและได้รับการปฏิบัติจากสังคมแตกต่างกัน

จากแนวคิดของทฤษฎี SET นี้ จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับแนวทางการพิจารณาถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ นั่นคือผู้วิจัย**เริ่มต้นทำความเข้าใจกับสภาวะแวดล้อมรอบตัวผู้สูงอายุเป็นลำดับแรก** แล้วได้พบว่า ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) และอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคน โดยเฉพาะการสื่อสารและการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร (Information) ผ่านสื่อใหม่ (New media) ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างแพร่หลาย จากนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเพิ่มเติมว่า **สภาพดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุอย่างไร** แล้วพบว่าทั้ง 2 สถานการณ์แวดล้อมมีผลกระทบต่อผู้สูงอายุ ทั้งการที่ผู้สูงอายุต้องช่วยเหลือตนเองมากขึ้นเพราะสัดส่วนวัยแรงงานต่อผู้สูงอายุลดลง และการที่ผู้สูงอายุก้าวตามเทคโนโลยีและสื่อใหม่ไม่ทัน เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้สูงอายุขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในอินเทอร์เน็ต ปัญหาช่องว่างระหว่างวัย และค่านิยมของสังคมที่มองว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ห่างไกลจากผู้สูงอายุ และในท้ายที่สุดผู้วิจัยก็พิจารณาว่า **ผู้สูงอายุสามารถที่จะปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้อย่างไร** จึงได้พบข้อเท็จจริงที่เป็นตัวตั้งต้นของการวิจัยครั้งนี้ว่า ความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยมีตัวอย่างจริงและงานวิจัยสนับสนุนว่า มีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่พร้อมสำหรับการปรับตัวตามบริบทแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET) เป็นแนวทางตั้งต้นในการศึกษา รวมทั้งเป็นกรอบการวิจัยที่จะมุ่งศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่จะช่วยในการสอนให้ผู้สูงอายุสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ และต้องการแสดงให้เห็นว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้เป็นสิ่งที่ห่างไกลจากผู้สูงอายุเสมอไปถ้าสังคมเปิดโอกาสและช่วยสร้างตัวสื่อกลางหรือสะพาน (Mediator) ให้ผู้สูงอายุก้าวเข้าไปบรรจบกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเชื่อตามแนวทางทฤษฎีที่ว่า การที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีและประสบความสำเร็จได้นั้นต้องให้ความสำคัญกับทั้งปัจจัยภายในตัวผู้สูงอายุและสภาพแวดล้อมภายนอก (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) นั่นคือทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุจึงจะมีชีวิตอยู่ท่ามกลางบริบททางสังคมได้อย่างมีความสุข

### 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสารสนเทศ ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องศึกษา และเรียนรู้ เพื่อปรับตนเองให้อยู่ในสภาพแวดล้อมได้ดี และมีความสุขไม่ว่าจะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงทั้งจากตนเองและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้จึงพบว่าผู้สูงอายุในชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะที่ อยู่อาศัยในเมือง ให้ความสนใจในการศึกษาและเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และนำมาประยุกต์ใช้กับตนเองตามวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล ตามสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสังคม ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเกิดความตระหนักใน การศึกษาและเรียนรู้ เพื่อมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณค่า (คณะกรรมการส่งเสริม และประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. 2548)

สำหรับการศึกษาและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน เนื่องจากการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่มองไม่เห็นได้โดยตรง แต่ควรสังเกตจากพฤติกรรมของผู้สูงอายุ ปัญหาที่มัก เกิดขึ้นคือความลำบากในการจัดสภาพแวดล้อมหรือองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อสภาวะการ เรียนรู้ เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ ความเหนื่อยล้า ความเขินอาย ฯลฯ (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

#### 4.3.1 ความหมายของการเรียนรู้ (Learning)

Barker (2002, อ้างถึงใน ชูชัย สมิติไกร, 2553) กล่าวว่า การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลมีประสบการณ์กับ สิ่งแวดล้อม

อารี พันธุ์ณี (2546, อ้างถึงใน อารรณ์ ใจเที่ยง, 2550) ได้สรุปความหมายของการเรียนรู้ ไว้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร และเป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกฝน มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณ วุฒิภาวะ พืชยาต่างๆ อุบัติเหตุ หรือความบังเอิญ

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่มี ลักษณะค่อนข้างถาวร โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ ซึ่งควรเป็นการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

#### 4.3.2 กระบวนการเรียนรู้และความจำในผู้สูงอายุ

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้อธิบายความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ (Learning) และความจำ (Memory) ไว้ว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ข้อมูลใหม่หรือทักษะต่างๆ ถูกนำมาเก็บไว้ในความ

ทรงจำ และความจำเป็นกระบวนการที่จะเรียกข้อมูลที่เก็บไว้ในความทรงจำกลับคืนมาใช้ได้เมื่อต้องการ

Solomon (2001) ให้ความหมายของความจำ (Memory) ว่าเป็นกระบวนการรับและเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในตัวของผู้บริโภค ซึ่งข้อมูลที่เก็บไว้นั้นจะสามารถเรียกกลับมาใช้ได้ตลอดเวลา โดยความจำของคนเรานั้นมีกระบวนการเหมือนคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วยข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ (Output) ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนของกระบวนการจำได้ว่า ในขั้นตอนการเข้ารหัส (Encoding) คือการที่ข้อมูลถูกรับเข้ามาในระบบความจำ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (Storage) คือการรวบรวมข้อมูลที่รับเข้ามาในความจำในรูปของคลังเก็บข้อมูล จนกระทั่งเกิดความจำเป็นที่คนเราจะต้องใช้ข้อมูลนั้นขึ้นก็จะเข้าสู่ขั้นตอนสุดท้าย คือ การเรียกคืนข้อมูล (Retrieval) เพื่อเข้าถึงและดึงข้อมูลที่ถูกรับไว้นั้นมาใช้ตามความต้องการ ซึ่ง Bettman (1979) ได้อธิบายประเด็นสำคัญของการเรียกคืนข้อมูลเพิ่มเติมว่า การดึงข้อมูลที่เก็บไว้ออกมาใช้นั้นถือเป็นกระบวนการที่สำคัญ โดยถ้าเราคุ่นเคยกับข้อมูลเราจะสามารถดึงออกมาใช้ได้โดยตรงและทันที แต่การระลึกข้อมูลบางอย่างจำเป็นต้องใช้หลักการเบื้องต้นคือ เราจะสามารถระลึกถึงสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้นถ้าเราอยู่ในบริบทเดียวกับบริบทเดิมก่อนที่จะมีการแปลงข้อมูลไปเก็บไว้ในความจำเป็นตัวชี้แนะ ในทางตรงกันข้ามเราอาจจะลืมข้อมูลนั้นๆ หรือไม่สามารถเรียกข้อมูลกลับมาได้ถ้าบริบทไม่สอดคล้องกัน

ในส่วนแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของความจำนั้น Atkinson และ Shiffrin (1968, อ้างถึงใน อรรถา สือสุวรรณ, 2543) ได้อธิบายโครงสร้างของความจำผ่านทฤษฎี Multiple Store Approach ซึ่งระบุว่าความจำประกอบด้วยการเก็บบันทึกข้อมูลที่ต่างกันในด้านความสามารถ ระยะเวลา และระบบการเก็บข้อมูล 3 รูปแบบ คือ

1. ความจำจากการรู้สึกสัมผัส (Sensory memory หรือ SM) หมายถึงการคงอยู่ของความรู้สึกสัมผัส โดยข้อมูลที่เข้ามาในระบบความจำของผู้บริโภคนั้นจะผ่าน Sensory memory นี้เป็นอันดับแรก ถ้าบุคคลมีความสนใจหรือข้อมูลมีความสำคัญก็จะถูกส่งต่อไปยังความจำระยะสั้น สำหรับผู้สูงอายุพบว่า ข้อมูลที่จะผ่านขั้นตอนนี้ไปสู่ความจำในระยะสั้นจะลดน้อยลง เนื่องจากความเสื่อมของระบบการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้ของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องการเวลามากขึ้นในการจำแนกสิ่งเร้าต่างๆ จากสภาพแวดล้อมที่ผู้สูงอายุประสบอยู่ในขณะนั้น (สุรกุล เจนอบรม, 2541) และเนื่องจาก Sensory memory นี้ มีระยะเวลาในการจำน้อยกว่า 1 วินาที (Solomon, 2011) ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องให้ความสนใจและใส่ใจในการรับข้อมูลหรือรับรู้ความรู้สึกในระดับนี้มาก มิเช่นนั้นข้อมูลหรือความรู้สึกสัมผัสดังกล่าวก็จะสูญหายไป



2. ความจำระยะสั้น (Short-term memory) เปรียบเสมือนเครื่องกรองข้อมูลข่าวสารที่บุคคลรับรู้เพื่อตัดสินใจว่าข้อมูลใดจะถูกเก็บไว้ และข้อมูลใดจะถูกทิ้ง เนื่องจากความจุในการเก็บข้อมูลของความจำส่วนนี้มีอยู่จำกัด และในความจำระยะสั้นนี้จะมีการตีความข้อมูลที่ได้รับและทำความเข้าใจความหมาย ซึ่งจะรวบรวมเข้ากับข้อมูลเดิม โดยข้อมูลที่ถูกเลือกหรือมีความสำคัญจะถูกส่งต่อไปเก็บไว้ที่ความจำระยะยาวต่อไป (Assael, 1968, อ้างถึงใน อรชชา สื่อสุวรรณ, 2543) ซึ่งถ้าต้องการให้ข้อมูลคงไว้ในความจำสั้นเพื่อส่งต่อไปในความจำระยะยาวต่อไป จำเป็นต้องอาศัยการท่อง การทบทวน และการทำซ้ำอยู่บ่อยๆ สำหรับผู้สูงอายุ พบว่า มักจะประสบปัญหาในการแบ่งแยกความจำออกเป็นส่วนๆ หรือการจำหลายๆ เรื่องในเวลาเดียวกัน เพราะผู้สูงอายุจะประสบปัญหาหากถูกรบกวนระหว่างการเรียนรู้และการระลึกถึงข้อมูล (สุรกุล เจนอบรม, 2541)

3. ความจำระยะยาว (Long-term memory) เป็นระบบที่มีการเก็บข้อมูลไว้ในระยะยาวซึ่งมีความคงทนถาวรกว่าความจำระยะสั้น และมีความจุข้อมูลได้ไม่จำกัด โดยในการส่งต่อข้อมูลจากความจำระยะสั้นมาที่ความจำระยะยาวนี้ จะต้องมีกระบวนการที่เรียกว่า การทบทวนข้อมูลโดยละเอียดหรือการทบทวนฝึกฝน (Elaborative rehearsal) เพื่อพิจารณาความหมายและประเมินความสำคัญของข้อมูล ซึ่งถ้ามีความหมายและความสำคัญจึงจะถูกส่งมาเก็บไว้ที่ความจำระยะยาวนี้ (Solomon, 2011) สำหรับความจำระยะยาวของผู้สูงอายุพบว่ามีข้อมูลสั่งสมอยู่มานานแล้ว ดังนั้นการเอาข้อมูลใหม่ไปใส่แทนที่ข้อมูลเก่าจึงทำได้ยาก

จากกระบวนการของความจำดังกล่าว สามารถสรุปอุปสรรคของผู้สูงอายุในการเรียนรู้และความจำได้ดังนี้

1. ผู้สูงอายุมักจะเก็บข้อมูลในลักษณะภาพรวมกว้างๆ และละเอียดรายละเอียดปลีกย่อยที่มีความสำคัญในการช่วยแยกแยะสิ่งหนึ่งออกจากสิ่งหนึ่งได้ ทำให้ผู้สูงอายุต้องอาศัยเวลานานในการแยกแยะข้อมูลเพื่อการจัดกลุ่มข้อมูลเข้าไว้ด้วยกัน กล่าวคือต้องอาศัยเวลานานกว่าจะจำได้

2. กระบวนการส่งต่อข้อมูลของผู้สูงอายุจะมีความละเอียดลึกซึ้งน้อยกว่าวัยหนุ่มสาว ทำให้เก็บข้อมูลในความจำได้ไม่นานเท่าที่ควร จึงจำเป็นต้องอาศัยการท่อง การทบทวน และการทำซ้ำอยู่บ่อยๆ ถ้าไม่ได้ใช้สมาธิของผู้สูงอายุก็น่าจะลืมได้ง่าย

3. การจดจำ (Recognition) และการระลึกได้ (Recall) ของผู้สูงอายุลดลง เพราะผู้สูงอายุขาดประสิทธิภาพในการเรียกคืนหรือดึงข้อมูลออกมาใช้ จึงต้องอาศัยตัวช่วยเช่น ปรับข้อมูลให้มีความสัมพันธ์กับความรู้อื่นๆ และประสบการณ์เดิมของผู้สูงอายุ

### 4.3.3 สภาพการณ์ที่จะทำให้ผู้สูงอายุขาดประสิทธิภาพในการเรียนรู้

1. ความเร็ว (Pacing) การกำหนดเวลาหรือกิจกรรมที่เน้นความรวดเร็วจะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

2. การจูงใจ (Motivation) มีผลต่อความพยายามในการเรียนรู้และการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ของผู้สูงอายุ ดังนั้นหากผู้สูงอายุขาดแรงจูงใจในการเรียน ก็จะไม่มีความอดทนต่ออุปสรรคและความกดดันต่างๆ ได้น้อย

3. ความระมัดระวัง (Caution) ความระมัดระวังที่มากเกินไปทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้ได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็นและเกิดการตอบสนองที่ล่าช้า เช่น ต้องใช้เวลาในการคาดคะเนคำตอบมากกว่าวัยหนุ่มสาว เพราะระมัดระวังความผิดพลาด

4. การถูกดึงดูความสนใจ (Distractibility) ความสนใจต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุถูกรบกวนและดึงดูได้ง่ายกว่าวัยหนุ่มสาว เพราะปัญหาด้านร่างกาย เช่น สายตาที่มองได้ไม่ชัด และหูที่ฟังได้ไม่ดีพอ

5. การขัดขวางต่อการเรียนรู้ (Interference) ซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อมูลเดิมขัดขวางการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพราะผู้สูงอายุมักยึดติดกับความคิดและความเคยชินเก่าๆ ที่สั่งสมมา ทำให้เป็นอุปสรรคขัดขวางการเรียนรู้และรับข้อมูลใหม่ๆ และ 2) การเรียนรู้สิ่งใหม่ขัดขวางสิ่งที่ได้เรียนรู่มาก่อน คือเมื่อได้เรียนรู้เนื้อหาใหม่ ผู้สูงอายุมักจะลืมเนื้อหาที่ได้เรียนรู้ไปก่อนหน้า หรือที่เรียกว่า “ได้นำลืมหลัง”

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้เสนอแนะวิธีที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ดีขึ้น ดังนี้

1. ให้เวลาในการเรียนรู้มากขึ้น
2. สิ่งที่จะให้ผู้สูงอายุเรียนรู้นั้นควรสัมพันธ์กับประสบการณ์ ความรู้เดิมที่ผู้สูงอายุมีอยู่ และควรเป็นเรื่องที่ผู้สูงอายุนำไปใช้ประโยชน์ได้
3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ
4. เตรียมอุปกรณ์อื่นๆ ที่ช่วยในการมองเห็นของผู้สูงอายุ เช่น แว่นตา ปรับตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้น และเตรียมเทคนิคต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ดีขึ้น เช่น การพยายามสร้างคำศัพท์ชื่อ แนวคิดให้คล้ายคลึงหรือเชื่อมโยงกับสถานที่หรือสภาพแวดล้อมใกล้ตัวผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุเรียนรู้และจดจำได้ง่ายขึ้น เรียกว่า เทคนิค Method of location

จากข้อจำกัดของกระบวนการเรียนรู้และความจำในผู้สูงอายุทั้งหมดนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมิแบบแผนการเรียนรู้และข้อจำกัดเฉพาะที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ผู้สอนจึง

จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับข้อจำกัดและรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การจัดประสบการณ์ การแนะนำ และการใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่จะช่วยเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุให้ง่ายขึ้น

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป และการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังนี้

### 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

#### 5.1.1 สภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

สภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็น 4 ระดับ (Gilbert อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัณยชาติ, 2536) คือ

- 1) ผู้เรียนที่ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย แต่เคยทราบมาบ้างเล็กน้อย
- 2) ผู้เรียนที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน
- 3) ผู้เรียนที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว
- 4) ผู้เรียนที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานทางคอมพิวเตอร์ได้ (เช่น เขียนโปรแกรม

ออกแบบระบบ ฯลฯ)

สภาวะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ระดับเช่นกัน (Gilbert อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัณยชาติ, 2536) คือ

- 1) ระดับเบื้องต้น คือ ผู้ใช้เริ่มจะรู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
- 2) ระดับเจริญเติบโต คือ ผู้ใช้เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น
- 3) ระดับเบ็ดเสร็จ คือ ผู้ใช้รู้จักนำข้อมูลมารวมกันเป็นฐานข้อมูลใหญ่
- 4) ระดับอำนาจ คือ ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่

#### 5.1.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

Long Nancy และ Larry (1986, อ้างถึงใน ชัชวรินทร์ สันธิเดช, 2546) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มีอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) ความสำนึกในผลกระทบของคอมพิวเตอร์

- 2) ความต้องการเอาชนะความกลัวที่จะใช้คอมพิวเตอร์
- 3) ความต้องการที่จะเรียนรู้การทำงานของคอมพิวเตอร์
- 4) ความต้องการที่จะนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

ยีน ภู่วรรณ (2531) อธิบายว่า การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การเรียนการสอนเกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)
- 2) การเรียนการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ (Tools)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับให้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ประเภทที่ 1 คือ การเรียนการสอนเกี่ยวกับความรู้ทางคอมพิวเตอร์

ฐานีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน โดยผู้สอนมีหน้าที่จัดประสบการณ์เรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้เรียนเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปจะมีเนื้อหาที่สอนอยู่ 3 แนวทาง ได้แก่

- 1) การสอนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- 2) การสอนทักษะการใช้โปรแกรมประยุกต์
- 3) การสอนเขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535, อ้างถึงในชัชวพันธ์ สันติเดช, 2546) ได้เสนอลำดับขั้นของทักษะที่ควรเกิดขึ้นจากการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1) เข้าใจรูปแบบและคำสั่งของโปรแกรม
- 2) เข้าใจการทำงานของคำสั่ง
- 3) เข้าใจการเขียนโปรแกรม

### การจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

อานนท์ สายคำฟู (2553) กล่าวว่า ในการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เรียนไม่สามารถที่จะนำทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จได้ ในการเลือกใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ใดนั้นผู้สอนควรพิจารณาถึงมาตรฐาน ตัวชี้วัด วัตถุประสงค์การสอน และเนื้อหาในแต่ละครั้ง ในบางครั้งต้องใช้ทฤษฎีการสอนอย่างหลากหลายมาผสมผสานกันแล้วจึงนำมาประยุกต์ใช้กับการสอน โดยผู้สอนต้องคำนึงถึงธรรมชาติของแต่ละวิชา

สักการะ อารมณีย์น (2537, อ้างถึงในชัชวรินทร์ สันติเดช, 2546) กล่าวว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์ ครูผู้สอนควรพิจารณาเลือกใช้เทคนิควิธีการสอนแบบต่างๆ ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมทั้งเลือกหลายๆ วิธีผสมผสานกัน เช่น ใช้การบรรยายสอดแทรกไปพร้อมกับการฝึกปฏิบัติ โดยให้สอดคล้องและเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร รวมทั้งควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวว่า การสอนคอมพิวเตอร์ต้องคำนึงถึงปัจจัยบางประการที่จะส่งผลต่อการสอนให้ประสบความสำเร็จด้วย และได้เสนอปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดการสอนคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า SEKAM ประกอบด้วย

### 1) หนทางการแก้ปัญหา (Solution)

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มักพบปัญหาอยู่ตลอดเวลา ทั้งปัญหาของผู้เรียนและผู้สอนเอง โดยผู้สอนต้องช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้เรียนให้ได้ ด้วยการตรวจข้อผิดพลาดและหาข้อสันนิษฐานสาเหตุของปัญหาและลงมือแก้ปัญหาให้กับผู้เรียน

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์เป็นการเรียนการสอนแบบแก้ปัญหา ทั้งนี้ตัวผู้สอนเองต้องฝึกฝนและสั่งสมประสบการณ์จากปัญหาหรือการใช้งานลักษณะต่างๆ ให้เชี่ยวชาญก่อนที่จะมาสอน โดยถ้าผู้สอนสามารถแก้ปัญหาให้ผู้เรียนได้ ย่อมนำมาซึ่งการยอมรับจากผู้เรียน และปัญหาจากผู้เรียนยังช่วยให้ผู้สอนได้มีประสบการณ์สั่งสมไว้ด้วยเช่นกัน ในขณะที่ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ได้ดีและมีประสบการณ์ตรงย่อมเริ่มต้นจากปัญหาที่พบและได้ฝึกการแก้ปัญหา

ระหว่างการปฏิบัติถ้าผู้เรียนเกิดปัญหาและมีข้อซักถาม ครูควรเข้าไปอธิบายให้กับผู้เรียนให้เข้าใจในทันทีเพื่อลดปฏิกริยาความคับข้องใจอันเกิดจากการไม่รู้ไม่สามารถปฏิบัติได้ของผู้เรียน รวมทั้งต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามเพื่อนที่อยู่ใกล้เคียงหรือนักเรียนที่สามารถจะให้คำแนะนำแทนครูได้ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการที่ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนที่เรียนรู้และเข้าใจได้เร็วได้อธิบายให้กับเพื่อนร่วมเรียนได้รู้ได้เข้าใจจะเป็นการช่วยให้นักเรียนคนนั้นได้เกิดการเรียนรู้และจนจำสิ่งที่ครูสอนได้คงทนมากขึ้นสามารถรู้และเข้าใจอธิบายบอกต่อได้อันจะส่งผลให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี (อานนท์ สายคำฟู, 2553)

### 2) ประสบการณ์และแบบฝึกหัด (Experience and Exercises)

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ที่ดีนั้น ผู้สอนควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนในลักษณะของประสบการณ์ตรง การสอนคอมพิวเตอร์ควรสอนทฤษฎีน้อย และเน้นการฝึก

ปฏิบัติการมาก เนื่องจากผู้เรียนนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ย่อมต้องการใช้เครื่องมากกว่าจะฟังคำอธิบายจากผู้สอน ซึ่งถ้าจำเป็นต้องสอนทฤษฎีไม่ควรใช้เวลามาก อธิบายเฉพาะทฤษฎีที่จำเป็นที่ต้องใช้ในครั้งนั้น ๆ แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ หากผู้เรียนคนใดพบปัญหาและมีข้อซักถาม ผู้สอนควรเข้าไปอธิบายที่เครื่องโดยตรง (อำพล สงวนศิริธรรม, 2538, อ้างถึงในรูปนีย์ ธรรมเมธา, 2540)

เมื่อกำหนดให้ผู้เรียนได้เรียนจากการฝึกปฏิบัติโดยใช้แบบฝึกหัด ผู้สอนควรจัดให้มีแบบฝึกหัดทั้งในและนอกชั่วโมงเรียน เพราะแบบฝึกหัดเป็นเครื่องมือที่ดีในการให้ประสบการณ์ตรงแก่ผู้เรียน ตลอดจนเป็นแนวทางหนึ่งที่จะให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างคงทนเกี่ยวกับเนื้อหา นั้นๆ ได้ดีขึ้น ผู้สอนต้องถือว่าแบบฝึกหัดเป็นสื่อการสอนที่จะช่วยให้ผู้สอนและผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่น ในกรณีที่ทำแบบฝึกหัดในชั้นเรียน เมื่อผู้เรียนพบปัญหาและข้อสงสัยมักจะถามผู้สอนในทันที ส่วนแบบฝึกหัดที่ให้ผู้เรียนทำนอกชั่วโมงเรียนยังช่วยให้ผู้เรียนได้ทบทวนการเรียนรู้ของตนเอง นอกจากนี้ผู้สอนคอมพิวเตอร์ควรมีการเตรียมการสอนโดยคิดรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และควรสร้างแบบฝึกหัดตามจุดประสงค์และเนื้อหาของการเรียนการสอนเป็นหลัก โดยที่แบบฝึกหัดนั้นต้องเน้นการปฏิบัติมากกว่าความรู้ทางทฤษฎี

### 3) ความรู้ (Knowledge)

การสอนเนื้อหาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์แบ่งออกเป็นเนื้อหาทางทฤษฎีและการปฏิบัติ การสอนทุกครั้งต้องเริ่มที่การให้ความรู้แก่ผู้เรียนก่อนจากนั้นจึงลงมือปฏิบัติโดยใช้ความรู้ความเข้าใจนั้นและพัฒนาเป็นทักษะความชำนาญต่อไป

### 4) ความชอบความพึงพอใจ และการเล็งเห็นคุณค่า (Appreciation)

การเรียนถ้าเริ่มจากความชอบ ความพึงพอใจ และการเล็งเห็นคุณค่าในเรื่องที่ตนสนใจและต้องการได้รับความรู้แล้ว ผู้เรียนย่อมมีความสุขกับการเรียน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความสำเร็จของผู้เรียนอีกด้วย

### 5) ความทันสมัย (Modern)

เนื่องจากวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์มีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วมาก ทั้งเรื่องฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และวิธีการใหม่ โดยต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้วย ดังนั้นเนื้อหาความรู้ทางคอมพิวเตอร์ที่ผู้สอนจะนำเสนอกับนักเรียนต้องเป็นเรื่องที่ทันสมัยสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางวิทยาการคอมพิวเตอร์ในขณะนั้น เช่น การสอนด้านโปรแกรมประยุกต์ที่มีการพัฒนารุ่น (Version) อยู่อย่างต่อเนื่อง ผู้สอนต้องกำหนดเนื้อหาที่สอนโดยใช้โปรแกรมรุ่นที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน แต่

บางกรณีอาจสอนไม่ได้เพราะข้อจำกัดทางฮาร์ดแวร์ ผู้สอนจึงต้องเลือกโปรแกรมรุ่นที่ใกล้เคียงกัน แทน ทั้งนี้ผู้สอนคอมพิวเตอร์ควรใส่ใจติดตามวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

### การประเมินผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

ในส่วนการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์นั้น สักการะ อารมณีย์เย็น (2537, อ้างถึงในชัชวพันธ์ สันธิเดช, 2546) ระบุว่า ผู้สอนควรใช้หลายวิธี ทั้งการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียนในส่วนของกระบวนการใช้งานคอมพิวเตอร์และวิธีการแก้ปัญหา เพื่อดูว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆ สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่ และการสนทนาซักถามผู้เรียน จะช่วยให้ครูผู้สอนทราบแนวความคิดและเจตคติต่างๆ ของผู้เรียน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลการเรียนได้

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้สอนอาจประเมินผลการสอนของตน จากแบบฝึกหัดที่มอบหมายให้ผู้เรียนปฏิบัติด้วยว่าเมื่อสอนแล้วผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์อย่างไร

### การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ได้สรุปข้อควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ไว้ว่า ผู้สอนคอมพิวเตอร์ต้องมาถึงห้องสอนก่อนเวลาเสมอ เพื่อจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการสอนของตน เนื่องจากการสอนคอมพิวเตอร์ต้องใช้เครื่องมือประกอบการเรียนการสอนทั้งของผู้สอนและผู้เรียน โดยผู้สอนต้องจัดเตรียมและตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และโปรแกรมที่จะใช้สอนให้พร้อมและสามารถใช้งานได้ดีทุกเครื่อง

การจัดห้องเรียนและสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งนับเป็นหนึ่งในขั้นตอนในการเตรียมการสอนและการใช้สื่อการสอนของผู้สอน ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ยังได้เสนอปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 1) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนผู้เรียนเพียงพอหรือไม่ จะกำหนดให้ผู้เรียน 1 หรือ 2 คนต่อเครื่อง หรือให้เรียนเป็นกลุ่ม
- 2) ระยะห่างระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง ช่องว่างทางเดินเพื่อผู้สอนจะเดินเข้าไปหาและอธิบายผู้เรียนแบบตัวต่อตัวในกรณีที่มีปัญหา

3) กระแสไฟและแหล่งจ่ายไฟ ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ควรมีเครื่องสำรองกระแสไฟฟ้าและปรับกระแสไฟให้สม่ำเสมอ หรือหม้อบับกระแสไฟอัตโนมัติทันทีในกรณีที่ไฟฟ้าดับ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการสอนได้

4) แสงสว่าง คือแสงธรรมชาติและแสงอิเล็กทรอนิกส์ในห้องเรียน เนื่องจากผู้เรียนต้องใช้สายตาเพ่งมองจอภาพอยู่ตลอดเวลา ภายในห้องเรียนควรมีม่านเพื่อควบคุมแสงสว่างให้มีปริมาณพอเหมาะ มิฉะนั้นจะทำให้ผู้เรียนเกิดความเมื่อยล้าทางสายตา เสี่ยงสมาธิในการเรียน

5) เสียง ห้องเรียนไม่ควรตั้งอยู่ในบริเวณที่มีเสียงอื่นดังรบกวน และห้องเรียนที่มีขนาดใหญ่ควรจัดระบบขยายเสียงไมโครโฟน

6) อุณหภูมิ ควรปรับระดับอุณหภูมิให้พอเหมาะ ไม่หนาวไม่ร้อนจนเกินไป เพราะอาจเป็นสาเหตุให้ผู้เรียนเสียสมาธิในการเรียนได้

7) ควรจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนให้พร้อมที่จะใช้งานได้ทันที เช่นเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพจากคอมพิวเตอร์ และจอโปรเจกเตอร์

ฉันทนา โหมดมณี (2543) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า การจัดสภาพห้องเรียนที่ดีไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งถาวร แต่ควรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามความเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน ลักษณะของเนื้อหาหรือกิจกรรมที่ผู้สอนนำมาใช้อีกด้วย

การออกแบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์ยังมีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยี ห้องเรียนที่สมบูรณ์แบบจะต้องมีองค์ประกอบในด้านต่างๆ ที่เหมาะสมและเพียงพอสำหรับการใช้งาน เช่น ทำเลที่ตั้ง การวางแผนผังการใช้สถานที่ ประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ เป็นต้น โดยนอกจากปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนที่กล่าวมาข้างต้น ฉันทนา โหมดมณี (2543) ระบุว่าผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ตำแหน่งของการวางอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนอีกด้วย

McVey (1985, อ้างถึงในฉันทนา โหมดมณี, 2543) กล่าวว่า การออกแบบพื้นที่ทางกายภาพในห้องเรียนคอมพิวเตอร์ต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการคือ

- 1) ลักษณะของที่นั่ง
- 2) การจัดวางตำแหน่งที่นั่งและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
- 3) ศักยภาพของที่นั่ง รูปทรงของที่นั่ง และขนาดของห้อง

โดยห้องเรียนคอมพิวเตอร์ที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1) ห้องเรียนต้องเอื้อต่อการใช้งานของผู้เรียนได้ง่ายและสะดวก



- 2) ห้องเรียนเอื้อต่อการสอนหรือการนำเสนอของผู้สอน เช่น การยกตัวอย่าง หรือ การเขียน
- 3) ห้องเรียนควรห่างจากแสงแดด น้ำ แม่เหล็ก และฝุ่นซอลัก
- 4) การจัดที่นั่งและอุปกรณ์ต่างๆ ควรเอื้ออำนวยต่อการเข้าไปให้คำแนะนำผู้เรียน เป็นรายบุคคล
- 5) ห้องเรียนควรมีที่ว่างเพียงพอสำหรับให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันได้

## 5.2 การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

ทศพนธ์ นรทัศน์ (2552ข) ได้ประมวลผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยไว้ ดังนี้

5.2.1 การเรียนการสอนโดยสมาชิกในครอบครัว ผู้สูงอายุให้ลูกหลานในครอบครัวช่วยสอน วันละเล็กน้อย อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) พบว่าในกรณีนี้ผู้สูงอายุมักจะประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารระหว่างวัย เพราะบุตรหลานไม่ทักษะในการสอน ไม่เข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ จึงทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการสอน

5.2.2 กรณีที่ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอ สามารถสมัครเรียนกับบริษัท/สถาบัน/องค์กร เอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าลงทะเบียนเรียนอยู่ที่ ประมาณ 2,500-4,500 บาทต่อหลักสูตร แต่ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันมีสถาบันที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะอยู่น้อยมาก โดยสถาบันในเขตกรุงเทพมหานครที่พบ การเปิดอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน ได้แก่

1) หลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงวัยโดยชมรม OPY (Old People Playing Young Club) ของบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ค่าใช้จ่ายหลักสูตรพื้นฐาน 3,800 บาท / 21 ชั่วโมง เป็นหลักสูตร 7 วัน เรียนวันละ 3 ชั่วโมง

2) หลักสูตรคุณย่าดอทคอม โดยบริษัท เอเซีย มีเดียซอฟต์แวร์ จำกัด ค่าใช้จ่ายหลักสูตรพื้นฐาน 3,900 บาท / 15 ชั่วโมง เป็นหลักสูตร 5 วัน เรียนวันละ 3 ชั่วโมง

5.2.3 กรณีที่ผู้สูงอายุไม่มีรายได้เพียงพอ หน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีจัดการเรียนการสอนให้ผู้สูงอายุโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายไม่ได้หวังผลกำไร คือเป็นค่าใช้จ่ายเฉพาะเอกสารประกอบการสอน วัสดุอุปกรณ์ในการสอน และค่าอาหารเท่านั้น

ซึ่งถูกกว่าสถาบันเอกชน ซึ่งจัดเพื่อบริการสังคมและเป็นการช่วยเหลือและขยายโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับปานกลางสามารถเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ โดยปกติจะเป็นหลักสูตรแบบเร่งรัด ระยะเวลา 1-3 วัน หน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ และสถาบันการศึกษาที่ได้จัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เช่น

- 1) โครงการพัฒนาสังคมแห่งความเท่าเทียมด้วยไอซีที และศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2) ศูนย์ฝึกวิชาชีพพระยะสั้น (บางบอน กรุงเทพมหานคร)
- 3) อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- 4) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5) สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- 6) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 7) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 8) โครงการอบรมวิชาชีพสำหรับประชาชน สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนื่องจากชมรม OPPY (Old People Playing Young Club) ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมความรู้ทางคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับกลุ่มผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด และจัดมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 และได้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ทำการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุที่เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในแง่มุมต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารายละเอียดของการเรียนการสอนของชมรม OPPY โดยเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางการขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยไปสู่กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือในราคาที่ถูกกว่าสถาบันเอกชน

## การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ของชมรม OPPY (Old People Playing Young Club)

เว็บไซต์ [www.happyppy.com](http://www.happyppy.com) ให้รายละเอียดของหลักสูตรนี้ไว้ว่า หลักสูตร “มือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์” หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า “หลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ” เป็นหลักสูตรที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ทำการสอนโดยครูผู้สอนที่มีความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้อบรมจะได้รับคู่มือประกอบการเรียนที่ง่ายต่อการเรียนรู้ และทำความเข้าใจ และที่สำคัญคือการสอนจะดำเนินไปอย่างช้า ๆ นอกจากนี้ทางชมรม OPPY ได้มีการจำกัดจำนวนผู้เรียน เพื่อที่จะสามารถดูแลได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

การเรียนการสอนแต่ละครั้งจะใช้เวลา 3 ชั่วโมง โดยแบ่งช่วงเวลาเรียนเป็น 2 ช่วง เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการพักผ่อนเพื่อรับประทานอาหารว่าง และพูดคุยกับเพื่อนสมาชิก ระยะเวลาในการอบรม 21 ชั่วโมง (7 ครั้ง) ค่าลงทะเบียน ค่าลงทะเบียน วันธรรมดา 3,800 บาท วันเสาร์ 4,800 บาท โดยมีรายละเอียดของหลักสูตร ดังนี้

### หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

- รู้จักส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์
- วิธีการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
- องค์ประกอบต่างๆ ที่อยู่บนหน้าจอ
- การใช้เมาส์และคีย์บอร์ด
- การเปิดและปิดโปรแกรม

### หัวข้อที่ 2: การค้นหาข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
- อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- รู้จักกับบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- การท่องเว็บไซต์เบื้องต้น (อ่านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์)
- การเปิดเว็บไซต์ที่ทราบที่อยู่ของเว็บไซต์แล้ว
- การเปิดดูเว็บไซต์ใหม่ๆ ที่เคยเปิดอ่านเป็นประจำ
- การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และค้นหารูปภาพด้วยเครื่องมือค้นหา (Search Engine) เช่น Google

- การบันทึกรูปภาพจากเว็บไซต์ และการเปิดดูรูปภาพที่บันทึกไว้

### หัวข้อที่ 3: การใช้บริการฟรีอีเมล Yahoo!

- ความรู้พื้นฐานเรื่องการใช้บริการฟรีอีเมล
- การรับ-ส่งจดหมาย
- การเปิดอ่านจดหมาย
- การตอบจดหมาย
- การส่งไฟล์ข้อมูลแนบไปกับจดหมาย
- การเปิดไฟล์ข้อมูลที่แนบมากับจดหมายที่ได้รับและการบันทึกไฟล์แนบเก็บไว้ใช้งาน
- การลบจดหมาย

สำหรับผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานมาแล้วทางชมรมฯ ก็จะจัดให้มีกิจกรรม Workshop เสริมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้กับสมาชิกเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น

- Workshop: iPad (Basic)
- Workshop: สนุกกับสังคมออนไลน์ Facebook + Photoscape
- Workshop: การสนทนาผ่านเครือข่ายด้วย Skype
- Workshop: การพิมพ์งานเอกสารอย่างง่าย
- Workshop: การออกแบบการ์ดอวยพรขนาดเล็ก
- Workshop: การทำบัญชีอย่างง่าย

สุธีรา จำลองสกุลลักษณ์ (อ้างถึงใน ทศพนธ์ นรทัศน์, 2552ข) ผู้จัดการด้านการฝึกอบรมชมรม OPPY กล่าวว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุนั้นต้องสอนตั้งแต่เริ่มแรกพื้นฐานของการทำงาน โดยใช้ภาษาที่ง่ายที่สุดในการอธิบาย ซึ่งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการรับ-ส่งอีเมล (e-mail) เพื่อค้นหาข้อมูลตำราอาหารและอ่านข่าวประจำวันในเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อพิมพ์ข้อความในโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักจะสมัครเรียนต่อเนื่องซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อมาพบปะเพื่อนวัยเดียวกัน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาเรียนที่ชมรม OPPY เป็นนักเรียนและข้าราชการมาก่อน จึงมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษดีและมีบุตรหลานที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ที่บ้านด้วย

นอกจากนี้ในงานวิจัยเรื่อง บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์

(2546) ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของการเรียนการสอนและค้นพบแง่มุมด้านการสื่อสารที่เป็นกลยุทธ์เฉพาะสำหรับการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY จึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

#### ลักษณะเฉพาะด้านผู้เรียน

1. ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เรียน พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุปริญญาขึ้นไป และมีฐานะทางเศรษฐกิจระดับ B+ ขึ้นไป เกษียณจากการทำงานแล้ว แต่เดิมเป็นนักธุรกิจและข้าราชการระดับบริหารมาก่อน
2. ความรู้พื้นฐาน พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษและการพิมพ์ดีดในระดับดีไม่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
3. แรงจูงใจในการมาเข้าเรียน พบว่าเพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญและต้องการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
4. ลักษณะทางจิตวิทยา พบว่า ผู้สูงอายุสมาชิกชมรม OPPY ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ทันสมัย ไม่อยากตกยุค สนใจและเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ และมีลักษณะชอบสังคม (Sociable)

#### ลักษณะเฉพาะด้านผู้สอน

1. ผู้สอนมีความเข้าใจลักษณะทางจิตวิทยาและข้อจำกัดของผู้สูงอายุ รวมทั้งมีความชำนาญในการสอนและการสื่อสารกับผู้สูงอายุ
2. ผู้สอนต้องใช้ความพยายามสูงและใจเย็น สามารถสอนเรื่องเดิมซ้ำๆ เพราะผู้สูงอายุลืมง่าย
3. ผู้สอนมีความยินดีและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ นอกจากการสอนในชั้นเรียนแล้ว ยังให้บริการตอบข้อซักถามและให้ความช่วยเหลือนอกชั้นเรียนด้วย
4. ผู้สอนเข้าใจเป้าหมายของผู้เรียน เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกเนื้อหา การจัดการเรียนการสอน และวิธีสอนได้ตรงตามความต้องการของผู้เรียน

#### ลักษณะเฉพาะด้านเนื้อหา

1. คัดเลือกเนื้อหาเฉพาะที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ และแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุสามารถนำไปใช้งานได้จริง
2. เนื้อหาต้องปรับให้เข้าใจง่ายขึ้นเพราะสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่คุ้นเคย ทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ
3. กำหนดระยะเวลาในการเรียนมากกว่าหลักสูตรทั่วไป

### ลักษณะเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอนและวิธีการสื่อสาร

1. การสอนให้เป็นขั้นตอนและเรียงลำดับจากเรื่องที่ยากไปสู่เรื่องที่ซับซ้อนขึ้น เช่น เริ่มต้นจากการแนะนำให้ผู้สูงอายุรู้จักคอมพิวเตอร์และเข้าใจในองค์ประกอบหลักๆ ที่สำคัญ จากนั้นจึงสอนวิธีการเปิดเครื่อง การใช้เมาส์ แป้นพิมพ์ และการใช้งานตามลำดับความยากง่าย

2. การอธิบายอย่างละเอียดก่อนลงมือทำ ผู้สอนบอกขั้นตอนในการใช้อย่างละเอียดก่อน เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถทำตามได้

3. การตอกย้ำซ้ำทวน ผู้สอนต้องสอนอย่างซ้ำๆ ซ้ำไปซ้ำมา เน้นย้ำส่วนสำคัญ และทบทวนความรู้ที่เรียนสม่ำเสมอ

4. สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยการสร้างความรู้สึก “สิ่งสมัชัชนะ” เพื่อสร้างกำลังใจและแรงผลักดันให้แก่ผู้สูงอายุ

จากลักษณะเฉพาะของการเรียนการสอนและกลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุของชมรม OPPY ข้างต้น สามารถสรุปได้ตามภาพที่ 2.5 ดังนี้

ภาพที่ 2.5 ลักษณะเฉพาะของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุของชมรม

OPPY



ที่มา: กาญจนา แก้วเทพ และคณะ. (2554). ผู้คนที่หลากหลายในการสื่อสาร : เด็ก สตรี และผู้สูงอายุ.

กรุงเทพมหานคร: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

### ความหมายของทัศนคติ

Gordon (1935, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) ได้นิยามความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติคือความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ ในลักษณะที่มีความคงที่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ

ส่วน Wells และ Prensky (1996) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ที่มีผลต่อการกระทำ ในแนวทางที่มีความคงที่ต่อวัตถุและอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึก เป็นความคิดเห็นที่เป็นผลมาจากการประเมินข้อมูลหรือความรู้ที่ได้รับของสิ่งนั้นๆ

Shaw และ Wright (1976, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ตลอดจนประสบการณ์ ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือมีจินตนาการต่างๆ ที่บุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้อง

### ประเภทของทัศนคติ

Munn (1971, อ้างถึงในกมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำ ให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจดีตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และผลิตภัณฑ์ใดๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหน่วยงาน สถาบัน ตลอดจนผลิตภัณฑ์ใดๆ

3. ทัศนคติที่เป็นกลาง เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นที่โอนเอียงไปในทางดีหรือไม่ดี โดยจะเป็นความรู้สึกเฉยๆต่อสิ่งกระตุ้นๆนั้น หรือสิ่งกระตุ้นนั้นไม่สามารถส่งผลใดต่อความรู้สึก และพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นของผู้รับได้

### การก่อตัวของทัศนคติ

การก่อตัวของทัศนคติ คือ กระบวนการของแต่ละบุคคลในด้านความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อบุคคล ผลิตภัณฑ์ แนวคิด กิจกรรม และสิ่งอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อมบุคคลนั้นๆ การเกิด

ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือสิ่งใด ๆ นั้น จะอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้บริโภคผ่านทางแรงจูงใจ และความรู้ที่บุคคลนั้นๆ ได้รวบรวมผ่านการรับรู้และจัดระเบียบทั้งหมดผ่านการเรียนรู้ นั่นหมายถึง ผู้บริโภคจะใช้การรับรู้และการเรียนรู้ในการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับมาใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ แล้วผสมผสานข้อมูลหรือความรู้เดิมที่มีอยู่เกี่ยวกับคุณสมบัติคุณประโยชน์ของสินค้า ซึ่งการผสมผสานข้อมูลหรือความรู้ของบุคคลนั้นๆ จะเป็นหน้าที่พื้นฐานในการประเมินและกำหนดทางเลือกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อต่อไป (Wells & Prensky, 1996)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่าทัศนคติก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. การจูงใจทางร่างกาย ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคล หรือสิ่งของใดที่สามารถช่วยให้บุคคลนั้นมีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้ตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสาร ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็น และเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างทัศนคติขึ้นมาได้

3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ ทัศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มต่างๆ หากได้มีความหมายเฉพาะแต่เพียงเป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ เท่านั้นไม่ หากแต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ตัวบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มครอบครัว และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่างเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าวได้

4. ประสบการณ์ ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของหรือบุคคลอื่นๆ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำ ให้บุคคลนั้นๆ ประเมินค่าประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เป็นทัศนคติ บุคลิกภาพถึงแม้ว่าบุคลิกภาพจะเป็นเรื่องที่มีความหมายกว้าง แต่ลักษณะท่าทางหรือบุคลิกภาพต่างมีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับบุคคลได้ด้วย



### องค์ประกอบของทัศนคติ (กุลภรณ์ เทพพัตรา, 2548)

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (Cognitive component) เป็นส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของบุคคล เป็นลักษณะที่ค่านิยมของแต่ละบุคคลเป็นตัวเร้าความคิดอีกทอดหนึ่ง

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจาก องค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดประเด็นของงานวิจัยที่ศึกษาไว้ ดังนี้

7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

### 7.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

งานวิจัยของ ฉวีสุธา ภะระตะศิลป์ (2544) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้สูงอายุในชมรม OPPY โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาความต้องการที่ทำให้ผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์เกิดแรงจูงใจในการเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ ซึ่งพบว่า ความต้องการและแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์เกิดจากความต้องการและแรงจูงใจ 2 ประการ โดยส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการและแรงจูงใจเชิงสังคม ได้แก่ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคมว่าเป็นผู้ที่มีความร่วมสมัย รวมทั้งเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง นอกจากนี้ผู้สูงอายุบางส่วนใช้อินเทอร์เน็ตเพราะความต้องการและแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารและการทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์มีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ต 3 รูปแบบ คือ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากผู้อื่น และการเรียนรู้จากแหล่งที่เปิดสอน โดย 2 รูปแบบแรกมักเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาก่อนแล้วจึงเรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต

เพิ่มเติม ส่วนผู้ที่เรียนรู้จากแหล่งที่เปิดสอนซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึงชมรม OPPY ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่เคยเรียนรู้คอมพิวเตอร์มาก่อน โดยเหตุผลการมาเข้าเรียนมีทั้งต้องการความรู้และต้องการกลุ่มทางสังคมสำหรับอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์ พบประเด็นที่น่าสนใจว่าผู้สูงอายุที่เริ่มต้นใช้อินเทอร์เน็ตหากไม่เคยเรียนรู้หรือใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน มักจะประสบปัญหาขาดความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องมือในการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดเหตุขัดข้อง ติดขัด ใช้งานได้ไม่ราบรื่น รวมทั้งยังพบอุปสรรคที่เกิดจากลักษณะทางกายภาพของผู้สูงอายุ คือปัญหาด้านสายตาที่เสื่อมลงตามวัย

จากผลของงานวิจัยของ ฉัญฐา ภาวะตะศิลาปิน (2544) นี้ผู้วิจัยได้นำมาเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้วิจัยได้พบว่าในความเป็นจริงผู้สูงอายุเองก็มีความพยายามที่จะเรียนรู้การใช้งานสื่อใหม่เช่นเดียวกับวัยอื่นๆ และทำให้ผู้วิจัยได้ทราบว่าการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเข้าเรียนจากแหล่งที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะมากกว่าการเรียนรู้จากแหล่งอื่นๆ เพราะผู้สูงอายุมีข้อจำกัดและแบบแผนการเรียนรู้ที่แตกต่างจากวัยอื่นๆ

งานวิจัยของ สุพัตรา คชาทอง (2545) ก็ได้มีการศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPPY Club เช่นเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการศึกษาเจาะลึกไปที่การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในด้านสารสนเทศที่ใช้ วัตถุประสงค์ของการใช้ ความถี่ เครื่องมือที่ใช้ และผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ขาวสารและเหตุการณ์ในปัจจุบัน และข้อมูลการรักษาสุขภาพ วัตถุประสงค์หลักที่ใช้อินเทอร์เน็ตคือเพื่อความเพลิดเพลิน และรองลงมาคือการเพิ่มพูนความรู้ กิจกรรมที่ใช้ คือการค้นหาข้อมูล การใช้อีเมล (e-mail) และติดตามข่าวสาร สำหรับเบราว์เซอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศคือ Internet Explorer เว็บไซต์ที่ใช้มากที่สุดคือ www.yahoo.com สำหรับปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่น่าสนใจพบว่า ผู้สูงอายุยังขาดทักษะการใช้เว็ลด์ไวด์เว็บ ขาดทักษะในการสืบค้นข้อมูล และขาดคำแนะนำในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำปัญหาที่พบมาศึกษาเพิ่มเติมว่าในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีการกำหนดเนื้อหาด้านทักษะการใช้งานเว็บไซต์ ทักษะในการสืบค้นข้อมูลและการเข้าถึงแหล่งข้อมูล เป็นส่วนหนึ่งในเนื้อหาของการสอนหรือไม่ เพราะจากงานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและความต้องการเรียนรู้ทักษะดังกล่าว นอกเหนือจากการใช้งานพื้นฐานด้วย

งานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ศึกษาบทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPPY Club พบว่า บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ (Computer Mediated Communication: CMC) ที่มีต่อผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 1) บทบาทระดับบุคคล คือการเพิ่มโอกาสใหม่ๆ ในการดำเนินชีวิต การพัฒนาคุณภาพชีวิต การมีทางเลือกในการสื่อสารมากขึ้น และการเพิ่มพูนภาพลักษณ์ของตนเอง และ 2) บทบาทในการสร้างชุมชน ทั้งรูปแบบของชุมชนจริงและชุมชนเสมือน โดยเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ผ่านการส่งอีเมล (e-mail) และการสนทนากลุ่ม โดยผู้สูงอายุใช้ CMC เพื่อการพัฒนาสภาพทางจิตใจที่ดี

นอกจากนี้ยังพบว่า กระบวนการของการใช้ CMC ของผู้สูงอายุเริ่มด้วยการฝึกอบรมให้สมาชิกเข้าใจวิธีการใช้งานของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น รวมทั้งสร้างความคุ้นเคยและความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุโดยจัดความกลัวเทคโนโลยีใหม่ออกไป ซึ่งเชื่อมโยงกับประเด็นที่ 2 ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

## 7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

งานวิจัยของ หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ได้เริ่มต้นทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ ด้วยการศึกษาและวิเคราะห์การจัดการฝึกอบรมให้สมาชิกชมรมได้เข้าใจวิธีการใช้งานของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ผ่านหลักสูตรการสอนของชมรม OPPY มีลักษณะเฉพาะที่ได้รับการออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการและความแตกต่างของผู้สูงอายุจากผู้เรียนทั่วไป ดำเนินการสอนโดยครูผู้เชี่ยวชาญในการสอนผู้สูงอายุ เน้นการสอนอย่างช้าๆ ให้อายละเอียดมากที่สุดเพื่อความเข้าใจ เมื่อผ่านหลักสูตรของชมรม OPPY แล้ว ผู้สูงอายุจึงจะสามารถใช้ CMC เป็นสื่อกลางในการสื่อสารได้ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า บันไดขั้นแรก คือ การเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีความสำคัญมากในการเป็นพื้นฐานให้ผู้สูงอายุใช้ประโยชน์จากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูงขึ้น เช่น การสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุในงานวิจัยครั้งนี้

หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ ได้วิเคราะห์องค์ประกอบในการฝึกอบรมก่อนการเข้าใช้งาน CMC ได้แก่ การวิเคราะห์ผู้เรียนซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูง การวิเคราะห์ผู้สอนซึ่งพบว่าต้องมีคุณสมบัติหลายประการที่จะทำให้สามารถสอนและ

ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุได้ เช่น ความใจเย็น รวมทั้งการถอดลักษณะเฉพาะของหลักสูตรของชมรม OPPY ที่มีการออกแบบให้เหมาะสมกับแบบแผนการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภานิดา เกษมสันต์นี้ ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นต้นแบบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และนำเทคนิควิธีสอนหรือกลยุทธ์การสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยมาพิจารณาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบของการสื่อสารและเรียนการสอน เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังต้องการพิสูจน์และค้นหาคำตอบว่าเทคนิควิธีสอนหรือกลยุทธ์การสื่อสารที่พบในหลักสูตรของชมรม OPPY นั้นจะเหมาะสมและให้ผลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมา เช่นเดียวกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร

งานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ (2553) ศึกษาความคิดเห็นและความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากกว่า การเรียนรู้วิธีการใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นช่องทางในการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมต่อผู้สูงอายุเข้ากับข้อมูลข่าวสารในโลกอินเทอร์เน็ต และเห็นด้วยว่าผู้สูงอายุเองมีศักยภาพสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ผลการวิจัยในด้านปัจจัยส่งเสริมการเรียนคอมพิวเตอร์จากงานวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุเห็นด้วยในระดับมากกว่าการเรียนคอมพิวเตอร์กับบุตรหลานเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ง่ายต่อการเข้าใจ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รองลงมาเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการเรียนคอมพิวเตอร์กับสถาบันอุดมศึกษา เช่น ในมหาวิทยาลัย และการเรียนคอมพิวเตอร์กับบริษัท/สถาบัน/องค์กรที่เปิดสอน โดยเสียค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ผลการวิจัยด้านความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านผู้สอนคอมพิวเตอร์ ความต้องการด้านสถานที่เรียนคอมพิวเตอร์ และความต้องการด้านหลักสูตรการเรียนคอมพิวเตอร์ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการผู้สอนที่มีความอดทนต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความต้องการผู้สอนคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และมีความต้องการผู้สอนที่มีความเข้าใจในข้อจำกัดของผู้สูงอายุ ตามลำดับ

ในส่วนความต้องการด้านสถานที่เรียนคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการเรียนรู้ที่ชุมชนเปิดการสอนคอมพิวเตอร์ที่อยู่ใกล้บ้านมากที่สุด รองลงมาคือมีความต้องการเรียนรู้ที่บ้าน และความต้องการเรียนรู้ในโรงเรียนที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง ขณะที่ต้องการเรียนรู้ที่มหาวิทยาลัยที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ และความต้องการเรียนรู้ที่บริษัทเอกชนที่เปิดการสอนคอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความต้องการในระดับน้อยเท่านั้น

ในความต้องการด้านหลักสูตรการเรียนคอมพิวเตอร์ ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก คือ ความต้องการรู้จักวิธีการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น รองลงมาคือ ความต้องการมีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ เช่น แป้นพิมพ์ ความต้องการรู้วิธีการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ความต้องการรู้จักกับอุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและต้องการท่องเว็บไซต์เบื้องต้น ความต้องการรู้แหล่งการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและต้องการทราบถึงบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจ คือ งานวิจัยครั้งนี้ได้พบว่า ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีลงไป และผู้สูงอายุที่มีรายได้ในปัจจุบันต่อเดือนตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปจะให้ความสำคัญต่อการเรียนคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาทลงมาเช่นกัน

งานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ นี้ เป็นการศึกษาเรื่องการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างไปจากงานวิจัยทั้ง 3 เรื่องที่กล่าวมาข้างต้น โดยศึกษาผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำกว่าผู้สูงอายุในชมรม OPPY โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา เป็นมัธยมศึกษาและปริญญาตรี ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท โดยจะพบความแตกต่างไปจากงานวิจัยที่ศึกษาชมรม OPPY ได้แก่ ขณะที่ผู้สูงอายุในชมรม OPPY ซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงมีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ในสถาบันที่เปิดสอนมากกว่า เพราะพบว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือเรียนที่บ้านไม่ประสบความสำเร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการเรียน เพราะฐานะทางเศรษฐกิจเอื้ออำนวย ในทางตรงกันข้ามผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับรองลงมาจนถึงต่ำ กลับมี

ความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่บ้านมากที่สุด และมีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนโดยอาจไม่มีค่าใช้จ่ายและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าในระดับปานกลาง ขณะที่มีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ที่บริษัท/สถาบัน/องค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์โดยเสียค่าใช้จ่ายในระดับต่ำ

อย่างไรก็ตามงานวิจัยของพิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณถึงความคิดเห็นและความต้องการการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ เพื่อประโยชน์ในการจัดหาและให้บริการทางสังคมตามแนวทางสังคมสงเคราะห์เท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาในแง่มุมเชิงคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะของหลักสูตร เทคนิควิธีและกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอน ปัญหา อุปสรรค และผลสัมฤทธิ์ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้

ดังนั้นในการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับปานกลาง ของผู้วิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาแง่มุมเชิงคุณภาพของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับรองลงมาว่า ผู้สอนหรือผู้ออกแบบการสอนมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารไปใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในกลุ่มดังกล่าวอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อค้นพบจากการวิจัยในอดีตที่ศึกษาผู้สูงอายุกลุ่ม OPPY Club มาเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อต่อยอดความพยายามในการพัฒนาด้านการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุไปสู่สังคมวงกว้างต่อไป โดยอาศัยกลยุทธ์การสื่อสารมาเป็นตัวช่วยเสริมแรงให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และเข้าถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ การเข้าไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ในสถานที่จริง และ การวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน (Textual analysis)

ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### **ส่วนที่ 1 การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

##### **แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย**

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยส่วนที่ 1 นี้ประกอบด้วย แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล และแหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

##### **1) แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล**

เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และการเข้าไปสังเกตการณ์การสอนในสถานที่จริง (Direct Observation)

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากประชากรเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่จัดโดยหน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ เอกชน หรือสถาบันการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อบริการวิชาการแก่สังคมช่วยเหลือและขยายโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางสามารถเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาที่ถูกโดยไม่ได้หวังผลกำไร คือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการเท่านั้น

2. เป็นโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2556 ซึ่งตรงกับระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องด้วยโครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในลักษณะดังกล่าว เป็นโครงการพิเศษที่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรอิสระ เอกชน หรือสถาบันการศึกษาจัดขึ้นเพื่อบริการสังคมซึ่งต้องอาศัยการสนับสนุนบุคลากรและงบประมาณบางส่วน ofหน่วยงาน ดังนั้นจึงมีความถี่ในการจัดโครงการสอนเพียงไม่กี่ครั้งต่อปี และมีลักษณะเป็นหลักสูตรเร่งรัดที่มีระยะเวลาในการจัดต่อครั้งเพียง 1-3 วันเท่านั้น

โครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ตรงตามเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งสองประการ และผู้วิจัยได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่

1. โครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1/2556 จัดโดยความร่วมมือของ บริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) การอบรมจัดขึ้น 2 วัน ระหว่างวันที่ 30-31 มกราคม 2556 เวลา 11.00-17.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 10 ชั่วโมง/หลักสูตร ณ ศูนย์ฝึกอบรมไอที 1-2 ของ TK Park อาคารเซ็นทรัลเวิลด์

2. โครงการอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 จัดโดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ศูนย์เทเวศร์) การอบรมจัดขึ้น 2 วัน ระหว่างวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.00-16.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 12 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร

3. โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ หรือโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 จัดโดยสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การอบรมจัดขึ้น



3 วัน ระหว่างวันที่ 20-22 มีนาคม 2556 เวลา 09.00-16.30 น. รวมระยะเวลาอบรม 19.5 ชั่วโมงต่อ  
หลักสูตร ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มรภ.จันทระเกษม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต  
สำหรับผู้สูงอายุ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะเรียกรวมว่า ผู้สอน โดยจะเป็นกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ  
(Key informers) ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และแบ่งผู้สอน  
ออกเป็น 3 กลุ่ม รวม 10 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้รับผิดชอบโครงการของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน ได้แก่

1. คุณไพบูลย์ แดงประสิทธิ์ ผู้รับผิดชอบโครงการ โครงการอบรมของ PWD กับ TK Park
2. อาจารย์สุพินดา สุวรรณศรี ผู้รับผิดชอบโครงการ โครงการอบรมของมทร.พระนคร
3. ผศ.เอกพรรณ ธีฎญาวิณิชกุล ผู้รับผิดชอบโครงการ โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม

กลุ่มที่ 2 ผู้สอนหลักของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน ได้แก่

1. คุณเทิดเกียรติ ฉายจรุง ผู้สอนหลัก โครงการอบรมของ PWD กับ TK Park
2. อาจารย์ชานาภา หนูนาค ผู้สอนหลัก โครงการอบรมของมทร.พระนคร
3. ผศ.รวิทร์ ไชยสิทธิพร ผู้สอนหลัก โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม

กลุ่มที่ 3 ผู้ช่วยสอนของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน ได้แก่

1. นางสาวอังศุมาลิน ขาวเหลือง ผู้ช่วยสอน โครงการอบรมของมทร.พระนคร
2. นางสาวสันธิลา ปิณฑะคุปต์ ผู้ช่วยสอน โครงการอบรมของมทร.พระนคร
3. นายวัชรดุล เพชรพลาย ผู้ช่วยสอน โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม
4. นายอริคม สุขคำมี ผู้ช่วยสอน โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม

หมายเหตุ - เนื่องจากผู้ช่วยสอนอาสาสมัครของโครงการอบรมของ PWD กับ TK Park  
ไม่สะดวกให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจึงแก้ปัญหาโดยการสัมภาษณ์คุณไพบูลย์ แดงประสิทธิ์  
แทน เพราะปกติได้ทำหน้าที่ผู้ช่วยสอนด้วย)

## 2) แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ตัวบท (Textual analysis)  
จากเอกสารประกอบการสอนที่ใช้ในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลประเภทบุคคลและแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารแตกต่างกัน และสถานการณ์การสอนจริง ดังนี้

### 1) แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้สอนทั้ง 3 กลุ่มของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 10 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และกำหนดประเด็นข้อมูลที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองและใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกการสัมภาษณ์ไว้เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อการบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ประกอบกับการจดบันทึกประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการเน้นย้ำความสำคัญ

### 2) แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ตัวบท (Textual analysis) จากเอกสารประกอบการสอนที่ใช้ในโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการเรียนการสอนด้านสื่อการสอน และศึกษากิจกรรมการใช้สื่อและกลยุทธ์การออกแบบสาร โดยวิเคราะห์และตีความตามประเด็นการวิเคราะห์ตัวบทที่กำหนดไว้เป็นแนวทางในการศึกษา

### 3) สถานการณ์การสอนจริง

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสถานการณ์การสอนจริง ด้วยวิธีการเข้าไปสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) ในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง โดยใช้แบบบันทึกการสังเกตการณ์เพื่อเป็นแนวทางในการสังเกตตามประเด็นที่ต้องการศึกษา ตามวันและเวลาดังนี้

- วันที่ 30-31 มกราคม 2556 เวลา 10.30-17.00 น. เข้าสังเกตการณ์การสอนของโครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1/2556 ของ PWD และTK Park
- วันที่ 2-3 และ 16 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 09.00-16.00 น. เข้าสังเกตการณ์การสอนของโครงการอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนมทร.พระนคร (วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2556 สอนเพิ่มเติม)
- วันที่ 20 และ 22 มีนาคม 2556 เวลา 09.00-16.30 น. เข้าสังเกตการณ์การสอนของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาตามที่อธิบายไว้ในบทที่ 2 โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) แบบเจาะลึก เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างละเอียด แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการทราบ และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามให้มีความยืดหยุ่นในการนำไปใช้ โดยกำหนดประเด็นคำถามหลักไว้ดังนี้

#### 1.1) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 ผู้รับผิดชอบโครงการ

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล อายุ และเพศ
2. การศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน)
3. การทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน)
4. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
6. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการอบรม

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการ

1. ที่มาและวัตถุประสงค์ของโครงการอบรมคืออะไร
2. กลุ่มเป้าหมายของโครงการคือใคร
3. แนวทางการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไร (ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์)

##### ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. เป้าหมายหลักของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ท่านกำหนดไว้คืออะไร

2. ท่านกำหนดองค์ประกอบด้านผู้สอน ไว้อย่างไรบ้าง (จำนวนผู้สอน คุณสมบัติ ความรู้พื้นฐาน ความจำเป็นในการมีผู้สอนหลักและผู้ช่วยสอน)
  3. ท่านกำหนดองค์ประกอบด้านเนื้อหา ไว้อย่างไรบ้าง (หัวข้อเรื่องที่สอนจำนวนเนื้อหา รายละเอียดของเนื้อหา)
  4. ท่านกำหนดองค์ประกอบด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน ไว้อย่างไรบ้าง (วิธีการสอน เช่น การบรรยาย การสาธิต การลงมือปฏิบัติจริง ฯลฯ สื่อการสอน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เอกสารประกอบการสอน สไลด์ประกอบการสอน ฯลฯ)
  5. ท่านกำหนดองค์ประกอบด้านผู้เรียน ไว้อย่างไรบ้าง (จำนวนผู้เรียน คุณสมบัติ ความรู้พื้นฐาน)
  6. นอกจากองค์ประกอบด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ท่านกำหนดให้มีองค์ประกอบด้านอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร
  7. ท่านกำหนดให้มีการประเมินผลการสอนอย่างไรบ้าง (วิธีการประเมินผลและการนำผลการประเมินไปใช้)
  8. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป ท่านคิดว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
    - 8.1 ประเด็นที่เหมือนกัน
    - 8.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน
- ส่วนที่ 4 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ
1. ก่อนการจัดโครงการ ท่านได้มีการศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุจากโครงการสอนของหน่วยงานอื่นๆ หรือจากงานวิจัยต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
  2. ก่อนการจัดโครงการ ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร
  3. ขั้นตอนการเตรียมการอบรม ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
  4. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับผู้สอนและผู้ช่วยสอนอย่างไร
  5. ก่อนการสอนจริง ท่านได้มีการจัดอบรมหรือเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหรือไม่ อย่างไร และในเรื่องใดบ้าง

6. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับผู้เรียนอย่างไร
7. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร
8. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับเนื้อหาอย่างไร (กลยุทธ์ด้านสาร)
9. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับวิธีการสอนและสื่อการสอนอย่างไร
10. ท่านมีการวางแผนแนวทางการออกแบบเอกสารประกอบการสอนให้มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
11. ท่านได้มีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในสอนอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร
12. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในขั้นตอนการวางแผนและกำหนดแนวทางการสอนของโครงการมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

## 1.2) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 ผู้สอนหลัก

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล อายุ และเพศ
2. การศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน)
3. การทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน)
4. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
6. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการอบรม

### ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ท่านเป็นผู้สอนเนื้อหาเรื่องใด และมีระยะเวลาในการสอนเท่าไร
2. วัตถุประสงค์ของการสอนเนื้อหาดังกล่าวคืออะไร
3. เนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ อะไรบ้าง
4. จากเนื้อหาที่สอน ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะพื้นฐานด้านใดมาก่อนหรือไม่ อย่างไร
5. ในฐานะผู้สอนหลัก ท่านมีบทบาทหน้าที่ในกระบวนการเรียนการสอนอย่างไร

6. ในความคิดเห็นของท่าน ผู้ช่วยสอนมีความจำเป็นในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร

7. ท่านมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างไรบ้าง

8. วิธีการสอนและสื่อการสอนที่ท่านใช้มีอะไรบ้าง

9. นอกจากองค์ประกอบด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ยังมีองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุอีกหรือไม่ อย่างไร

10. ท่านมีการประเมินผลการสอนอย่างไรบ้าง และนำผลการประเมินมาใช้ได้อย่างไร

11. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป ท่านคิดว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

11.1 ประเด็นที่เหมือนกัน

11.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

### ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ก่อนการสอน ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร

2. ขั้นตอนการเตรียมการสอน ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร

3. ท่านได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหาที่ท่านสอน และด้านทักษะการสอนผู้สูงอายุอย่างไร

4. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร

5. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับเนื้อหาอย่างไร (การเลือกเนื้อหา กำหนดขอบเขตและปริมาณเนื้อหา ระยะเวลาในการสอน และเรียงลำดับเนื้อหาในการสอน)

6. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับวิธีการสอนและคัดเลือกสื่อการสอนที่ใช้ในการสอนอย่างไร

7. เอกสารประกอบการสอนที่ใส่สอนในโครงการมีการออกแบบให้มีลักษณะเฉพาะเพื่อให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร

8. ท่านได้มีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในสอนอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร

9. ความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยเป็นอุปสรรคในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร และท่านมีรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารกับผู้สูงอายุอย่างไร

10. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการสอนมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

### 1.3) ประเด็นคำถามสำหรับผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 3 ผู้ช่วยสอน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล อายุ และเพศ
2. การศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน)
3. การทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน)
4. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ
6. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการอบรม

#### ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ท่านเป็นผู้ช่วยสอนเนื้อหาเรื่องใด และมีระยะเวลาในการสอนเท่าไร
2. ท่านทราบวัตถุประสงค์ของการสอนเนื้อหาดังกล่าวหรือไม่ และคืออะไร
3. เนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ อะไรบ้าง
4. ท่านคิดว่าผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะพื้นฐานด้านใดมาก่อนหรือไม่ อย่างไร
5. ในฐานะผู้ช่วยสอน ท่านมีบทบาทหน้าที่ในกระบวนการเรียนการสอนอย่างไร
6. ในความคิดเห็นของท่าน ผู้ช่วยสอนมีความจำเป็นในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
7. วิธีการสอนและสื่อการสอนที่ท่านใช้มีอะไรบ้าง
9. นอกจากองค์ประกอบด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ยังมีองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
10. ท่านมีการประเมินผลการสอนอย่างไรบ้าง และนำผลการประเมินมาใช้ได้อย่างไร

11. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลทั่วไป ท่านคิดว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

11.1 ประเด็นที่เหมือนกัน

11.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ก่อนการสอน ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร
2. ขั้นตอนการเตรียมการสอน ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหาที่ท่านสอน และด้านทักษะการสอนผู้สูงอายุอย่างไร
4. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร
5. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
9. ความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยเป็นอุปสรรคในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร และท่านมีรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารกับผู้สูงอายุอย่างไร
10. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการสอนมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

## 2) แบบบันทึกการเข้าไปสังเกตการณ์การสอน

ผู้วิจัยใช้แบบบันทึกการเข้าไปสังเกตการณ์การสอนตามประเด็นดังนี้

- 2.1) องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ
- 2.2) กลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้สอนใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร และสื่อ

## 3) ประเด็นการวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน

ผู้วิจัยประเด็นการวิเคราะห์ตัวบท จากเอกสารประกอบการสอนดังนี้

- 3.1) กลยุทธ์การสื่อสารด้านสาร ได้แก่ เนื้อหาสาร และรูปแบบสาร



3.2) กลยุทธ์การสื่อสารด้านสื่อ ได้แก่ ความเหมาะสมของการเลือกใช้สื่อ ข้อดีและข้อจำกัดของสื่อ

- 4) กล้องวิดีโอ
- 5) กล้องถ่ายรูป
- 6) อุปกรณ์จัดบันทึก

## **ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

### **แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย**

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยส่วนที่ 2 นี้ เป็นแหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมแต่ละโครงการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 17 คน ที่สมัครใจให้สัมภาษณ์ โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นผู้สูงอายุที่เป็นผู้เรียนของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. เป็นผู้เรียนที่เข้าเรียนครบตามระยะเวลาในการจัดอบรม
3. สะดวกให้สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ในภายหลัง

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 17 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์และกำหนดประเด็นข้อมูลที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับผู้เรียนของที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากผู้เรียนที่สะดวกและสมัครใจและขอข้อมูลการติดต่อเพื่อสัมภาษณ์ในภายหลัง ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ วัน-เวลาที่สะดวกให้โทรศัพท์เข้าไปสัมภาษณ์ และในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้โทรศัพท์บันทึกเสียงการสัมภาษณ์เพื่อใช้อ้างอิงและเพื่อการบันทึก

ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ประกอบกับการจัดบันทึกประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการเน้นย้ำความสำคัญ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลในส่วนที่ 2 นี้ ในการอบรมวันสุดท้ายหรือโทรศัพท์เข้าไปสัมภาษณ์ ในวันของผู้เรียนสะดวก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องมีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1) แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษาตามที่อธิบายไว้ในบทที่ 2 โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) แบบเจาะลึก เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามได้อย่างละเอียด แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ตรงประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการทราบ และตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามให้มีความยืดหยุ่นในการนำไปใช้ โดยกำหนดประเด็นคำถามหลักไว้ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล อายุ และเพศ
2. ระดับการศึกษา
3. การทำงาน (ปัจจุบันหรือในอดีต)
4. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และแหล่งที่มาของรายได้
5. ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (เคย/ไม่เคยใช้มาก่อน)
6. ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (เคย/ไม่เคยเรียนมาก่อน)

หากเคยเรียนมาก่อน เรียนจากแหล่งใด

#### ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้สูงอายุต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ท่านรู้จักหรือทราบข่าวการเปิดรับสมัครของโครงการจากช่องทางใด
2. อะไรเป็นมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของท่าน
3. ท่านมีจุดประสงค์ในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างไร
4. ก่อนการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างไร

5. ก่อนการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอย่างไร

6. ท่านมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการสอนในโครงการในด้านต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร

6.1 ด้านผู้สอน

6.2 ด้านเนื้อหา

6.3 ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน

6.4 ด้านผู้เรียน

7. ภายหลังจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร

8. ภายหลังจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร

2) อุปกรณ์บันทึกเสียง

3) กล้องถ่ายรูป

4) อุปกรณ์จัดบันทึก

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ก่อนที่ผู้วิจัยจะนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ส่วน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. การทดสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้เนื้อหาในแบบสัมภาษณ์มีความตรงและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) เพื่อให้แบบสัมภาษณ์มีความตรงและครบถ้วนตามแนวคิดและทฤษฎีที่เป็นกรอบในการวิจัย

โดยผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อนำคำแนะนำมาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีประสิทธิภาพก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ การเข้าไปสังเกตการณ์การสอนในสถานที่จริง และการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีจากเอกสารประกอบการสอน ผู้วิจัยจะนำมาใช้เพื่อการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive analysis) และเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยพิจารณาลักษณะร่วมกันของข้อมูลเพื่อสรุปตามประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556
2. องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
3. กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
4. ทศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยและข้อสรุปจากการวิจัย ในรูปของการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive analysis) ตามประเด็นที่กำหนดดังนี้

- บทที่ 4 สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556
- บทที่ 5 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
- บทที่ 6 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
- บทที่ 7 ทศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
- บทที่ 8 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556

ในขั้นต้นของการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงความเป็นมา วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ รายละเอียดเบื้องต้นในการจัดการอบรม และการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

จากนั้นผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นดังกล่าวข้างต้น เพื่อสรุปเป็นสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปีพ.ศ. 2554-2556 จากนั้นนำมาเปรียบเทียบกับสถานภาพของการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความเป็นมาของโครงการ
2. รายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของโครงการสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางกับการอบรมของชมรม OPPY

## 1. ความเป็นมาของโครงการ

### 1.1 โครงการของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด กับ อุทยานการเรียนรู้

#### ความเป็นมาของโครงการ

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือระหว่างบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด หรือ PWD กับอุทยานการเรียนรู้ หรือ TK Park เดิมเป็นโครงการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้พิการเพียงกลุ่มเดียว โดยมีจุดเริ่มต้นจากการดำเนินงานเพื่อบรรลุพันธกิจด้านการอบรมให้ความรู้เพื่อการพัฒนาแนวความคิดของคนพิการให้ทันสมัย

ในเว็บไซต์ของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด กล่าวถึงประวัติความเป็นมาของบริษัทไว้ว่า บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 โดยคุณไพบูลย์ แดงประสิทธิ์ และคุณปริดา ลิ้มนนทกุล (ผู้ทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงแบบถาวร) บริษัทดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ต้องการสื่อสารและสร้างสรรค์ผลงานของคนพิการให้เกิดการยอมรับจากสังคม จึงเป็นที่มาของชื่อบริษัท พีดับบลิวดี (PWD) ซึ่งเป็นตัวย่อของคำที่นิยมใช้เรียกผู้พิการ คือ Person With Disabilities เริ่มแรกบริษัทดำเนินการผลิต PWD Magazine นิตยสารที่เป็นช่องทางในการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) เพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ตรง และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้พิการกับคนในสังคมรอบข้าง และการดำเนินงานหลักของ PWD ในปัจจุบันคือ การช่วยเหลือผู้พิการในด้านอาชีพ โดยส่งเสริมความสามารถของผู้พิการ สร้างอาชีพ และสร้างช่องทางเผยแพร่ผลงานหรือจำหน่ายสินค้าของผู้พิการ เป็นต้น

นอกจากนี้ PWD ยังมีพันธกิจสำคัญอีกประการหนึ่งคือ การอบรมให้ความรู้เพื่อการพัฒนาแนวความคิดของคนพิการให้ทันสมัย โดยเล็งเห็นว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางสำคัญ จึงเป็นที่มาของแนวคิดการจัดตั้งโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการขึ้น

“เนื่องจากเราเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสื่อสาร และขณะเดียวกันเราก็พบว่า 80% ของผู้พิการยังเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเข้าถึงสิทธิ์ที่ควรจะได้รับ เพราะส่วนใหญ่ผู้พิการอยู่แต่ในบ้านไม่ได้ออกไปข้างนอก เราจึงเห็นว่าคอมพิวเตอร์น่าจะสามารถช่วยเขาได้ จากนั้นผมและคุณปริดา ลิ้มนนทกุล ในนามของ PWD จึงเริ่มเขียนโครงการที่เราจะสอนคอมพิวเตอร์และโซเชียลเน็ตเวิร์กให้กับคนพิการเป็นหลัก” (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, บรรณาธิการบริหาร บริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

อย่างไรก็ตามสืบเนื่องจาก PWD ต้องการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย แต่ด้วยการดำเนินงานในรูปแบบบริษัทเอกชนทำให้ประสบปัญหาในการขอ งบประมาณสนับสนุนการอบรมจากหน่วยงานต่างๆ จึงจำเป็นต้องหาพันธมิตรร่วม โดย PWD ได้ ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมืออย่างเป็นทางการกับสำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2554 ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะร่วมมือกัน ส่งเสริม สนับสนุนการอ่าน การเรียนรู้ และการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาแนวคิดของผู้พิการ รวมถึงการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่เรื่องราวและผลงาน และจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพ ของผู้พิการ โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการโดยไม่มีค่าใช้จ่าย จึง เกิดขึ้นภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือดังกล่าว

ในส่วนการดำเนินงานของพันธมิตรร่วม PWD จะเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการทั้งหมด ทั้งวางแผนโครงการ ออกแบบหลักสูตร จัดการสอน และประสานงานโดยรวม ในขณะที่ TK park เป็น ฝ่ายสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่สำหรับจัดอบรม คือห้องอบรมไอทีเวิร์กช็อป 1-2 ของ TK park ซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้น 8 อาคารเซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ รวมทั้งอาหารกลางวันและอาหารว่างสำหรับผู้เข้าร่วมอบรม และมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการเป็นฝ่ายสนับสนุนงบประมาณสำหรับค่า เดินทางของผู้พิการ ค่าวิทยากร (ผู้สอน) และค่าเอกสารประกอบการสอน อย่างไรก็ตามมูลนิธิสากล เพื่อคนพิการสามารถสนับสนุนงบประมาณให้โครงการได้เพียงแค่ปีแรกของโครงการ (พ.ศ. 2554) เท่านั้น ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา พันธมิตรร่วมจึงเหลือเพียง 2 หน่วยงานคือ PWD กับ TK Park และทำให้ PWD ต้องหางบประมาณมาสนับสนุนโครงการด้วยตนเองเพิ่มขึ้น

ในส่วนกลุ่มเป้าหมาย จากที่กล่าวมาข้างต้นว่ากลุ่มเป้าหมายในช่วงริเริ่มโครงการเดิมเป็น ผู้พิการเพียงกลุ่มเดียว แต่เมื่อทางโครงการเริ่มจัดการอบรมจริงได้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายของ โครงการมาสู่ผู้สูงอายุด้วย คุณไพบูลย์ แดงประสิทธิ์ อธิบายถึงสาเหตุไว้ว่าเนื่องมาจากผู้พิการและ ผู้สูงอายุมีความคล้ายคลึงด้านอุปสรรคจากสภาพร่างกายที่มีผลต่อการเรียนรู้และการขาดโอกาส ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน

“ในปัจจุบันผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งที่ขาด โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในอินเทอร์เน็ต โดยทางโครงการพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้สูงอายุมี ลักษณะการเรียนรู้และความเสื่อมถอยของร่างกายบางประการคล้ายคลึงกับผู้พิการ ซึ่งน่าจะ สามารถ จัดชั้นเรียนให้ผู้พิการและผู้สูงอายุได้มาเรียนคอมพิวเตอร์ร่วมกันได้ ดังนั้นทางโครงการจึงกำหนด กลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้คือ ผู้พิการและผู้สูงอายุ” (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

เมื่อจัดการสอนมาระยะหนึ่งก็พบข้อเท็จจริงว่า ผู้พิการซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่ทำให้เกิดการริเริ่มโครงการนี้กลับมาสมัครเข้าร่วมโครงการน้อยกว่าผู้สูงอายุมาก โดยปัจจุบันมีสัดส่วนของผู้เรียนที่เป็นผู้พิการเพียงร้อยละ 20 และผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้เรียนส่วนใหญ่ของโครงการมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 80 บางชั้นเรียนมีทั้งผู้พิการและผู้สูงอายุเรียนรวมกันแต่บางชั้นเรียนมีเฉพาะผู้สูงอายุเท่านั้น คุณปริดา ลิ้มนนทกุล กรรมการผู้จัดการ บริษัท พีดีบลิวดี้ มัลติมีเดีย จำกัด ได้วิเคราะห์ไว้ในเว็บบล็อกส่วนตัว (<http://preedatracking.blogspot.com>) ว่าน่าจะมีสาเหตุมาจาก

- 1) ผู้พิการที่มีความพิการมากจะมีอุปสรรคในการเรียนรู้มากทำให้เรียนรู้ได้น้อย
- 2) ในขณะที่ผู้พิการที่มีความพิการน้อยแม้จะสามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้มาก แต่ก็เดินทางมาเรียนลำบาก รวมทั้งมักมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเรียนอีกด้วย
- 3) มีผู้สูงอายุจำนวนมากที่มีความตั้งใจอยากเรียนรู้คอมพิวเตอร์ โดยร่างกายยังแข็งแรง และสามารถที่จะเดินทางมาเรียนได้สะดวกกว่าผู้พิการ

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ของ PWD กับ TK Park จัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 9-10 มีนาคม 2554 โดยจัดเป็นหลักสูตรครั้งละ 2 วัน ระหว่างเวลา 11.00-17.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 10 ชั่วโมงต่อหลักสูตร และไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น จากนั้นเป็นต้นมาโครงการมีกำหนดจัดการอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องประมาณเดือนละ 1 ครั้ง จากการรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัยจากเว็บบล็อกส่วนตัวของคุณปริดา ลิ้มนนทกุล พบว่า รวมตลอดทั้งปี พ.ศ. 2554 และ 2555 PWD กับ TK Park ได้จัดการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ มากถึงปีละ 10 ครั้ง

สำหรับเนื้อหาของหลักสูตรพบว่า ในการอบรมช่วงต้นปี (ประมาณครั้งที่ 1-3) จะเป็นการสอนในหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (First Step to Internet) เพื่อปูพื้นฐานให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับเบื้องต้นได้ จากนั้นในครั้งต่อๆ มาทางโครงการได้จัดสอนหลักสูตรขั้นสูงอื่นๆ เพิ่มเติมเดือนละ 1 ครั้ง โดยผู้เรียนสามารถสมัครเรียนได้ตามความสนใจของแต่ละคน

### วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือระหว่าง PWD กับ TK Park มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมและพัฒนาให้ผู้พิการและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้พิการและผู้สูงอายุสามารถรับ



ทราบข้อมูลข่าวสารและเข้าถึงสิทธิที่พึงได้รับผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต สามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้พิการและผู้สูงอายุกับคนในสังคมรอบข้าง รวมทั้งสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสร้างอาชีพได้ในลำดับต่อไป (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

## 1.2 โครงการของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

### พระนคร

#### ความเป็นมาของโครงการ

นอกจากเหนือจากพันธกิจหลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยแล้ว สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันยังมีพันธกิจรองอีกประการหนึ่งคือ การให้บริการวิชาการและบริการวิชาชีพแก่สังคม คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร จึงได้จัดโครงการอบรมความรู้ด้านสื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีให้แก่บุคคลภายนอกโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง ดังเช่นตัวอย่างโครงการที่จัดในช่วงปีพ.ศ. 2553 ได้แก่ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับบุคคลทั่วไป โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในงานวิจัย โครงการสร้างเว็บไซต์ถวายความรู้สำหรับพระภิกษุสงฆ์ และโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการทำเว็บเพจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพและการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้

ประเด็นหนึ่งที่ทางคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร ได้เล็งเห็นคือ ความจำเป็นในการส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ.2552-2556) ที่มีมาตรการพัฒนาการเรียนรู้ ICT แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ประกอบกับทรัพยากรที่ทางคณะมีอยู่ ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และคณาจารย์ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุได้ ดังนั้นคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุขึ้น เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานตามพันธกิจด้านการบริการวิชาการและบริการวิชาชีพแก่สังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และใช้ชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

โครงการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ของมทร.พระนคร จัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 12-14 สิงหาคม 2554 เป็นหลักสูตรอบรม 3 วัน ระหว่างเวลา 09.00-16.00 น.

รวมระยะเวลาอบรม 18 ชั่วโมงต่อหลักสูตร โดยเป็นการจัดอบรมเพื่อบริการวิชาการแก่ประชาชน โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

หลังจากที่ทางมหาวิทยาลัยได้ประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ และแถบอักษรข่าววังทางสถานีโทรทัศน์ NBT ปรากฏว่ามีผู้สูงอายุสนใจเป็นจำนวนมากและมาสมัครจนเกินจำนวนที่เปิดรับ ซึ่งทางโครงการสามารถรับเข้าเรียนได้เพียง 30 คนเท่านั้น เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ ผู้สูงอายุหลายท่านจึงได้แจ้งความประสงค์ขอให้ทางคณะเปิดโครงการอบรมหลักสูตรดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อรองรับความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านงบประมาณด้วยการเก็บค่าลงทะเบียนจากผู้เรียนเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

ตั้งแต่วันที่ 2554 เป็นต้นมา เมื่อทางโครงการได้ทราบถึงความต้องการในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่มีเป็นจำนวนมากและผู้สูงอายุหลายท่านยินดีและพร้อมที่จะจ่ายค่าเรียนได้ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2555 และ 2556 โดยรุ่นที่ 2 ได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 10-12 กุมภาพันธ์ 2555 เป็นหลักสูตรอบรม 3 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 18 ชั่วโมงต่อหลักสูตร รับผู้เรียนจำนวนจำกัด 30 คนเช่นเดิม แต่มีความจำเป็นต้องเก็บค่าลงทะเบียนจำนวน 1,500 บาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

ล่าสุดโครงการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 3 จัดขึ้นเมื่อวันที่ 15-16 ธันวาคม 2555 ระยะเวลา 09.00-16.00 น. ซึ่งลดเวลาอบรมเหลือเพียง 2 วัน รวมระยะเวลาอบรม 12 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ในขณะที่เก็บค่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 2,000 บาท และกำหนดรับผู้เรียนเพิ่มเป็น 35 คน

ต่อมาเมื่อเว็บไซต์เฟซบุ๊ก (Facebook) เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้รับความนิยม เนื่องจากเป็นเครือข่ายที่สามารถเชื่อมโยงให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ขณะเดียวกันผู้สูงอายุในปัจจุบันก็เริ่มให้ความสนใจและมีความต้องการเรียนรู้การใช้งานเฟซบุ๊กมากขึ้น คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร จึงได้จัดโครงการอบรมหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุขึ้นเพิ่มเติม เพื่อต่อยอดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตามความต้องการใช้งานที่มากขึ้น ด้วยเล็งเห็นว่าเฟซบุ๊กน่าจะมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายทางสังคมที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ โดยหลักสูตรดังกล่าวจัดขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2556 เป็นหลักสูตรอบรม 2 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 12 ชั่วโมงต่อหลักสูตร รับผู้เรียนจำนวนจำกัด 35 คน และเก็บค่าลงทะเบียน 1,500 บาท

### วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

จากการศึกษาเอกสารของโครงการพบว่า ทางคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร จัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุขึ้น เพื่อส่งเสริมการให้บริการด้านการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ โดยโครงการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับเบื้องต้นได้ และโครงการอบรมหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่ออบรมให้ผู้เรียนสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กเบื้องต้นได้

ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายที่ต้องการให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวัน รวมทั้งรู้จักช่องทางใหม่ๆ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

### 1.3 โครงการอบรมของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

#### ความเป็นมาของโครงการ

ทางสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มรภ.จันทรเกษม โดยความริเริ่มของ ผศ. เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล ซึ่งเล็งเห็นว่าผู้สูงอายุยังเป็นกลุ่มที่ขาดความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แม้ว่าจะมีคอมพิวเตอร์อยู่ที่บ้านแต่ก็ใช้ไม่เป็น รวมทั้งได้เห็นถึงความจำเป็นไปในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ จึงได้ริเริ่มจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุขึ้น โดยเป็นการดำเนินงานตามภารกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อขยายโอกาสและพัฒนาการศึกษาให้กับประชาชนทั่วไป นอกจากเหนือจากภารกิจหลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย ประกอบกับความต้องการจัดกิจกรรมที่สามารถบูรณาการเข้ากับหลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาได้มีส่วนร่วมประยุกต์วิชาความรู้มาใช้ในการจัดกิจกรรมได้

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนี้ได้รับงบประมาณแผ่นดินสนับสนุนจากทางมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นค่าดำเนินการ ร่วมกับการเก็บค่าลงทะเบียนจากผู้เรียนในราคาถูกเพื่อใช้เป็นค่าตอบแทนวิทยากร และการอบรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าวจัดขึ้นภายใต้ชื่อโครงการ “สูงวัย-ไซเบอร์” โดยการอบรมรุ่นที่ 1 ได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 16-18 พฤษภาคม 2555 เป็นหลักสูตรอบรม 3 วัน ระหว่างเวลา 09.00-16.30 น. รวมระยะเวลาอบรม 19.5 ชั่วโมงต่อหลักสูตร รับผิดชอบจำนวนจำกัด 30 คน และเก็บค่าลงทะเบียน 1,200 บาท

“โครงการเริ่มจากไอเดียส่วนตัว โดยพี่ได้ลองไปสอนพ่อที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์เลย ปรากฏว่าพ่อเขาก็พอทำได้ พี่ก็เลยได้ไอเดียว่า เราน่าจะนึกถึงผู้สูงวัยคนอื่นๆ ในสังคม และเราก็จัดโครงการนี้ขึ้นมา แม้จะต้องเก็บค่าลงทะเบียนบ้าง แต่คิดว่ามันก็ได้คุ้ม ผู้สูงวัยน่าจะจ่ายได้ และเมื่อเสนอทางประธานสาขาและทางคณะ ก็ได้รับการสนับสนุน รวมทั้งพี่ได้ลองไปสำรวจความเห็นของอาจารย์ที่เกี่ยวข้องไปแล้ว ท่านก็บอกว่าเป็นโครงการที่แปลกใหม่และควรจะทำไปเรื่อยๆ” (เอกพรรณ ัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม, 2556)

จากความสำเร็จของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 1 ซึ่งมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมโครงการตามจำนวนที่เปิดรับและจากผลการประเมินโครงการพบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก ประกอบกับทางโครงการได้พบว่ายังมีผู้สูงอายุอีกเป็นจำนวนมากที่มีความต้องการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ ทั้งผู้ที่สมัครไม่ทันในรุ่นแรกและผู้ที่ไม่ได้เข้าสอบถามถึงการจัดในรุ่นต่อไป ทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มจร.จันทรเกษม ได้รับอนุมัติงบประมาณให้จัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุอีกจำนวน 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 2 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 20-22 มีนาคม 2556 และรุ่นที่ 3 จะจัดขึ้นในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 โดยเป็นหลักสูตรอบรม 3 วัน ระหว่างเวลา 09.00-16.30 น. รวมระยะเวลาอบรม 19.5 ชั่วโมงต่อหลักสูตรและได้รับอนุมัติงบประมาณแผ่นดินจากทางมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ดำเนินโครงการร่วมกับเงินค่าลงทะเบียนที่เก็บจากผู้สมัครเพื่อเป็นค่าตอบแทนวิทยากรเช่นเดิม แต่ในรุ่นที่ 2 และ 3 นี้ได้เก็บค่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 1,800 บาท

### วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

จากการศึกษาเอกสารของโครงการ พบว่าทางโครงการมีวัตถุประสงค์หลักในการจัดโครงการคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ 2 ประการ คือ

1. เพื่ออบรมวิธีการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ
2. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการข้างต้นก็เพื่อบรรลุเป้าหมายหลักของโครงการคือ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ทางโครงการยังมีเป้าหมายรองอีกประการหนึ่งคือ การต่อยอดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตไปสู่การสร้างสังคมผู้สูงอายุในเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่อไป ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการพบว่า ปัจจุบันยังกำหนดให้เป็นเป้าหมายดังกล่าวเป็นเพียงเป้าหมาย

รองของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์อยู่ เนื่องจากในปัจจุบันทางโครงการต้องการจัดการอบรมเพื่อรองรับผู้สูงอายุที่ยังไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เลยซึ่งยังมีอยู่เป็นจำนวนมากเสียก่อน

ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลด้านความเป็นมาของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการข้างต้น โดยนำเสนอผลการวิจัยในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สถานภาพด้านความเป็นมาของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ ด้านความเป็นมา	โครงการของ PWD กับ TK Park	โครงการของ มทร.พระนคร	โครงการของ มรภ.จันทระเกษม
หน่วยงาน	บริษัทเอกชน และองค์การมหาชน	มหาวิทยาลัยรัฐ	มหาวิทยาลัยรัฐ
ความเป็นมา	เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน	เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน	เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน
วัตถุประสงค์	อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ	อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ	อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ
เป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ที่พึงได้รับทางอินเทอร์เน็ตได้</li> <li>2. เพื่อการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้สูงอายุกับคนในสังคมรอบข้าง</li> <li>3. เพื่อการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสร้างอาชีพได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตได้</li> <li>2. เพื่อการใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ</li> </ol>

## สรุปสถานภาพด้านความเป็นมา ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### 1) ด้านหน่วยงานที่จัดโครงการ

หน่วยงานที่จัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การมหาชน โดยจากกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีนครินทร์ และมจร. จันทบุรี และหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ บริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด และองค์การมหาชน ได้แก่ สำนักอุทยานการเรียนรู้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ภายหลังจากที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ออกแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย (พ.ศ. 2552-2556) ที่มีมาตรการพัฒนาการเรียนรู้ ICT แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ หน่วยงานทุกภาคส่วนจึงได้ตื่นตัวและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการสร้างโอกาสการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุมากขึ้น

### 2) ด้านความเป็นมาของโครงการ

ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยพบว่าสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบแผนคือ

2.1) โครงการที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น โครงการอบรมของ PWD กับ TK Park ซึ่งกรณีของ PWD เป็นบริษัทเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานภารกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือผู้พิการ รวมถึงผู้สูงอายุ ในด้านการส่งเสริมอาชีพและการจัดอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ในขณะที่ TK Park เองก็มีภารกิจหลักในการจัดบริการแหล่งเรียนรู้ให้แก่สังคม ดังนั้นด้วยความสำคัญของโครงการตามแบบแผนนี้ จึงส่งผลให้มีความถี่ในการจัดอบรมค่อนข้างมาก ตัวอย่างเช่น กรณีโครงการอบรมของ PWD กับ TK Park พบว่าในปี พ.ศ. 2554 และ 2555 มีการจัดอบรมมากถึงปีละ 10 ครั้ง หรือเฉลี่ยประมาณเดือนละ 1 ครั้ง

2.2) โครงการที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน เช่น โครงการอบรมของ มทร.พระนคร และมจร.จันทบุรี ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นมหาวิทยาลัยรัฐบาลที่มีภารกิจหลักในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา และมีภารกิจให้บริการวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจรอง ซึ่งจะไปตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยตลอดทั้งปีการศึกษาหนึ่งทางคณะหรือมหาวิทยาลัยจะมีการจัดบริการวิชาการหลายโครงการและสำหรับกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม ซึ่งจะ

พิจารณาถึงความต้องการจำเป็นว่าควรจัดบริการวิชาการหัวข้อใดและจัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายใด ประกอบกับการพิจารณาถึงความพร้อมของทรัพยากรและบุคลากรที่มีอยู่ในกรณีนี้โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุจึงเป็นเพียงหนึ่งในหลายโครงการบริการวิชาการให้แก่สังคมของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ดังนั้นด้วยลำดับความสำคัญของโครงการตามแบบแผนนี้ จึงส่งผลให้มีความถี่ในการจัดอบรมค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับแบบแผนแรก ตัวอย่างเช่น กรณีโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุของมทร.พระนครและมรภ.จันทระเกษม พบว่าในปี พ.ศ. 2554 - 2556 มีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้งเท่านั้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ช่วงเวลาแต่ละโครงการถูกจัดขึ้น พบว่า หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรมคอมพิวเตอร์เพิ่งเริ่มให้ความสนใจกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา โดยโครงการของ PWD กับ TK Park และโครงการของมทร.พระนคร เริ่มต้นจัดการอบรมเมื่อปี พ.ศ. 2554 ในขณะที่โครงการของมรภ.จันทระเกษม เพิ่งเริ่มจัดการอบรมเมื่อปี พ.ศ. 2555 นี้เอง ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากความตื่นตัวในการสร้างโอกาสการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุจากมาตรการพัฒนาการเรียนรู้ ICT แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ของประเทศไทย ที่มีช่วงเวลาดำเนินการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ระหว่างปี พ.ศ.2552-2556

### 3) ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีวัตถุประสงค์หลักเดียวกันคือ เพื่ออบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการได้กำหนดเป้าหมายของการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุไว้ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งเป้าหมายของการอบรมจะส่งผลต่อการกำหนดคุณสมบัติผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายและเนื้อหาหลักสูตรที่จะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป โดยผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เป้าหมายของการอบรมคอมพิวเตอร์ได้เป็น 3 ระดับคือ

**3.1) เป้าหมายระดับเบื้องต้น** คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ หรือเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ก้าวสู่สภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้นคือ ผู้ที่เริ่มจะรู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตามแนวคิดสภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัณยชาติ, 2536)

ดังนั้นโครงการที่มีเป้าหมายในระดับนี้จึงมีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายหลักคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ซึ่งเทียบได้ว่าเป็นผู้เรียนระดับที่ 1 คือ ผู้เรียนที่ไม่เคยมีความรู้เรื่อง



คอมพิวเตอร์โดย แต่อาจเคยทราบมาบ้างเล็กน้อย ตามแนวคิดสภาวะผู้เรียนคอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536) โดยมีเนื้อหาหลักสูตรที่มุ่งเน้นการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการใช้งานในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ เป็นสำคัญ กลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายในระดับนี้คือ โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม

**3.2) เป้าหมายระดับกลาง** คือ นอกจากผู้สูงอายุจะสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตรประจำวันได้แล้ว ยังมีเป้าหมายให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตและสามารถใช้ช่องทางใหม่ๆ ทางอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อีกด้วย หรือกล่าวได้ว่าเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ก้าวสู่สภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ระดับเจริญเติบโตคือ ผู้ที่เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น ตามแนวคิดสภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536)

ดังนั้นโครงการที่มีเป้าหมายในระดับกลางนี้จึงได้ขยายกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายมาสู่ผู้สูงอายุที่มีความรู้และเคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้โปรแกรมประยุกต์หรือเว็บไซต์เฉพาะเพิ่มเติม ซึ่งเทียบได้ว่าเป็นผู้เรียนระดับที่ 2 คือ ผู้เรียนที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน ตามแนวคิดสภาวะผู้เรียนคอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536) โดยจัดอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมประยุกต์หรือเว็บไซต์เฉพาะเพิ่มขึ้นมาจากหลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานด้วย กลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายในระดับนี้คือ โครงการอบรมของมทว.พระนคร

**3.3) เป้าหมายระดับสูง** คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในระดับสูงขั้นและค่อนข้างหลากหลายตามความสนใจเฉพาะบุคคล ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับผ่านอินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารที่มากกว่าแค่การติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน แต่พัฒนาไปสู่การเป็นสื่อกลางถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้สูงอายุกับคนในสังคมรอบข้างเช่น การสร้างบล็อกหรือเว็บไซต์ส่วนบุคคล ไปจนถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสร้างอาชีพหรือรายได้เสริมสำหรับผู้สูงอายุหรือกล่าวได้ว่าเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ก้าวสู่สภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ระดับเจริญเติบโตไปจนถึงระดับอำนาจ คือ ตั้งแต่ผู้ที่เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น ไปจนถึงผู้ใช้ที่รู้จักนำข้อมูลมารวมกันเป็นฐานข้อมูลใหญ่ และผู้ใช้ที่สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่ ตามแนวคิดสภาวะผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติศรี, 2536)

ดังนั้นโครงการที่มีเป้าหมายในระดับสูงนี้จึงมีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายที่ค่อนข้างหลากหลายคือ ตั้งแต่ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยใช้มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้

การใช้งานบางโปรแกรมเพิ่มเติม ไปจนถึงผู้สูงอายุที่ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นสูงเพื่อสร้างช่องทางการสื่อสารส่วนบุคคลหรือเพื่อการทำธุรกิจ ซึ่งเทียบได้ว่าเป็นผู้เรียนระดับที่ 3 คือ ผู้เรียนที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว ตามแนวคิดสภาวะผู้เรียนคอมพิวเตอร์ 4 ระดับขั้นของ Gilbert (อ้างถึงใน กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติ, 2536) เนื้อหาหลักสูตรจึงมีทั้งหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมขั้นสูงขึ้นอีกหลายหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายในระดับนี้คือ โครงการอบรมของ PWD กับ TK Park

ผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมถึงสาเหตุที่โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของ PWD กับ TK Park มีการกำหนดเป้าหมายในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ในระดับสูงได้นั้น น่าจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการจัดอบรม เพราะโครงการอบรมของ PWD กับ TK Park มีความสามารถจัดอบรมได้แทบทุกเดือน ดังนั้นจึงสามารถจัดหลักสูตรต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะของผู้เรียนได้อย่างหลากหลาย แตกต่างจากโครงการอื่นๆ ที่มีความถี่ในการจัดเพียงไม่กี่ครั้งต่อปี จึงต้องเลือกสอนหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เสียก่อนคือกลุ่มที่ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย

## 2. รายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับผิดชอบโครงการและการศึกษาเอกสารของกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลการวิจัยเกี่ยวกับรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรมของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางแต่ละโครงการ ดังนี้

### 2.1 โครงการอบรมของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด กับ อุทยานการเรียนรู้

#### ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย

ผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ ผู้พิการและผู้สูงอายุ

ด้านอายุของผู้เรียน กำหนดไว้ที่ 60 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตามในการรับสมัครจริงทางโครงการได้ขยายช่วงอายุผู้เรียนที่สามารถสมัครเข้าเรียนได้เป็น 55 ปี ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยเข้าสังเกตการณ์การสอนจริงพบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 55-59 ปีเข้าเรียนด้วย

ด้านพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน พบว่าผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายมีตั้งแต่ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยเข้ามาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้การใช้งานบางโปรแกรม

เพิ่มเติม ไปจนถึงผู้สูงอายุที่ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นสูงเพื่อสร้างช่องทางการสื่อสารส่วนบุคคลหรือเพื่อการทำธุรกิจ

### หลักสูตรที่จัดอบรม

จากการศึกษาข้อมูลในเว็บไซต์ของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2554 โครงการได้กำหนดหลักสูตรการอบรมไว้ทั้งสิ้น 7 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรพื้นฐาน 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (First Step to Internet) และหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับที่สูงขึ้นอีก 6 หลักสูตร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ของ PWD และ TK Park เมื่อปี พ.ศ. 2554

หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	เนื้อหาในหลักสูตร
1	การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น (First Step to Internet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นในการใช้งานอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การใช้งาน Google เพิ่มประสิทธิภาพ</li> <li>- การสมัครและการใช้งานอีเมลของ gmail</li> <li>- ความรู้เรื่องสังคมออนไลน์ที่กำลังนิยมในปัจจุบัน</li> </ul>
2	การใช้โปรแกรมพื้นฐานในการสร้างและเขียนบล็อก (Basic Program for Blogsite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโปรแกรมพื้นฐานใน Microsoft Windows ที่เป็นประโยชน์ในการสร้างบล็อก</li> <li>- การจัดเก็บและการจัดการภาพด้วยโปรแกรมพื้นฐาน</li> <li>- การจัดการภาพด้วยโปรแกรม Photoscape</li> </ul>
3	การตลาดโดยใช้สังคมออนไลน์ (Social Network Marketing)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เรื่องการตลาดด้วย Social Network</li> <li>- รู้จัก Social Network ยอดนิยมในปัจจุบัน</li> <li>- การใช้งานบล็อก และไมโครบล็อก (Twitter) อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- การทำการตลาดด้วย Social Network</li> </ul>

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	เนื้อหาในหลักสูตร
4	การสร้างและเขียนบล็อกระดับโลกด้วย Wordpress (Weblog Camp: Wordpress)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เรื่องการตลาดด้วยบล็อก (Blog Marketing)</li> <li>- การสมัครและการเรียนรู้ Wordpress เบื้องต้น</li> <li>- การใช้งานฟังก์ชันและองค์ประกอบต่างๆ ของ Wordpress</li> <li>- การประยุกต์ใช้งานฟังก์ชัน เมนู การตั้งค่าต่างๆ ของ Wordpress</li> <li>- การนำแกดเจ็ต (Gadget) มาใช้งานใน Wordpress</li> </ul>
5	การสร้างและเขียนบล็อกระดับโลกด้วย Blogger ของ Google (Weblog Camp: Blogger)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เรื่องการตลาดด้วยบล็อก (Blog Marketing)</li> <li>- การสมัครและการเรียนรู้ Blogger เบื้องต้น</li> <li>- การใช้งานฟังก์ชันและองค์ประกอบต่างๆ ของ Blogger</li> <li>- การประยุกต์ใช้งานฟังก์ชัน เมนู การตั้งค่าต่างๆ ของ Blogger</li> <li>- การนำแกดเจ็ต (Gadget) มาใช้งานใน Blogger</li> </ul>
6	การใช้งานเฟซบุ๊กสำหรับธุรกิจ SMEs (Facebook for Business)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เรื่องการตลาดด้วยเฟซบุ๊ก</li> <li>- การสมัครและการเรียนรู้เฟซบุ๊กเบื้องต้น</li> <li>- การใช้งานฟังก์ชันและองค์ประกอบต่างๆ ของเฟซบุ๊ก</li> <li>- การประยุกต์ใช้งานฟังก์ชัน เมนู การตั้งค่าต่างๆ ของเฟซบุ๊ก (ทั้งประเภท Personal, Official และ Community) ให้เหมาะสมกับธุรกิจ</li> <li>- การทำการตลาดด้วยเฟซบุ๊ก</li> </ul>
7	แกดเจ็ตสำหรับการใช้งานบล็อก (Gadget for Blog)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวอย่างแกดเจ็ตที่นิยมใช้งานในปัจจุบัน</li> <li>- การใช้งานแกดเจ็ตให้มีประสิทธิภาพในเว็บบล็อก</li> <li>- การปรับแต่ง code ของแกดเจ็ตอย่างง่าย</li> </ul>

นอกจากนี้ในช่วงปี พ.ศ. 2555 ยังได้มีการจัดอบรมหลักสูตรใหม่เพิ่มเติม อาทิ หลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นจากโปรแกรม Microsoft Windows 7 หลักสูตรการสร้างงานและตกแต่งภาพด้วยโปรแกรม Photoscape หลักสูตรการใช้งานโปรแกรม Microsoft office เบื้องต้น หลักสูตรการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel 2007 หลักสูตรเทคนิคการติดอันดับ Google ให้กับเว็บไซต์ของคุณแบบฟรีๆ ฯลฯ

ผู้วิจัยวิเคราะห์เห็นว่า การที่โครงการสามารถจัดการอบรมได้อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน จึงทำให้สามารถจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับที่สูงขึ้นไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเดิมที่ผ่านการเรียนในหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นแล้ว จึงมาสมัครเรียนในหลักสูตรระดับสูงอื่นๆ ที่ตนเองสนใจเพิ่มเติมต่อไปด้วย

### **จำนวนผู้เรียนต่อครั้ง**

ทาง PWD และ TK Park จัดการอบรมครั้งละ 1 ห้องเรียนโดยได้จำกัดจำนวนผู้เรียนมากที่สุดต่อครั้งไว้ที่ 30 คน และจำนวนน้อยที่สุดที่จะจัดอบรมได้คือประมาณ 20 คน

### **ความถี่และระยะเวลาในการจัดอบรม**

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุตามบันทึกข้อตกลงร่วมของ PWD กับ TK Park มีความถี่ในการจัดอบรมเฉลี่ยประมาณเดือนละ 1 ครั้ง โดยเป็นหลักสูตรอบรมในวันธรรมดา ครั้งละ 2 วัน ระยะเวลา 11.00-17.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 10 ชั่วโมงต่อหลักสูตร

### **สถานที่จัดอบรม**

TK Park เป็นผู้สนับสนุนสถานที่จัดอบรม คือศูนย์ฝึกอบรมไอที 1-2 ของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบและบริการ ตั้งอยู่ที่อาคารศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 8 ถนนพระรามที่ 1 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยไม่เก็บค่าบริการสถานที่จากทางโครงการ ห้องอบรมรองรับผู้เรียนได้ 40 คน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพสูง 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน

ตามปกติแล้วศูนย์ฝึกอบรมไอที 1-2 ของ TK Park นี้เป็นสถานที่ที่ใช้จัดอบรมด้านไอทีหลักสูตรต่างๆ ในวันเสาร์-อาทิตย์ สำหรับสมาชิกของ TK Park ซึ่งเป็นเยาวชนอายุ 15 ปีขึ้นไป และบุคคลทั่วไป โดยเก็บค่าเรียนคนละ 550 บาท รวมทั้งยังเปิดให้หน่วยงานภายนอกเช่าสถานที่เพื่อจัดอบรมไอทีได้ในอัตรา 20,000 บาทต่อวัน สาเหตุนี้จึงทำให้ TK Park อนุญาตให้ทาง

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุตามบันทึกข้อตกลงร่วมใช้ ศูนย์ฝึกอบรมไอทีได้เฉพาะวันธรรมดาเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นวัยที่ปลอดภัยจากภาระงานประจำแล้ว จึงสามารถจัดสรรเวลาเพื่อมาเรียนคอมพิวเตอร์ในวันธรรมดาได้

### **ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน**

ผู้เรียนของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุของ PWD และ TK Park ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น เพียงแต่สงวนสิทธิ์เฉพาะผู้ที่ เป็นสมาชิกของ TK Park เท่านั้น

อย่างไรก็ตามผู้พิการเพียงแสดงสมุดประจำตัวคนพิการจะได้รับสิทธิ์เป็นสมาชิก TK Park โดยไม่ต้องเสียค่าสมัคร แต่สำหรับผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป กรณีที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของ TK Park ต้องสมัครสมาชิกใหม่ในอัตรา 100 บาทต่อปี ในครั้งแรกที่มาเรียนเท่านั้น โดยผู้เรียนจะได้รับเอกสารประกอบการสอน อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการอบรมทั้ง 2 วันด้วย

## **2.2 โครงการของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**

### **พระนคร**

#### **ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย**

ผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ ประชาชนทั่วไป

ด้านอายุของผู้เรียน กำหนดไว้ที่ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยเข้าสังเกตการณ์การ สอนจริงพบว่าผู้ที่มีอายุ 50 มาเข้าเรียนด้วย

ด้านพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน พบว่า โครงการกำหนดผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายเป็น ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน และผู้สูงอายุที่เคยใช้มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้ โปรแกรมหรือเว็บไซต์อื่นๆ เพิ่มเติม โดยทางโครงการเริ่มต้นที่เฟซบุ๊ก

#### **หลักสูตรที่จัดอบรม**

จากการสัมภาษณ์อาจารย์สุพินดา สุวรรณศรี หัวหน้างานบริการวิชาการแก่สังคม คณะ เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร และผู้รับผิดชอบโครงการ ทำให้ทราบว่าปัจจุบันทางคณะ มีการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุจำนวน 2 หลักสูตร โดยสามารถสรุป รายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร เมื่อปี พ.ศ. 2556

หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	เนื้อหาในหลักสูตร
1	คอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นในการใช้งานอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การสมัครและการทำงานอีเมล</li> </ul>
2	การใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เบื้องต้นและวิธีการสมัครเฟซบุ๊ก</li> <li>- การตั้งค่าข้อมูลส่วนตัวและการใส่รูปโปรไฟล์</li> <li>- การใช้งานเฟซบุ๊กเบื้องต้น</li> <li>- การเพิ่มรูป วิดีโอคลิป และลิงค์ การแบ่งปัน และเผยแพร่ข้อมูล</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างเพจและการทำธุรกิจบนเฟซบุ๊ก</li> </ul>

สำหรับหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุนั้นเป็นหลักสูตรที่ต่อยอดทักษะพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุไปสู่การติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเพิ่งจัดเป็นครั้งแรกเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2556 สืบเนื่องมาจากการสำรวจพบว่าผู้เรียนจากหลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานบางท่านให้ความสนใจ และทางผู้รับผิดชอบโครงการก็เห็นว่าเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารใหม่ที่น่าจะเกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุจึงแยกจัดเป็นหลักสูตรใหม่เพิ่มขึ้นมา

#### จำนวนผู้เรียนต่อครั้ง

ทางมทร.พระนคร จัดการอบรมครั้งละ 1 ห้องเรียนโดยได้จำกัดจำนวนผู้เรียนมากที่สุดต่อครั้งไว้ที่ 35 คน และจำนวนน้อยที่สุดที่จะจัดอบรมได้คือประมาณ 20 คน

#### ความถี่และระยะเวลาในการจัดอบรม

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร มีความถี่ในการจัดเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง โดยไม่มีการกำหนดช่วงวันจัดโครงการที่แน่นอน ทุกครั้งที่ผ่านมาจะจัดอบรมในช่วงเปิดภาคเรียนปกติ โดยเป็นหลักสูตรอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์ ครั้งละ 2 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น. รวมระยะเวลาอบรม 12 ชั่วโมงต่อหลักสูตร

### สถานที่จัดอบรม

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร ซึ่งมีจำนวน 2 ห้อง ให้ทางโครงการสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม คือห้องเล็กที่รองรับผู้เรียนได้ประมาณ 30 คน และห้องใหญ่ที่รองรับผู้เรียนได้ประมาณ 50 คน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพสูง 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน

ตามปกติแล้วห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนครนี้เป็นสถานที่ที่ใช้จัดการสอนสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในช่วงวันธรรมดา สาเหตุนี้จึงทำให้ทางโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุสามารถใช้สถานที่ได้เฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์เท่านั้น

### ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน

โครงการอบรมของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร เก็บค่าลงทะเบียนจำนวน 1,500 บาทสำหรับหลักสูตรอบรมครั้งละ 2 วัน (12 ชั่วโมง) หรือเฉลี่ยค่าเรียนชั่วโมงละ 125 บาท โดยผู้เรียนจะได้รับเอกสารประกอบการอบรม อาหารกลางวันและอาหารว่างตลอดการอบรมด้วย

## 2.3 โครงการอบรมของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

### ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย

ผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายของโครงการ คือ บุคคลทั่วไปที่สนใจ เน้นเป็นผู้สูงวัยหรือผู้เกษียณ ด้านอายุของผู้เรียนไม่ได้ระบุเกณฑ์อายุไว้ในคุณสมบัติผู้สมัครแต่ใช้ชื่อการอบรม “สูงวัย-ไซเบอร์” กำกับไว้ในการประชาสัมพันธ์ และจากการเข้าสังเกตการณ์การสอนจริงผู้วิจัยพบว่า หากมีบุคคลวัยอื่นที่ไม่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์มาสมัคร ทางโครงการก็ยินดีรับเข้าเรียนด้วย

ด้านพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน พบว่า โครงการกำหนดผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อนเป็นหลัก

### หลักสูตรที่จัดอบรม

ปัจจุบันทางสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มจร.จันทรเกษม จัดโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ เพียง 1 หลักสูตร คือการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.4 หลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของสาขาวิชา  
วิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ.จันทระเกษม เมื่อปี พ.ศ. 2556

หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร	เนื้อหาในหลักสูตร
1	การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น</li> <li>- การใช้งานโปรแกรมพื้นฐาน</li> <li>- การค้นหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การใช้บริการฟรีอีเมล</li> </ul>

ในด้านหลักสูตรที่เปิดอบรมนี้ ปัจจุบันทางโครงการมุ่งเน้นการอบรมคอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นเท่านั้น เนื่องจากทางโครงการตระหนักว่า สถานการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีช่องว่างอยู่มากระหว่างผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์เลยกับผู้สูงอายุบางท่านที่เคยมีโอกาสได้สัมผัสและใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานมาบ้าง โดยพบว่ายังมีผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์เลยเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นกลุ่มที่ควรผลักดันและส่งเสริมอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้เดินเข้ามาอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ อันจะเป็นการลดช่องว่างที่มีอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นในปัจจุบันโครงการจึงได้จัดอบรมเฉพาะหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นที่เริ่มสอนตั้งแต่การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ การเปิด-ปิดเครื่อง การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ ไปจนถึงการใช้อีเมลเท่านั้น ดังจะเห็นได้จากการให้สัมภาษณ์ของผศ.เอกพรธรณ ธัญญาวิณิชกุล ผู้รับผิดชอบโครงการ ที่ว่า

“ผู้สูงอายุบางท่านที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาแล้ว ถามเราว่าทำไมถึงสอนถึงแค่การใช้อีเมลเอง ทำไมไม่สอนเฟซบุ๊กหรือสไกป์ (Skype) ไปเลย เราได้ให้เหตุผลไปว่า ยังมีผู้สูงอายุอีกจำนวนมากที่ไม่ได้มีช่วงชีวิตในยุคของการเรียนคอมพิวเตอร์หรือไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน เราจึงอยากจะลดช่องว่างตรงนั้นก่อน โดยเราขอมีส่วนร่วมช่วยจับมือดึงให้ผู้สูงอายุที่ยังอยู่นอกวงไอทีซึ่งยังมีอีกหลายล้านคนให้ท่านได้เดินเข้ามาสู่การใช้เทคโนโลยีร่วมกับเราก่อน แต่ท่านต้องเข้ามาให้ได้ แล้วหลังจากนั้นท่านจะสามารถต่อยอดความรู้ในระดับอื่นๆ ได้ไม่ยากแล้ว” (เอกพรธรณ ธัญญาวิณิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม, 2556)

### จำนวนผู้เรียนต่อครั้ง

ทางมรภ.จันทระเกษม จำกัดจำนวนผู้เรียนมากที่สุดต่อห้องเรียนไว้ที่ 30 คน และไม่ได้กำหนดจำนวนขั้นต่ำไว้

อย่างไรก็ตามพบข้อแตกต่างจากโครงการของ PWD และ มทร.พระนครศรี คือ เมื่อการจัดอบรมในรุ่นที่ 2 มีผู้สูงอายุสนใจสมัครเข้าอบรมมากถึง 37 คน ซึ่งเกินจากจำนวนที่ระบุไว้ แต่ทางมรภ.จันทระเกษมสามารถจัดอบรมในครั้งนั้นเพิ่มเป็น 2 ห้องเรียน และเพิ่มจำนวนผู้สอนเป็น 2 ทีมเพื่อรองรับความต้องการดังกล่าวได้ แสดงให้เห็นว่า มรภ.จันทระเกษม มีความพร้อมด้านสถานที่ ทรัพยากร และบุคลากรมากกว่าอีก 2 หน่วยงาน โดยเฉพาะด้านผู้สอนที่สามารถขอความร่วมมือจากอาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาเทคโนโลยีมีัลติมีเดีย มาช่วยสอนเพิ่มเติมได้

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้านผู้เรียนได้ว่า ในปัจจุบันผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์และมีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ระดับเบื้องต้นยังมีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนในด้านผู้สอน เนื่องจากการสอนผู้สูงอายุต้องใช้ผู้สอนที่มากกว่าวัยอื่นๆ กรณีที่หน่วยงานที่จัดเป็นสถาบันการศึกษาจึงทำให้มีบุคลากรที่รองรับความต้องการได้ อย่างไรก็ตามหากเป็นหน่วยงานอื่น เช่น PWD กับ TK park จะไม่สามารถจัดหาผู้สอนได้เพียงพอที่จะเปิดการอบรมเพิ่มอีก 1 ห้องเรียนได้

### ความถี่และระยะเวลาในการจัดอบรม

โครงการสูงวัย-ไซเบอร์ ของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ.จันทระเกษม มีความถี่ในการจัดเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง โดยไม่มีการกำหนดช่วงวันจัดโครงการที่แน่นอน เพียงแต่กำหนดไว้ว่าต้องจัดอบรมในช่วงปิดภาคเรียน โดยเป็นหลักสูตรอบรมในวันธรรมดา ครั้งละ 3 วัน ระหว่างเวลา 09.00-16.30 น. รวมระยะเวลาอบรม 19.5 ชั่วโมงต่อหลักสูตร

สำหรับสาเหตุที่มรภ.จันทระเกษมกำหนดจัดอบรมเฉพาะช่วงปิดภาคการศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม – พฤษภาคมเท่านั้น ผู้รับผิดชอบโครงการอธิบายว่า เนื่องจากต้องการให้อยู่ในช่วงที่คณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการว่างจากภาระงานหลักคือการสอนนักศึกษาแล้ว เพื่อจะได้มีเวลาเตรียมงานและดำเนินโครงการได้อย่างเต็มที่

### สถานที่จัดอบรม

ในการจัดอบรมรุ่นที่ 1 โครงการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ เป็นสถานที่จัดอบรม ซึ่งรองรับผู้เรียนได้ 30 คน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพสูง 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน

อย่างไรก็ตามเมื่อการจัดอบรมในรุ่นที่ 2 มีจำนวนผู้เรียนเพิ่มขึ้นเกินกว่าที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์จะรองรับได้ ทางโครงการจึงย้ายไปใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสถานที่จัดการอบรมแทน โดยพบว่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์หลายห้องให้ทางโครงการสามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม สำหรับการอบรมรุ่นที่ 2 ซึ่งทางโครงการจัดอบรมแบ่งเป็น 2 ห้องเพราะมีผู้เรียนมากถึง 37 คน จึงได้เลือกใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 ห้องที่เชื่อมถึงกันได้ และจัดโต๊ะเรียนให้รองรับผู้เรียนได้ห้องละประมาณ 20 คน พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพสูง 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน

ตามปกติแล้วห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มรภ.จันทระเกษมนี้ เป็นสถานที่ที่ใช้จัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งแม้ทางผู้รับผิดชอบโครงการจะกำหนดจัดในช่วงปิดภาคเรียนก็ตาม แต่ในช่วงดังกล่าวก็ยังมีเรียนการสอนของนักศึกษาภาคสมทบในวันอาทิตย์และช่วงเย็นของทุกวันด้วย สาเหตุนี้จึงทำให้ทางโครงการสูงวัย-ไซเบอร์สามารถจัดอบรมได้เฉพาะวันธรรมดาเท่านั้น

### ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน

โครงการสูงวัย-ไซเบอร์ ของมรภ.จันทระเกษม เก็บค่าลงทะเบียนจำนวน 1,800 บาท สำหรับหลักสูตรอบรมครั้งละ 3 วัน (19.5 ชั่วโมง) หรือเฉลี่ยค่าเรียนชั่วโมงละ 92 บาท โดยผู้เรียนจะได้รับเอกสารประกอบการอบรม กระเป๋าผ้า อุปกรณ์แฟลชไดรฟ์ อาหารกลางวันและอาหารว่างตลอดการอบรมทั้ง 3 วันด้วย

ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลด้านรายละเอียดเบื้องต้นของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการข้างต้น โดยนำเสนอผลการวิจัยในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 สถานภาพด้านรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม ของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

รายละเอียดเบื้องต้น ในการจัดอบรม	โครงการของ PWD กับ TK Park	โครงการของ มทร.พระนคร	โครงการของ มรภ.จันทร์เกษม
<b>ผู้เรียน</b> <b>กลุ่มเป้าหมาย</b>	ผู้พิการ และผู้สูงอายุ 55 ปีขึ้นไป พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน 1.ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน 2.เคยใช้มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้การใช้ งานบางโปรแกรมเพิ่มเติม 3.ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ขั้นสูง เพื่อ สร้างช่องทางการสื่อสารหรือเพื่อการทำธุรกิจ	ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน 1.ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน 2.เคยใช้มาบ้างแล้วแต่ต้องการเรียนรู้การใช้ งานบางโปรแกรมเพิ่มเติม (เช่น เฟซบุ๊ก)	บุคคลทั่วไป เน้นเป็นผู้สูงอายุหรือผู้เกษียณ พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน 1.ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน
<b>หลักสูตรที่จัดอบรม</b>	มีหลายหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และหลักสูตรขั้นสูง อีกหลายหลักสูตร	มี 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และหลักสูตรเฟซบุ๊ก เบื้องต้น	มี 1 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตเบื้องต้น
<b>จำนวนผู้เรียนต่อ ครั้ง</b>	30 คน (จัดเพียงครั้งละ 1 ห้องเรียน) จำนวนขั้นต่ำที่จะจัดอบรมได้ 20 คน	35 คน (จัดเพียงครั้งละ 1 ห้องเรียน) จำนวนขั้นต่ำที่จะจัดอบรมได้ 20 คน	30 คน (สามารถจัดได้ครั้งละ 2 ห้องเรียน) ไม่ได้ระบุจำนวนขั้นต่ำที่จะจัดอบรมได้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายละเอียดเบื้องต้น ในการจัดอบรม	โครงการของ PWD กับ TK Park	โครงการของ มทร.พระนคร	โครงการของ มรภ.จันทร์เกษม
<b>ความถี่</b>	จัดอบรมเฉลี่ยประมาณเดือนละ 1 ครั้ง	จัดอบรมเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง	จัดอบรมเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง
<b>ระยะเวลา ในการจัดอบรม</b>	จัดอบรมในวันธรรมดา ครั้งละ 2 วัน  ระหว่างเวลา 11.00-17.00 น.  รวมระยะเวลาอบรม 10 ชม./หลักสูตร	จัดอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์ (ช่วงเปิดเทอม) ครั้งละ 2 วัน  ระหว่างเวลา 09.00-16.00 น.  รวมระยะเวลาอบรม 12 ชม./หลักสูตร	จัดอบรมในวันธรรมดา (ช่วงปิดเทอม) ครั้งละ 3 วัน  ระหว่างเวลา 09.00-16.30 น.  รวมระยะเวลาอบรม 19.5 ชม./หลักสูตร
<b>สถานที่จัดอบรม</b>	ศูนย์ฝึกอบรมไอที 1-2 ของ TK Park อาคาร เซ็นทรัลเวสต์  - มีห้องเดี่ยวรองรับผู้เรียนได้ 40 คน  - คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง/ผู้เรียน 1 คน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ของคณะ เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร  - สามารถเลือกห้องได้ ห้องเล็กรองรับได้ 30 คน และห้องใหญ่รองรับได้ 50 คน  - คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง/ผู้เรียน 1 คน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มรภ.จันทร์เกษม  - สามารถเลือกห้องได้ ห้องเล็กรองรับได้ 20- 30 คน และห้องใหญ่รองรับได้ 60 คน  - คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง/ผู้เรียน 1 คน
<b>ค่าใช้จ่ายใน การลงทะเบียน</b>	ไม่เก็บค่าใช้จ่าย แต่ต้องเป็นสมาชิก TK Park  (ได้รับเอกสาร อาหารกลางวันและอาหารว่าง)	1,500 บาท/หลักสูตร (12 ชม.) หรือเฉลี่ย ชั่วโมงละ 125 บาท  (รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวันและอาหารว่าง)	1,800 บาท/หลักสูตร (19.5 ชม.) หรือเฉลี่ย ชั่วโมงละ 92 บาท  (รวมค่าเอกสาร กระเป๋าผ้า แฟลชไดร์ฟอาหาร กลางวันและอาหารว่าง)

สรุปสถานภาพด้านรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรม ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### 1) ด้านผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย

แม้ว่าทุกโครงการจะเป็นการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน โดยมักใช้ คำระบวยของกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้สูงอายุ กากับไว้ที่ชื่อโครงการเพื่อจำกัดวัยของ ผู้สมัคร แต่จากการศึกษาการกำหนดคุณสมบัติกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายของแต่ละโครงการนั้น ผู้วิจัย พบว่ายังมีความแตกต่างกันในประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### 1.1) ความเฉพาะเจาะจงของกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยพบว่า บางโครงการจัดอบรมให้ผู้สูงอายุเรียนร่วมกับกลุ่มอื่น เช่น โครงการ ของ PWD รับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุและผู้พิการเรียนรวมกัน บางโครงการจำกัดให้ผู้เรียนต้องเป็น ผู้สูงอายุเท่านั้นโดยการระบุอายุของผู้สมัครไว้อย่างชัดเจน เช่น โครงการของมทร.พระนคร รับสมัคร ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โครงการของ PWD กรณีผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุต้องมีอายุตามเกณฑ์ 60 ปีขึ้นไป และบางโครงการไม่ได้จำกัดว่าผู้เรียนต้องเป็นผู้สูงอายุเท่านั้น เช่น โครงการของมรภ. จันทเกษม ระบุว่า รับสมัครบุคคลทั่วไป เน้นเป็นผู้สูงอายุหรือผู้เกษียณ โดยผู้รับผิดชอบโครงการ ของมรภ.จันทเกษม ยืนยันว่าเป็นความตั้งใจของทางโครงการที่ไม่ต้องการจำกัดวัยของผู้เรียน มากนัก เพราะอยากเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่แม้จะยังไม่เข้าสู่วัยสูงอายุ แต่ขาดทักษะการใช้งาน คอมพิวเตอร์ ให้สามารถสมัครเข้าร่วมโครงการได้

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าในการรับสมัครจริง ทุกโครงการค่อนข้างจะยืดหยุ่นใน ด้านอายุของกลุ่มเป้าหมายมาก ดังนั้นหากผู้ที่ขาดทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์แต่ยังไม่ได้เข้าสู่ วัยสูงอายุอย่างเต็มตัว เช่นอายุระหว่าง 45-60 ปี สนใจเข้าอบรม ก็สามารถสมัครได้เช่นกัน

#### 1.2) พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน

ผู้วิจัยพบว่า ผู้เรียนที่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ในระดับที่ไม่เคยใช้งานมาก่อน เป็น กลุ่มเป้าหมายของทุกโครงการ โดยโครงการของมรภ.จันทเกษมมุ่งเน้นจัดการอบรมเฉพาะกลุ่ม ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อนเพียงกลุ่มเดียว และโครงการของมทร.พระนคร เริ่ม กำหนดกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายกระจายมาสู่กลุ่มผู้สูงอายุที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้างแล้วและยัง ต้องการเรียนรู้การใช้งานบางโปรแกรมเพิ่มเติมด้วย ในขณะที่โครงการของ PWD กับ TK Park มี การกำหนดกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายตามระดับความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ไว้อย่างหลากหลาย ตั้งแต่กลุ่มที่ยังไม่เคยใช้ กลุ่มที่เคยใช้มาบ้าง ไปจนถึงกลุ่มที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี ใช้เป็นประจำและ ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นสูงขึ้นไปด้วย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายของแต่ละโครงการแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์ไม่ได้มีลักษณะเหมือนกันทั้งหมด (Homogeneous) แต่ผู้วิจัยได้พบลักษณะของความแตกต่างกันภายในกลุ่มผู้สูงอายุ (Heterogeneous) ที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องของพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ ความต้องการ และเป้าหมายในการเรียน ซึ่งส่งผลต่อการกำหนดเป้าหมายและหลักสูตรการอบรมของโครงการแต่ละแห่งด้วย

## 2) ด้านหลักสูตรที่จัดอบรม

ในด้านความแตกต่างของหลักสูตรการอบรมของแต่ละโครงการนั้น ผู้วิจัยพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยของการจัดอบรมด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านเป้าหมายของโครงการ และด้านความถี่ในการจัดอบรม ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ดังนี้

### 2.1) ปัจจัยด้านเป้าหมายของโครงการ

หลักสูตรในระดับต่างๆ ที่แต่ละโครงการจัดอบรมมีความเกี่ยวเนื่องมาจากเป้าหมายของแต่ละโครงการ ที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วว่าแบ่งออกเป็น เป้าหมายระดับพื้นฐาน เป้าหมายระดับกลาง และเป้าหมายระดับสูง

ผู้วิจัยพบว่า ทุกโครงการมีการจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นเป็นหลักสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อนหรือยังขาดทักษะการใช้งานที่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายระดับเบื้องต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ โดยพบว่าในปัจจุบันโครงการของมรภ.จันทระเกษมเป็นเพียงแห่งเดียวที่จัดสอนเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นเพียงหลักสูตรเดียว เพราะต้องการมุ่งเน้นและเข้าถึงผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อนซึ่งยังเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนมากที่สุด

ในขณะที่บางโครงการที่มีเป้าหมายของการจัดอบรมในระดับกลาง ผู้วิจัยพบว่าเริ่มมีการจัดหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมหรือเว็บไซต์เฉพาะเพื่อต่อยอดการใช้คอมพิวเตอร์ในด้านที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่กำลังให้ความสนใจ เช่น มทร.พระนคร ได้จัดอบรมหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุรุ่นแรกขึ้นในปี พ.ศ. 2556 เพื่อเสริมจากหลักสูตรเบื้องต้น

นอกจากนี้โครงการที่มีเป้าหมายการจัดอบรมในระดับสูง พบว่ามีการจัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ขั้นสูงขึ้นอีกหลายหลักสูตร เช่น โครงการของ PWD กับ TK Park ที่จัดอบรมทั้งหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นที่เน้นโปรแกรม Microsoft Windows 7 โดยเฉพาะ หลักสูตรการใช้งานโปรแกรม Microsoft office เพื่อการทำงาน หลักสูตรการสร้างบล็อก เพื่อเป็นสื่อกลางในการ

สื่อสารของผู้สูงอายุกับสังคมรอบข้าง หลักสูตรการตลาดโดยใช้สังคมออนไลน์ และเทคนิคการทำให้เว็บไซต์ติดอันดับใน Google เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างรายได้หรือพัฒนาธุรกิจ

## 2.2) ปัจจัยด้านความถี่ในการจัดอบรม

สำหรับโครงการที่มีความถี่ในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุได้น้อยครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างคือโครงการอบรมของมหาวิทยาลัยซึ่งจัดเพียงปีละ 1-2 ครั้งเท่านั้น ส่งผลให้ทางผู้รับผิดชอบโครงการต้องพิจารณาจัดหลักสูตรที่มีความจำเป็นและมีความต้องการของผู้สูงอายุมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันยังเป็นหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น เนื่องจากยังมีผู้สูงอายุอีกเป็นจำนวนมากที่ต้องการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์แต่ไม่เคยเรียนรู้คอมพิวเตอร์มาก่อน นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันเริ่มมีการเพิ่มหลักสูตรเพชฌัญญูเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุเข้ามาด้วย โดยมีสาเหตุมาจากความนิยมและประโยชน์ของเพชฌัญญูที่มีต่อผู้สูงอายุเป็นอย่างมากในด้านการสร้างเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ และช่วยสร้างความสัมพันธ์กับบุตรหลาน

ในขณะเดียวกัน โครงการที่มีความถี่ในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุได้น้อยครั้ง จากกลุ่มตัวอย่างคือโครงการอบรมของหน่วยงานเอกชนที่มีภารกิจด้านการบริการความรู้แก่ประชาชนเป็นหลัก ดังเช่น PWD กับ TK Park ซึ่งจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุได้มากถึงเดือนละ 1 ครั้ง ย่อมมีความเป็นไปได้ในการจัดหลักสูตรขั้นสูงต่อยอดไปจากหลักสูตรเบื้องต้นได้หลากหลายหลักสูตร โดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความนิยม ความพร้อมของผู้สอน และที่สำคัญคือความต้องการและความสนใจของผู้สูงอายุ

## 3) ด้านจำนวนผู้เรียนต่อครั้ง

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ส่วนใหญ่มีความสามารถในการจัดอบรมเพียงครั้งละ 1 ห้องเรียน และมีการจำกัดจำนวนผู้เรียนต่อครั้งห้องเรียนละ 30-35 คน ซึ่งปัจจัยที่ใช้ในการกำหนดจำนวนผู้เรียน ได้แก่ ความจุของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้จัดการอบรม ความสามารถในการดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง จำนวนผู้สอน ทรัพยากรและงบประมาณ

อย่างไรก็ตามโครงการของมรภ.จันทระเกษม ผู้วิจัยพบความแตกต่างจากโครงการอื่นเนื่องจากเมื่อมีผู้สมัครเกินจำนวนที่กำหนดไว้ ทางโครงการสามารถจัดการอบรมเพิ่มเป็น 2 ห้องเรียนได้ ซึ่งเป็นผลมาจากความพร้อมในทุกปัจจัยด้านต่างๆ ข้างต้น

นอกจากนี้ยังพบว่าโครงการส่วนใหญ่จะสามารถจัดการอบรมได้ต้องมีจำนวนผู้เรียนต่อครั้งอย่างน้อย 20 คน เนื่องจากปัจจัยด้านความคุ้มค่าในการจัดโครงการ โดยผู้วิจัยพบว่า หากเปิดรับสมัครแล้วจำนวนผู้เรียนยังไม่ถึงจำนวนที่กำหนดไว้ ทางโครงการจะแก้ไขปัญหาโดยการ



เลื่อนกำหนดวันจัดโครงการออกไปจนกว่าจะมีผู้สมัครครบตามจำนวนที่เปิดรับ เช่น โครงการของ มทร.พระนคร ในรุ่นที่ 3 ที่เดิมกำหนดจัดระหว่างวันที่ 2-3 ธันวาคม 2555 เมื่อมีผู้มาสมัครไม่ถึง 20 คน จากจำนวนรับได้ 35 คน ทางโครงการจึงได้เลื่อนไปจัดระหว่างวันที่ 15-16 ธันวาคม 2555 แทน หรือโครงการของ PWD ก็เคยพบกรณีที่มีผู้มาสมัครเรียนในครั้งนั้นเพียง 5 คน ทำให้ต้องเลื่อนไปจัดอบรมในเดือนถัดไปแทน เป็นต้น

จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ในปัจจุบันโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางยังมีสถานภาพที่ไม่เสถียร ผู้จัดการอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือวัน-เวลาในการอบรมได้ตามปัจจัยหรือข้อจำกัดต่างๆ ของแต่ละโครงการ ทั้งนี้ เนื่องมาจากโครงการส่วนใหญ่จัดขึ้นเพื่อบริการวิชาการให้แก่สังคมโดยต้องใช้งบประมาณและทรัพยากรจากหน่วยงานที่จัดโครงการมาช่วยสนับสนุนและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเรียนสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางที่ยังต้องพึ่งพาโครงการบริการวิชาการของหน่วยงานเหล่านี้ จึงต้องยอมรับสถานภาพที่ไม่เสถียรดังกล่าว

นอกจากนี้ยังวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยเกษียณหรือไม่ได้ทำงานประจำแล้ว จึงมีเวลาว่างมากกว่าและสามารถปรับเปลี่ยนวัน-เวลาที่จะมาเข้าเรียนได้ง่ายกว่าผู้เรียนในวัยอื่นๆ ที่มีภาระการศึกษาหรือต้องทำงานประจำ

#### 4) ด้านความถี่และระยะเวลาในการจัดอบรม

ด้านความถี่ในการจัดอบรม พบว่าหน่วยงานที่เป็นสถาบันการศึกษาจะสามารถจัดอบรมโดยเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง เนื่องจากต้องคำนึงถึงงบประมาณและภาระงานหลักของบุคลากร เช่น มรภ.จันทระเกษม ได้กำหนดจัดเฉพาะช่วงปิดภาคการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคมเท่านั้น เพื่อให้บุคลากรว่างจากภาระงานหลัก ในขณะที่มทร.พระนคร กำหนดจัดในช่วงเปิดภาคการศึกษาปกติ และจากความถี่ในการจัดอบรมที่ค่อนข้างน้อย จึงไม่สามารถกำหนดวันจัดอบรมที่แน่นอนล่วงหน้าได้ ดังนั้นผู้สูงอายุที่ต้องการจะเข้าอบรมคอมพิวเตอร์กับหน่วยงานที่เป็นสถาบันการศึกษา จึงต้องติดตามข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าไม่เกิน 1 เดือน

ในขณะที่หน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการส่งเสริมและให้บริการวิชาการแก่สังคมอยู่แล้ว เช่น PWD และ TK Park จึงสามารถจัดการอบรมได้มากกว่าคือเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง และกำหนดตารางการอบรมที่แน่นอนได้ ดังนั้นเมื่อผู้สูงอายุมีความที่ต้องการเข้าอบรมคอมพิวเตอร์จึงสามารถสอบถามตารางการอบรมได้ทันที

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า ความถี่ในการจัดอบรมของแต่ละโครงการยังขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในขณะนั้นด้วย เช่น ในปีงบประมาณ 2555 โครงการสูงวัยไซเบอร์ของมรภ.จันทระเกษม มีการอบรมเพียง 1 รุ่น พบว่ามีความต้องการเกินกว่าจำนวนที่เปิดรับ ดังนั้นในปีงบประมาณ 2556 ได้จึงเพิ่มการอบรมเป็น 2 รุ่น เพื่อรองรับความต้องการของผู้เรียน

ด้านระยะเวลาในการจัดอบรมพบว่า โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีลักษณะเป็นหลักสูตรเร่งรัด กำหนดระยะเวลาในการจัดอบรมเพียง 2-3 วันเท่านั้น และผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเข้าอบรมตลอดทั้งวัน 6-8 ชั่วโมง แต่จะมีช่วงเวลาพักเบรกและพักกลางวันสั้น โดยพบว่าโครงการของมรภ.จันทระเกษมมีระยะเวลาอบรมรวมตลอดหลักสูตรมากที่สุดคือ 19.5 ชั่วโมง รองลงมาคือโครงการของมทร.พระนคร 12 ชั่วโมง และโครงการของ PWD กับ TK Park 10 ชั่วโมง ตามลำดับ

นอกจากนี้พบว่าทั้งโครงการที่จัดอบรมในวันธรรมดาและวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกของหน่วยงานที่จัดการอบรม โดยโครงการของ PWD กับ TK Park และโครงการของมรภ.จันทระเกษม จัดอบรมในวันธรรมดา ในขณะที่โครงการของมทร.พระนคร จะอบรมในวันเสาร์-อาทิตย์

##### 5) ด้านสถานที่จัดอบรม

ผู้วิจัยวิเคราะห์พบว่า สถานที่ที่ใช้ในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในปัจจุบัน ไม่ใช่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่จัดขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายอื่น เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในสถาบันการศึกษา จัดไว้สำหรับนักศึกษาที่เป็นวัยรุ่นหรือบุคลากรที่เป็นวัยทำงาน หรือจัดขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายรวมๆ เช่น ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของ TK Park ที่จัดไว้บริการสำหรับประชาชนทั่วไป

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า แม้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรมจะไม่ได้จัดไว้สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่ด้วยลักษณะพื้นฐานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่ค่อนข้างเอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานของผู้ใช้ทุกกลุ่มทุกวัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ในทุกโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นหน้าจอ LCD ลักษณะจอแบน ที่มีความคมชัดและมีขนาดใหญ่ สามารถปรับความสว่างเพื่อถนอมสายตาได้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้เรียนในวัยอื่นๆ ได้โดยไม่มีอุปสรรค ซึ่งแตกต่างจากในอดีตเมื่อ 10 ปีก่อนหน้านี้ที่คอมพิวเตอร์ยังเป็นเทคโนโลยีใหม่ ราคาสูง ใช้งานยาก และยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เป็นมิตรกับผู้ใช้งานเช่นใน

ปัจจุบัน ทำให้การจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุในอดีตต้องให้ความสำคัญกับการเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุให้มากที่สุด

สำหรับโครงการของมหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งได้เปรียบกว่าโครงการของหน่วยงานอื่น ซึ่งทั้งหมดสามารถใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยนั้นๆ และมีจำนวนห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยหลายห้อง ทำให้ผู้จัดโครงการสามารถเลือกใช้ห้องที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากที่สุดและตรงกับจำนวนผู้เรียนได้

แต่สำหรับบางหน่วยงานที่ยังขาดความพร้อมด้านสถานที่ก็พบว่ามีความพยายามในการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ดังตัวอย่างจากบันทึกข้อตกลงร่วมระหว่าง PWD และ TK Park โดยทาง PWD มีความพร้อมในการดำเนินโครงการทั้งหมด แต่ขาดเพียงความพร้อมของสถานที่ในการอบรม จึงขอความสนับสนุนจาก TK Park ซึ่งมีห้องอบรมคอมพิวเตอร์จัดไว้ให้บริการอบรมด้านไอทีอยู่ก่อนแล้ว

สถานที่จัดอบรมส่วนใหญ่รองรับผู้เรียนได้อยู่ระหว่าง 20-60 คน และมีคอมพิวเตอร์จัดไว้ 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน อย่างเพียงพอ

#### 6) ด้านค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่จัดขึ้นสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่จะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางหน่วยงานที่จัด จึงทำให้สามารถจัดการอบรมโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดๆ เช่นกรณีโครงการของ PWD และ TK Park หรือในกรณีที่งบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอ ก็จะมีการเก็บค่าสมัครในราคาถูกเพียงเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่านั้น โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร ทั้งนี้ก็เพื่อช่วยเหลือและขยายโอกาสในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางที่ไม่มีรายได้เพียงพอที่จะไปสมัครเรียนกับสถาบันคอมพิวเตอร์หรือองค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุซึ่งเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ค่อนข้างสูงได้

จากกลุ่มตัวอย่างที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน พบว่า โครงการของมท.พระนคร เก็บค่าลงทะเบียน 1,500 บาทต่อหลักสูตร 12 ชั่วโมง หรือเฉลี่ยชั่วโมงละ 125 บาท และโครงการของมรภ.จันทระ เก็บค่าลงทะเบียน 1,800 บาทต่อหลักสูตร 19.5 ชั่วโมง หรือเฉลี่ยชั่วโมงละ 92 บาท โดยทั้งสองโครงการผู้เรียนจะได้รับเอกสารประกอบการอบรม อาหารกลางวัน และอาหารว่างด้วย



ชมรมหรือสถาบันสอนคอมพิวเตอร์เอกชนก็ยังมีอัตราที่สูงกว่าโครงการอบรมกลุ่มตัวอย่างที่จัดขึ้นเพื่อบริการวิชาการแก่ผู้สูงอายุ

แม้ว่าอัตราค่าเรียนเฉลี่ยต่อชั่วโมงระหว่างการอบรมของกลุ่มตัวอย่างกับการอบรมของสถาบันเอกชนจะไม่ได้มีความแตกต่างกันมากนัก แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะพิจารณาจากจำนวนค่าเรียนรวมที่ต้องจ่ายต่อหลักสูตรมาเป็นอันดับแรก มากกว่าที่จะคิดคำนวณเทียบเป็นอัตราเฉลี่ยต่อชั่วโมง โดยพบว่าผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีการตัดสินใจสมัครเรียนกับโครงการที่มีค่าเรียนหลักพันบาทได้ง่ายกว่าการสมัครเรียนกับสถาบันเอกชนที่มีค่าเรียนขั้นต่ำราวสี่ถึงห้าพันบาทต่อหลักสูตร ดังข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุว่า

“มาเรียนที่ราชมนต์เพราะค่าเรียนเขาถูก เราจ่ายแค่พันห้าร้อยบาท ก็มาเรียนได้หลักสูตรหนึ่ง เพราะเราก็ไม่แน่ใจว่าเรียนไปแล้วทำที่สุดเราจะได้ใช้มากน้อยแค่ไหน พันห้าเรายังพอจ่ายได้โดยไม่ต้องมาคิดเสียทีหลัง” (คุณเบญจางค์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

“ตอนสมัครไม่ได้เปรียบเทียบราคากับที่อื่นว่าต่อชั่วโมงตกกี่บาท เพราะเขาเก็บแค่พันห้าร้อยบาทต่อ 2 วัน เราพอจ่ายได้ไม่ต้องคิดมาก แต่ถ้าของเอกชนเขาเก็บสี่พัน เราคงคิดนานขึ้นว่าจะคุ้มไหม” (คุณชนะชัย, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่เรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### 3. การประชาสัมพันธ์โครงการ

#### 3.1 โครงการของบริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด กับ อุทยานการเรียนรู้

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยความร่วมมือระหว่าง PWD กับ TK Park มีแนวทางการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านสื่อ ทางโครงการมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อหลากหลายประเภท ได้แก่

1.1) สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ ทาง TK Park จะส่งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือช่วยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในหน้าหนังสือพิมพ์ โดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของ TK Park เป็นหลัก

1.2) สื่อออนไลน์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์หลักสูตรการอบรมในเว็บไซต์ของ PWD กับ TK Park เพื่อให้เข้าถึงสมาชิกของ TK Park และผู้ที่เคยเรียนที่นี่แล้ว รวมทั้งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์

1.3) สื่อภายในหน่วยงาน ได้แก่ เสียงตามสาย โทรทัศน์ภายใน ป้ายประกาศและแผ่นพับ ซึ่งทาง TK Park จะเป็นเป็นผู้จัดทำสื่อภายในทุกประเภท สื่อในช่องทางนี้มุ่งเน้นให้เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของ TK Park เป็นหลัก ทั้งสมาชิกที่ยังไม่เคยเรียนกับโครงการมาก่อน และสมาชิกที่เคยเรียนในหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นมาแล้ว และมีความต้องการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับที่สูงขึ้นไป (โพลูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

2) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยใช้การประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน จากการเข้าสังเกตการณ์การสอนจริง ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการได้มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรอื่นๆ ให้กับผู้สูงอายุในห้องเรียนได้ทราบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง เช่น ประชาสัมพันธ์หลักสูตรเฟซบุ๊กเบื้องต้นให้ผู้เรียนที่เพิ่งจบหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ทราบ ซึ่งหากสนใจเรียนรู้เว็บไซต์เฟซบุ๊กที่กำลังได้รับความนิยมเพิ่มเติม ผู้เรียนก็สามารถลงชื่อสมัครได้ทันที เป็นต้น

ในส่วนผลตอบรับจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ข้างต้น พบว่าหนังสือพิมพ์เป็นช่องทางที่ได้ผลและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้พิการและผู้สูงอายุได้ดีที่สุดรองลงมาคือ โบรชัวร์ / แผ่นพับประชาสัมพันธ์ภายใน TK Park (โพลูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

นอกจากนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่า การใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายของ PWD กับ TK Park ทำให้โครงการสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้มาก และยังทำให้สามารถจัดอบรมได้อย่างสม่ำเสมอทุกเดือนอีกด้วย

### 3.2 โครงการของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร มีแนวทางการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านสื่อ ทางโครงการมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อหลากหลายประเภท ได้แก่

1.1) สื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ โดยทางมทร.พระนคร ได้ขอความร่วมมือจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยหรือสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 ช่วยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการผ่านแถบอักษรข่าววิ่ง

1.2) สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ โดยการส่งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือช่วยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในหน้าหนังสือพิมพ์

1.3) สื่อออนไลน์ ได้แก่ การลงข่าวประชาสัมพันธ์และแบนเนอร์ (Banner) ในเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยปกติแล้วทางมทร.พระนคร จะใช้สื่อประชาสัมพันธ์โครงการ 3 ประเภทข้างต้น ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดีในการจัดอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 3 ครั้ง แต่สำหรับหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้รับผิดชอบโครงการพบว่าผู้สูงอายุมาสมัครเรียนจำนวนลดลงจึงได้เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์อีกช่องทางหนึ่งคือ

1.4) ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ (Banner) ติดที่ด้านหน้าของมหาวิทยาลัย สำหรับสื่อประเภทนี้เพียงมีการนำมาใช้ประชาสัมพันธ์โครงการอบรมหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุเป็นครั้งแรก

2) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง โดยใช้การประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการพบว่า ผู้สอนได้มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุให้ผู้เรียนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ทราบ เนื่องมาจากการสอบถามพบว่าผู้เรียนจากหลักสูตรคอมพิวเตอร์พื้นฐานบางท่านให้ความสนใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง โดยหากสนใจสามารถลงชื่อสมัครเรียนได้ทันที

**โครงการ**  
“คอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ”  
ด่วน!!  
รับจำนวนจำกัด

**หัวข้อการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ**

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
2. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์
3. การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
4. การอีเมลโต้ตอบ

**วิธีการสมัคร**

1. ผู้ประสงค์จะสมัครในโครงการขอรับใบสมัครฟรีจำนวน 3 คนแรกที่ไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ (ดูรายละเอียด)
2. สำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อและสมัครทางโทรศัพท์ได้หมายเลข 02-280-1844
3. เิผลสมัครเสร็จแล้วติดต่อรับใบสมัคร

**วันก่อนรับ**  
1-2 ธันวาคม 2555

**คุณสมบัติผู้สมัคร**  
อายุ 50 ปีขึ้นไป

**เอกสารประกอบการสมัคร**  
สำเนาบัตรประชาชน

**รายละเอียดเพิ่มเติม**  
งานประชาสัมพันธ์ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ (กรุงเทพมหานคร)  
โทรศัพท์ 02-280-1844 โทร 085-663-0467  
โทรสาร 02-628-5334  
อีเมล mct.mmap@hotmail.com

**โครงการ**  
“การใช้เฟสบุ๊คเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ”  
วันที่อบรม  
2-3 กุมภาพันธ์ 2556

**หัวข้อการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ**

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติและวิธีการใช้เฟสบุ๊ค
2. การตั้งกลุ่มส่วนตัวและการเชิญเพื่อน
3. การใช้งานเฟสบุ๊ค (Facebook) / การค้นหาเพื่อน / การเขียน / การโพสต์ข้อความ / การแสดงความคิดเห็น
4. การโพสต์รูป / วิดีโอ / สไลด์ / การโอนและเผยแพร่ข้อมูล

**คุณสมบัติผู้สมัคร**

1. อายุ 50 ปีขึ้นไป
2. ไม่มีพื้นฐานความรู้มาก่อนหรือความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเฟสบุ๊ค (Facebook)
3. มีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษเบื้องต้น เช่น สามารถอ่าน-ดู-คุยฟังด้วยตนเองได้
4. มีอีเมลส่วนตัวที่ใช้งานได้

**เอกสารประกอบการสมัคร**  
สำเนาบัตรประชาชน

**วิธีการสมัคร**

1. ผู้ประสงค์จะสมัครในโครงการขอรับใบสมัครฟรีจำนวน 3 คนแรกที่ไม่ได้ใช้สิทธิประโยชน์ (ดูรายละเอียด)
2. สำหรับผู้ที่อยู่ห่างไกลสามารถติดต่อและสมัครทางโทรศัพท์ได้หมายเลข 02-280-1844
3. เิผลสมัครเสร็จแล้วติดต่อรับใบสมัคร

**รายละเอียดเพิ่มเติม**  
งานประชาสัมพันธ์ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีรัตนโกสินทร์ (กรุงเทพมหานคร)  
โทรศัพท์ 02-280-1844 โทร 081-712-4503  
โทรสาร 02-628-5334  
อีเมล mct.mmap@hotmail.com

ภาพที่ 4.1 แบนเนอร์ (Banner) ประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์และเฟสบุ๊คของมทร.พระนคร

ในส่วนของผลตอบรับจากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ ข้างต้น พบว่า สื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้ดีคือ ชาวประชาสัมพันธ์แบบตัวอักษรวิ่งในโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และป้ายประชาสัมพันธ์หน้ามหาวิทยาลัย ขณะที่การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ได้ผลน้อย ดังที่ผู้รับผิดชอบโครงการได้สรุปให้ผู้วิจัยทราบว่

“สำหรับการวัดผลตอบรับจากสื่อประชาสัมพันธ์โครงการ เราไม่เคยประเมินหรือเก็บสถิติอย่างเป็นทางการ แต่จะใช้วิธีสอบถามจากผู้สูงอายุที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลหรือเข้ามาสมัคร จึงได้รู้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบข่าวมาจากทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 และหนังสือพิมพ์ นอกจากนี้เมื่อเราติดป้ายแบนเนอร์หน้ามหาวิทยาลัยเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรเฟสบุ๊ค ก็พบว่า เป็นสื่อที่ได้ผลตอบรับค่อนข้างมากเช่นกัน แต่สำหรับการโฆษณาในเว็บไซต์ไม่ค่อยได้ผลเพราะกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ยังไม่ถึงช่วงสารทงอินเทอร์เน็ตและผู้ทีทราบข่าวจากเว็บไซต์จะเป็นลูกหลานที่มานำผู้สูงอายุต่อกี” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม, 2556)



### 3.3 โครงการอบรมของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ ของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มรภ. จันทรเกษม มีแนวทางการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านสื่อ ทางโครงการมีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อหลากหลายประเภท ได้แก่

1.1) สื่อมวลชนประเภทโทรทัศน์ โดยทางสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ. จันทรเกษม ได้ขอความร่วมมือจากสถานีโทรทัศน์ช่อง 3 ช่วยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในรูปแบบแถบอักษรข่าววิ่ง

1.2) สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ โดยใช้การส่งข่าวประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ไปยังหนังสือพิมพ์ฉบับต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือช่วยเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์โครงการในหน้าหนังสือพิมพ์

1.3) สื่อออนไลน์ ได้แก่ การลงข่าวประชาสัมพันธ์และแบนเนอร์ (Banner) ในเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงข่าวในเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์

**สูงวัย-ไซเบอร์ รุ่น 2**  
**20 - 22 มีนาคม 2556**  
 ใคร ๆ ก็สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้  
 เวลา 8.30 - 16.30 น.

ค่าลงทะเบียนอบรม  
 1,800 บาท (รวมค่าเอกสาร อาหาร และอาหารว่าง)

สอบถามรายละเอียดได้ที่  
 ห้อง 15-1106 ชั้น 11 อาคารจินตรา-กาญจนาภิเษก  
 โทร. 0 2942 6900 - 99 ต่อ 5060  
 โทรสาร 0 2512 1190  
 เว็บไซต์ <http://cptc.chandra.ac.th/oldcyber>

หัวข้อการอบรม  
 - มือใหม่หัดใช้คอมพิวเตอร์  
 - การใช้งานอินเทอร์เน็ต และการค้นหาข้อมูล  
 - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

จัดโดย สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ภาพที่ 4.2 แบนเนอร์ (Banner) ประชาสัมพันธ์โครงการในเว็บไซต์และเฟซบุ๊กของมรภ.จันทรเกษม

1.3) สื่อภายในหน่วยงาน ได้แก่ ไปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ และป้ายแบนเนอร์ (Banner) ที่ติดภายในมหาวิทยาลัย

## 2) การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

2.1) การประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน จากการเข้าสังเกตการณ์การสอน ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการได้ประชาสัมพันธ์การอบรมในรุ่นถัดไปให้ผู้เรียนได้ทราบ แต่เนื่องจากเป็นหลักสูตรระดับเบื้องต้นเช่นเดิม ดังนั้นจึงมุ่งหวังให้ผู้เรียนในห้องเรียนช่วยเหลือเพื่อนหรือผู้สูงอายุท่านอื่นๆ มาสมัครเรียนในรุ่นถัดไป

2.2) การประชาสัมพันธ์ไปยังผู้สูงอายุเฉพาะกลุ่ม ทางโครงการได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นอาจารย์ของมรภ.จันทระเกษมที่เกษียณอายุราชการไปแล้วและกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชุมชนบริเวณพื้นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยด้วย จึงใช้วิธีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มดังกล่าวโดยตรง โดยการส่งแผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการไปยังอดีตอาจารย์ของมรภ.จันทระเกษมที่เกษียณอายุราชการไปแล้ว คุณครูและบุคลากรของโรงเรียนในละแวกใกล้เคียง และสถานีตำรวจใกล้เคียง ทั้งนี้ เพื่อการบริการวิชาการให้กับชุมชนรอบมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่ง

2.3) การประชาสัมพันธ์ไปยังผู้สูงอายุทั่วไป เพื่อการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มดังกล่าวโดยตรงอีกทางหนึ่ง โครงการได้ให้นักศึกษาช่วยแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการให้กับผู้สูงอายุตามแหล่งชุมชน รถไฟฟ้า และสวนสาธารณะอีกด้วย



ภาพที่ 4.3 โลโก้ (Logo) ของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ ของมรภ.จันทระเกษม

ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลด้านรายละเอียดเบื้องต้นของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการข้างต้น โดยนำเสนอผลการวิจัยในตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ช่องทาง การประชาสัมพันธ์โครงการ	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทระเกษม
<b>1. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ</b>			
<u>สื่อมวลชน</u>			
- ข่าวประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์	✓ <sup>1</sup>	✓ <sup>1</sup>	✓ <sup>1</sup>
- แถบอักษรข่าววิงทางโทรทัศน์	-	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>2</sup>
<u>สื่อออนไลน์</u>			
- เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ออนไลน์	✓	✓	✓
- เว็บไซต์/เฟซบุ๊กของหน่วยงาน	✓	✓	✓
<u>สื่อภายในหน่วยงาน</u>			
- เสียงตามสาย/โทรทัศน์ภายใน	✓	-	-
- โบรชัวร์/แผ่นพับ	✓ <sup>2</sup>	-	✓
- ป้ายประชาสัมพันธ์ภายใน	✓	-	✓
- ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่	-	✓ <sup>3</sup>	-
หน้าหน่วยงาน			
<b>2. การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย</b>			
<u>โดยตรง</u>			
- การประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน	✓	-	✓
- การส่งแผ่นพับไปยังผู้สูงอายุเฉพาะกลุ่ม	-	✓	-
- การแจกแผ่นพับให้กับผู้สูงอายุทั่วไป	-	✓	-

<sup>1</sup> คือสื่อที่สามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับโครงการอบรมในกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีที่สุด

<sup>2</sup> และ <sup>3</sup> คือสื่อที่สามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับโครงการอบรมในกลุ่มผู้สูงอายุได้รองลงมาตามลำดับ

## สรุปสถานภาพด้านการประชาสัมพันธ์ ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

### 1) ด้านช่องทางการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้นใช้หลากหลายช่องทาง ทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ และการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มผู้สูงอายุโดยตรง ทั้งนี้ น่าจะเกี่ยวข้องกับลักษณะการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุที่ค่อนข้างจำกัดกระจายเพราะออกรจากระบบการทำงานประจำแล้ว จึงยากที่จะเข้าถึงผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งโดยตรง

การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ นั้น พบว่าทุกโครงการได้รับความสนับสนุนจากสื่อมวลชนที่ช่วยลงข่าวประชาสัมพันธ์ให้เป็นอย่างดี โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะสืบเนื่องมาจากความเป็นโครงการอบรมที่จัดขึ้นเพื่อบริการสังคม โดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร

สำหรับสื่อออนไลน์พบว่ามี การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนออนไลน์ คือเว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งสืบเนื่องจากการส่งข่าวไปลงหนังสือพิมพ์ และสื่อที่เป็นของหน่วยงานเอง (Owned media) คือเว็บไซต์/เฟซบุ๊กของหน่วยงาน โดยยังไม่พบการใช้สื่อที่เป็นของผู้เรียน (Earned Media) หรือสื่อที่สร้างโดยผู้บริโภคเอง (Consumer-generated media) พวกคำแนะนำหรือการแบ่งปันประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่เคยเรียนในโครงการ

การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มผู้สูงอายุโดยตรง ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่จะประชาสัมพันธ์ในห้องเรียน โดยผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนจะมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรชั้นสูงอื่นๆ ให้ผู้เรียนที่ผ่านการอบรมระดับเบื้องต้นแล้วได้ทราบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเรียนต่อยอดความรู้ในหลักสูตรที่สูงขึ้นได้โดยตรง หรือกรณีที่บางโครงการจัดหลักสูตรระดับเบื้องต้นเช่นเดิม ก็จะแจ้งประชาสัมพันธ์การอบรมรุ่นถัดไป เพื่อให้ผู้เรียนที่เคยมีประสบการณ์เรียนมาแล้วช่วยเชิญชวนเพื่อนหรือผู้สูงอายุท่านอื่นๆ มาสมัครเรียนในรุ่นถัดไป

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า การบอกต่อหรือชักชวนจากผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์มาเรียนแล้ว เป็นช่องทางการสื่อสารที่น่าเชื่อถือและสามารถสร้างแรงจูงใจในการมาเรียนให้ผู้สูงอายุท่านอื่นๆ ที่ยังกลัวๆ กล้าๆ ได้มากกว่าสื่อช่องทางอื่น

นอกจากนี้ในบางโครงการยังมีการส่งแผ่นพับประชาสัมพันธ์ไปยังผู้สูงอายุเฉพาะกลุ่มที่มีความสัมพันธ์หรืออยู่รอบข้างหน่วยงานที่จัด และการแจกแผ่นพับให้แก่ผู้สูงอายุในที่สาธารณะทั่วไป เพื่อเพิ่มการเข้าถึงอีกด้วย

## 2) ด้านสื่อที่เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีที่สุด

สื่อที่สามารถเข้าถึงและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุได้ดีที่สุด คือหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ชาววังทางโทรทัศน์ สื่อของหน่วยงาน พวกโบรชัวร์/แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าหน่วยงานที่จัด

โดยแม้ว่าทุกโครงการจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ด้วย แต่ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า สื่อออนไลน์ไม่ใช่ช่องทางที่ประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุได้โดยตรง เพราะสำหรับผู้สูงอายุแล้ว คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตยังไม่ใช่ช่องทางสื่อสารหลักในชีวิตประจำวัน แต่ที่ทุกโครงการยังใช้การสื่อสารผ่านช่องทางนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะมุ่งหวังสื่อสารไปยังบุตรหลานของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดการชักชวนและแนะนำผู้สูงอายุในบ้านให้มาเข้าร่วมโครงการเป็นหลัก รวมถึงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ถึงภาพลักษณ์การเป็นหน่วยงานที่บริการวิชาการแก่สังคมในสายตาของประชาชนทั่วไปอีกด้วย

## 4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง กับการอบรมของชมรม OPPY

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยใช้ค่าใช้จ่ายในการสมัครเป็นเกณฑ์ในการคัดกรองฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เรียนดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

เมื่อผู้วิจัยได้ค้นพบสถานภาพในด้านต่างๆ ของการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปีพ.ศ. 2554-2556 แล้ว จึงได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY โดยอ้างอิงข้อมูลจากงานวิจัยที่ศึกษาชมรม OPPY ของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) และของกำจร หลุยยะพงศ์ (2553) ประกอบกับข้อมูลจากเว็บไซต์ชมรม OPPY ([www.happyoppy.com](http://www.happyoppy.com)) ในปัจจุบันปีพ.ศ. 2556 แสดงผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบสถานการณ์ภาพของการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางกับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรมOPPY ในช่วงปีพ.ศ. 2556

สถานภาพ ด้านต่างๆ	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยรัฐ องค์กรมหาชน และบริษัทเอกชนที่ไม่มุ่งหวังกำไร	ชมรม ที่ดำเนินงานภายใต้บริษัทเอกชน คือ บริษัท ลีอกชเลย์ จำกัด (มหาชน)
ความเป็นมา	มีจุดเริ่มต้นจากภารกิจด้านการให้บริการหรือส่งเสริมวิชาการแก่สังคม จึงเกิดเป็นโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุขึ้น โดยบางแห่งเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน และบางแห่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน	มีจุดเริ่มต้นจากความสนใจเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตหลังวัยเกษียณของคุณหญิงชัชวีร์ จาติกวณิช อดีตกรรมการผู้จัดการ บริษัท ลีอกชเลย์ จากนั้นจึงพัฒนามาสู่การจัดตั้งชมรม OPPY เพื่อจัดสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ภายใต้แผนกเลิร์นนิ่งมีเดีย ของบริษัท ลีอกชเลย์
วัตถุประสงค์	อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ	อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY
เป้าหมาย	<p>เป้าหมาย 3 ระดับ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป้าหมายระดับพื้นฐาน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ใน ชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ</li> <li>2. เป้าหมายระดับกลาง เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตได้มากขึ้น เช่นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสิทธิ์ที่ พึ่งได้รับและการใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและสร้าง สังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ</li> <li>3. เป้าหมายระดับสูง เพื่อการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการ ติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และสร้างความ เข้าใจระหว่างผู้สูงอายุกับคนในสังคมรอบข้าง และการใช้เป็น ช่องทางในการสร้างอาชีพได้</li> </ol>	<p>เป้าหมายหลัก 3 ประการ ได้แก่ (ข้อมูลจากเว็บไซต์ชมรม OPPY)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อขจัดความกลัว และเพิ่มความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ให้กับผู้สูงอายุ</li> <li>2. เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย</li> <li>3. เพื่อสร้างสังคมใหม่ให้กับผู้สูงอายุ</li> </ol>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY
<p><b>ผู้เรียน</b></p> <p><b>กลุ่มเป้าหมาย</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุ 50 ปีขึ้นไป (ยืดหยุ่นได้)</li> <li>- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจหลากหลาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับกลาง</li> <li>- ความเฉพาะเจาะจงของกลุ่มเป้าหมายไม่สม่ำเสมอ บางโครงการมีเฉพาะผู้สูงอายุ บางโครงการมีผู้พิการเรียนรวมกับผู้สูงอายุ บางโครงการมีวัยกลางคนเรียนรวมกับผู้สูงอายุด้วย</li> <li>- ส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้เรียนที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน และมีกลุ่มเป้าหมายที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้าง หรือใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีแล้ว เป็นกลุ่มรอง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้สูงอายุ 45 ปีขึ้นไป</li> <li>- กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูง</li> <li>- ความเฉพาะเจาะจงของกลุ่มเป้าหมายสม่ำเสมอ คือจัดอบรมให้แก่ผู้สูงอายุเท่านั้น</li> <li>- กลุ่มเป้าหมายมีทุกระดับพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์</li> </ul>
<p><b>หลักสูตรที่จัด</b></p> <p><b>อบรม</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการที่มีความถี่ในการจัดเพียง 1-2 หลักสูตรต่อปี จะมีเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ และปัจจุบันเริ่มมีหลักสูตรเพชฌัญญูสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มเข้ามา</li> <li>- โครงการที่มีความถี่ในการจัดได้หลายครั้ง จะมีหลักสูตรที่หลากหลาย ทั้งหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและหลักสูตรคอมพิวเตอร์ขั้นสูงขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชมรมสามารถจัดการอบรมได้ไม่จำกัด จึงมีหลักสูตรที่หลากหลาย ทั้งหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หลักสูตรคอมพิวเตอร์ขั้นสูงขึ้น และหลักสูตรเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น การถ่ายภาพดิจิทัล การใช้อีแพด (iPad)</li> </ul>



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY
จำนวนผู้เรียนต่อ ครั้ง	ส่วนใหญ่จัดอบรมครั้งละ 1 ห้องเรียน ห้องเรียนละ 20-35 คน	จัดอบรมรุ่นละ 1 ห้องเรียน ห้องเรียนละ 12 คน
ความถี่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่มีโครงการอบรมคอมพิวเตอร์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของภารกิจ จะจัดอบรมโดยเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง</li> <li>- หน่วยงานที่มีโครงการเป็นภารกิจหลัก จะจัดอบรมได้บ่อยครั้งกว่าโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการกำหนดตารางการอบรมที่แน่นอน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความถี่ในการจัดอบรม หลักสูตรวันธรรมดาจัดเดือนละ 1 ครั้ง หลักสูตรวันเสาร์จัด 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง มีการกำหนดตารางการอบรมที่แน่นอน</li> </ul>
ระยะเวลา ในการจัดอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บางโครงการจัดในวันธรรมดา และบางโครงการจัดวันเสาร์-อาทิตย์ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของหน่วยงานที่จัดการอบรม</li> <li>- หลักสูตรเร่งรัด หลักสูตรละ 2-3 วัน อบรมทั้งวัน วันละ 6-8 ชม. (แบ่งเป็น 4 ช่วง มีพักเบรกและพักกลางวันคั่น)</li> <li>- รวมระยะเวลาอบรมประมาณ 10-20 ชม./หลักสูตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีทั้งหลักสูตรวันธรรมดา หรือหลักสูตรวันเสาร์ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้เรียน</li> <li>- หลักสูตรระยะยาวต่อเนื่อง หลักสูตรละ 7 วัน อบรมเพียงวันละ 3 ชม. มี 2 รอบ รอบเช้า 09.00 - 12.00 น. และรอบบ่าย 13.00 - 16.00 น. (แบ่งเป็น 2 ช่วง มีพักเบรกคั่น)</li> <li>- รวมระยะเวลาอบรม 21 ชม./หลักสูตร</li> </ul>

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สถานภาพ ด้านต่างๆ	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง	การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY
<b>สถานที่จัดอบรม</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดการอบรม หรือ บางโครงการไม่มีสถานที่เป็นของตัวเองต้องไปขอสนับสนุน สถานที่จากหน่วยงานอื่น</li> <li>- ไม่ใช่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ</li> <li>- มีคอมพิวเตอร์จัดไว้ 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน อย่างเพียงพอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ของชมรม OPPY</li> <li>- เป็นห้องเรียนคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ</li> <li>- มีคอมพิวเตอร์จัดไว้ 1 เครื่องต่อผู้เรียน 1 คน อย่างเพียงพอ</li> </ul>
<b>ค่าใช้จ่ายใน การลงทะเบียน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะบริการสังคม ไม่แสวงหารายได้</li> <li>- ไม่เก็บค่าใช้จ่าย - 1,800 บาท</li> <li>- อัตราเฉลี่ยต่อชั่วโมง 0 - 125 บาท</li> <li>- รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวันและอาหารว่าง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะกึ่งธุรกิจ ต้องการรายได้</li> <li>- หลักสูตรวันธรรมดา 3,800 บาท หลักสูตรวันเสาร์ 4,800 บาท</li> <li>- อัตราเฉลี่ยต่อชั่วโมง 181 บาทหรือ 229 บาทในหลักสูตรวันเสาร์</li> <li>- รวมค่าเอกสาร อาหารว่าง เสื้อชมรมโอพีพีวาย 1 ตัว และบัตร สมาชิกรายปี</li> </ul>
<b>การประชาสัมพันธ์ โครงการ</b>	<p>เน้นการส่งข่าวเพื่อขอความร่วมมือหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ ช่วยประชาสัมพันธ์โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ได้มากที่สุด ร่วมกับใช้ป้ายแบนเนอร์หน้าหน่วยงานที่จัดหรือแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และใช้การติดต่อผู้เรียนเดิมจากฐานข้อมูลด้วย</p>	<p>การประชาสัมพันธ์กับสื่อมวลชนภายนอก เช่น การให้สัมภาษณ์ ผ่านทางหนังสือพิมพ์และรายการโทรทัศน์ และด้วยการรวมตัวของ ผู้สูงอายุในรูปแบบชมรม จึงมีการประชาสัมพันธ์ภายในผ่าน เว็บไซต์ของชมรม จดหมายข่าว โดยมีฐานข้อมูลสมาชิกของชมรม</p>

จากตารางที่ 4.8 ผู้วิจัยวิเคราะห์ประเด็นที่เหมือนและประเด็นที่แตกต่างของการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง กับการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงในชมรม OPPY ได้ดังนี้

- **ด้านหน่วยงานที่จัดอบรม** พบความแตกต่างว่า หน่วยงานที่จัดการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ องค์กรมหาชน หรือแม้เป็นบริษัท เอกชนก็จะมีลักษณะร่วมกันสำคัญคือ เป็นหน่วยงานที่ไม่ได้หวังผลกำไรเชิงธุรกิจ ในขณะที่ชมรม OPPY ที่จัดการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุระดับสูงนั้นเป็นชมรมที่ดำเนินงานภายใต้บริษัทเอกชนเลย บริษัทเอกชนที่มีธุรกิจหลักด้านไอซีทีและเทคโนโลยี จึงเป็นชมรมที่มีการดำเนินงานเชิงธุรกิจ ซึ่งจากความแตกต่างดังกล่าวย่อมส่งผลต่อแนวทางการจัดอบรมด้านอื่นๆ ตามมาด้วย เช่น ความถี่ในการจัดอบรม ค่าลงทะเบียน และสถานที่ ซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป
- **ด้านความเป็นมา** พบความแตกต่างอย่างชัดเจนว่า การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางนั้นส่วนใหญ่จัดขึ้นโดยหน่วยงานที่มีภารกิจบริการวิชาการแก่สังคม โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายไม่เฉพาะเจาะจงว่าเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเท่านั้น หรือแม้แต่บริษัท PWD เองก็มีกลุ่มเป้าหมายในการช่วยเหลือผู้พิการเป็นหลักก่อนที่จะหันมาให้ความสนใจผู้สูงอายุเช่นทุกวันนี้ เรียกได้ว่าการให้บริการผู้สูงอายุยังเป็นเพียงส่วนเสริมที่ต้องแบ่งใช้ทรัพยากรร่วมกับส่วนอื่นๆ ในขณะที่ชมรม OPPY นั้น มีจุดเริ่มต้นจากความต้องการจัดสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะของคุณหญิงชัชวีร์ จาคิกวานิช ดั่งนั้นทุกๆ ขั้นตอนทุกๆ ส่วนของชมรมจึงจัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ
- **ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม** พบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน
- **ด้านเป้าหมายของการอบรม** กลับพบความแตกต่างว่า ชมรม OPPY ซึ่งก่อตั้งขึ้นในช่วงเริ่มต้นของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ผู้สูงอายุยังไม่คุ้นเคยและส่วนใหญ่ยังกลัวคอมพิวเตอร์ ทำให้ชมรม OPPY ต้องกำหนดเป้าหมายหลักในการขจัดความกลัว และเพิ่มความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เรียนเป็นอันดับแรก ประการต่อมาผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในชมรม OPPY เป็นกลุ่มชนชั้นสูงของสังคมที่รวมตัวกันเพื่อสร้างสังคมผู้สูงอายุที่มีความทันสมัย ดังนั้นเป้าหมายประการต่อมาจึงเพื่อประโยชน์ทางสังคมของผู้สูงอายุมากกว่าผลสำเร็จของการเรียน ในขณะที่การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางนั้นไม่ได้เน้นเป้าหมาย

เกี่ยวกับการจัดการความกลัวคอมพิวเตอร์แล้ว เนื่องจากผู้สูงอายุในปัจจุบันค่อนข้างคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์และสังเกตเห็นถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์มากขึ้น แต่จะวางเป้าหมายหลักในเชิงระดับผลสำเร็จของการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุมากกว่าเป้าหมายด้านอื่นๆ เพราะผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์มักจะทำให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าและการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ประโยชน์ได้จริง ทั้งใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหลาน รวมทั้งใช้ในการทำงานด้วย (Task oriented) ทำให้โครงการอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางจึงวางเป้าหมายหลักไปที่ผลสำเร็จในการเรียนของผู้เรียนมาเป็นอันดับแรก

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางหลายคนมีเป้าหมายในการเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน (Task oriented) ผู้วิจัยพบว่ามีแตกต่างจากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ที่พบว่า ผู้สูงอายุในชมรม OPPY จำนวนน้อยมากที่จะสนใจเรียนโปรแกรมที่มีลักษณะของการนำไปใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เป้าหมายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุกลุ่ม OPPY

- **ด้านผู้เรียนกลุ่มเป้าหมาย** พบว่าทั้ง 2 กลุ่มกำหนดอายุของผู้เรียนไว้ใกล้เคียงกัน แต่การอบรมสำหรับผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางมีความยืดหยุ่นมากกว่า เพราะพบผู้เรียนในวัยอื่นมาร่วมเรียนด้วย ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับความพยายามรับผู้เรียนให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ เพราะต้องคำนึงเรื่องความคุ้มค่าในการจัดอบรมแต่ละครั้งด้วย นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างหลายประการ คือ

- 1) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางพบว่าผู้เรียนค่อนข้างมีความแตกต่างหลากหลายของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับกลาง ขณะที่กลุ่มผู้เรียนของชมรม OPPY แทบทั้งหมดเป็นกลุ่มชนชั้นสูง

- 2) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางมีความเจาะจงของกลุ่มเป้าหมายไม่สม่ำเสมอ คืออาจมีการปะปนกับกลุ่มเป้าหมายที่มีวัยหรือสถานภาพอื่นๆ ด้วย ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของแต่ละหน่วยงาน ในขณะที่การอบรมของชมรม OPPY มีกลุ่มเป้าหมายที่เจาะจงว่าต้องเป็นผู้สูงอายุเท่านั้น

- 3) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุนับว่าระดับกลางมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์มาก่อน ขณะที่ชมรม OPPY มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานคอมพิวเตอร์ทุกระดับ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถในการจัดหลักสูตรการอบรมได้หลากหลายมากกว่า

- **ด้านหลักสูตรที่จัดอบรม** พบความแตกต่างว่า การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางมีความถี่ในการจัดที่ค่อนข้างน้อยจึงต้องเลือกจัดหลักสูตรที่จำเป็นและมีความต้องการมาก่อน โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเฉพาะหลักสูตรเบื้องต้น อาจมีหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเข้ามาตามกระแสความสนใจบ้าง ขณะที่ชมรม OPPY จัดอบรมได้ไม่จำกัดจึงมีหลักสูตรคอมพิวเตอร์ที่หลากหลาย และยังมีหลักสูตรทางเทคโนโลยีอื่นๆ เสริมด้วย
- **ด้านจำนวนผู้เรียน** พบความแตกต่างเรื่องจำนวนผู้เรียนต่อห้องเรียนสูง การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางจำเป็นต้องจัดชั้นเรียนใหญ่เพื่อความคุ้มค่า คือ 20-30 คน ขณะที่ชมรม OPPY เน้นการดูแลและปฏิสัมพันธ์ภายในชั้นเรียนที่ทั่วถึง ห้องเรียนละไม่เกิน 12 คน
 

การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางยังพบความไม่เสถียรของการจัดอบรมที่สืบเนื่องมาจากจำนวนผู้สมัคร คือหากผู้สมัครมีจำนวนน้อยจัดแล้วไม่คุ้ม ทางโครงการมักจะเลื่อนวันจัดออกไป โดยหากพิจารณาเปรียบเทียบกับกรอบรมของชมรม OPPY หลักสูตรมือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์จะรับผู้เรียนต่อห้องเพียง 12 คน ซึ่งมีความเสี่ยงที่จำนวนผู้เรียนจะไม่ครบตามจำนวนที่เปิดรับน้อยกว่า และจากการสอบถามข้อมูลเจ้าหน้าที่ของชมรม OPPY (โทรศัพท์เข้าไปสอบถามเมื่อ 20 มีนาคม 2556) พบว่า ส่วนใหญ่หลักสูตรมือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์จะมีผู้สมัครเต็มจำนวนแทบทุกรุ่น และชมรมไม่มีนโยบายยุบห้องเรียนหรือเลื่อนวันอบรมเพื่อให้ผู้เรียนเต็มจำนวน แม้จะมีผู้เรียนไม่เต็มจำนวนซึ่งเจ้าหน้าที่แจ้งว่าปกติไม่เคยต่ำกว่า 5 คนก็ยังคงจัดการอบรมตามตารางเดิม

วิเคราะห์สาเหตุได้ว่า ชมรม OPPY มีผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูง ซึ่งต้องจ่ายค่าเรียนคอมพิวเตอร์ในอัตราที่สูงกว่า พบว่ามีความเป็นไปได้น้อยมากที่ผู้จัดการอบรมจะสามารถเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขหรือเลื่อนวันเวลาจัดการอบรมได้
- **ด้านความถี่และระยะเวลาในการอบรม** มีความแตกต่างกันในทุกประเด็น ได้แก่
  - 1) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางมีความถี่ในการจัดอบรมน้อยกว่าชมรม OPPY มาก ซึ่งบางแห่งจัดได้เพียง 1-2 ครั้งต่อปี หรือบางแห่งที่จัดได้มากขึ้นก็เพียงปีละไม่เกิน 10 ครั้ง รวมทุกหลักสูตร แต่ชมรม OPPY พบว่าเฉพาะหลักสูตรเบื้องต้นก็มีการจัดมากถึงปีละ 15 ครั้ง ไม่รวมหลักสูตรอื่นๆ
  - 2) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางผู้เรียนไม่สามารถเลือกได้ว่าจะเรียนวันธรรมดาหรือวันเสาร์-อาทิตย์ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งหากผู้สูงอายุไม่

สะดวกในวันที่หน่วยงานกำหนดก็พลาดโอกาสในการเรียนไป แต่ชมรม OPKY ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสะดวก จึงเพิ่มโอกาสในการเรียนที่มากกว่า

3) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางเป็นหลักสูตรอบรมภายใน 2-3 วัน ทำให้ผู้สูงอายุต้องเข้าเรียนทั้งวัน การเรียนรู้จึงเป็นไปอย่างเร่งรัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่รับข้อมูลได้ค่อนข้างจำกัด ขณะที่การอบรมของชมรม OPKY เป็นหลักสูตรระยะยาว เรียนเพียงวันละ 3 ชั่วโมง การเรียนรู้จึงเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไป

4) การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางมีระยะเวลาการอบรมตลอดหลักสูตรอยู่ระหว่าง 10-20 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหน่วยงานที่สามารถจัดได้กี่วัน ขณะที่ชมรม OPKY มีระยะเวลาการอบรมตลอดหลักสูตรมากกว่าคือ 21 ชั่วโมง

- **ด้านสถานที่จัดอบรม** สืบเนื่องจากความเป็นมาของการอบรมและรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัด ส่งผลต่อสถานที่ที่ใช้จัดอบรมด้วย คือการอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางส่วนใหญ่จะใช้ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้เรียนวัยอื่นๆ แต่ชมรม OPKY เป็นห้องเรียนคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งในการจัดองค์ประกอบของห้องเรียนจะมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยในงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ระบุว่า ในห้องเรียนคอมพิวเตอร์ของชมรม OPKY จะใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ได้รับการออกแบบและวางแผนมาให้เหมาะกับวัยของผู้เรียน เช่น คอมพิวเตอร์จอแบนเพื่อถนอมสายตา และขนาดของห้องเรียนที่รองรับผู้เรียนได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้คือ 12 คนต่อชั้นเรียน ทำให้บรรยากาศในการเรียนค่อนข้างอบอุ่นและมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างทั่วถึง
- **ด้านค่าใช้จ่ายในการอบรม** สืบเนื่องจากความเป็นมาของการอบรมและรูปแบบการดำเนินงานของหน่วยงานที่จัด ส่งผลต่อการกำหนดค่าลงทะเบียนของผู้เรียน การอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางส่วนใหญ่จัดขึ้นเพื่อบริการสังคมจึงเป็นการอบรมที่จัดบริการโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าลงทะเบียนในราคาถูกลงตามงบประมาณที่ใช้จริงเท่านั้น ขณะที่ชมรม OPKY ต้องอาศัยรายได้ในการดำเนินงานจึงมีค่าลงทะเบียนในอัตราที่สูงกว่า  
แม้ว่าเมื่อคำนวณโดยเฉลี่ยต่อชั่วโมงแล้วอัตราค่าลงทะเบียนของทั้ง 2 กลุ่มอาจไม่ได้แตกต่างกันมากนัก แต่ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะพิจารณาจากจำนวนเงินรวม ทั้งก้อนที่ต้องจ่ายไปต่อการอบรม 1 หลักสูตรมากกว่า ซึ่งหากพิจารณาในแง่นี้จะพบความแตกต่างค่อนข้างมาก โดยอัตราสูงสุดมีส่วนต่างอยู่ถึง 2,000 บาท ซึ่งเป็นจำนวนที่มีความหมายต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุชนชั้นกลาง

- **ด้านการประชาสัมพันธ์** โครงการอบรมสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางซึ่งงบประมาณจำกัดและมีกำหนดระยะเวลาไม่แน่นอนจึงใช้การขอความสนับสนุนลงข่าวประชาสัมพันธ์จากสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเป็นหลัก และประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพียงระยะเวลาสั้นๆ เป็นรายครั้งที่จัดการอบรมไป ประกอบกับสื่ออื่นๆ บ้าง และการติดต่อผู้เรียนโดยตรงผ่านฐานข้อมูลผู้เรียนเดิม ในขณะที่ชมรม OPKY มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ กิจกรรม และความสำเร็จของชมรม เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับชมรมในเชิงบวกและสร้างแรงบันดาลใจต่อผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมาย โดยไม่จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์หลักสูตรเป็นรายครั้ง ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ภายในชมรมที่ค่อนข้างเหนียวแน่นและต่อเนื่อง เพื่อสร้างการประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกต่อและชักชวนโดยผู้สูงอายุกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leader) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามียุทธិพลเป็นอย่างสูงต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุ นอกจากนี้การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการชักชวน ยังส่งผลให้สถานภาพผู้เรียนส่วนใหญ่ของชมรม OPKY เป็นกลุ่มชนชั้นระดับสูงเช่นเดียวกัน

## บทที่ 5

### องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

เบื้องต้นผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของลำพอง บุญช่วย (2530) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอน 7 ประการ ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน วัตถุประสงค์ เนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผล ประกอบกับแนวคิดของ ลัดดา ศุขปรีดี (2546) ที่กล่าวถึงลักษณะร่วมขององค์ประกอบของการเรียนการสอนกับองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งทั้งสองแนวคิดกล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอนไว้อย่างสอดคล้องกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดองค์ประกอบที่ทำการศึกษาไว้ดังนี้ ได้แก่

องค์ประกอบของการเรียนการสอน	องค์ประกอบของการสื่อสาร
1. วัตถุประสงค์ของการสอน	วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (Objectives)
2. ผู้สอน	ผู้ส่งสาร (Sender)
3. ผู้เรียน	ผู้รับสาร (Receiver)
4. เนื้อหาหลักสูตร	สาร (Message)
5. วิธีการสอนและสื่อการสอน	สื่อ (Channel or Medium)
6. การประเมินผล	ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
7. องค์ประกอบอื่นๆ	

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาว่าองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง มีแต่ละองค์ประกอบเป็นอย่างไร รวมทั้งมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกหรือไม่ที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอน การเข้าไปสังเกตการณ์การสอนจริง และการวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้ผลการวิจัยดังนี้



## 1. วัตถุประสงค์ของการสอน

วัตถุประสงค์ของการสอน เป็นสิ่งที่ระบุคุณลักษณะการเรียนรู้และความสามารถที่ผู้สอนต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน หลังจากที่ได้ผ่านกระบวนการเรียนการสอนในเนื้อหาของหลักสูตรนั้นๆ แล้ว ดังนั้นจุดประสงค์การสอนจึงเกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรง

ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 2 แห่งคือ PWD กับ TK Park และ มรภ. จันทรเกษม ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการสอนของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุไว้อย่างสอดคล้องกันดังนี้

### 1.1 วัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

#### 1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้

วัตถุประสงค์ข้อแรกมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้นได้อย่างถูกวิธี เพราะก่อนที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือโปรแกรมอื่นๆ ผู้ใช้จำเป็นต้องมีทักษะการใช้งานอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานให้เป็นเสียก่อน

#### 2) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้

เมื่อผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้นได้แล้ว วัตถุประสงค์การสอนในข้อต่อมามุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับเบื้องต้นได้อย่างถูกวิธี เพื่อเป็นพื้นฐานในการใช้อีเมลหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารอื่นๆ รวมทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในด้านอื่นๆ ตามความสนใจได้ต่อไป

#### 3) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้

เมื่อผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้แล้ว วัตถุประสงค์ของการสอนข้อสุดท้ายของหลักสูตรระดับเบื้องต้นคือมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้

จากวัตถุประสงค์หลักทั้ง 3 ข้อแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายหลักในการเรียนรู้ที่กำหนดไว้นอกจากเรื่องทักษะการใช้งานพื้นฐานแล้ว ก็จะเน้นเรื่องการค้นหาข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุ เช่น เรื่องสุขภาพ ข่าวสารประจำวัน และการท่องเที่ยว เป็นต้น

รวมทั้งเน้นเรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Social relation) เพื่อทดแทนข้อจำกัดทางกายภาพที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักเดินทางลำบากขึ้น การติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวกเพื่อคงความสัมพันธ์ของผู้สูงอายุกับบุคคลรอบข้างให้ยังคงอยู่

## 1.2 วัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ คือ

### เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานเฟซบุ๊กเบื้องต้นได้

วัตถุประสงค์ของการสอนมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้งานเฟซบุ๊กในระดับเบื้องต้นได้อย่างถูกวิธี แม้ว่าในความเป็นจริงแล้วเฟซบุ๊กเป็นเว็บไซต์ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ผู้ใช้สามารถโต้ตอบจากเฟซบุ๊กได้หลายด้าน แต่ในหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุมุ่งเน้นเฉพาะการใช้งานเฟซบุ๊กในระดับเบื้องต้นเพื่อการติดต่อสื่อสารกับคนรอบข้าง และเป็นจุดเริ่มต้นการสื่อสารในโลกโซเชียลเน็ตเวิร์กของผู้สูงอายุเท่านั้น

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า วัตถุประสงค์ของการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุมีความแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับคนหนุ่มสาวหรือวัยรุ่น ดังนี้

1) การสอนผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เริ่มต้นตั้งแต่การใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้น การเปิด-ปิดเครื่อง การใช้เมาส์และคีย์บอร์ด รวมทั้งการจัดความกลัวและสร้างความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ เพราะผู้เรียนเกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์และไม่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์มาก่อน แตกต่างจากการสอนคนหนุ่มสาวหรือวัยรุ่นที่สามารถข้ามวัตถุประสงค์ดังกล่าวไปได้เลยเพราะไม่จำเป็นสำหรับคนหนุ่มสาวที่คุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว

2) การสอนผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในระดับเบื้องต้นและเฉพาะเรื่องที่จำเป็นต่อการใช้งานในชีวิตประจำวันและสามารถนำไปใช้งานได้จริงเท่านั้น เพราะผู้สูงอายุมีความจำที่จำกัด แตกต่างจากการสอนคนหนุ่มสาวหรือวัยรุ่นที่ส่วนใหญ่จะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะอย่างลึกซึ้งในทุกรายละเอียดของโปรแกรม โดยสามารถจดจำและเชื่อมโยงเนื้อหาได้มากกว่าผู้สูงอายุ

เมื่อพิจารณาข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2554) ที่พบว่า กิจกรรมที่ผู้สูงอายุใช้ผ่านคอมพิวเตอร์มากที่สุด คือ การหาความรู้ รองลงมาได้แก่กิจกรรมเพื่อความบันเทิง การใช้อินเทอร์เน็ต การเล่นเกม และการศึกษา ตามลำดับ รวมไปถึงผลการวิจัยของอัจฉรา เอ็นท์ (2552) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุไทยในปีพ.ศ. 2550 ที่พบว่า ผู้สูงอายুর้อยละ 89 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อหาความรู้

และรองลงมาคือเพื่อใช้อีเมลติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุข้างต้นมีความเหมาะสมตามความจำเป็นและตรงกับความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันแล้ว ในขณะที่ผู้สูงอายุบางส่วนที่ต้องการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นที่สูงขึ้น ก็สามารถไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองหรือสมัครเรียนในหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมได้

## 2. ผู้สอน

ผู้สอน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้และเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนการสอน (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) ดังนั้นผู้สอนจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการสอน โดยในการศึกษาองค์ประกอบด้านผู้สอน จากกลุ่มตัวอย่างโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาไว้ดังนี้

- 2.1 ประเภทของบทบาทของกลุ่มผู้สอน
- 2.2 จำนวนและที่มาของผู้สอน
- 2.3 ความรู้พื้นฐานและความพร้อมของผู้สอน
- 2.4 ประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุ
- 2.5ทัศนคติของผู้สอนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเข้าไปสังเกตการณ์พฤติกรรมในห้องเรียนของผู้สอน 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้สอนหลัก และผู้ช่วยสอน ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลการวิจัยดังนี้

### 2.1 ประเภทของบทบาทของกลุ่มผู้สอน

ผู้สอนในการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

- 1) ผู้รับผิดชอบโครงการ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดองค์ประกอบด้านผู้สอน ผู้เรียน หลักสูตร และการประเมินผลการสอน ที่จัดทำควบคู่ไปกับการประเมินผลโครงการโดยรวม

2) **ผู้สอนหลัก** มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดองค์ประกอบด้านวัตถุประสงค์ของการสอน เนื้อหาของหลักสูตรวิธีการสอนและสื่อการสอน และการประเมินผลการสอน รวมทั้งมีหน้าที่ที่สำคัญที่สุดในการอบรมคือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ตามวัตถุประสงค์การสอนที่ตั้งไว้

3) **ผู้ช่วยสอน** มีบทบาทหน้าที่หลักในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนที่ผู้สอนหลักจัดขึ้น และให้ความช่วยเหลือ ย้ำทวนความเข้าใจ ตอบข้อซักถาม และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนเป็นรายบุคคลได้ในทันที

### ความสำคัญของผู้ช่วยสอน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้สอนหลัก และผู้ช่วยสอน รวมทั้งการสังเกตการณ์ในชั้นเรียน ผู้วิจัยพบข้อค้นพบที่สำคัญว่า ผู้ช่วยสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

“จากโครงการรุ่นที่ 1 ทำให้เราเรียนรู้ว่าการอบรมคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้ผู้ช่วยสอนมาก ไม่เหมือนการอบรมบุคคลทั่วไป ซึ่งผู้ช่วยสอนถือเป็นพระเอกในชั้นเรียนเลยก็ว่าได้ ไม่ใช่วิทยากรหน้าชั้น” (เอกพรพรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

ผู้วิจัยสรุปและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำคัญของผู้ช่วยสอนได้ดังนี้

1) ในระหว่างกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์มักเกิดปัญหาขึ้นกับผู้เรียนแต่ละคนบ่อยครั้ง ทั้งปัญหาที่เกิดจากผู้เรียน ผู้สอน อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์หรือโปรแกรมที่ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ที่กล่าวว่า ธรรมชาติของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ที่มักพบปัญหาอยู่ตลอดเวลา และเป็นหน้าที่ของผู้สอนที่ต้องแก้ปัญหาให้กับผู้เรียน

“ผู้สอนคนเดียวไม่สามารถเข้าถึงผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง ระหว่างกระบวนการเรียนการสอนอาจเกิดปัญหากับผู้เรียนได้ทุกคน มากหรือน้อยแตกต่างกันไป” (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

2) ผู้เรียนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยอมไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนหรือยังใช้งานไม่คล่อง มักจะขาดความมั่นใจในการปฏิบัติและรู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อต้องอยู่กับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย ผู้ช่วยสอนจึงมีหน้าที่มากกว่าแค่การช่วยแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิค แต่

ยังต้องสร้างปฏิสัมพันธ์ สร้างแรงจูงใจ ให้กำลังใจผู้เรียน และแสดงออกถึงความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้เรียนเสมอ

“ผู้สูงอายุที่เรียนคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มักรู้สึกไม่มั่นใจทุกครั้งที่ต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง แต่ผู้ช่วยสอนที่อยู่ข้างๆ จะช่วยสร้างความมั่นใจและทำให้ผู้สูงอายุอุ่นใจขึ้นได้ แค่คำว่า ลองดูเลยครับ หรือลองใหม่อีกครั้งนะครับ” (เทิดเกียรติ นายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

“ท่านใดมีข้อสงสัยยกมือเลยครับ เดี่ยวน้องๆ ผู้ช่วยวิทยากรจะเข้าไปช่วยเหลือครับ ไม่ต้องเกรงใจครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของ PWD กับ TK Park, 30 มกราคม 2556)

นอกจากนี้ยังพบตัวอย่างจากการสังเกตการณ์การสอน เช่นที่มทร.พระนคร ผู้วิจัยพบว่า ในการสอนเรื่องการเพิ่มเพื่อนในเฟซบุ๊ก ผู้ช่วยสอนจะพยายามกระตุ้นให้ผู้เรียนสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ด้วยการขอเพิ่มเป็นเพื่อนกับผู้เรียนที่นั่งใกล้เคียงกัน จากนั้นจึงเริ่มขยายปฏิสัมพันธ์ไปยังเพื่อนร่วมชั้นเรียนในแถวอื่น โดยใช้เครือข่ายของเพื่อนในเฟซบุ๊กให้เป็นประโยชน์

“คุณป้าใช้ชื่อเฟซบุ๊กอะไรคะ คุณลุงรบกวนขอหน่อยค่ะ อีกเดี๋ยวคุณลุงกับคุณป้าก็ได้เป็นเพื่อนกันในเฟซบุ๊กแล้ว ...คุณป้าคะ คุณลุงส่งคำร้องขอเป็นเพื่อนไปแล้ว คุณป้าคลิกดูตรงนี้นะคะ แล้วก็คลิกยืนยัน เรียบร้อยค่ะ คุณป้าลองโพสต์ทักทายคุณลุงหน่อยไหมคะ” (การสังเกตการณ์การสอนของมทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

3) ผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่กล้ายกมือซักถามผู้สอนหลักในเรื่องที่ตัวเองสงสัย ติดขัด หรือในเรื่องที่ผู้สอนสอนผ่านมาแล้วและผู้เรียนลืม เพราะเกรงใจผู้สอนและผู้เรียนท่านอื่น กลัวว่าจะทำให้ชั้นเรียนหยุดชะงัก จึงเป็นหน้าที่ของผู้ช่วยสอนที่ต้องใช้กลยุทธ์เชิงรุกเข้าไปถามผู้เรียนว่าสงสัยหรือติดขัดส่วนใดหรือไม่ และเมื่อผู้เรียนและผู้ช่วยสอนคุ้นเคยกันแล้วจะทำให้ผู้เรียนกล้าซักถามผู้ช่วยสอนมากขึ้น

“ผู้สูงอายุแต่ละท่านจะเรียนรู้ได้ไม่เท่ากัน ทำให้ตามไม่ทันชั้นเรียนอยู่บ่อยๆ และมักมีคำถามเสมอ แต่พอผู้สอนหันมาซักถามว่าเข้าใจไหม ตามทันไหม มักจะไม่ได้รับคำตอบ เพราะเกรงใจเพื่อนร่วมชั้น หากไม่มีผู้ช่วยสอนประกบท่านจะไม่กล้าถาม ไม่กล้าบอกว่าทำผิด และผู้สอนหลักก็ไม่มีทางรู้ ทำให้ไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้” (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

4) ผู้สอนหลักไม่สามารถช่วยเหลือ ตอบข้อซักถาม และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่าง การเรียนการสอนให้กับผู้เรียนเป็นรายบุคคลได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากต้องดูแลจัดกิจกรรมการเรียน การสอนทั้งชั้นเรียนเป็นหลัก และในโครงการอบรมระดับนี้มีจำนวนผู้เรียนต่อครั้งใน 1 ห้องเรียน จำนวนมากถึง 20-30 คน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดให้มีผู้ช่วยสอนเพื่อเพิ่มสัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียนให้ น้อยลง เพื่อการดูแลได้อย่างทั่วถึง

“ในรุ่นที่ 1 เรามีผู้ช่วยรวม 7 คนต่อผู้เรียน 26 คน ก็ประมาณ 1 ต่อ 4 พอมารุ่นที่ 2 เราเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนให้มากขึ้นเป็น 9 คนต่อผู้เรียน 18 คน คือผู้ช่วย 1 คนประกบผู้เรียน 2 คน” (เอกพรพรณ ธัญญาวิณิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

5) หากผู้เรียนสงสัย ติดขัด หรือเกิดปัญหาระหว่างเรียนแล้วไม่ได้รับความช่วยเหลือ แก้ไข หรือตอบข้อซักถาม ผู้เรียนมักจะหยุดปฏิบัติ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่มีพฤติกรรมการ เรียนรู้ด้วยวิธีลองผิดลองถูกซึ่งเป็นข้อแตกต่างจากผู้เรียนวัยเด็กหรือวัยหนุ่มสาว (ศิริวรรณ อนันต์ โท, 2552) ดังนั้นจึงทำให้ผู้เรียนตามชั้นเรียนไม่ทัน เกิดความเบื่อหน่าย และที่ร้ายแรงที่สุดคือเกิด ทัศนคติด้านลบต่อการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อานนท์ สายคำฟู (2553) ที่ว่า ผู้สอนควรเข้าไปอธิบายให้กับผู้เรียนให้เข้าใจในทันทีเพื่อลดปฏิกริยาความคับข้องใจอันเกิดจาก การไม่รู้ไม่สามารถปฏิบัติได้ของผู้เรียน

“ผมสังเกตเห็นว่า ถ้าผู้เรียนไม่เข้าใจ บางท่านจะไม่ยอมปฏิบัติตาม เพราะกลัวพลาด และไม่มั่นใจ หรือบางครั้งทำๆ ไปแล้วติดปัญหา ถ้าผมติดอีกท่านหนึ่งอยู่ ไม่เข้าไปแก้ไปอธิบายทันที ท่านก็จะหยุดทำไปเลยและบ่นว่ายาก” (อธิคม สุขคำมี, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

จากปัจจัย 5 ประการนี้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่โครงการอบรมต้องวางแผนเรื่อง ผู้ช่วยสอนให้ดี เพราะผู้ช่วยสอนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทั้งช่วยส่งเสริมศักยภาพในการเรียนรู้ของ ผู้เรียนและลดอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียน ช่วยสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนและสร้าง ปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน

### บทบาทที่หลากหลายของผู้สอน

ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้สอนส่วนใหญ่ในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง จะแสดง หลายบทบาทในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ตารางที่ 5.1 แสดงบทบาทที่หลากหลายของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ผู้รับผิดชอบโครงการ	ผู้สอนหลัก	ผู้ช่วยสอน
<u>โครงการของ PWD กับ TK Park</u>			
คุณไพบูลย์ แดงประสิทธิ์	✓	-	✓
คุณเทิดเกียรติ ฉายจรุง	-	✓	-
<u>โครงการของ มทร.พระนคร</u>			
อาจารย์สุพินดา สุวรรณศรี	✓	✓	✓
อาจารย์ชานาภา หนูนา	-	✓	✓
<u>โครงการของ มรภ.จันทระเกษม</u>			
ผศ.รวินทร์ ไชยสิทธิพร	-	✓	✓
ผศ.เอกพรรณ ธัญญาวิรัชกุล	✓	✓	✓

จากผลการวิจัยในตารางที่ 5.1 แสดงถึงบทบาทที่หลากหลายของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่าผู้สอนบางคนมีบทบาททั้ง 3 ประเภท คือ ผู้รับผิดชอบโครงการ มีบทบาทเป็นผู้สอนหลักและผู้ช่วยสอนด้วย ผู้สอนบางคนมี 2 บทบาท คือ ผู้รับผิดชอบโครงการมีบทบาทเป็นผู้ช่วยสอนด้วย หรือผู้สอนหลักเมื่อสอนในช่วงที่ตนรับผิดชอบเสร็จก็มีบทบาทเป็นผู้ช่วยสอนในช่วงต่อไปด้วย และพบผู้สอนเพียง 1 ท่านที่มีบทบาทเป็นผู้สอนหลักเพียงอย่างเดียว เนื่องจากรับผิดชอบสอนหน้าชั้นเรียนเพียงคนเดียวตลอดระยะเวลาการอบรม 2 วัน

สาเหตุที่ทำให้ผู้สอนในโครงการอบรมมีบทบาทที่หลากหลายนั้น ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะมีสาเหตุมาจาก 1) คุณสมบัติและศักยภาพของผู้สอนที่สามารถทำได้หลายบทบาทหน้าที่ เช่น ผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนคร และมรภ.จันทระเกษม เป็นอาจารย์ประจำที่มีคุณสมบัติและความสามารถในการสอนคอมพิวเตอร์ได้จึงร่วมเป็นหนึ่งในผู้สอนหลักด้วย และ 2) บุคลากรของโครงการมีอยู่จำกัด เช่น ผู้รับผิดชอบโครงการของ PWD กับ TK Park และผู้สอนหลักของมทร.พระนคร ต้องเป็นผู้ช่วยสอนในบางรุ่นที่ไม่มีผู้ช่วยสอนหรือผู้ช่วยสอนไม่เพียงพอ

นอกจากนี้การที่ผู้สอนมีบทบาทที่หลากหลายจะทำให้ผู้สอนมีความเข้าใจและเห็นภาพความเป็นจริงในการดำเนินงานของทุกบทบาทหน้าที่ และย่อมส่งผลดีต่อการวางแผนและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนได้อย่างสอดคล้องและเอื้อต่อกันของผู้สอนทั้ง 3 ประเภท เช่น

ผู้รับผิดชอบโครงการที่เป็นผู้สอนหลักด้วยย่อมมีความเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนจริงในห้องเรียน และหากเป็นผู้ช่วยสอนด้วยย่อมมีความเข้าใจลักษณะการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ควรปรับปรุงแก้ไข ทำให้สามารถวางแผนและกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ในการจัดอบรมได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

*“หลายครั้งที่ผู้ช่วยสอนจิตอาสาสมัครน้อย ผมก็มีหน้าที่ต้องไปช่วยประกบผู้เรียนด้วย ผมไม่ได้มองว่าเป็นปัญหาเพราะระหว่างที่ครูอาสาสอน เราก็ว่าง ดีซะอีกที่ผมได้ใกล้ชิดกับผู้เรียนก็จะอาศัยจังหวะนี้เก็บข้อมูลไปด้วย” (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)*

หรือผู้สอนหลักที่เป็นผู้ช่วยสอนด้วยย่อมมีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากขึ้น มีความเข้าใจลักษณะการเรียนรู้และความต้องการของผู้เรียน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียน ทำให้สามารถวางแผนการสอนและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

*“รับผิดชอบสอนเรื่องการตั้งค่าเฟชบุ๊กครึ่งวัน และที่เหลือก็เป็นผู้ช่วยสอนทั้งสองวัน ค่ะ ตอนที่เป็นผู้ช่วยเราจะได้ใกล้ชิดผู้เรียนมากกว่า ก็เลยรู้ว่าผู้เรียนคนไหนมีปัญหา ตามไม่ค่อยทัน หรือผู้เรียนส่วนใหญ่อยากรู้อะไรเพิ่มจากที่เราเตรียมไว้ ก็จะได้แทรกเข้าไปในเนื้อหาช่วงอื่น” (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)*

## 2.2 จำนวนและที่มาของผู้สอน

ในกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยพบข้อมูลด้านจำนวนผู้สอนของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ดังตารางที่ 5.2



ตารางที่ 5.2 จำนวนและที่มาของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของผู้สอน	โครงการของ PWD กับ TK Park (1 ห้องเรียน)	โครงการของ มทร.พระนคร (1 ห้องเรียน)	โครงการของ มรภ.จันทระเกษม (*2 ห้องเรียน)
<b>ผู้รับผิดชอบโครงการ</b>			
- จำนวน	2 คน	1 คน	1 คน
- ที่มา	ผู้บริหารของบริษัท	อาจารย์ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์ของมหาวิทยาลัย
<b>ผู้สอนหลัก</b>			
- จำนวน	1 คน	4 คน	12 คน*
- ที่มา	ว่างจากภายนอก	อาจารย์ของมหาวิทยาลัย	อาจารย์ของมหาวิทยาลัย
<b>ผู้ช่วยสอน</b>			
- จำนวน	ไม่แน่นอน	ไม่แน่นอน	18 คน*
- ที่มา	- อาสาสมัครจากภายนอก โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน - เจ้าหน้าที่ของบริษัท	- อาสาสมัครนักศึกษา โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน - อาจารย์ของมหาวิทยาลัย - เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย	- อาสาสมัครนักศึกษา โดยได้รับค่าตอบแทน - อาจารย์ของมหาวิทยาลัย

### 2.2.1 ผู้รับผิดชอบโครงการ

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้รับผิดชอบโครงการ 1 คน และบางโครงการมี 2 คน สำหรับที่มาของผู้รับผิดชอบโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีที่มาจากกรรมการของหน่วยงานที่จัดการอบรม ในกรณีของกลุ่มตัวอย่างคืออาจารย์ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า เนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน ดังนั้นหน่วยงานที่จัดจึงมอบหมายให้บุคลากรคนใดคนหนึ่งในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ และบางโครงการมีผู้บริหารของหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ในกรณีของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ก่อตั้งบริษัท PWD ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเนื่องจากโครงการดังกล่าวเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงดูแลรับผิดชอบโครงการเอง

### 2.2.2 ผู้สอนหลัก

ผลการวิจัยพบว่าในห้องเรียนหนึ่งมีผู้สอนหลักครั้งละ 1 คน เป็นผู้จัดกิจกรรมการเรียนการสอนหน้าชั้นเรียน โดยพิจารณาเรื่องจำนวนและที่มาของผู้สอนหลักได้ว่า

**จำนวนผู้สอนหลัก** แบ่งได้เป็น 2 แบบแผนคือ

1) ผู้สอนหลักเพียง 1 คน รับผิดชอบสอนคนเดียวตลอดหลักสูตร

โครงการของ PWD กับ TK Park กำหนดจำนวนผู้สอนหลักไว้ทั้งสิ้น 1 คน สำหรับการสอน 1 ห้องเรียน ซึ่งรับผิดชอบสอนคนเดียวตลอดหลักสูตร 2 วัน

2) ผู้สอนหลักหลายคน รับผิดชอบสอนคนละหัวข้อของหลักสูตร

โครงการของมทร.พระนคร กำหนดจำนวนผู้สอนหลักไว้ทั้งสิ้น 4 คน สำหรับการสอน 1 ห้องเรียน โดยแบ่งกันสอนตามหัวข้อที่รับผิดชอบ คนละครึ่งวันจากการอบรม 2 วัน

โครงการของมรภ.จันทระเกษม กำหนดจำนวนผู้สอนหลักไว้ทั้งสิ้น 12 คน สำหรับการสอน 2 ห้องเรียน เนื่องจากในการอบรมรุ่น 2 ได้เพิ่มจำนวนห้องเรียนเป็น 2 ห้องตามจำนวนผู้เรียนที่สมัครเข้ามามาก ทำให้ต้องใช้ผู้สอนหลักเพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว โดยแบ่งกันสอนตามหัวข้อที่รับผิดชอบ คนละครึ่งวันจากการอบรม 3 วัน

*“แม้ว่าโครงการของเราจะอยู่ในความรับผิดชอบของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ แต่ก็เรียกได้ว่าเป็นความร่วมมือของ 3 สาขาวิชา เพราะเราได้อาจารย์จากสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาเทคโนโลยีมัลติมีเดีย มาช่วยเป็นผู้สอนหลักด้วย เพราะโครงการจำเป็นต้องใช้ผู้สอนถึง 12 ท่าน ในการสอน 2 ห้อง 3 วัน”* (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

**ที่มาของผู้สอนหลัก** แบ่งได้เป็น 2 แบบแผนเช่นกันคือ

1) ผู้สอนหลักที่ว่างจากภายนอกหน่วยงาน

ผู้สอนหลักของโครงการอบรมที่จัดโดยหน่วยงานเอกชน ดังเช่นโครงการของ PWD กับ TK Park มาจากการว่างจากบุคคลภายนอกให้มาเป็นผู้สอนหลักของโครงการ เนื่องจากบริษัทไม่ได้มีบุคลากรด้านการสอนโดยเฉพาะที่สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะการสอนผู้สูงอายุมาก่อน ดังนั้นเมื่อจัดโครงการอบรมขึ้นจึงต้องมีการสรรหาและว่าจ้างผู้ที่จะมาเป็นผู้สอนหลักของโครงการจากบุคคลภายนอก

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า แบบแผนแรกนี้ค่อนข้างมีผลดีต่อการคัดเลือกผู้สอนหลัก เพราะมีโอกาสเลือกผู้สอนหลักจากภายนอกหน่วยงานได้อย่างเปิดกว้างกว่า มีตัวเลือกที่หลากหลาย และสามารถพิจารณาเลือกผู้สอนที่มีคุณสมบัติได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ เช่น เป็นผู้มีประสบการณ์สอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุโดยเฉพาะมาก่อน

## 2) ผู้สอนหลักที่เป็นบุคลากรของหน่วยงาน

โครงการอบรมของสถาบันการศึกษาโดยจากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของมทร.พระนคร และมรภ.จันทบุรีเกษม มีจุดเริ่มต้นจากภารกิจด้านกาารให้บริการหรือส่งเสริมวิชาการแก่สังคม โดยใช้ทรัพยากรและบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีพร้อมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมภายนอก ดังนั้นในแต่ละโครงการอบรมที่จัดขึ้นจึงต้องพิจารณาเนื้อหาให้ตรงกับความสามารถของบุคลากรภายในหน่วยงานและสอดคล้องกับภาระงานหลักอยู่แล้ว โดยบุคลากรจะต้องสามารถประยุกต์ความรู้ความเชี่ยวชาญของตนมาใช้ในโครงการของมหาวิทยาลัยได้ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สอนหลักของโครงการของสถาบันการศึกษาจึงเป็นอาจารย์ประจำของคณะที่จัดโครงการทั้งสิ้น

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า แบบแผนที่ 2 นี้ ค่อนข้างเป็นข้อจำกัดที่ในการคัดเลือกผู้สอนต้องตั้งต้นจากอาจารย์ประจำของสถาบันการศึกษานั้นๆ ทำให้มีตัวเลือกที่น้อยลง โดยผู้สอนอาจไม่คุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ เช่น โดยทั่วไปอาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะมาก่อน

### 2.2.3 ผู้ช่วยสอน

ผลการวิจัยพบว่าทุกโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในห้องเรียนหนึ่งจะมีผู้ช่วยสอนหลายคน โดยพิจารณาเรื่องจำนวนและที่มาของผู้ช่วยสอนได้ว่า

#### จำนวนผู้ช่วยสอน

ผู้วิจัยพบว่าทุกโครงการให้ความสำคัญและตระหนักว่า ผู้ช่วยสอนจำนวนมากยิ่งทำให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามในสถานการณ์จริงพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างคือโครงการของ PWD กับ TK Park และมทร.พระนคร ทั้งสองแห่งไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอนในแต่ละครั้งได้ เพราะต้องขึ้นอยู่กับจำนวนอาสาสมัครที่มีจิตอาสาเป็นผู้ช่วยสอน ดังนั้นในการอบรมแต่ละครั้งจึงมีผู้ช่วยสอนจำนวนไม่เท่ากัน บางครั้งก็มีผู้ช่วยสอน 5-6 คน บางครั้งมีเพียง 1-2 คน หรือบางครั้งก็ไม่มีผู้ช่วยสอนเลย ซึ่งไม่เพียงพอที่จะดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

ในขณะที่โครงการของมรภ.จันทระเกษม มีการกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนอย่างชัดเจนคือผู้ช่วยสอน 1 คนต่อผู้เรียน 2-3 คนเท่านั้น รวมทั้งมีการกำหนดอย่างชัดเจนด้วยว่าผู้ช่วยสอนแต่ละคนดูแลผู้เรียนท่านใดบ้าง นอกจากนี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่นคือกำหนดให้มีอาจารย์ผู้ช่วยสอนห้องละ 2 คน ทำหน้าที่ดูแลภาพรวมและช่วยเหลือในเรื่องที่เกินความสามารถของนักศึกษาผู้ช่วยสอนด้วย

### ที่มาของผู้ช่วยสอน แบ่งได้เป็น 3 แบบแผน คือ

#### 1) ผู้ช่วยสอนที่เป็นอาสาสมัครโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน

จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของ PWD กับ TK Park และมทร.พระนคร ทั้งสองแห่งมีที่มาของผู้ช่วยสอนจากอาสาสมัครที่มีจิตอาสาโดยไม่มีค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน จึงไม่สามารถกำหนดเงื่อนไขที่เข้มงวดในการทำหน้าที่ได้ ดังนั้นในการอบรมแต่ละครั้งจึงมีผู้ช่วยสอนจำนวนไม่เท่ากัน บางครั้งก็มีผู้ช่วยสอน 5-6 คน บางครั้งมีเพียง 1-2 คน หรือบางครั้งก็ไม่มีผู้ช่วยสอนเลย หรือบางครั้งผู้ช่วยสอนมาช่วยเพียงวันเดียวจากการอบรม 2 วัน โดยพบว่าโครงการอบรมที่มีที่มาของผู้ช่วยสอนตามแบบนี้มักจะมีสัดส่วนผู้ช่วยสอนต่อผู้เรียนค่อนข้างมาก และบางครั้งไม่เพียงพอที่จะดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

อย่างไรก็ตามทั้ง 2 แห่งมีข้อแตกต่างกันตรงที่โครงการของ PWD กับ TK Park ใช้อาสาสมัครจากภายนอกหน่วยงาน ซึ่งการจัดหาอาสาสมัครย่อมทำได้ยากกว่า ประกอบกับ PWD มีข้อจำกัดว่าต้องจัดในวันธรรมดาเท่านั้น ทำให้บางหน่วยงานไม่สะดวกที่จะส่งเจ้าหน้าที่มาช่วยสอนในวันทำงาน ขณะที่โครงการของมทร.พระนคร ใช้อาสาสมัครเป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน คือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยตรง ซึ่งการจัดหาอาสาสมัครทำได้ง่ายกว่า แต่เท่าที่ผ่านมาก็พบว่านักศึกษามาช่วยค่อนข้างน้อย

โดยผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนคร ประเมินว่า น่าจะมีสาเหตุหลักมาจากนักศึกษาขาดแรงจูงใจในการมาช่วยสอน เพราะโครงการอาศัยจิตอาสาโดยไม่ได้มีค่าตอบแทนให้ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ บางครั้งการอบรมจัดในช่วงสอบทำให้นักศึกษาไม่สะดวกมาช่วยการจัดหาผู้ช่วยสอนใช้วิธีขอความร่วมมือจึงทำให้ไม่มีความแน่นอน ไม่สามารถบังคับได้ เช่น บางคนมาช่วยแค่ 1 วัน

“โครงการเพชฌัญญูนี้มีปัญหาว่าเราเลื่อนมาจัดช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งตรงกับการสอบของนักศึกษาพอดี นักศึกษาจึงมาช่วยน้อย จริงๆ เราก็ลำบากใจ พอเราขอความร่วมมือไปถ้า นักศึกษาไม่สะดวกจะมาเราก็ไปบังคับเขาไม่ได้ งบประมาณเราก็ไม่พอที่จะให้ค่าตอบแทน ก็จะทำได้แค่เลี้ยงอาหารกลางวันและอาหารว่างไป” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

## 2) ผู้ช่วยสอนที่เป็นอาสาสมัครโดยได้รับค่าตอบแทน

จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของ มรภ. จันทรเกษม ซึ่งเป็นจุดเด่นและข้อแตกต่างที่สำคัญจากโครงการอบรมอื่นๆ โดยมีการกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนอย่างชัดเจนไว้ทั้งสิ้น 18 คน เนื่องจากในรุ่นที่ 2 เป็นการอบรม 2 ห้องเรียน จึงแบ่งผู้ช่วยสอนเป็นห้องเรียนละ 9 คน ได้แก่ นักศึกษาผู้ช่วยสอนห้องละ 7 คน และยังพบว่ามีมีการกำหนดสัดส่วนของผู้ช่วยสอนต่อผู้เรียนไว้ อย่างชัดเจนคือ 1 คนต่อผู้เรียน 2-3 คนเท่านั้น รวมทั้งมีการกำหนดอย่างชัดเจนด้วยว่าผู้ช่วยสอนแต่ละคนดูแลผู้เรียนท่านใดบ้าง นอกจากนี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่นคือกำหนดให้มีอาจารย์ผู้ช่วยสอนห้องละ 2 คน ทำหน้าที่ดูแลภาพรวมและช่วยเหลือในเรื่องที่เกินความสามารถของนักศึกษา ผู้ช่วยสอนด้วย และจากข้อมูลพบว่า โครงการของ มรภ. จันทรเกษม ได้จัดสรรค่าลงทะเบียนที่เก็บจากผู้เรียนมาเป็นค่าตอบแทนให้อาสาสมัครนักศึกษาผู้ช่วยสอนเป็นเงิน 200 บาท/คน/วัน อีกด้วย

ข้อมูลทั้งหมดแสดงให้เห็นว่า โครงการอบรมที่มีค่าตอบแทนให้อาสาสมัครนักศึกษา ผู้ช่วยสอน จะมีนักศึกษามาสมัครร่วมโครงการเป็นไปตามจำนวนที่โครงการได้วางแผนไว้ ขณะที่โครงการที่รับผู้ช่วยสอนจากจิตอาสาโดยไม่มีค่าตอบแทนให้ ต้องพบปัญหาเรื่องความไม่เพียงพอของผู้ช่วยสอนอยู่บ่อยครั้ง

## 2.2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสัดส่วนของผู้สอนต่อผู้เรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPPY

ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบสัดส่วนของผู้สอนต่อผู้เรียนของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPPY (ต่อห้องเรียน)

	โครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	การอบรมของชมรม OPPY
จำนวนผู้เรียน (คน)	30	12
จำนวนผู้สอนรวม (คน)	4 - 10	1
- ผู้สอนหลัก	1	1
- ผู้ช่วยสอน	3 - 9	-
สัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียน	1 : 7.5 - 3	1 : 12

เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้สอนหลัก 1 คนต่อจำนวนผู้เรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ในระดับของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดรับโดยเฉลี่ยประมาณ 30 คนต่อห้องเรียน นับว่าเป็นสัดส่วนที่มาก แตกต่างจากการอบรมของชมรม OPPY ที่มีจำนวนผู้เรียนเพียง 12 คนต่อผู้สอนหลัก 1 คนจึงสามารถสอนโดยไม่ต้องมีผู้ช่วยสอนได้

ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่า ในขณะที่การอบรมสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่รับผู้เรียนโดยเฉลี่ยประมาณ 30 คนต่อห้องเรียน และต้องกำหนดจำนวนผู้เรียนขั้นต่ำไว้อย่างน้อย 20 คนเพื่อความคุ้มค่าในการจัดอบรม แต่ในขณะเดียวกันทางโครงการจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนผู้สอน โดยจัดหาผู้ช่วยสอนเข้ามาช่วยลดสัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียนในห้องเรียน เพื่อช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพโดยสัดส่วนผู้เรียนต่อผู้สอนยิ่งน้อยยิ่งจะเข้าถึงผู้เรียนได้มากและทั่วถึง

โดยพบว่าในปัจจุบันโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง มีสัดส่วนผู้สอน 1 คนต่อผู้เรียนมากที่สุดประมาณ 7.5 คน และน้อยที่สุดประมาณ 3 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าการอบรมของชมรม OPPY ด้วย

## 2.3 ความรู้พื้นฐานของผู้สอน

ผู้สอนจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานและความพร้อมใน 2 ด้าน คือ 1) ความรู้ในเรื่องที่จะ สอน 2) ความรู้เกี่ยวกับการสอน

จากข้อมูลการศึกษาของผู้สอนในโครงการ ผู้วิจัยพบว่า ผู้สอนหลักของโครงการอบรม ของ PWD และ TK Park นับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ครอบคลุมในสาขาที่สามารถนำมาประยุกต์กับการ สอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้พิการและผู้สูงอายุ ทั้งความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการสอน และความรู้ ด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับผู้พิการซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับผู้สูงอายุได้ โดยคุณเกิดเกียรติ ชาญจรูญ จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และศึกษาศาสตร์ สาขา บริหารการศึกษา และปริญญาโท ศิลปศาสตร์ สาขาวิทยาการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ปัจจุบัน ทำงานประจำตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ประจำศูนย์สิทธิธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข

ในขณะที่ผู้สอนหลักที่เป็นอาจารย์ประจำของคณะที่จัดโครงการ พบว่าทั้งหมดจะจบ การศึกษาทางด้านที่เกี่ยวข้องกับภาระงานหลัก อาทิ นิเทศศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สาขาเทคโนโลยี สารสนเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่สอนคือด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ไม่ได้มีความรู้โดยตรงในด้านการสอน และด้านจิตวิทยา

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สอนและการสังเกตการณ์การสอนจริง ผู้วิจัยพบว่า ผู้สอนหลักที่เป็นอาจารย์ประจำของคณะที่จัดโครงการ แม้จะไม่ได้มีความรู้โดยตรงใน ด้านการสอนและด้านจิตวิทยามาก่อน แต่จากประสบการณ์ในการสอนนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ทำให้ท่านเล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำวิธีการสอนที่เหมาะสมและหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ของ ผู้สูงอายุมาปรับใช้และกำหนดเป็นแนวทางการสอน ดังนั้นผู้สอนจึงมีการเตรียมความพร้อมและ ทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการสอนที่เหมาะสมก่อนการสอนจริง โดยใช้ประสบการณ์ ส่วนตัวและประสบการณ์จากการสอนในโครงการรุ่นที่แล้วมาปรับใช้และพัฒนาหลักสูตรอบรม ของโครงการให้ดีขึ้น

## 2.4 ประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยพบว่าผู้สอนหลักบางคนเท่านั้นที่เคยมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ ผู้สูงอายุก่อนที่จะมาเป็นผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุในโครงการที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง

“มีประสบการณ์เป็นครูสอนคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนศรีสังวาลย์ขอนแก่น ซึ่งเป็นโรงเรียนสำหรับเด็กพิการ มาประมาณ 10 ปี กลุ่มคนพิการก็จะมีภาวะการจดจำต่ำและการเคลื่อนไหวหรือหยิบจับที่เชื่องช้า ซึ่งดูไปแล้วไม่ได้ต่างอะไรกับผู้สูงอายุมากนัก นอกจากนี้ยังเคยสอนคอมพิวเตอร์ให้ครูรุ่นเก่า อายุ 40 ปีขึ้นไป ซึ่งก็ต้องเริ่มสอนตั้งแต่เรื่องคอมพิวเตอร์พื้นฐานไปจนถึงการทำคอมพิวเตอร์ช่วยสอน” (เทิดเกียรติ นายจุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

“จากภาระงานประจำก็เคยสอนนักศึกษาภาคสมทบเมื่อกว่า 10 ปีมาแล้วซึ่งมีนักศึกษาที่เป็นผู้สูงอายุมาร่วมเรียนคอมพิวเตอร์ด้วย และเคยสอนคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้แก่อาจารย์ของ มรภ.จันทระเกษม โครงการบริการวิชาการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย จัดโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มรภ.จันทระเกษม ช่วงปี พ.ศ. 2545 ซึ่งผู้เรียนก็เข้าข่ายเป็นผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์เลย” (วรินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

“เคยมีประสบการณ์สอนคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรครูรุ่นเก่า อายุ 40 ปีขึ้นไปในโรงเรียนประถมศึกษา และนักศึกษาปริญญาโทในรุ่นที่มีแต่ระดับผู้อำนวยการโรงเรียนมาเรียน ซึ่งก็ถือว่าเกณฑ์ใกล้เคียงความเป็นผู้สูงอายุ และก่อนริเริ่มโครงการเคยสอนคอมพิวเตอร์ให้คุณพ่อที่บ้าน ซึ่งทำให้เรามั่นใจว่า ผู้สูงอายุก็เรียนคอมพิวเตอร์ได้” (เอกพรธณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

“อาจารย์ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้เคยมีประสบการณ์การสอนผู้สูงอายุ เมื่อตอนจัดรุ่นแรกเราก็ใช้การประชุมปรึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการสอนร่วมกัน ซึ่งเหมือนเป็นรุ่นทดลอง พอมารุ่น 2 อาจารย์บางท่านก็จะมีประสบการณ์จากการสอนในรุ่นที่ 1 มาแล้ว พอเราได้แนวทางการสอนที่เหมาะสมก็นำมาปรับใช้ให้ดีขึ้นในรุ่นที่ 2 นี้” (วรินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

## 2.5 ทักษะของผู้สอนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

จากการสัมภาษณ์ผู้สอนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ประเภท พบว่าทุกคนมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ โดยสามารถสรุปเป็นทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้



### 2.5.1 ความจำเป็นในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

ผู้สอนทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่า ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยในระดับพื้นฐาน เพราะในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญต่อคนทุกวัย แต่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่เป็น และผู้สอนบางท่านยังเสนอแนะว่าบรรดาหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมทั้งทรัพยากรห้องคอมพิวเตอร์และบุคลากรผู้สอนควรช่วยส่งเสริมและจัดการอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างแพร่หลาย รวมทั้งต้องมีการพัฒนาคุณภาพในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

“การเรียนคอมพิวเตอร์มีความสำคัญต่อผู้สูงอายุมาก แต่กลับเป็นช่องว่างที่ต้องการการเติมเต็มอยู่มาก เพราะผู้สูงอายุหลายท่านยังเข้าไม่ถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่เป็น ส่วนตัวผมยังต้องการพัฒนาคุณภาพในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะให้ดีที่สุด” (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

“การเรียนคอมพิวเตอร์เป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ สถาบันการศึกษาต่างๆสมควรเป็นผู้นำในการจัดการอบรมให้แพร่หลาย เพราะว่าเราก็มีทั้งทรัพยากรพร้อมทั้งคอมพิวเตอร์และอาจารย์ผู้สอน” (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

### 2.5.2 ประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผู้สอนได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับแตกต่างกันไป ผู้วิจัยได้ขอประมวลไว้ดังนี้

- 1) เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อก้าวทันโลกทันเหตุการณ์
- 2) การเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นจะช่วยเป็นพื้นฐานที่ดีในการพัฒนาไปสู่การใช้งานแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (Tablet computer) ต่อไป
- 3) ช่วยให้ผู้สูงอายุคลายความเหงาและได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์มากขึ้น
- 4) ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกภาคภูมิใจ มั่นใจ และเห็นคุณค่าของตัวเอง
- 5) ช่วยทดแทนสิ่งที่ขาดหายหรือบกพร่องไปในชีวิตผู้สูงอายุ เช่น หน้าที่การงาน และสังคม ฯลฯ
- 6) เป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุและลูกหลาน สามารถพูดคุยเรื่องเทคโนโลยีกับลูกหลานได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถปกป้องลูกหลานจากอันตรายในโลกอินเทอร์เน็ตได้

7) ช่วยให้ผู้สูงอายุได้มีสังคมใหม่จากการมาเรียนคอมพิวเตอร์และเพิ่มโอกาสในการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนในวัยเดียวกัน

### 2.5.3 ด้านความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ

ผู้สอนทุกคนมีความคิดเห็นว่าคุณสูงอายุสามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้ แม้ว่าผู้สูงอายุจะมีลักษณะการเรียนรู้และข้อจำกัดแตกต่างจากคนวัยอื่นๆ โดยประสบการณ์จากการสอนในโครงการรุ่นที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่ามีผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จในการเรียนและสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้มากพอสมควร นอกจากนี้ผู้สอนบางท่านยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุไว้ว่า

1) ในปัจจุบันอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในคอมพิวเตอร์ได้รับการออกแบบมาให้ใช้งานง่ายขึ้นและรองรับการใช้งานของผู้ใช้ทุกวัยอยู่แล้ว เช่น ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 7

2) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความพยายามในการพัฒนาหลักสูตรการสอนให้ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ง่ายและตรงกับความต้องการมากขึ้น

## 3. ผู้เรียน

ผู้เรียนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนการสอนขึ้น โดยผู้เรียนต้องอาศัยผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ แนะนำ และจัดประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสัมฤทธิ์ผลตามจุดประสงค์การสอนที่กำหนดไว้ ผู้เรียนในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยศึกษา คือผู้สูงอายุที่มีความต้องการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงมาสมัครเข้าร่วมโครงการอบรม ซึ่งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจะเริ่มเรียนในหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นก่อนจึงพัฒนาไปเรียนในหลักสูตรขั้นสูงขึ้นไปผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาไว้ดังนี้

3.1 จำนวนผู้เรียน

3.2 คุณสมบัติ ความรู้หรือทักษะพื้นฐานของผู้เรียน

3.3 ลักษณะของผู้เรียนด้านร่างกาย จิตใจหรืออารมณ์ การเรียนรู้และความจำ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ในตัวผู้เรียนที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ดังนี้

### 3.1 จำนวนผู้เรียน

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง เบื้องต้นในแต่ละโครงการได้กำหนดรับผู้เรียนไว้จำนวนจำกัด โดยพิจารณา กำหนดจำนวนให้เหมาะสมกับขนาดห้องเรียน จำนวนคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการดูแลได้อย่างทั่วถึงของผู้สอน และงบประมาณในการจัดอบรม ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันโครงการอบรมในระดับนี้ส่วนใหญ่ได้กำหนดรับผู้เรียนจำนวนจำกัดอยู่ที่ไม่เกิน 30 คน มีเพียงโครงการของ มทร.พระนคร ที่เพิ่มจำนวนผู้เรียนที่เปิดรับเป็น 35 คนในการอบรมหลักสูตรเฟซบุ๊กเบื้องต้น รุ่นที่ 1 ที่ผู้วิจัยเข้าไปสังเกตการณ์

*“จำนวนผู้เรียนต่อครั้ง คนบดีท่านกำหนดไว้ที่ 35 คน ซึ่งก็เป็นปริมาณที่เหมาะสมเพราะอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้สอนจะสามารถดูแลได้ทั่วถึง และห้องคอมพิวเตอร์ของเราก็รับได้ในจำนวนประมาณนี้ จำนวนผู้เรียนน้อยสุดที่เราเคยเปิดสอนคือ 20 คน”* (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอบรมทั้ง 3 แห่ง ทำให้ทราบว่ากรณีที่มีผู้สูงอายุมาสมัครเรียนน้อยทางโครงการจะพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการจัดหรือจุดคุ้มทุน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จำนวนผู้เรียนขั้นต่ำจะอยู่ที่ประมาณ 20 คนขึ้นอยู่กับการพิจารณาของผู้จัดอบรมในแต่ละครั้งว่าจะสามารถจัดได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามในเรื่องจำนวนผู้สมัครเรียนแต่ละครั้ง ผู้วิจัยพบว่าแต่ละโครงการมีสถานการณ์แตกต่างกันและแปรผันไปตามปัจจัยหลายประการในแต่ละช่วงเวลา

*“ในการกำหนดจำนวนผู้เรียน สิ่งแรกที่ต้องดูคือความจุของห้องเรียน และในการสอนคอมพิวเตอร์เราไม่ควรรับผู้เรียนมาเท่ากับจำนวนคอมพิวเตอร์พอดี เพราะต้องมีการเผื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำรองด้วย แล้วก็ต้องดูความคุ้มค่าในการจัดต่อครั้งที่ เราเคยเจอน้อยสุดครั้งนั้นมี 5 คน ก็ไม่สามารถจัดอบรมได้”* (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

ในที่นี้ผู้วิจัยขอยกสถานการณ์จำนวนผู้สูงอายุที่สมัครเข้าเรียนจริงในแต่ละโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมาสรุปดังตาราง 5.4 ดังนี้

ตารางที่ 5.4 จำนวนผู้เรียนในโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ที่เปิดรับ	จำนวน ผู้สมัคร	สถานการณ์
หลักสูตร First Step to Internet รุ่นที่ 1/2556 ของ PWD และ TK Park วันอบรม 30-31 มกราคม 2556	30 คน	17 คน ชาย 7 คน หญิง 10 คน	ผู้สมัครน้อยกว่าจำนวน ขั้นต่ำที่กำหนด แต่ยังสามารถจัดอบรมได้
หลักสูตรการใช้เพชฌัญญูเบื้องต้น รุ่นที่ 1 ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร วันอบรม 2-3 กุมภาพันธ์ 2556 (*กำหนดเดิม 5-6 มกราคม 2556)	35 คน	27 คน ชาย 9 คน หญิง 18 คน	ผู้สมัครน้อยกว่าจำนวน ขั้นต่ำที่กำหนด จึงเลื่อน วันจัดอบรมเพื่อรอยอด ผู้สมัคร
หลักสูตรสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ.จันทระเกษม วันอบรม 20-22 มีนาคม 2556	30 คน	37 คน ชาย 17 คน หญิง 20 คน	ผู้สมัครมากกว่าจำนวนที่ เปิดรับ จึงเพิ่มห้องเรียน เป็น 2 ห้อง เพื่อให้รองรับ ผู้เรียนได้ทั้งหมด

จากสถานการณ์จำนวนผู้สมัครของแต่ละโครงการข้างต้น มีสถานการณ์แตกต่างกันสามารถแบ่งได้เป็น 3 แบบแผน คือ

1) กรณีที่จำนวนผู้เรียนน้อยกว่าจำนวนขั้นต่ำ (จุดคุ้มทุน) ทางโครงการจะพิจารณาแก้ไขปัญหา หากจำนวนไม่ได้น้อยมากนักก็ยังสามารถที่จะจัดการอบรมตามกำหนดการเดิมได้ แต่บางครั้งทางโครงการพิจารณาแล้วว่าจะไม่คุ้มค่าก็จะเลื่อนวันจัดอบรมออกไป และประชาสัมพันธ์โครงการให้มากขึ้น เพื่อรอให้ยอดผู้สมัครเป็นไปตามจำนวนที่กำหนด

2) กรณีที่จำนวนผู้เรียนใกล้เคียงหรือเป็นไปตามจำนวนที่เปิดรับ ทางโครงการก็สามารถจัดการอบรมได้ตามปกติ

3) กรณีที่จำนวนผู้เรียนมากกว่าจำนวนที่เปิดรับ ทางโครงการจะพิจารณาความเหมาะสม โดยหากจำนวนไม่ได้มากกว่ามากนักและไม่เกินความจุของห้องเรียนก็ยังสามารถที่จะจัดการอบรมตามเดิมได้ แต่บางครั้งหากมากกว่าที่จะรับได้ ทางโครงการจะขอให้ผู้ที่สนใจสมัครในการอบรมครั้งต่อไปแทน นอกจากนี้ยังพบว่าบางโครงการได้แก้ไขโดยพิจารณาเพิ่มจำนวนห้องเรียนเพื่อให้รองรับผู้เรียนให้ได้ทั้งหมด ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณ ทรัพยากร และบุคลากรว่าเพียงพอหรือไม่

สถานการณ์จำนวนผู้สมัครแปรผันไปตามปัจจัยหลายประการ จากข้อมูลของแต่ละโครงการที่ผู้วิจัยรวบรวมได้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า

กรณีโครงการของ PWD และ TK Park นั้น แม้จะเป็นการอบรมที่ไม่เก็บค่าใช้จ่ายซึ่งน่าจะมีผู้สูงอายุสนใจมาสมัครเป็นจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยสังเกตว่า การประชาสัมพันธ์หลักสูตรอาจยังเข้าไม่ถึงผู้สูงอายุทั่วไปมากนัก แม้จะมีการประชาสัมพันธ์ทางหนังสือพิมพ์ที่ได้ผลมากที่สุด แต่สื่อประชาสัมพันธ์ประเภทแผ่นพับ โบรชัวร์ พบว่ามีการแจกเฉพาะภายใน TK Park ซึ่งเป็นสถานที่ปิดในห้างสรรพสินค้า จึงอาจไม่แพร่หลายไปถึงผู้สูงอายุทั่วไป ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องวันที่จัดอบรมซึ่งต้องจัดในวันธรรมดาเท่านั้น จึงอาจส่งผลให้ผู้มาสมัครน้อยกว่าจำนวนที่เปิดรับไปมาก อย่างไรก็ตามทางโครงการยังสามารถจัดการอบรมในครั้งนี้ด้วยจำนวนผู้เรียน 17 คนได้

กรณีโครงการของมทร.พระนคร จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการอบรมอธิบายว่า ปัจจัยสำคัญน่าจะเป็นเพราะ 1) ช่วงเวลาในการจัดเป็นช่วงใกล้เทศกาลสำคัญ (เทศกาลปีใหม่) คือเดิมกำหนดไว้ระหว่างวันที่ 5-6 มกราคม 2556 ผู้สูงอายุหลายท่านจึงไม่สะดวกมาเข้าเรียนทางโครงการจึงต้องเลื่อนมาจัดในวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2556 แทน แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยยังพบว่า หลักสูตรอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น รุ่นที่ 3 ของมทร.พระนคร ที่จากเดิมกำหนดจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1-2 ธันวาคม 2555 นั้น ก็พบว่าผู้สมัครน้อยกว่าจำนวนที่เปิดรับ จึงเลื่อนวันจัดอบรมมาเป็นวันที่ 15-16 ธันวาคม 2555 เพื่อรอกอดผู้สมัครให้ใกล้เคียงจำนวนที่เปิดรับเช่นกัน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลให้ลึกซึ้งขึ้นพบว่า การอบรมทั้ง 2 ครั้งมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดของหลักสูตรอบรมคือ การลดระยะเวลาอบรมเหลือ 2 วัน แต่มีการเก็บค่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 2,000 บาท จากเดิมในรุ่นที่ 1 และ 2 อบรม 3 วัน และเก็บค่าลงทะเบียนเพียง 1,500 บาท ผู้วิจัยจึงตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมว่านอกจากสาเหตุที่จัดในช่วงใกล้เทศกาลสำคัญแล้ว อัตราค่าเรียนที่ปรับสูงขึ้นน่าจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้จำนวนผู้สูงอายุที่มาสมัครเรียนลดลงไปมาก อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการน่าจะสังเกตเห็นผลกระทบดังกล่าวจึงได้มีการเลื่อนการอบรมพร้อมกับปรับลดค่าลงทะเบียนของหลักสูตรอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้น รุ่นที่ 1 ให้เหลือ 1,500 บาทเช่นเดิม ดังนั้นจึงวิเคราะห์ได้ว่าอัตราค่าเรียน น่าจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

กรณีโครงการของมรภ.จันทระเกษม เบื้องต้นผู้วิจัยพบว่า หลักสูตรสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 นี้ มีการเพิ่มอัตราค่าลงทะเบียนจากรุ่นที่ 1 เช่นเดียวกัน คือ มีการเก็บค่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 1,800 บาท แต่ยังคงระยะเวลาอบรม 3 วันเช่นเดิม จากที่ในรุ่นที่ 1 เก็บค่าลงทะเบียนเพียง 1,200 บาท แต่ผลกลับปรากฏตรงกันข้าม คือมีผู้สมัครมากกว่าจำนวนที่เปิดรับ จนทำให้

ผู้รับผิดชอบโครงการต้องพิจารณาเพิ่มห้องเรียนเป็น 2 ห้อง เพื่อให้รองรับผู้เรียนให้ได้ทั้งหมด โดยการที่ทางโครงการของสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มรภ.จันทระเกษม สามารถเพิ่มห้องเรียนได้ เนื่องจากงบประมาณ ทรัพยากร และบุคลากรเพียงพอที่จะรองรับความต้องการของผู้สูงอายุที่สมัครเข้ามาได้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า การที่ยอดผู้สมัครของโครงการสูงวัย-ไซเบอร์มีจำนวนมาก แม้ว่าจะมีการปรับเพิ่มอัตราค่าลงทะเบียนนั้น น่าจะมีสาเหตุมาจาก 1) ทางโครงการมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรอย่างทั่วถึงและหลากหลาย โดยเฉพาะช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ด้วยการส่งแผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการไปถึงอดีตอาจารย์ของมรภ.จันทระเกษมที่เกษียณ อายูราชการไปแล้ว บุคลากรครูในโรงเรียนและตำรวจในสถานีตำรวจใกล้เคียง รวมทั้งการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์โครงการให้กับผู้สูงอายุตามแหล่งชุมชน รถไฟฟ้า และสวนสาธารณะอีกด้วย 2) ช่วงเวลาที่จัดไม่ได้มีเทศกาลสำคัญและเป็นช่วงปิดเทอมน่าจะเพิ่มความสะดวกในการมาเรียนของผู้สูงอายุมากขึ้น และ 3) แม้จะมีการปรับค่าลงทะเบียนเพิ่มขึ้น แต่ยังเป็นจำนวนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับจำนวนวันอบรม 3 วัน

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อจำนวนผู้เรียนของโครงการอบรม ได้แก่**

#### **1) การประชาสัมพันธ์โครงการที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย**

แม้ว่าทุกโครงการจะมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางหลักที่ได้ผลมากที่สุดคือ สื่อหนังสือพิมพ์และข้อความที่เป็นตัววิ่งในสื่อโทรทัศน์ แต่การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนใกล้เคียงและผู้สูงอายุกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงก็มีความสำคัญเช่นกัน

#### **2) วันที่จัดการอบรม**

ผู้สูงอายุบางท่านไม่สะดวกมาเรียนในวันธรรมดาอาจเป็นเพราะบุตรหลานไม่สะดวกมาส่ง หรือบางท่านยังทำงานประจำหรือทำธุรกิจส่วนตัวอยู่ และไม่ควรถูกอบรมในช่วงใกล้เทศกาลสำคัญ เพราะตามธรรมเนียมไทยบุตรหลานมักจะมาเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุหรือพาไปเที่ยวในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ

#### **3) อัตราค่าลงทะเบียน**

หากสูงมากเกินไป เช่นจากการวิจัยที่พบปัญหาคือเฉลี่ย 1,000 บาทต่อวัน อาจมีผลต่อการตัดสินใจมาเรียนของผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการ โดยผู้วิจัยพบข้อมูลสนับสนุนว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ของโครงการระดับนี้จะเป็นข้าราชการที่เกษียณแล้ว เป็นนักธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) หรือเป็นแม่บ้าน ซึ่งมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับกลาง และแม้ว่าผู้สูงอายุกลุ่มที่มีความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะสามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์

ได้คือ มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านอยู่แล้วหรือมีความสามารถในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ก็เป็นเพราะความแพร่หลายของคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้นและที่ราคาถูกลงมากในปัจจุบันโดยไม่จำเป็นต้องมีฐานะร่ำรวยแต่อย่างใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ความคุ้มค่าของค่าลงทะเบียนที่ผู้สูงอายุต้องจ่ายในการมาเรียนจึงยังมีผลต่อการตัดสินใจสมัครเรียนของผู้สูงอายุกลุ่มนี้อยู่

สรุปได้ว่าจำนวนผู้เรียนในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางใน 1 ห้องเรียนโดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 20 - 30 คน โดยหากมีจำนวนผู้สูงอายุมารสมัครเรียนน้อยกว่า 20 คน ทางโครงการจะพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการจัดซึ่งอาจทำให้ต้องเลื่อนวันที่จัดอบรมไปเพื่อรอยอดผู้สมัครให้ใกล้เคียงจำนวนที่เปิดรับ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางที่จะเรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมที่ไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูก ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในเรื่องวันจัดอบรมซึ่งขึ้นอยู่กับความคุ้มค่าของงบประมาณในการจัดต่อจำนวนผู้มาสมัครเรียนในแต่ละครั้งด้วย และในกรณีที่มีจำนวนผู้สูงอายุมารสมัครเรียนมากกว่า 30 คน หรือเกินจำนวนที่เปิดรับ ทางโครงการจะพิจารณาถึงความพร้อมด้านงบประมาณ ทรัพยากร และบุคลากรที่จะมารองรับความต้องการของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งหากปัจจัยต่างๆ เพียงพอก็อาจเปิดห้องเรียนเพิ่มได้ แต่หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้รองรับได้ ผู้สูงอายุที่เกินจากจำนวนที่เปิดรับก็ต้องรอสมัครในรุ่นต่อไปซึ่งสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จะจัดอบรมโดยเฉลี่ยเพียงปีละ 1-2 ครั้ง และไม่ได้กำหนดช่วงเวลาในการจัดที่แน่นอน หรือต้องรอสมัครกับโครงการอื่นแทน

### 3.2 คุณสมบัติ ความรู้หรือทักษะพื้นฐานของผู้เรียน

ผู้เรียนในการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีคุณสมบัติ ดังนี้

1) **ด้านอายุ** ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป ผู้เรียนอายุมากที่สุดที่ผู้วิจัยได้พบในการสังเกตการณ์การสอนคือ 80 ปี โดยเป็นผู้เรียนในโครงการของ PWD และ TK Park ส่วนผู้เรียนที่อายุน้อยที่สุดคือ 39 ปี เป็นผู้เรียนในโครงการ ของมรภ.จันทระเกษม ซึ่งในประกาศรับสมัครทางโครงการได้ระบุกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างเปิดกว้างกว่าที่อื่นว่า “บุคคลทั่วไปที่สนใจ เน้นเป็นผู้สูงวัยหรือผู้เกษียณ” จึงเป็นทำให้ผู้เรียนท่านนั้นมาร่วมเรียนกับผู้สูงอายุด้วย

2) **ด้านระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งไม่มีการกำหนดระดับการศึกษาของผู้เรียนไว้ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทุกระดับการศึกษาสามารถมาเรียนคอมพิวเตอร์ได้ โดยผู้สอน

หลักส่วนใหญ่ระบุว่า เพียงแค่ผู้เรียนมีความรู้ในระดับที่สามารถอ่านออกเขียนได้ก็เพียงพอแล้ว ส่วนความรู้ภาษาอังกฤษขั้นต่ำอย่างน้อยต้องรู้จักตัวอักษรภาษาอังกฤษ อ่านและเข้าใจภาษาอังกฤษได้บ้างก็เพียงพอเช่นกัน อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ในชั้นเรียน ผู้วิจัยพบว่าในโครงการของ PWD และ TK Park และโครงการของ มรภ.จันทระเกษมมีผู้เรียนที่จบการศึกษาเพียงชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งก็สามารถเรียนคอมพิวเตอร์ได้

3) **ด้านทักษะพื้นฐานของผู้เรียน** หากเป็นหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับเบื้องต้น ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องมีทักษะคอมพิวเตอร์ใดๆ มาก่อน เนื่องจากทุกโครงการต้องการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์ไม่เป็นเข้ามาเรียนเพื่อใช้งานได้ นอกจากนี้ยังพบผู้เรียนบางท่านที่เคยเรียนหลักสูตรเบื้องต้นมาแล้วก็ยังมีมาสมัครเรียนซ้ำหลักสูตรเดิมเพื่อทบทวนด้วย หากเป็นหลักสูตรอบรมในระดับที่สูงขึ้น เช่น จากกลุ่มตัวอย่างคือหลักสูตรอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นของมทว.พระนครนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ และต้องมีอีเมลส่วนตัวเพื่อใช้ในการลงทะเบียนเฟซบุ๊ก สำหรับทักษะการพิมพ์ดีดนั้นผู้สอนทุกท่านระบุว่าไม่ใช่ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องมีถึงจะเรียนคอมพิวเตอร์ได้ เพราะสามารถเริ่มต้นจากการพิมพ์ดีดไปก่อน และเมื่อใช้งานบ่อยขึ้นก็จะพิมพ์ได้คล่องขึ้นตามไปด้วย

### 3.3 ลักษณะของผู้เรียนด้านร่างกาย จิตใจหรืออารมณ์ การเรียนรู้และความจำ

ผู้วิจัยได้สังเกตลักษณะของผู้เรียนซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจหรืออารมณ์ การเรียนรู้และความจำ โดยเฉพาะลักษณะที่เห็นว่าเกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อความสามารถในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ได้ผลการวิจัยดังนี้

#### 3.3.1 ด้านร่างกาย

- การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อและเอ็นมีความสามารถน้อยลง ทำให้หยิบจับสิ่งของค่อนข้างช้า มือสั่น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้เมาส์ คือบางท่านบังคับกล้ามเนื้อนิ้วมือให้คลิกเมาส์ได้ช้า การแยกประสาทสั่งงานนิ้วชี้คลิกซ้าย นิ้วกลางคลิกขวา อีกสามนิ้วและอุ้งมือช่วยบังคับทิศทางยังทำได้ไม่ดี การหยิบจับปากกาและการเขียนหนังสือที่ช้าลง รวมทั้งการเมื่อยล้ากล้ามเนื้อหลังที่เกิดจากการนั่งนานๆ หรือการใช้กล้ามเนื้อคอในการหันมองจอโปรเจ็คเตอร์ของผู้สอนสลับกับมองหน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเอง



- ผู้สูงอายุมักทนต่ออากาศเย็นหรือร้อนได้น้อย และรับอุณหภูมิได้ไม่เท่ากัน ดังนั้นการเรียนในห้องแอร์ที่อุณหภูมิค่อนข้างเย็น ผู้สูงอายุบางท่านที่ชี้หนิวจำเป็นต้องเตรียมเสื้อหรือผ้าพันคอเพื่อให้ความอบอุ่น เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคในการเรียน

- สายตาไม่ดีและดวงตาเริ่มเสื่อมลง ทำให้การมองเห็นไม่ชัดเจน อ่านตัวหนังสือเล็กๆ ได้ยาก ส่วนใหญ่จะสายตายาว บางท่านมีสายตาสั้นร่วมด้วย ในผู้สูงอายุการผลิตน้ำตาทำได้ น้อยลงทำให้ตาแห้งง่าย รวมทั้งตามปกติการจ้องมองแต่หน้าจอเป็นระยะเวลาานาน ๆ การกวาดสายตาในทิศทางที่ซ้ำ ๆ ก็มักจะทำให้เกิดอาการเมื่อยล้าเกร็งกล้ามเนื้อตาเพื่อให้ได้โฟกัสและทิศทางของสายตาก็จ้องมอง ผู้สูงอายุนั้นสายตาจะสู้กับแสงสว่างที่จ้ามากไม่ค่อยได้ ดังนั้นควรปรับให้หน้าจอคอมพิวเตอร์มีความสว่างที่พอเหมาะ ไม่สว่างจ้าเกินไป

- ความสามารถในการได้ยินลดลงบ้าง แต่เนื่องจากห้องเรียนของทุกโครงการได้จัดระบบขยายเสียงผู้สอนหลักไว้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้สูงอายุได้ยินชัดเจน อย่างไรก็ตามบางท่านที่อายุมาก เช่น 70 ปีขึ้นไปอาจมีปัญหาในการได้ยินเสียงของผู้ช่วยสอนที่อธิบายอยู่ข้างๆ บ้าง เพราะบางครั้งผู้ช่วยสอนไม่สามารถพูดเสียงดังได้ เพราะจะรบกวนผู้สอนหลัก

- ผู้สูงอายุบางท่านต้องปัสสาวะบ่อย อาจต้องลุกไปเข้าห้องน้ำระหว่างการเรียนการสอนบ้าง

### 3.3.2 ด้านจิตใจหรืออารมณ์

- ผู้สูงอายุที่ตัดสินใจมาเรียนส่วนใหญ่จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาแล้วในระดับหนึ่ง ทำให้ค่อนข้างอดทน ใจเย็น และมีความพยายามสูง

- ผู้สูงอายุบางท่านอาจยังมีความกลัว กังวลใจ และไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ทั้งด้านการเรียน ความจำ และการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงต้องการกำลังใจมาก รวมทั้งบางท่านจะไม่กล้ายกมือซักถามผู้สอนหน้าชั้น

- ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มาเรียนคอมพิวเตอร์ต้องการการยอมรับและให้เกียรติจากคนรอบข้าง รวมทั้งผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียน

- ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ค่อนข้างเกรงใจผู้สอนและผู้ช่วยสอนมาก เพราะท่านก็รู้ว่าต้องถามบ่อย เรียนได้ช้า ลืมง่าย

- ผู้สูงอายุบางท่านยังกลัวความผิดพลาด ผู้วิจัยสังเกตได้จากความพยายามตรวจสอบหรือเปรียบเทียบหน้าจคอมพิวเตอร์ของตนเองกับผู้อื่นอยู่บ่อย และคิดว่าทำไมของคนนั้นเป็นแบบนี้ของเราเป็นแบบนี้

### 3.3.3 ด้านการเรียนรู้และความจำ

- ผู้สูงอายุที่มาเรียนจะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มากกว่าผู้สูงอายุทั่วไป คือมีความสนใจเทคโนโลยี ทันสมัย และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง
- ผู้สูงอายุมีความตั้งใจสูงมากกว่าผู้เรียนทั่วไป เช่น มาเรียนก่อนเวลา ตั้งใจฝึกปฏิบัติอย่างเต็มที่ และพบว่าส่วนใหญ่มีความพยายามสอบถามในสิ่งที่สงสัย
- ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ช้ากว่าผู้เรียนทั่วไป ต้องใช้เวลามากกว่าวัยอื่นๆ
- ผู้สูงอายุจะมีปัญหาในการจดจำ ความจำไม่ดี หลงลืมง่าย พอเรียนเรื่องใหม่ก็จะลืมเรื่องก่อนหน้า
- ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ในทฤษฎีที่ซับซ้อนและความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เดิมได้ยากกว่าผู้เรียนทั่วไป
- ผู้สูงอายุบางท่านมีการตัดสินใจช้า เพราะระมัดระวังมาก ทำให้ต้องใช้เวลาในการเลือกหรือตอบสนองที่ค่อนข้างช้ากว่าคนในวัยอื่นๆ
- ผู้สูงอายุบางท่านยังขาดมโนทัศน์ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ไม่เข้าใจระบบการทำงานหลายอย่างซ้อนกันของคอมพิวเตอร์ (Multi-tasking) ไม่เข้าใจระบบการแสดงผลของตัวชี้เมาส์บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ บางคนเลื่อนเมาส์ออกนอกโต๊ะ ยกกลับมาไม่เป็น

ตัวอย่างความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์และสถานการณ์ที่พบ อาทิ

“ผมพบกรณีผู้เรียนถนัดซ้ายครับ ด้วยความเป็นผู้สูงอายุซึ่งปกติก็จะใช้เมาส์ยังไม่คล่องอยู่แล้ว พอต้องมาใช้มือข้างที่ไม่ถนัดก็เลยจะค่อนข้างช้า แต่ท่านก็พยายามใช้และฝึกเพื่อให้เคยชินซึ่งก็ไม่ได้เป็นปัญหาอะไร” (อธิคม สุขคำมี, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“ผู้สูงอายุความจำไม่ดีครับลืมง่ายมาก ที่ผมเจอท่านลืมเกือบทุกขั้นตอน คือต้องอธิบายและบอกวิธีทำมากกว่า 1 ครั้ง ยิ่งเรื่องไหนซับซ้อนต้องบอกซ้ำๆ หลายครั้งหน่อย” (อธิคม สุขคำมี, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“ด้านกายภาพคืออาจจะทำอะไรช้ากว่า เช่น เวลาจะกดปุ่มจะหาปุ่มก็ต้องใช้เวลามากกว่าปกติ ด้านจิตวิทยาบางคนก็ชอบเปรียบเทียบหน้าจอตัวเองกับหน้าจอคนอื่น ถ้าไม่เหมือนกันก็จะถามทันทีว่า ทำไมของคนนั้นเป็นแบบนี้ของเราเป็นแบบนี้ กลัวว่าของตัวเองจะมีปัญหา กลัวผิด

กล่าวว่าถ้าไม่เหมือนกันเป๊ะๆ จะผิด หนูก็ต้องอธิบาย” (สันธิลา ปิณฑะคุปต์, สัมภาษณ์, 8 มีนาคม 2556)

“ผู้เรียนจะช้าลงจากคนปกติแทบทุกอย่าง ทุกด้านที่พี่ถาม ร่างกายก็ทำอะไรจะช้า ตัดสินใจก็ช้า ถ้าต้องเลือกอะไรจะลังเล คิดนานกว่าปกติ ความจำก็กว่าจะจำได้ก็ต้องใช้เวลา” (อังศุมาลิน ชาวเหลือง, สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2556)

“ผู้สูงอายุมองภาพไม่ออกในบางอย่าง ที่เคยเจอ ก็เลื่อนเมาส์ไปเรื่อยๆ จนตกโต๊ะไปเลยก็มี เราก็ต้องอธิบายว่าอย่าให้เมาส์ออกนอกแผ่นรองเมาส์ ถ้าสุดขอบก็ยกกลับมาได้” (วิรินทร์ ไทยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

“ถามบ่อยหน่อยนะหนู ป้าลืมนง่าย จำได้ว่าหนูบอกแล้ว แต่ขอถามอีกที” (การสังเกตการณ์ การสอนของมทร.พระนคร, 16 กุมภาพันธ์ 2556)

#### 4. เนื้อหา

การศึกษาด้านเนื้อหาในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษา เนื้อหาของหลักสูตรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

4.1 หลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ 2 โครงการ คือ

1) หลักสูตร First Step to Internet รุ่นที่ 1/2556 ของ PWD และ TK Park

2) หลักสูตรสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของ มรภ.จันทระเกษม

4.2 หลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ 1 โครงการ คือ

1) หลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 ของ มทร.พระนคร

โดยหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุนั้น เป็นหลักสูตรที่มีการเปิดสอนมากที่สุดในปัจจุบันและมีความสำคัญในฐานะบันไดขั้นแรกของการ เริ่มต้นเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการวิเคราะห์และเปรียบเทียบเนื้อหา ของทั้ง 2 โครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำไปเปรียบเทียบกับเนื้อหาของชมรม OPPY ที่ เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของชมรม (ข้อมูลเมื่อปีพ.ศ. 2556)

สำหรับหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ เป็นหลักสูตรที่เริ่มได้รับความสนใจจากผู้สูงอายุมากขึ้นภายหลังความแพร่หลายและความนิยมใช้เฟซบุ๊กของคนไทยในปัจจุบัน รวมทั้งผู้วิจัยมีความคิดเห็นส่วนตัวว่า เฟซบุ๊กเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถเชื่อมผู้คนทุกวัยให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกและช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้สูงอายุและบุคคลรอบข้างได้ รวมทั้งมีการใช้งานที่หลากหลายและง่ายต่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับเบื้องต้นมาแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการอบรมหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุมา 1 หลักสูตร เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงลักษณะของเนื้อหาที่ใช้ในการสอนเฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ

#### 4.1 เนื้อหาของหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของ PWD กับ TK Park และมรภ.จันทรเกษม

ผู้วิจัยได้สรุปเนื้อหาหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งหลักสูตรของชมรม OPPY (ข้อมูลจากเว็บไซต์ [www.happyoppy.com](http://www.happyoppy.com) วันที่สืบค้น 21 มีนาคม 2556) แสดงตามตารางที่ 5.5 ดังนี้

ตารางที่ 5.5 การเปรียบเทียบเนื้อหาหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPKY (ข้อมูลจากเว็บไซต์ [www.happyoppy.com](http://www.happyoppy.com) วันที่สืบค้น 21 มีนาคม 2556)

หลักสูตร First Step to Internet รุ่นที่ 1/2556 PWD และ TK Park	หลักสูตรสูงวัยไซเบอร์ รุ่นที่ 2 มรภ.จันทระเกษม	หลักสูตรมือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์ ชมรม OPKY
<p><b>หัวข้อที่ 1: การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คอมพิวเตอร์คืออะไร วิวัฒนาการ การทำงาน ลักษณะเด่น และประโยชน์ของคอมพิวเตอร์</li> <li>- รู้จักส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>- รู้จักระบบปฏิบัติการ (Operating System-OS) และซอฟต์แวร์ประเภทต่างๆ</li> <li>- วิธีการเปิด-ปิดเครื่องเข้าสู่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์</li> <li>- องค์ประกอบต่างๆ ของ Desktop</li> <li>- การใช้เมาส์</li> <li>- การเปิดใช้งานโปรแกรมจากปุ่ม Start</li> <li>- การเปิดหลายๆ โปรแกรมพร้อมกัน</li> <li>- รู้จักกับหน้าต่างและการจัดเรียงหน้าต่างบน Desktop</li> <li>- การเข้าถึงและการจัดการไฟล์ข้อมูล (Files) และแฟ้มข้อมูล (Folders) ในหน่วยบันทึกข้อมูล</li> <li>- การฝึกใช้เมาส์วาดภาพด้วยโปรแกรม Paint</li> <li>- การใช้คีย์บอร์ด</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 1: การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ โลกแล้วคอมพิวเตอร์</li> <li>- รู้จักส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>- วิธีการเปิด-ปิดเครื่องเข้าสู่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์</li> <li>- องค์ประกอบและความหมายที่แสดงบน Desktop</li> <li>- การใช้เมาส์</li> <li>- การเปิดและปิดโปรแกรม</li> <li>- การเปิดหลายๆ โปรแกรมพร้อมกัน</li> <li>- การจัดการหน้าต่างหรือวินโดวส์</li> <li>- การเข้าถึงและการจัดเก็บไฟล์ข้อมูล (Files) และแฟ้มข้อมูล (Folders) ในหน่วยบันทึกข้อมูล</li> <li>- การใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (แฟลชไดรฟ์)</li> <li>- การสร้างเอกสารอย่างง่ายด้วยเวิร์ดแพด (WordPad)</li> <li>- การใช้คีย์บอร์ด</li> <li>- การบันทึกไฟล์เอกสาร การเปิดและปิดไฟล์เอกสาร</li> <li>- การฝึกใช้เมาส์วาดภาพด้วยโปรแกรม Paint</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 1: การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้จักส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>- วิธีการเปิดและปิดเครื่องคอมพิวเตอร์</li> <li>- องค์ประกอบต่างๆ ที่อยู่บนหน้าจอ</li> <li>- การใช้เมาส์</li> <li>- การเปิดและปิดโปรแกรม</li> <li>- การใช้คีย์บอร์ด</li> </ul>

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

หลักสูตร First Step to Internet รุ่นที่ 1/2556 PWD และ TK Park	หลักสูตรสูงวัยไซเบอร์ รุ่นที่ 2 มรภ.จันทระเกษม	หลักสูตรมือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์ ชมรม OPPY
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบันทึกไฟล์ภาพ การเปิดและปิดไฟล์ภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การฟังเพลงจากเครื่องคอมพิวเตอร์ และ CD-ROM</li> <li>- การฝึกพิมพ์ด้วยโปรแกรมฝึกพิมพ์</li> </ul>	
<p><b>หัวข้อที่ 2: การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต</li> <li>- รู้จักโปรแกรมท่องเว็บ (Web browser) และการใช้โปรแกรม Internet Explorer เพื่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ต</li> <li>- รู้จักเว็บไซต์เครื่องมือค้นหา (Search Engine) และการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และค้นหารูปภาพด้วย Google</li> <li>- การเข้าเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 2: การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การใช้โปรแกรม Internet Explorer เพื่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ต</li> <li>- การเข้าเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และค้นหารูปภาพด้วยเครื่องมือค้นหา (Search Engine) เช่น Google</li> <li>- การบันทึกรูปภาพจากเว็บไซต์ และการเปิดดูรูปภาพที่บันทึกไว้</li> <li>- การดูหนัง ฟังเพลง ในเว็บไซต์ยูทูป (Youtube)</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 2: การค้นหาข้อมูลข่าวสารบนอินเทอร์เน็ต</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต</li> <li>- อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต</li> <li>- รู้จักกับบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>- การท่องเว็บไซต์เบื้องต้น (อ่านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น หนังสือพิมพ์ออนไลน์)</li> <li>- การเปิดเว็บไซต์ที่ทราบที่อยู่ของเว็บไซต์แล้ว</li> <li>- การเปิดดูเว็บไซต์ใหม่ๆ ที่เคยเปิดอ่านเป็นประจำ</li> <li>- การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และค้นหารูปภาพด้วยเครื่องมือค้นหา (Search Engine) เช่น Google</li> <li>- การบันทึกรูปภาพจากเว็บไซต์ และการเปิดดูรูปภาพที่บันทึกไว้</li> </ul>

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

หลักสูตร First Step to Internet รุ่นที่ 1/2556 PWD กับ TK Park	หลักสูตรสูงวัยไซเบอร์ รุ่นที่ 2 มรภ.จันทระเกษม	หลักสูตรมือใหม่หัดเล่นคอมพิวเตอร์ ชมรม OPY
<p><b>หัวข้อที่ 3: การใช้บริการฟรีอีเมล Gmail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บริการฟรีอีเมล</li> <li>- รู้จักกับ Gmail</li> <li>- การสร้างบัญชีอีเมล</li> <li>- การสร้างและส่งจดหมาย</li> <li>- การ Copy ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและส่งต่อให้เพื่อน</li> <li>- การรับ เปิดอ่าน และลบจดหมายในกล่องจดหมาย</li> <li>- การตอบจดหมาย</li> <li>- การจัดการสมุดบันทึกที่อยู่ (Address book)</li> <li>- การตรวจสอบพื้นที่กล่องจดหมาย</li> <li>- การใส่ป้ายกำกับให้กับจดหมาย</li> <li>- การออกจากระบบอีเมล</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 3: การใช้บริการฟรีอีเมล Gmail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บริการฟรีอีเมล</li> <li>- การสร้างบัญชีอีเมล</li> <li>- การสร้างและส่งจดหมาย</li> <li>- การรับ เปิดอ่าน และลบจดหมายในกล่องจดหมาย</li> <li>- การตอบจดหมาย</li> <li>- การส่งไฟล์ข้อมูลแนบไปกับจดหมาย</li> <li>- การใส่ป้ายกำกับให้กับจดหมาย</li> <li>- การออกจากระบบอีเมล</li> </ul>	<p><b>หัวข้อที่ 3: การใช้บริการฟรีอีเมล Yahoo!</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้พื้นฐานเรื่องการใช้บริการฟรีอีเมล</li> <li>- การรับ-ส่งจดหมาย</li> <li>- การเปิดอ่านจดหมาย</li> <li>- การตอบจดหมาย</li> <li>- การส่งไฟล์ข้อมูลแนบไปกับจดหมาย</li> <li>- การเปิดไฟล์ข้อมูลที่แนบมากับจดหมายที่ได้รับและการบันทึกไฟล์แนบเก็บไว้ใช้งาน</li> <li>- การลบจดหมาย</li> </ul>
<p><b>จำนวนชั่วโมงอบรม 10 ชั่วโมง</b> <b>หลักสูตรเร่งรัด 2 วัน วันละ 5 ชั่วโมง</b> <b>เวลาอบรม 11.00 - 12.00 น. และ</b> <b>13.00 - 17.00 น. (มีพักเบรก)</b></p>	<p><b>จำนวนชั่วโมงอบรม 19.5 ชั่วโมง</b> <b>หลักสูตรเร่งรัด 3 วัน วันละ 6 ชั่วโมง 30 นาที</b> <b>เวลาอบรม 09.00 - 12.00 น. (มีพักเบรก) และ</b> <b>13.00 - 16.30 น. (มีพักเบรก)</b></p>	<p><b>จำนวนชั่วโมงอบรม 21 ชั่วโมง</b> <b>หลักสูตรระยะยาว 7 วัน วันละ 3 ชั่วโมง</b> <b>เวลาอบรม 09.00 - 12.00 น. (มีพักเบรก) หรือ</b> <b>13.00 - 16.00 น. (มีพักเบรก)</b></p>

## การเปรียบเทียบเนื้อหาของหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของ PWD กับ TK Park และมรภ.จันทระเกษม

จากข้อมูลด้านเนื้อหาของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมและลักษณะที่แตกต่างกันของเนื้อหาหลักสูตรของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองแห่ง ได้ผลการวิจัยดังนี้

### 4.1.1 ลักษณะร่วมของเนื้อหา

เนื้อหาของหลักสูตรทั้ง 2 แห่ง มีลักษณะร่วมกันดังนี้

1) เป็นเนื้อหาที่สอดคล้องและมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนดไว้ เนื้อหาของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างทั้งสองแห่ง มีรายละเอียดเนื้อหาที่มุ่งให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนดไว้คือ การมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอีเมล ระดับเบื้องต้นได้อย่างถูกวิธีเช่นเดียวกัน

2) รายละเอียดของเนื้อหา แบ่งหัวข้อหลักเป็น 3 ส่วน คือ หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หัวข้อที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น และหัวข้อที่ 3 การใช้บริการฟรีอีเมล Gmail โดยส่วนใหญ่ทั้งสองโครงการมีรายละเอียดของเนื้อหาสอดคล้องกัน

3) ลำดับของเนื้อหา เนื้อหาหลักสูตรของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองแห่งมีการเรียงลำดับของเนื้อหาจากเรื่องพื้นฐานง่าย ๆ ไปถึงเรื่องที่ซับซ้อนและยากขึ้น รวมทั้งเป็นเนื้อหาที่สร้างความรู้และความเข้าใจก่อนจึงตามด้วยเนื้อหาที่เป็นวิธีการใช้งานและการลงมือปฏิบัติ

สรุปรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับขั้นตอนที่เหมือนกันได้ดังนี้

#### หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

- 1) เนื้อหาเริ่มต้นด้วยการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับคอมพิวเตอร์ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ
- 2) ลำดับต่อมาเป็นการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์ เริ่มต้นจากอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานระดับเบื้องต้นได้แก่ หน้าจอ ซีพียู คีย์บอร์ด เมาส์ และหูฟัง จากนั้นจึงสอนวิธีการเปิด-ปิดเครื่องเข้าสู่ระบบปฏิบัติการ วินโดวส์ ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์เริ่มต้นของคอมพิวเตอร์



- 3) เมื่อผู้เรียนได้รู้จักกับส่วนประกอบหลักของเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นแล้ว จึงเริ่มต้นแนะนำการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นลำดับต่อไป ด้วยการอธิบายให้ผู้เรียนรู้จักและทราบถึงหน้าที่การทำงานของแต่ละองค์ประกอบที่แสดงบนเดสก์ทอป (Desktop) เช่น ปุ่มเริ่มต้น (Start Button) ไอคอน (Icon) ตัวชี้เมาส์ (Mouse pointer) และแถบงาน (Task bar)
- 4) หลังจากที่ผู้เรียนได้ทราบถึงการทำงานและหน้าที่ขององค์ประกอบที่แสดงบนหน้าจอหลักหรือเดสก์ทอปแล้ว ก่อนที่จะเข้าสู่เนื้อหาเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ จะเป็นการแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์คือ เมาส์ และคีย์บอร์ดเสียก่อน ซึ่งหลังจากนั้นผู้เรียนจะได้ฝึกใช้เมาส์และคีย์บอร์ดในทุกลำดับขั้นตอนของเนื้อหา
- 5) เนื้อหาต่อไปเกี่ยวกับวิธีที่ผู้ใช้จะใช้งานคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมต่างๆ โดยเริ่มจากเมนูเริ่มต้นหรือสตาร์ทเมนู (Start menu) เพื่อเลือกโปรแกรมที่ต้องการใช้งาน จากนั้นเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการเปิด-ปิดโปรแกรม การจัดการกับหน้าต่างของโปรแกรม
- 6) จากนั้นจึงเข้าสู่เนื้อหาวิธีการใช้งานโปรแกรมเบื้องต้นง่ายๆ เช่น เครื่องคิดเลข เกม และโปรแกรม Paint เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะการใช้เมาส์และคีย์บอร์ดด้วยการวาดภาพและพิมพ์ตัวอักษร
- 7) เนื้อหาในส่วนสุดท้ายของหัวข้อที่ 1 คือการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับไฟล์ข้อมูล (Files) แฟ้มข้อมูล (Folders) และหน่วยบันทึกข้อมูล รวมทั้งวิธีการเข้าถึงและการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ในคอมพิวเตอร์

#### หัวข้อที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น

- 1) เนื้อหาเริ่มตั้งแต่ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต คือการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับอินเทอร์เน็ต โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ
- 2) จากนั้นจึงเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Internet Explorer โปรแกรมท่องเว็บพื้นฐาน ที่ผู้เรียนต้องใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต
- 3) เมื่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตได้แล้ว เนื้อหาต่อมาคือวิธีการเข้าเว็บไซต์ต่างๆ
- 4) จากนั้นจะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสารและค้นหารูปภาพด้วยเว็บไซต์ Google

#### หัวข้อที่ 3 การใช้บริการฟรีอีเมล Gmail

- 1) เนื้อหาเริ่มจากความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้บริการฟรีอีเมล คือการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับอีเมล โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับประโยชน์ของอีเมลเป็นสำคัญ

- 2) จากนั้นเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างบัญชีอีเมล เพื่อให้ผู้เรียนมีบัญชีอีเมลเป็นของตัวเอง
- 3) เมื่อมีบัญชีอีเมลแล้ว เนื้อหาต่อไปคือการแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักกับส่วนประกอบหลักในกล่องจดหมายของตนเอง เพื่อเป็นพื้นฐานก่อนการเริ่มต้นใช้งาน
- 4) ต่อไปผู้เรียนจะได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอีเมลที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างและส่งจดหมาย การรับ เปิดอ่าน และการตอบจดหมาย
- 5) นอกจากการใช้งานอีเมลแล้ว เนื้อหาต่อมาที่มีความจำเป็นคือ วิธีการจัดการบัญชีอีเมลหรือกล่องจดหมายของผู้เรียน เช่น การใส่ป้ายกำกับให้กับจดหมาย และลบจดหมายในกล่องจดหมาย เป็นต้น
- 6) เนื้อหาส่วนสุดท้ายที่ทั้งสองแห่งให้ความสำคัญเช่นเดียวกันคือ การออกจากระบบอีเมล พร้อมคำแนะนำการใช้งานอีเมลอย่างปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นเข้าถึงบัญชีอีเมลของเราได้

#### 4.1.2 ลักษณะที่แตกต่างของเนื้อหา

ส่วนใหญ่แล้วเนื้อหาของทั้งสองกลุ่มตัวอย่างมีความเหมือนและใกล้เคียงกันตามที่ได้กล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังพบลักษณะที่แตกต่างกันบางส่วน ทั้งเรื่องรายละเอียดของเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหาและระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่องซึ่งเป็นผลมาจากระยะเวลาในการอบรมตลอดหลักสูตรที่แตกต่างกัน โดยมรภ.จันทรเกษมอบรม 3 วัน ในขณะที่ PWD กับ TK Park อบรมเพียง 2 วัน

1) **รายละเอียดของเนื้อหา** ผู้วิจัยพบว่าเนื้อหาที่สอนมีความแตกต่างกันในรายละเอียดบางส่วน ดังนี้

1.1) เนื้อหาของ PWD กับ TK Park จะมีเนื้อหาเชิงทฤษฎีมากกว่า มรภ.จันทรเกษม เช่น หลักสูตรของ PWD กับ TK Park จะเริ่มอธิบายให้ผู้เรียนรู้ก่อนว่าคอมพิวเตอร์คืออะไร มีวิวัฒนาการมาจากลูกคิดและพัฒนาต่อไปเป็นคอมพิวเตอร์รูปแบบต่างๆ ระบบการทำงานมี 3 ส่วน คือ Input Process Output และมีลักษณะเด่นอย่างไรบ้าง จากนั้นจึงกล่าวถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ในขณะที่หลักสูตรของ มรภ.จันทรเกษม จะอธิบายว่าคอมพิวเตอร์คืออะไรเพียงสั้นๆ และกล่าวถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์เลย

หรือในเรื่องของระบบปฏิบัติการและโปรแกรม หลักสูตรของ PWD กับ TK Park จะเริ่มอธิบายให้ผู้เรียนรู้ก่อนว่า ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์มีกี่ประเภท แต่ละประเภทแตกต่างกันอย่างไร และระบบปฏิบัติการ (Operating System) คืออะไร ก่อนจึงสอนให้ผู้เรียนเปิดเครื่องเข้าสู่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ ในขณะที่มรภ.จันทรเกษมข้ามเนื้อหาส่วนนี้ไป โดยให้ผู้เรียนเปิดเครื่องเข้าสู่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เลย แล้วอธิบายเพียงสั้นๆ ว่า วินโดวส์คือโปรแกรมชนิดหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าผู้ใช้ต้องการให้คอมพิวเตอร์ทำงานอะไรต้องใช้คำสั่งผ่านผู้จัดการของเราเท่านั้น เป็นต้น

1.2) มรภ.จันทรเกษม มีการสอดแทรกเนื้อหาที่ช่วยปรับทัศนคติหรือมโนทัศน์ที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ มากกว่าหลักสูตรของ PWD และ TK Park เช่น ก่อนการเริ่มต้นเนื้อหาหลัก ผู้สอนของมรภ.จันทรเกษมจะกล่าวถึง อุปสรรคสำคัญในการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่คือ โรคกลัวคอมพิวเตอร์และยกข้อความแสดงเหตุผลเพื่อจูงใจให้ผู้เรียนคลายความกลัวหรือความกังวลใจและปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ใหม่ว่า ความจริงแล้วคอมพิวเตอร์ไม่ได้น่ากลัวอย่างที่คิด

*“คอมพิวเตอร์ ไม่ได้รู้และเก่งไปเสียทุกอย่าง”*

*“คอมพิวเตอร์ คิดเองไม่เป็น”*

*“คอมพิวเตอร์ ไม่ได้ทำงานด้วยตัวเอง”*

*“ไม่มีความเสียหายร้ายแรง จากการกดปุ่มผิด”*

โดยจากการสังเกตในชั้นเรียนของมรภ.จันทรเกษม เมื่อผู้สอนสอบถามว่า ใครกลัวการกดปุ่มที่คอมพิวเตอร์ผิดบ้าง ผู้เรียนส่วนใหญ่มีปฏิกิริยาตอบสนองด้วยการยกมือหรือพยักหน้ายอมรับ ซึ่งจุดนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าผู้สอนค่อนข้างเข้าใจสภาวะหรือปัญหาของผู้เรียน ซึ่งเป็นรุ่นกลัวปุ่ม

มรภ.จันทรเกษมยังมีเนื้อหาเกี่ยวกับต้นทุนในการใช้คอมพิวเตอร์ได้แก่ 1) เวลาในการเรียนและฝึกฝนซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความสนใจในการใช้งานของแต่ละบุคคลว่าต้องการใช้งานอะไร และ 2) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ จากนั้นเมื่อผู้เรียนทุกคนมีมโนทัศน์ร่วมกันแล้วว่า คอมพิวเตอร์มีประโยชน์มาก ไม่ใช่สิ่งที่น่ากลัว เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์และใช้เวลาในการเรียนรู้ฝึกฝน ก็สามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เช่นเดียวกับคนในวัยอื่นๆ ผู้สอนจึงเริ่มเข้าสู่เนื้อหาหลัก ในขณะที่หลักสูตรของ PWD กับ TK Park ไม่ได้เน้นเนื้อหาส่วนนี้มากนัก เช่นกล่าวว่า “ขอให้ผู้เรียนทุกท่านตั้งใจนะครับ ดิดีดีอะไรอย่าท้อ ขอให้ลองทำใหม่ซ้ำๆ ในที่สุดก็จะทำได้”

1.3) มรภ.จันทระเกษม จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อความบันเทิงด้วย เช่น การฟังเพลงจากคอมพิวเตอร์ จาก CD-ROM และจากเว็บไซต์ยูทูป การบันทึกรูปภาพที่ชื่นชอบจากเว็บไซต์มาเก็บไว้ รวมไปถึงการเล่นเกมไฟ (Solitaire) และเกมตีปิงปอง ที่มีเป้าหมายเพื่อฝึกการใช้เมาส์ ซึ่งทำให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลายและมีกิจกรรมที่หลากหลายระหว่างการเรียนการสอน ในขณะที่หลักสูตรของ PWD ไม่ได้มีเนื้อหาด้านความบันเทิง

1.4) มรภ.จันทระเกษม จะมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคีย์บอร์ดและกิจกรรมที่ช่วยฝึกทักษะการใช้คีย์บอร์ดที่มากกว่าหลักสูตรของ PWD กับ TK Park คือ มรภ.จันทระเกษม จะให้ผู้เรียนได้ใช้งานโปรแกรมเวิร์ดแพด (WordPad) เพื่อฝึกพิมพ์เอกสารด้วยคีย์บอร์ด สลับกับการฝึกพิมพ์ด้วยโปรแกรมฝึกพิมพ์ดีดโดยเฉพาะ รวมทั้งแจกแผ่นบันทึกข้อมูลโปรแกรมฝึกพิมพ์ดีด เพื่อให้ผู้สูงอายุนำกลับไปฝึกฝนต่อที่บ้านด้วย

2) ปริมาณของเนื้อหา เนื้อหาของมรภ.จันทระเกษมมีปริมาณมากกว่าเนื้อหาของ PWD ทั้งนี้เนื่องมาจากความแตกต่างในรายละเอียดของเนื้อหาที่มรภ.จันทระเกษม เสริมด้านการปรับทัศนคติและความบันเทิงเพิ่มเข้ามาด้วย รวมถึงปัจจัยด้านระยะเวลาในการอบรมที่มรภ.จันทระเกษมมีมากกว่า PWD อย่างไรก็ตามหลักสูตรของ PWD ก็ยังถือว่ามีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการใช้งาน จะอย่างครบถ้วน

3) ระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่อง สืบเนื่องจากปัจจัยด้านระยะเวลาในการอบรมที่มรภ.จันทระเกษมมีมากกว่า PWD เช่นกัน จึงทำให้แม้ว่าเนื้อหาของมรภ.จันทระเกษมมีปริมาณมากกว่าเนื้อหาของ PWD แต่อย่างไรก็ตามพบว่าสัดส่วนระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่องของ PWD กลับมีน้อยกว่า ความแตกต่างที่พบชัดเจนคือ ทาง PWD ต้องสอนเนื้อหาหัวข้อที่ 2 และ 3 คืออินเทอร์เน็ตและอีเมลรวมภายใน 1 วัน เพราะการอบรมจัดเพียง 2 วัน ดังนั้นเมื่อจบเรื่องการเข้าเว็บไซต์ในช่วงเช้าแล้ว ต่อไปในช่วงบ่ายก็จะเข้าสู่เนื้อหาหัวข้อที่ 3 การใช้บริการฟรีอีเมล Gmail ต่อทันที ในขณะที่ มรภ.จันทระเกษม มีเวลาสอนเรื่องอินเทอร์เน็ตเต็มวันในวันที่ 2 และอีเมลอีกเต็มวันในวันที่ 3

**การเปรียบเทียบเนื้อหาของหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น สำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างกับชมรม OPpy**

สำหรับการพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักสูตรเบื้องต้นของชมรม OPpy นั้น ผู้วิจัยอ้างอิงข้อมูลของเนื้อหาหลักสูตรมาจากเว็บไซต์ [www.happyoppy.com](http://www.happyoppy.com) เพื่อให้ได้ข้อมูล ณ ปีพ.ศ. 2556 เช่นเดียวกับหลักสูตรอื่น พบว่า เนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลักเช่นเดียวกันกับ 2 หลักสูตรที่เป็น

กลุ่มตัวอย่าง และมีเนื้อหาย่อยของแต่ละหลักสูตรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนเดียวกัน มีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการใช้งานอยู่เหมือนกันอย่างครบถ้วน แต่อาจมีความแตกต่างกันไปบ้างในเนื้อหาบางส่วนที่เป็นรายละเอียดย่อยของการใช้งาน ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้วิเคราะห์ในส่วนดังกล่าว เนื่องจากข้อมูลของเนื้อหาหลักสูตรที่เผยแพร่ในเว็บไซต์อาจเป็นข้อมูลโดยคร่าวๆ ซึ่งในการสอนจริงอาจมีเนื้อหา มากหรือน้อยกว่านี้ก็เป็นได้

#### 4.2 เนื้อหาของหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ของมทร.พระนคร

ผู้วิจัยได้สรุปเนื้อหาหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ของมทร.พระนคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง แสดงตามตารางที่ 5.6 ดังนี้

ตารางที่ 5.6 เนื้อหาหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร

หลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้น รุ่นที่ 1 ของ มทร.พระนคร
<p><b>หัวข้อที่ 1: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเฟซบุ๊ก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเฟซบุ๊ก</li> <li>- การสมัครเฟซบุ๊ก</li> <li>- ส่วนประกอบและคำสั่งต่างๆ ในเฟซบุ๊ก</li> </ul>
<p><b>หัวข้อที่ 2: การตั้งค่าข้อมูลส่วนตัวและการใส่รูปภาพประจำตัว</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตั้งค่าบัญชีผู้ใช้ การตั้งค่าเครื่องมือและความเป็นส่วนตัว</li> <li>- การเพิ่มรูปภาพประจำตัวและรูปภาพหน้าปก</li> <li>- การใส่ข้อมูลส่วนตัว</li> </ul>
<p><b>หัวข้อที่ 3: การใช้งานเฟซบุ๊กเบื้องต้น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเพิ่มรูปภาพและการสร้างอัลบั้มรูปภาพ</li> <li>- การค้นหาและเพิ่มเพื่อน</li> <li>- การโพสต์ข้อความบนกระดานข้อความส่วนตัว</li> <li>- การโพสต์ข้อความบนกระดานข้อความของเพื่อน</li> <li>- การกดถูกใจ (Like) และการแสดงความคิดเห็น</li> <li>- การสนทนา (Chat) กับเพื่อนในเฟซบุ๊ก</li> <li>- การสร้างกลุ่ม</li> <li>- การแบ่งปันวิดีโอจากเว็บไซต์ยูทูป (Youtube) และข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ต่างๆ</li> </ul>

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

หลักสูตรการใช้เฟชบุ๊กเบื้องต้น รุ่นที่ 1 ของ มทร.พระนคร
<b>หัวข้อที่ 4: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างเพจและการทำธุรกิจบนเฟชบุ๊ก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสร้างเพจในเฟชบุ๊ก</li> <li>- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขายสินค้าบนเฟชบุ๊ก</li> </ul>
<b>จำนวนชั่วโมงอบรม</b> ประมาณ 12 ชั่วโมง <b>หลักสูตรเร่งรัด</b> 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง <b>เวลาอบรม</b> 09.00 - 12.00 น. (มีพักเบรก) และ 13.00 - 16.00 น. (มีพักเบรก)

เนื้อหาหลักสูตรการใช้เฟชบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.พระนคร ประกอบด้วย หัวข้อหลัก 4 หัวข้อ คือ หัวข้อที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเฟชบุ๊ก หัวข้อที่ 2 การตั้งค่าข้อมูลส่วนตัวและการใส่รูปภาพประจำตัว หัวข้อที่ 3 การใช้งานเฟชบุ๊กเบื้องต้น และหัวข้อที่ 4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างเพจและการทำธุรกิจบนเฟชบุ๊ก ที่ผู้สอนเพิ่มเติมเข้ามาภายหลัง เมื่อผู้สูงอายุหลายท่านที่เข้ามาสมัครเรียนได้แจ้งว่ามีความสนใจสร้างเพจเพื่อขายสินค้าด้วย

“เนื้อหาเฟชบุ๊กที่กำหนดไว้ในตอนแรก เป็นไปตามจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ในขั้นพื้นฐานได้ และเนื้อหาต้องเข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป แค่การเปลี่ยนรูปภาพ กัดโลโก้ ตั้งสถานะ แต่เมื่อสอนจริง ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ไว จึงเพิ่มเนื้อหาในระดับที่ยากขึ้น และเสริมบางเทคนิคในการทำงาน เช่น การตั้งค่าส่วนตัว การเปลี่ยนชื่อ และการสร้างเพจ เนื่องจากมีผู้สูงอายุหลายท่านแจ้งมาว่าอยากขายของผ่านเฟชบุ๊กได้” (ชนาภา หนูนา, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

## 5. วิธีการสอนและสื่อการสอน

ในการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนจะใช้วิธีการสอนและสื่อการสอนเป็นช่องทางในการถ่ายทอดเนื้อหาและสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยในการเลือกวิธีการสอนและสื่อการสอนสำหรับใช้ในการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับผู้เรียนซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ธรรมชาติของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สภาพแวดล้อมในห้องอบรมหรือห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการสอน (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) คือ 1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ 2) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ 3) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นในการพิจารณาไว้ดังนี้

### 5.1 วิธีการสอน

### 5.2 สื่อการสอน

#### 5.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

#### 5.2.2 เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การเข้าไปสังเกตการณ์ และการวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอนของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 แห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลการวิจัยดังนี้

### 5.1 วิธีการสอน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งใช้วิธีการสอนสอดคล้องกันคือ ใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ รวมเข้าเป็นกระบวนการเรียนการสอน

“วิธีสอนเราทำควบคู่กันไป บรรยายไม่ค่อยมีเท่าไร จะเป็นการแนะนำเครื่องมือ การใช้งานต่างๆ สาธิตให้ดู และพร้อมให้ผู้เรียนปฏิบัติไปด้วยในขณะเดียวกัน คือ สอนไปและก็ทำไปด้วยกันเพื่อให้รู้ว่าผู้เรียนฟังแล้วทำเองได้ไหม ครูผู้ดูแลก็จะเข้าไปช่วยเหลือจนกว่าจะผู้เรียนจะสามารถทำได้” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“เน้นการสอนโดยใช้การปฏิบัติจริง คือ *Learning by doing* เสริมด้วยการบรรยายและ  
 สาธิตเล็กน้อย” (เทิดเกียรติ นายจรงค์, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

“เราใช้วิธีการบรรยายและให้ผู้เรียนปฏิบัติไปพร้อมๆ กัน ตามลักษณะการอบรมที่เราจัด  
 คือการอบรมเชิงปฏิบัติการ” (เอกพรรณ ธัญญาวิรัชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

สามารถสรุปลักษณะของวิธีการสอนและเนื้อหาที่เหมาะสมกับแต่ละวิธีได้ดังนี้

### 5.1.1 การบรรยาย

ผู้สอนสร้างประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้การ  
 พูด บอกล่า อธิบาย หรือแนะนำ โดยอาจใช้การซักถามและการยกตัวอย่างประกอบด้วย (กิตติ รัต  
 นราสี, 2550) ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุพบว่าม  
 การใช้วิธีการบรรยายในการเรียนการสอนเนื้อหาต่างๆ ดังตัวอย่าง ดังนี้

- การนำเข้าสู่บทเรียน ตัวอย่างเช่น

“สามวันต่อจากนี้ เราจะต้องทำให้คอมพิวเตอร์กลายเป็นของใช้ในชีวิต  
 ประจำวันของเราให้ได้ เหมือนเครื่องซักผ้า เหมือนตู้เย็นที่บ้านเรา ไม่ใช่เป็นวัตถุ  
 ลึกลับที่ตั้งอยู่บนโต๊ะแล้วเราก็ไม่กล้าใช้เพราะกลัวลูกดู หลังจากนั้นต้องไม่เป็นอย่าง  
 นั้น” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

- การเล่าถึงความเป็นมา วิวัฒนาการ และอธิบายความหมาย ประเภท และประโยชน์  
 ของคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น

“ลองทายสิครับว่าจริงๆ แล้วคอมพิวเตอร์มันมีที่มาจากอะไรครับ...(กระตุ้น  
 ให้ผู้เรียนช่วยกันตอบ)...จริงๆ แล้ว คอมพิวเตอร์มันมีที่มาจากลูกคิด ซึ่งเกิดจาก  
 ความต้องการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการนับค่านวนตัวเลข จากเครื่องที่ใช้มือคิด  
 ต่อมาก็พัฒนามาเป็นเครื่องคิดเลขที่ใช้เครื่องจักร ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และจนเกิด  
 เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องแรกของโลกขึ้นมา จากคอมพิวเตอร์ที่เครื่องใหญ่มาก  
 ในที่สุดก็มีวิวัฒนาการจนเล็กลงเรื่อยๆ และสามารถมาตั้งอยู่หน้าเราตอนนี้” (การ  
 สังเกตการณ์การสอนของ PWD กับ TK Park, 30 กุมภาพันธ์ 2556)



“คอมพิวเตอร์ทำอะไรได้บ้าง ถ้าในเรื่องของงานเอกสาร ท่านก็คงเคยใช้พิมพ์ดีด แต่ที่นี้ถ้าพิมพ์ผิดทำไงคะ ก็ต้องดึงกระดาษแผ่นนั้นทิ้งไปเลยใช่ไหมคะ แต่ถ้าใช้คอมพิวเตอร์หรือ เราแก้ไขได้ เราตรวจสอบก่อนได้ เราตกแต่งสี เราลากเส้น เราขยายให้มันใหญ่ได้...แล้วที่นิยมมากในปัจจุบันคือการติดต่อสื่อสาร พูดคุยกันที่เราเรียกว่า การแชท หรือแม้แต่การพูดคุยแบบเห็นหน้ากันได้กับลูกที่อยู่ต่างประเทศก็ยังสามารถ” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

“ขอเสนอแนะศัพท์เทคนิคที่จำเป็นสองคำคะ หนึ่งคือศัพท์เทคนิคที่เป็นหน่วยวัดความจุของอุปกรณ์บันทึกข้อมูล นั่นคือคำว่า ไบต์ โดยหนึ่งไบต์เท่ากับหนึ่งตัวอักษร...และสองคือศัพท์เทคนิคที่เป็นหน่วยวัดความเร็วในการทำงานของเจ้าสมองกลที่ทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้หรือที่เรียกว่า ซีพียู เราจะใช้หน่วยวัดความเร็วเป็น กิกะเฮิรตซ์ จำง่าย ๆ ว่ายิ่งสูง ยิ่งเร็ว ยิ่งมาก ยิ่งดี” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

- การแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักส่วนประกอบต่างๆ ของคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรม ตัวอย่างเช่น

“เราจะมาดูว่าหน้าต่างของวินโดวส์จะมีส่วนประกอบอะไรบ้าง เริ่มที่ด้านซ้ายมือของท่านก็จะมีรูปภาพเล็กๆ ที่เราเรียกว่าไอคอน ก็เป็นตัวแทนของพวกโปรแกรมต่างๆ ที่เราได้บรรจุลงไปในเรื่อง...ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องรู้ว่าทุกไอคอนมันคืออะไร เดี่ยวเราดูเฉพาะที่เราต้องใช้ก็แล้วกันนะคะ ส่วนพื้นที่ทำงานทั้งหมดบนหน้าจอสี่เหลี่ยมนี้ มันก็เหมือนโต๊ะทำงานของเรา จึงถูกเรียกว่าเป็น Desktop ค่ะ ตัวชี้เมาส์ก็คือลูกศรเล็กๆ ที่ขยับไปมาได้ ต่อมาส่วนล่างที่เห็นมันเป็นแถบยาวๆ ใช่ไหมคะ แถบที่แยกออกมาเป็นพื้นที่สีเทา ตรงนี้สำคัญนะคะ มันคือแถบงานหรือที่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เรียกว่าทาสก์บาร์ ซึ่งตรงนี้นั้นจะบอกเราว่า ตอนนี้มีโปรแกรมอะไรถูกใช้งานอยู่บ้างดูได้จากไอคอนที่มาปรากฏอยู่ที่แถบนี้...” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทรเกษม, 20 มีนาคม 2556)

“พอเราสมัครเข้ามาแล้วจะเจอหน้าแรกของเฟซบุ๊ก...เราจะมาดูส่วนประกอบของหน้าแรกก่อนนะคะ มาเริ่มที่ส่วนแรกคือโฮม ซึ่งก็คือหน้าบ้านของเราเอง ที่หน้าบ้านของเราถัดลงมาจะมีคำว่าอัปเดตสเตตัส แล้วมีช่องสี่เหลี่ยมยาวๆ ต่อลงมา ถ้ามองช่องนี้มีไว้ทำไม ช่องนี้มีไว้แชร์ความรู้สึกของเราหรือเหตุการณ์ที่เราประสบพบเจอให้

เพื่อนบ้านเราทราบนะคะ...” (การสังเกตการณ์การสอนของ มทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

นอกจากนั้นผู้วิจัยยังพบว่า ผู้สอนพยายามจะใช้การสอนแบบบรรยายหรืออธิบายให้สั้น กระชับ ชัดเจน และใช้เวลาน้อยที่สุด เพราะผู้เรียนอาจขาดความสนใจได้ง่าย สอดคล้องกับที่ กิตติ รัตนราช (2550) ได้กล่าวถึงไว้ว่า ในการสอนแบบบรรยายผู้เรียนมีบทบาทน้อย จึงอาจทำให้ ผู้เรียนขาดความสนใจได้ ผู้บรรยายจึงต้องมีศิลปะในการบรรยายที่ดึงดูดใจผู้เรียนและเรียบเรียง เนื้อหาสาระอย่างเหมาะสม ให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่าย ผู้วิจัยพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้สอนจะบรรยายไป ตามลำดับเนื้อหาที่ได้วางแผนและกำหนดมาแล้วในสไลด์ประกอบการสอน ที่เหมือนกับเอกสาร ประกอบการเรียนที่ผู้เรียนได้รับ

“เริ่มต้นจากการอธิบายส่วนประกอบและวิธีทำ ตามสไลด์ประกอบการสอนก่อน จากนั้นก็จะสลับมาเป็นหน้าจอคอมพิวเตอร์เหมือนผู้เรียนเพื่อสาธิต และให้ผู้เรียนทำตามไปด้วย” (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

### 5.1.2 การสาธิต

ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการแสดงหรือ ทำสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติได้ โดยการให้ผู้เรียนสังเกตดู (กิตติ รัตนราช, 2550) ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุพบว่า ภายหลังจากการ สอนด้วยวิธีบรรยายหรือแนะนำให้ผู้เรียนรู้จักหน้าตา ส่วนประกอบ และแนะนำเครื่องมือต่าง ๆ บนโปรแกรมที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอให้ครบถ้วนแล้ว เมื่อผู้สอนต้องการให้ผู้เรียนสามารถใช้งาน โปรแกรมด้วยคำสั่งต่างๆ หรือสร้างผลงานใดๆ ผู้สอนจะเปลี่ยนมาใช้วิธีการสาธิตเพื่อช่วยให้ ผู้เรียนทั้งชั้นได้เห็นการปฏิบัติจริงด้วยตาตนเอง ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติ นั้น ชัดเจนขึ้นก่อนที่จะให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติต่อไป หรือบางครั้งผู้สอนจะใช้การสาธิตสลับกับการลง มือปฏิบัติไปทีละขั้นตอนสั้นๆ เมื่อทุกคนทำแต่ละขั้นตอนได้พร้อมกันแล้ว ผู้สอนก็จะสาธิตขั้นตอน ต่อไป สลับไปมาเช่นนี้จนจบขั้นตอนสุดท้าย ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้วิธีการสาธิตในการเรียน ดัง ตัวอย่าง ดังนี้

“มองที่จอผมก่อนนะครับ การเปลี่ยนเป็นภาษาไทย เลื่อนลูกกลิ้งลงมา ข้างล่าง จะมีแถบภาษาอยู่ด้านล่างขวามือ คลิก 1 ครั้งตรงมุม แล้วจะมีภาษาขึ้นมา

ให้เลือก ให้เลือกเป็นภาษาไทย เข้าใจนะครับ มันใครยังไม่เป็นภาษาไทยลองเปลี่ยน  
เลยครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของ PWD กับ TK Park, 30 กุมภาพันธ์ 2556)

### 5.2.3 การลงมือปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาแล้วว่า การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุเน้นการสร้าง  
ประสบการณ์ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และในกรณีผู้สูงอายุที่ลืมนำง่าย ก็ต้องเพิ่ม  
จำนวนครั้งในการปฏิบัติ คือต้องฝึกทำซ้ำๆ และทบทวนบ่อยๆ ภายหลังจากที่ผู้สอนได้สาธิตวิธีการ  
ปฏิบัติหรือการใช้เครื่องมือต่างๆ แล้ว ผู้สอนจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนปฏิบัติด้วยตนเอง โดยผู้สอน  
และผู้ช่วยสอนจะเดินเข้าไปให้คำแนะนำและประเมินว่าผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง  
หรือไม่ ผู้วิจัยพบว่ามีการใช้วิธีการให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริงในการเรียน ดังตัวอย่าง ดังนี้

- การฝึกปฏิบัติเปิด-ปิดคอมพิวเตอร์ซ้ำๆ เพื่อให้จดจำขั้นตอนได้ ตัวอย่างเช่น

“คราวนี้เรามาดูวิธีการเปิด ปิด คอมพิวเตอร์กันครับ...วิธีการเปิดเครื่อง ขั้น  
แรกเปิดปุ่มพาวเวอร์ที่กล่องซีพียูที่วางอยู่ด้านล่างนะครับ แต่ละท่านกดเองเลยนะ  
ครับ พอเปิดซีพียูแล้ว ขึ้นมาเปิดสวิทช์ที่จอมอนิเตอร์ด้วย สวิทช์มี 2 ที่นะครับ คือที่  
จอกับซีพียู ต้องเปิดให้ครบ...เปิดครบทุกคนแล้วและเราอยู่ที่หน้าจอวินโดวส์เหมือน  
ผมแล้วนะครับ คราวนี้ถึงเวลาปิดเครื่อง เรามองหาปุ่มสตาร์ทอยู่มุมซ้ายมือด้านล่าง  
เป็นรูปวงกลมสีฟ้า เลื่อนเมาส์ไปวาง คลิ๊กซ้ายหนึ่งครั้ง แล้วเลื่อนเมาส์ไปคลิ๊กที่คำว่า  
Shutdown เป็นอันเรียบร้อยครับ ผมขอให้ทุกท่านลองทำตามขั้นตอนเปิด-ปิดนี้อีกคน  
ละ 5 รอบนะครับ แล้วเราถึงจะไปพักกัน” (การสังเกตการณ์การสอนของ PWD กับ  
TK Park, 30 กุมภาพันธ์ 2556)

- การฝึกปฏิบัติก๊อปปี้ไฟล์ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์มาใส่ในแฟลชไดรฟ์ ตัวอย่างเช่น

“ลองจินตนาการดูครับว่า เรามีตะกร้า 2 ใบ แล้วเราจะแบ่งของจากตะกร้าหนึ่ง  
ไปอีกตะกร้าหนึ่ง แต่ตอนนี้ตะกร้าเราวางซ้อนกันอยู่ใช่มั้ยครับ ทำให้เราหยิบของใส่ไม่  
สะดวก เมื่อเข้าเราเรียนไปแล้วว่าสามารถเลื่อนหน้าต่างไปมาได้ ทุกท่านลองเลื่อนเลย  
ครับ ฝึกเลื่อนไปมาไม่ให้หน้าต่างเราซ้อนทับกัน ทีนี้ให้เราคลิ๊กเลือกไฟล์ที่เราต้องการ  
ก๊อปปี้ให้เพื่อน ซึ่งไฟล์นั้นจะกลายเป็นสีฟ้า แล้วโยนของจากตะกร้าใบแรกไปใบที่สอง  
เลยครับ เอ้าโยนยังไง ก็ลากไปเลยครับ แต่เวลาเราหยิบของเราต้องคลิ๊กเมาส์ซ้ายค้าง

ไว้ แล้วลากไปปล่อยในหน้าต่างของแฟลชไดรฟ์ ลองทำดูเลยครับ พอได้แล้ว ลองฝึก ก๊อปปี้มาอีกซักเพลงก็ได้ครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

- การฝึกใช้เมาส์วาดภาพด้วยโปรแกรม Paint ตัวอย่างเช่น

“เราพอจะรู้จักเครื่องมือในการวาดรูปแต่ละตัวแล้ว ซึ่งในเอกสารก็มีข้อความ อธิบายภาพเครื่องมือให้แล้ว ผมว่าลองวาดกันเลยดีกว่าครับ เราอาจต้องย้อนไปเหมือน เด็กหน่อยนะครับ คือเราต้องลองเล่น การเรียนรู้จากการลองเล่น ลองปฏิบัติจริงเลย ผมให้เวลา 10 นาที วาดภาพกันครับ ซึ่งตรงนี้จะทำให้คุณที่ใช้เมาส์ได้คล่องขึ้นครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

จากการสังเกตการณ์การสอนจริงในทั้ง 3 หลักสูตร ผู้วิจัยพบว่า ในกระบวนการเรียนการสอน ผู้สอนจะใช้วิธีการบรรยายค่อนข้างน้อย ถ้าต้องการอธิบายส่วนใดจะใช้ภาษาในลักษณะการ ให้คำแนะนำผู้เรียนมากกว่า จากนั้นจึงสาธิตให้ผู้เรียนได้เห็นภาพจริงบนจอคอมพิวเตอร์ของผู้สอนที่ ปรากฏบนจอโปรเจกเตอร์ไปที่ละขั้นตอน โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ ด้วยตนเอง ดังนั้นในหลักสูตรของมทว.พระนคร และมรภ.จันทระเกษมจึงใช้คำว่า การอบรมเชิง ปฏิบัติการ กำกับไว้หน้าชื่อหลักสูตร ซึ่งหมายถึงการอบรมที่เน้นการลงมือปฏิบัติมากกว่าการ บรรยาย

วิธีการสอนดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ อานนท์ สายคำฟู (2553) ว่า ตามธรรมชาติ การเรียนรู้รายวิชาคอมพิวเตอร์ เมื่อผู้เรียนนั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ย่อมต้องการปฏิบัติเพื่อเรียนรู้ จากเครื่องมากกว่าจะฟังคำอธิบายจากผู้สอน ดังนั้นในการสอนทฤษฎีหรือการแนะนำวิธีการใช้ โปรแกรมไม่ควรใช้เวลามาก อธิบายเฉพาะทฤษฎีหรือวิธีการที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละครั้ง แล้วให้ ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ ประกอบกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่มักจะจดจำได้ช้า และลืมง่าย (สุรกุล เจนอบรม, 2541) ซึ่งการจัดประสบการณ์ตรงให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติซ้ำๆ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการ เรียนรู้และจดจำได้มากขึ้น

“หัวใจของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์คือ การลงมือปฏิบัติจริงซ้ำๆ จนจดจำ ได้ โดยเฉพาะการสอนผู้สูงอายุ ซึ่งต้องมีการบรรยายและสาธิตก่อนเพื่อให้ผู้สูงอายุปฏิบัติตามได้ อย่างถูกต้อง” (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

## 5.2 สื่อการสอน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งใช้สื่อการสอนหลักๆ สอดคล้องกันคือ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ 2) เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน โดยสามารถสรุปลักษณะของแต่ละประเภทได้ ดังนี้

### 5.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

เครื่องคอมพิวเตอร์ถือเป็นสื่อการสอนที่สำคัญที่สุด ซึ่งผู้สอนจะนำมาใช้ในการเรียนการสอน และจัดประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยจากผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 โครงการมีหลักเกณฑ์สอดคล้องกันในการพิจารณาเลือกใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสอนผู้สูงอายุ คือ ต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย สภาพใหม่ อุปกรณ์ที่จำเป็นได้แก่เมาส์ แป้นพิมพ์ และหูฟัง ต้องใช้งานง่าย หน้าจอเป็นแบบ LDC คมชัด ลักษณะแบนราบ มีขนาดหน้าจอที่ใหญ่ประมาณ 20 นิ้วขึ้นไป เพื่อช่วยถนอมสายตาผู้สูงอายุและแสดงผลตัวอักษรและภาพที่มีขนาดใหญ่ ลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้

ภาพที่ 5.1 ลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง



นอกจากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ต่างๆ ทุกโครงการยังให้ความสำคัญกับโปรแกรมระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์อีกด้วย โดยทุกโครงการใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 7 ซึ่งได้รับการออกแบบมาให้ใช้งานง่ายขึ้นและรองรับการใช้งานของผู้ใช้ทุกวัย (Universal access)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ในปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับการพัฒนาให้มีความทันสมัยมากขึ้น ใช้งานง่ายขึ้น และหน้าจอมีความสามารถในการแสดงผลที่คมชัดและมีความกว้างของหน้าจอมากขึ้น ในขณะที่ราคาถูกลงมาก ประกอบกับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานจัดอบรมในปัจจุบันมีความพร้อมในเรื่องห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สูง ทั้งด้านคุณลักษณะของตัวเครื่องและปริมาณเครื่องที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการของ มทร.พระนคร และมร.จันทรเกษม พบว่า มหาวิทยาลัยมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสำหรับใช้จัดการเรียนการสอนให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยหลายห้อง ซึ่งมีทั้งห้องขนาดใหญ่ที่รองรับผู้เรียนได้มากกว่า 30 คน และห้องขนาดปกติที่สามารถรองรับผู้เรียนได้ประมาณ 20-30 คน ทำให้ผู้จัดอบรมสามารถเลือกใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน

“ในการเลือกเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ส่วนใหญ่เครื่องในศูนย์วิทยบริการถือได้ว่ามีสภาพพร้อมกับการใช้งานทุกเครื่องเพราะมีการดูแลอย่างดี ดังนั้นในการเลือกว่าจะดูที่ความจุของห้องต่อจำนวนผู้เรียนมากกว่า ว่ามีปริมาณมากน้อยแค่ไหน จึงจะสามารถเลือกใช้ห้องได้ถูกต้องตามจำนวนคน” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“แม้ว่าทางโครงการจะมาขอใช้สถานที่ของ TK Park แต่ก่อนเริ่มโครงการเราก็ได้มาสำรวจสถานที่ก่อน ตอนนั้นพบว่าคอมพิวเตอร์จะไม่ทันสมัยเท่ากับในปัจจุบันและจอก็เล็กกว่านี้ ทางโครงการเลยระบุความต้องการไปว่า ในการสอนผู้พิการและผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่มีหน้าจอใหญ่พอสมควร ทั้งนี้เพราะเครื่องคอมพิวเตอร์สิ่งที่จำเป็นมาก อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทุกอย่างต้องใช้ง่าย ทันสมัย หน้าจอต้องคมชัดและมีขนาดใหญ่” (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

สรุปได้ว่า ด้วยการพัฒนาของเครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ราคาที่ถูกลง และความพร้อมของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษาหรือหน่วยงานจัดอบรม ทำให้สื่อคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในปัจจุบัน จึงมีความพร้อมสูงและมีคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

## 5.2.2 เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน

เอกสารประกอบการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นองค์ประกอบด้านสื่อที่ทุกหลักสูตรได้จัดทำขึ้นเพื่อแจกให้ผู้เรียนใช้ประกอบการเรียนการสอน และใช้ทบทวนความรู้ภายหลังจากที่เรียนไปแล้ว

จากข้อมูลด้านเอกสารประกอบการสอนของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาลักษณะร่วมและลักษณะที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 5.7 ลักษณะของเอกสารประกอบการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของเอกสารประกอบการสอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทระเกษม
- ผู้จัดทำ	ผู้สอนหลัก ท่านเดียวทำทุก หัวข้อ	ผู้สอนหลัก ท่านเดียวทำทุก หัวข้อ	ผู้สอนหลักแต่ละ ท่านทำเฉพาะ เรื่องที่สอน
- การตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาความเหมาะสมของเอกสาร	ผู้สอนหลักเป็นผู้ ตรวจสอบและ พิจารณาเอง	ผู้รับผิดชอบ โครงการช่วย ตรวจสอบและ พิจารณา	ทีมผู้สอนประชุม ตรวจสอบและ พิจารณาร่วมกัน
- วัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสาร	นำไปใช้อ่าน ทบทวนและ เพิ่มเติมเนื้อหา ภายหลัง	ประกอบการสอน และนำไปใช้อ่าน ทบทวนและ เพิ่มเติมเนื้อหา ภายหลัง	ประกอบการสอน และนำไปใช้อ่าน ทบทวนและ เพิ่มเติมเนื้อหา ภายหลัง
- รูปแบบของเอกสาร	จัดเนื้อหาเป็น 1 คอลัมน์	สไลด์นำเสนอต่อ 1 หน้า	สไลด์นำเสนอต่อ 1 หน้า
- โปรแกรมที่ใช้ในการจัดทำ	Microsoft word	Microsoft PowerPoint	Microsoft PowerPoint / word

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

ลักษณะของเอกสารประกอบการสอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทระเกษม
- คุณภาพการพิมพ์	พิมพ์สีทุกหน้า จากเครื่องพิมพ์ โดยตรง	พิมพ์ขาวดำทุก หน้าจากเครื่อง ถ่ายเอกสาร	พิมพ์ขาวดำทุก หน้าจากเครื่อง ถ่ายเอกสาร
- รูปเล่ม	เย็บมุม แยก เอกสารเป็นชุด ตามหัวข้อหลัก	เย็บเป็นรูปเล่ม รวมทุกหัวข้อ	เย็บเป็นรูปเล่ม รวมทุกหัวข้อ
- ความสอดคล้องของเอกสารกับสไลด์ ประกอบการสอนของผู้สอน	ไม่เหมือนกัน	เหมือนกัน ทั้งหมด	เหมือนกัน ทั้งหมด
- ความสอดคล้องของรายละเอียดเนื้อหาใน เอกสารกับการสอนของผู้สอน	เอกสารมี รายละเอียด มากกว่า	รายละเอียด ตรงกัน	รายละเอียด ตรงกัน
- ความสอดคล้องของลำดับการนำเสนอ เนื้อหาในเอกสารกับลำดับการสอนของผู้สอน	ไม่ตรงกัน	สลับไปมาบ้าง	ตรงกันทุกลำดับ
- การให้ความสำคัญกับเอกสารของผู้สอน	น้อย	ปานกลาง	มาก
- บทบาทของเอกสารในกระบวนการเรียนการ สอน	ไม่มี	ใช้ประกอบ ในบางครั้ง	ยึดเอกสารเป็น หลัก

จากตารางที่ 5.7 อธิบายได้ว่า ทุกโครงการผู้สอนหลักจะเป็นผู้จัดทำเอกสารประกอบการสอนเอง ทั้งนี้พบว่า โครงการของ PWD นั้นผู้สอนหลักเพียง 1 คนของโครงการจะเป็นผู้จัดทำเอกสารประกอบการสอนเอง สำหรับในหลักสูตรที่มีผู้สอนหลายคน ผู้วิจัยพบว่า โครงการของ มทร.พระนครได้มอบหมายให้ผู้สอนหลักเพียงคนเดียวจัดทำเอกสารทั้งหมดและนำมาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมกับผู้รับผิดชอบโครงการอีกครั้งก่อนจัดพิมพ์ ในขณะที่โครงการของ มรภ.จันทระเกษมได้มอบหมายให้ผู้สอนแต่ละคนจัดทำเอกสารในหัวข้อที่ตนเองรับผิดชอบ จากนั้นทีมผู้สอนจะประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับแก้ไขก่อนรวมเล่มและจัดพิมพ์



“ผู้สอนแต่ละท่านเป็นคนจัดทำเอกสารในหัวข้อที่ตนเองรับผิดชอบแล้วนำส่งต้นฉบับมา จากนั้นในที่ที่มีผู้สอนก็จะมาช่วยกันพิจารณาอีกรอบหนึ่งว่าควรปรับส่วนใดหรือไม่ ก่อนรวมเล่ม” (เอกพรรณ ธัญญาวิชิกุล, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2556)

ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้เอกสาร ผู้วิจัยพบความแตกต่างของโครงการของ PWD กับโครงการอื่นๆ คือ PWD มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้อ่านทบทวนและเพิ่มเติมเนื้อหาภายหลังโดยไม่ได้ใช้ประกอบการสอนของผู้สอน ในขณะที่โครงการของมท.พระนคร และมรภ.จันทระเกษม มีวัตถุประสงค์หลักคือใช้ประกอบการสอนในชั้นเรียน และจากนั้นผู้เรียนยังสามารถนำไปใช้อ่านทบทวนเนื้อหาที่เรียนไปได้ภายหลัง

“สำหรับวัตถุประสงค์ที่ทาง PWD ได้แจกเอกสารเนื้อหาให้ผู้เรียนก็เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้อ่านทบทวนหรืออ่านเพิ่มเติมความรู้ได้ในภายหลัง หรือเมื่อไปใช้คอมพิวเตอร์ที่บ้านแล้วหลงลืมขั้นตอนใดก็สามารถอ่านทบทวนในเอกสารได้” (ไพบูลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

ด้านการจัดทำเอกสาร พบว่า เอกสารประกอบการสอนของมท.พระนคร และมรภ.จันทระเกษมมีลักษณะเช่นเดียวกัน คือการจัดทำจะพิมพ์สไลด์นำเสนอต่อ 1 หน้ากระดาษขนาด A4 ด้วยการพิมพ์ขาวดำ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ จากนั้นจึงนำไปถ่ายเอกสารและเย็บเล่มรวมทุกเนื้อหาตามจำนวนผู้เรียน ซึ่งผู้วิจัยพบปัญหาว่า การถ่ายเอกสารมักจะทำให้ตัวอักษรซีดจาง ไม่คมชัด ซึ่งหากจำเป็นต้องถ่ายเอกสาร ผู้จัดทำต้องใช้รูปแบบตัวอักษรที่อ่านง่าย คมชัด สีตัวอักษรกับพื้นหลังตัดกันชัดเจน และตัวใหญ่ขึ้น

ในขณะที่เอกสารของโครงการ PWD จะพิมพ์ลงบนกระดาษขนาด A4 จากเครื่องพิมพ์โดยตรงทุกชุด โดยไม่ใช้การถ่ายเอกสาร และพิมพ์สีทุกหน้า เพื่อให้มีความคมชัด และสร้างความน่าสนใจด้วยสี แต่ใช้การเย็บมูมและแยกเอกสารเป็นชุดแจกตามหัวข้อหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไปในกลยุทธ์การออกแบบสาร

## 6. การประเมินผลการสอน

การประเมินผลการสอน มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการจัดอบรมและกระบวนการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนมากที่สุดในการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุทั้ง 3 โครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพบการประเมินผล 3 ส่วน คือ 1) การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน 2) การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน และ 3) การประเมินตนเองของผู้เรียน อธิบายได้ว่า

1) **การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน** เป็นการวัดและประเมินว่าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานความสามารถและพฤติกรรมในการเรียนรู้ ความสนใจ และผลลัพธ์จากการเรียนการสอนเป็นอย่างไร โดยผู้สอนสามารถประเมินผู้เรียนได้ตลอดระยะเวลาการอบรม ตั้งแต่ก่อนกระบวนการเรียนการสอน ระหว่างการเรียนการสอน และภายหลังการเรียนการสอน ผู้วิจัยพบว่าการประเมินผู้เรียนในการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนี้จะให้ความสำคัญกับการประเมินผู้เรียนระหว่างการเรียนการสอนมาก ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สอนได้ทราบสถานะตามสภาพจริงของผู้เรียนและสามารถปรับองค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับผู้เรียนในสถานการณ์จริงได้อย่างทันทั่วถึง รวมทั้งผู้สอนยังสามารถประมวลผลที่ได้จากการประเมินตลอดระยะเวลาการอบรมไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไปอีกด้วย

2) **การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน** เป็นการวัดและประเมินความพึงพอใจที่ผู้เรียนมีต่อผู้สอนและทุกองค์ประกอบในการเรียนการสอน รวมทั้งการจัดโครงการอบรมโดยรวมด้วย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วผู้เรียนย่อมมีการประเมินผู้สอนได้ตลอดระยะเวลาการอบรมเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมุ่งศึกษาการประเมินจากผู้เรียนที่ทางโครงการวางแผนและกำหนดไว้เพื่อให้ผู้สอนสามารถประมวลผลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

3) **การประเมินตนเองของผู้เรียน** เป็นการวัดและประเมินว่าผู้เรียนมีความรู้พื้นฐานความสามารถในการเรียนรู้ และผลลัพธ์จากการเรียนการสอนเป็นอย่างไร โดยตัวผู้เรียนเอง ซึ่งพบว่าผู้เรียนจะมีการประเมินตนเองได้ตลอดระยะเวลาการอบรมเช่นเดียวกัน แต่ผู้สอนจะสามารถทราบข้อมูลการประเมินตนเองของผู้เรียนได้อย่างชัดเจน จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือที่ทางโครงการกำหนดขึ้น คือแบบประเมินตนเองของผู้เรียน ทั้งนี้การประเมินตนเองของผู้เรียนจะเป็นประโยชน์ต่อทั้ง 2 ฝ่ายคือ ตัวผู้เรียนเองที่จะทำให้ทราบถึงผลลัพธ์ พัฒนาการ และทักษะที่เพิ่มขึ้นจากการเรียนการสอน และผู้สอนก็สามารถใช้ผลการประเมินตนเองของผู้เรียนมาพิจารณาถึงผลลัพธ์ของการเรียนการสอนและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยพบว่าแต่ละโครงการมีการวางแผนและกำหนดวิธีการประเมินผลการสอนที่หลากหลาย  
ดังนี้

ตารางที่ 5.8 วิธีการประเมินผลการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับ  
ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการประเมินผลการสอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทระเกษม
<u>การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน</u>			
- การสอบถามหน้าชั้นเรียน	✓	✓	✓
- การพูดคุยเป็นรายบุคคล	✓	✓	✓
- การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน	✓	✓	✓
- การประเมินการปฏิบัติ ทั้งกระบวนการและผลงาน	✓	✓	✓
- การโทรศัพท์สอบถามภายหลังการอบรม	✓	—	—
- การติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมลกับผู้เรียนภายหลังการ อบรม	✓	—	—
<u>การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน</u>			
- แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรมและ องค์ประกอบอื่นๆ ในการเรียนการสอน	✓	✓	✓
<u>การประเมินตนเองของผู้เรียน</u>			
- แบบประเมินตนเองของผู้เรียน ก่อนและหลังเรียน	—	—	✓

จากตารางที่ 5.8 อธิบายได้ว่า โครงการอบรมของ PWD กับ TK Park และ มทร.พระนคร ได้  
ใช้การประเมิน 2 ส่วน คือ การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน และการประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ  
โดยผู้เรียน ในขณะที่โครงการอบรมของ มรภ.จันทระเกษม นั้นกำหนดให้มีการประเมินตนเองของ  
ผู้เรียนด้วย

ทุกโครงการมีการวางแผนและกำหนดวิธีการประเมินผลการสอนที่หลากหลาย โดยในการ  
ประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน พบว่าวิธีประเมินที่ทุกโครงการใช้เหมือนกัน ได้แก่ การสอบถามหน้าชั้น

เรียน การพูดคุยเป็นรายบุคคล การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน การประเมินการปฏิบัติ ทั้งกระบวนการและผลงาน ซึ่งทั้งหมดเป็นการประเมินในระหว่างการอบรม

ในขณะที่โครงการของ PWD กับ TK Park มีวิธีในการประเมินผู้เรียนภายหลังการอบรมเพิ่มเข้ามาด้วย เพื่อติดตามผลในระยะยาว โดยใช้วิธีการโทรศัพท์สอบถาม และการติดต่อสื่อสารผ่านทางอีเมลกับผู้เรียนภายหลังการอบรม

สำหรับการประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียนนั้น พบว่าทุกโครงการใช้การประเมินผลผ่านแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ในหลายประเด็นทั้งความพึงพอใจต่อการจัดการอบรมโดยรวม และองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนการสอน รวมทั้งตัวผู้สอนด้วย

นอกจากนี้ในส่วนการประเมินตนเองของผู้เรียนนั้น จากการศึกษาพบว่ามีเฉพาะโครงการอบรมของมรภ.จันทราเกษมที่มีการกำหนดให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเองอย่างจริงจังผ่านแบบประเมินตนเองของผู้เรียน ทั้งก่อนเรียนเพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้พื้นฐานของตนเอง และการประเมินหลังจากที่จบการเรียนการสอนในแต่ละหัวข้อไปแล้ว ว่าผู้เรียนมีความรู้และทักษะในหัวข้อมดังกล่าวเพิ่มขึ้นในระดับใด ซึ่งแบบประเมินตนเองของผู้เรียนนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า เป็นการทำให้ผู้เรียนเกิดการตระหนักรู้ถึงความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของตนเอง (Computer efficacy) สอดคล้องกับ ทฤษฎี Self-efficacy ของ Bandura (1986) ที่อธิบายได้ว่า เมื่อผู้สูงอายุได้รับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จะทำให้ผู้สูงอายุมีความเชื่อมั่นว่าตนเองก็มี ความสามารถในเรื่องนั้นแล้ว และจะแสดงออกหรือปฏิบัติสิ่งนั้นในภายหลังอย่างมั่นใจ รวมทั้งช่วย สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้การใช้งานในระดับที่สูงขึ้นต่อไปอีกด้วย

## 7. องค์ประกอบอื่นๆ

นอกจากการศึกษาตามแนวคิดองค์ประกอบพื้นฐานของการเรียนการสอน ได้แก่ ผู้สอน ผู้เรียน วัตถุประสงค์ เนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผล ของลำพอง บุญช่วย (2530) แล้ว ผู้วิจัยยังต้องการค้นหาคำตอบว่า มีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้สอนทั้ง 10 คน พบว่า ผู้สอนได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ บรรยากาศในการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และรูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ โดยสามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 7.1 บรรยากาศในการเรียนการสอน

ผู้สอนส่วนใหญ่ระบุว่า บรรยากาศในชั้นเรียนเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญมากต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เพราะผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุห่างจากการเรียนอย่างเป็นทางการและการเรียนร่วมกับผู้อื่นมาเป็นเวลานาน และส่วนใหญ่มาเรียนเพียงลำพัง ประกอบกับภาวะความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer anxiety) เทคโนโลยีใหม่ที่ไม่น่าคุ้นเคย ดังนั้นย่อมเป็นไปได้มากที่ในการเรียนการสอนผู้เรียนจะเกิดความรู้สึกที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้หลายประการ เช่น ความเครียด ความรู้สึกโดดเดี่ยว ความไม่มั่นใจ และความกังวล

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้สอน ที่ต้องสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนให้เอื้อต่อการเรียนการสอนเพื่อลดความรู้สึกที่เป็นอุปสรรคต่าง ผู้วิจัยพบว่าบรรยากาศสำคัญที่ควรเกิดขึ้นในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความเป็นกันเอง ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความมีส่วนร่วมของผู้เรียน และความสนุกสนานเพลิดเพลิน

เริ่มต้นด้วยการเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนให้มากและเร็วที่สุด ทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน เพื่อสร้างบรรยากาศความเป็นกันเอง เช่น การแนะนำตัวในชั้นเรียน

“เมื่อเข้านี้เรามีพิธีเปิดเวลาเลยไม่พอที่จะทำความรู้จักเพื่อนร่วมชั้นเรียนกันอย่างเป็นทางการ ช่วงบ่ายนี้ผมว่าเราทำความรู้จักกันให้มากขึ้นดีกว่านะครับ ว่าแต่ละท่านทำอะไรกัน

อยู่บ้างตอนนี้ แล้วอีกอย่างเราลองมาทายกันดูนะครับว่า ผู้เรียนที่วัยรุ่นที่สุดในชั้นจะมีอายุเท่าไร” (วินทร์ ไซยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

จากนั้นเมื่อผู้เรียนได้ทำความรู้จักกันแล้ว ในระหว่างการเรียนการสอน และช่วงเวลาพักเบรกจะช่วยให้ผู้สูงอายุได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันเองต่อไป

“พี่ๆ ผมส่งคำขอพี่เป็นเพื่อนไปแล้ว พี่ช่วยตอบรับผมเป็นเพื่อนหน่อย ผมจะได้มีพี่เป็นเพื่อนคนแรกในเฟซบุ๊กของผมนะ” (การสังเกตการณ์การสอนของ มทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

ในด้านบรรยากาศการช่วยเหลือเกื้อกูลกันนั้น เริ่มต้นที่ผู้สอนควรแสดงออกถึงความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้เรียนอย่างเต็มที่ แม้จะถามซ้ำๆ หรือเกิดปัญหาทุกชั้นตอนก็ตาม รวมทั้งผู้วิจัยพบสถานการณ์การช่วยเหลือกันระหว่างผู้เรียนที่น่าสนใจว่า แม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต่างฝ่ายต่างไม่มีความรู้และความชำนาญในเรื่องคอมพิวเตอร์ แต่ในช่วงการฝึกปฏิบัติหากผู้ช่วยสอนได้อธิบายวิธีการปฏิบัติหรือการแก้ปัญหาให้กับผู้เรียนท่านใดท่านหนึ่งทราบแล้ว ผู้เรียนท่านนั้นมักให้ความช่วยเหลือและบอกต่อข้อมูลให้แก่เพื่อนข้างเคียงด้วย ซึ่งทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลขึ้นระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน

“เดี๋ยวเราจะไปพักทานข้าวกันนะคะ แต่ถ้าทานเสร็จเร็ว ท่านไหนมีคำถาม ข้อสงสัย หรือต้องการรู้เรื่องอะไรเพิ่มเติมสามารถใช้เวลาช่วงนั้นสอบถามดิฉันหรือน้องๆ นักศึกษาได้เลยนะคะ” (การสังเกตการณ์การสอนของมรภ.จันทระ, 22 มีนาคม 2556)

“เมื่อที่อาจารย์เขาแนะนำว่า ต้องใส่ข้อมูลเป็นปี ค.ศ. นะถึงจะได้ ...จำได้ไหมครับ เขาบอกให้เอา 543 ลบออกจากปีพ.ศ.” (การสังเกตการณ์การสอนของมทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

บรรยากาศการมีส่วนร่วมของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้ดีขึ้น รวมทั้งผู้สอนก็ยังสามารถประเมินผู้เรียนจากกิจกรรมต่างๆ ได้มากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงต้องสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในชั้นเรียนให้มากที่สุด เช่น

“ผมขอให้ทุกท่านเสิร์ชหาข้อมูลเรื่องใดก็ได้ที่แต่ละท่านสนใจและต้องการจะส่งต่อข้อมูลข่าวสารนั้นไปทางอีเมลให้ผู้สอนและเพื่อนในห้องนะครับ แล้วเดี๋ยวเราจะได้ทดลองแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน เรื่องไหนน่าสนใจมากๆ เดี่ยวผมจะโชว์บนจอให้ได้ทราบกัน” (การสังเกตการณ์การสอนของ PWD กับ TK Park, 31 มกราคม 2556)

“เราส่งอีเมลกันเป็นแล้ว ลองมาร่วมสนุกเล่นเกมตอบคำถามกันหน่อยดีกว่า ผมมีของที่ระลึกให้ด้วยนะครับ โดยผมขอให้ทุกท่านส่งคำตอบมาถึงผมทางอีเมล ใครตอบถูกและส่งมาถึงผมก่อนเป็นคนแรกชนะครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของมรภ.จันทระเกษม, 22 มีนาคม 2556)

## 7.2 สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในห้องเรียนเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งให้ผู้สอนให้ความสำคัญ โดยผู้วิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการทั้ง 3 ท่าน มีการสำรวจและพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ที่จะใช้จัดการอบรมก่อนเสมอ โครงการของ PWD เอง แม้ว่าจะมาขอใช้สถานที่ของ TK Park แต่ก็ได้มาสำรวจและพิจารณาความพร้อมและความเหมาะสมของห้องอบรมไต่ก่อน และสำหรับโครงการอบรมของมหาวิทยาลัยซึ่งมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้เลือกใช้หลายห้อง ผู้รับผิดชอบโครงการก็มีการสำรวจและเลือกห้องที่เหมาะสมที่สุดเช่นกัน โดยมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ควรคำนึงถึงในการเตรียมสถานที่สำหรับจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่

- 1) ขนาดของห้องที่ต้องไม่แออัดจนเกินไป
- 2) อุณหภูมิที่พอเหมาะเครื่องปรับอากาศสามารถปรับอุณหภูมิได้ไม่เย็นมากจนเกินไป
- 3) แสงสว่างเพียงพอและมีม่านบังแสงรบกวนจากภายนอก
- 4) โต๊ะคอมพิวเตอร์และเก้าอี้อยู่ในสภาพดีนั่งสบาย
- 5) ระยะและระดับของจอโปรเจ็คเตอร์เหมาะสม
- 6) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน
- 7) โปรแกรมต่างๆ ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องสอดคล้องและครบถ้วนตามเนื้อหาที่กำหนด รวมทั้งต้องสามารถทำงานได้เป็นปกติ
- 8) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องพร้อมต่อการใช้งานพร้อมกันหลายๆ เครื่อง และต้องรองรับกับกิจกรรมการเรียนการสอน

“ตอนที่เราไปเลือกว่าจะใช้ห้องไหน ด้วยความที่ผู้เรียนเรามักเกือบ 40 คนก็เลยไปดูห้องใหญ่ที่สุดซึ่งมีคอมพิวเตอร์ 66 เครื่อง แต่เราดูแล้วว่าห้องมันแออัดไป โต๊ะเก้าอี้ค่อนข้างแน่น พื้นที่น้อย ผู้ช่วยสอนเข้าไปช่วยผู้เรียนลำบากแน่ เราเลยไม่เลือกห้องนั้น” (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

“เมื่อวานเราเจอปัญหาเรื่องอุณหภูมิห้องที่เย็นมากไป แอร์ปรับได้นะ แต่บางจุดก็เย็น ด้วยความเป็นผู้สูงวัยก็จะขี้หนาวอยู่แล้ว พอหนาวไปสมาธิก็ไม่จดจ่อกับการสอน ยังดีที่เรื่องแสงไม่เป็นปัญหา เพราะมีม่านบังแสงจากข้างนอกไม่ให้สะท้อนหน้าจอคอมฯ” (เอกพรรณ ธัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2556)

“ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ครบ เครื่องคอมฯต้องพร้อมใช้งาน ไม่เสีย เพราะไม่งั้นก็เรียนไม่ได้ เก้าอี้ก็ต้องนั่งสบายเพราะท่านต้องนั่งทั้งวัน” (อธิคม สุขคำมี, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

“เราไม่รู้มาก่อนว่าการลงทะเบียนเฟชบุ๊กพร้อมกันจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในหน่วยงาน ซึ่งใช้ IP Address เดียวกันจะมีปัญหาถูกล็อก เป็นประสบการณ์ให้เรารู้ว่านอกจากจะต้องตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว ต้องตรวจสอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้พร้อมด้วย” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานที่จัดการอบรมนั้นบ่งชี้ถึงความสำคัญต่อการเรียนการสอนของผู้สูงอายุพอสมควร ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ราวจับ บันไดที่เดินสะดวก หรือกรณีที่อยู่บนอาคารสูงก็ควรมีลิฟต์ไว้บริการ เนื่องด้วยผู้สูงอายุมักมีลักษณะทางร่างกายที่จำเป็นต้องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างที่แตกต่างจากวัยอื่นๆ



### 7.3 การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยพบลักษณะการจัดโต๊ะเรียน 2 รูปแบบ คือ

1) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์แถวยาวหน้ากระดาน โดยเว้นช่องว่างในแนวขวาง โดยส่วนใหญ่สำหรับห้องที่มีความจุประมาณ 40 เครื่องขึ้นไป ที่เน้นการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เรียนครั้งละมากๆ ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่จะมีรูปแบบการจัดโต๊ะเรียนเป็นแถวหน้ากระดานยาวต่อเนื่องกันไป 5-10 เครื่อง โดยเว้นช่องว่างทางเดินระหว่างแถวในแนวขวาง เนื่องจากต้องใช้พื้นที่วางโต๊ะเรียนให้ได้มากที่สุด เช่น ห้องเรียนของ TK Park และ มทร.พระนคร ดังภาพที่ 5.2 และ 5.3 ดังนี้

ภาพที่ 5.2 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวยาวหน้ากระดานในโครงการอบรมของมทร.พระนคร



ภาพที่ 5.3 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวยาวหน้ากระดานในโครงการอบรมของ PWD กับ TK Park



จากการสัมภาษณ์ผู้สอนของทั้ง 2 โครงการ ระบุว่า การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ลักษณะนี้ถือว่าเหมาะสมและไม่พบปัญหาใดๆ ต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และมีปัจจัยอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญมากกว่าลักษณะการจัดวางของโต๊ะคือ ระดับและระยะของจอโปรเจ็คเตอร์ และลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์

อย่างไรก็ตามจากการสังเกตการณ์สอนจริงในห้องเรียนของ มทร.พระนคร และ PWD และการสัมภาษณ์ผู้ช่วยสอน ทำให้ผู้วิจัยพบปัญหาสำคัญของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์รูปแบบที่ 1 นี้คือ ความไม่สะดวกของการเดินเข้าออกของผู้สูงอายุ รวมทั้งการเข้าไปช่วยเหลือผู้สูงอายุของผู้ช่วยสอน เนื่องจากไม่มีการเว้นระยะห่างระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนต้องนั่งติดกันไปเป็นแถวยาว ในขณะที่ผู้ช่วยสอนต้องเดินไปมาระหว่างช่องว่างหลังที่นั่งของผู้เรียน ซึ่งบางครั้งก็รบกวนผู้เรียนท่านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับที่ เสถียร อุษาสหะ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในรูปแบบแถวหน้ากระดานต่อเนื่องตามแนวขวาง โดยเว้นระยะเข้าออกระหว่างแถวในแนวขวางเท่านั้น จะสามารถบรรจุโต๊ะและที่นั่งได้จำนวนมากหรือน้อย จะขึ้นอยู่กับระยะห่างที่เว้นไว้ของแต่ละแถว หากระยะห่างของแถวจัดไว้ชิดกันมากจะสามารถบรรจุโต๊ะและที่นั่งในห้องนี้ได้เป็นจำนวนมาก แต่จะมีปัญหาในการเดินเข้าออกของผู้เรียนที่นั่งด้านในสุดของแต่ละแถว เพราะทางเข้าออกจะแคบไม่สะดวกมากนัก

2) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวคู่ โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึก ในส่วนห้องที่มีความจุจำนวนน้อยคือประมาณไม่เกิน 30 เครื่อง หรือมีพื้นที่ว่างค่อนข้างมาก ผู้วิจัยพบว่าจะมีการจัดโต๊ะเรียนเป็นคู่หรืออาจสลับกับแถวที่มี 3 เครื่อง เช่น ห้องเรียนของ มรภ.จันทระเกษม ดังภาพที่ 5.3

ภาพที่ 5.4 ลักษณะของการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์เป็นแถวคู่ หรือแถวละ 3 โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึกของมรภ.จันทระเกษม



จากการสัมภาษณ์ผู้สอนของโครงการ มรภ.จันทระเกษม พบว่า การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ลักษณะแถวคู่ โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึกนี้ มีความเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนของโครงการเป็นอย่างมาก เพราะด้วยสาเหตุที่ผู้ช่วยสอนของโครงการมีจำนวนค่อนข้างมาก สัดส่วนประมาณ 1 คนต่อผู้เรียน 2-3 คน ดังนั้นผู้ช่วยสอนจึงพื้นที่ในการจัดวางเก้าอี้ระหว่างแถวทางเดินเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง แต่ไม่ต้องยืนหรือเดินไปมาเพราะอาจจะบ่งสายตาผู้เรียนได้

จากข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบแถวคู่โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวลึก มีความเหมาะสม และสะดวกต่อผู้สูงอายุและ

ผู้ช่วยสอนมากกว่ารูปแบบแถวยาวหน้ากระดานโดยเว้นช่องว่างในแนวขวาง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางนี้ ทางโครงการต้องอาศัยห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ร่วมกับผู้เรียนวัยอื่นๆ โดยเฉพาะการเรียนการสอนปกติของหน่วยงาน ดังนั้นส่วนใหญ่จะไม่สามารถปรับการจัดโต๊ะได้ตามต้องการ โดยต้องยึดตามรูปแบบที่เป็นอยู่ การเลือกจัดโต๊ะเรียนตามรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ จึงถือว่าเป็นข้อจำกัดของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางที่ไม่ได้มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดขึ้นสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ

## บทที่ 6

### กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัยในครั้งนี้คือ ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ต่อเนื่องจากผลการวิจัยในบทที่ 5 ที่ผู้วิจัยได้ทราบถึงลักษณะขององค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุแล้ว ลำดับต่อไปผู้วิจัยต้องการศึกษาและวิเคราะห์การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในมุมมองของนักการสื่อสาร โดยอาศัยแนวคิดการสื่อสารทางการเรียนการสอนของ ลัดดา ศุขปริดี (2546) เป็นหลักการพื้นฐานในการศึกษา

หากพิจารณาองค์ประกอบของการเรียนการสอนเทียบกับองค์ประกอบของการสื่อสารจะพบว่า “ผู้สอน” จะทำหน้าที่เป็น “ผู้ส่งสาร” โดยมี “ผู้เรียน” เป็น “ผู้รับสาร” และ “เนื้อหา” ที่ผู้สอนถ่ายทอดให้แก่ผู้เรียนเป็น “สาร” ซึ่งต้องอาศัย “สื่อการสอนและวิธีการสอน” เป็น “สื่อกลาง” ในการสื่อสาร

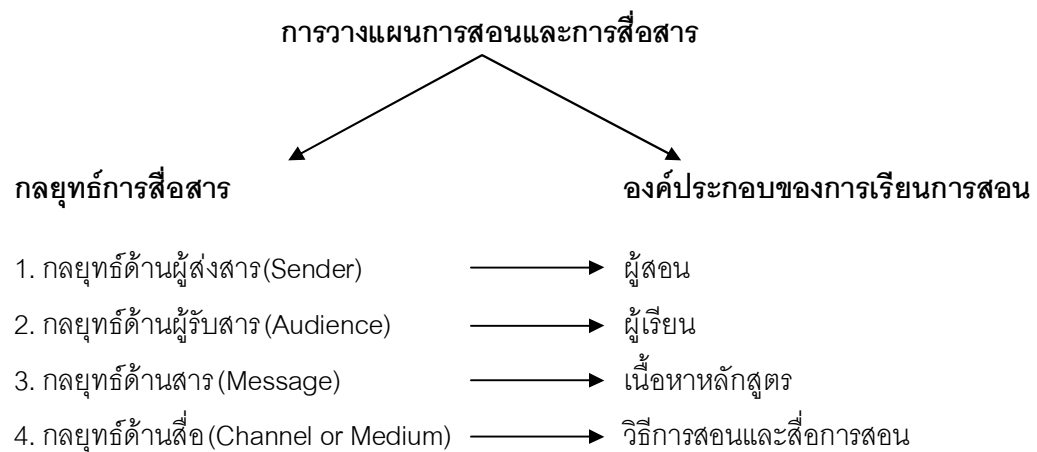
และหากพิจารณากระบวนการสื่อสาร นักการสื่อสารทราบว่า สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุให้นักการสื่อสารต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์

ในกระบวนการเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน ผู้สอนต้องคำนึงว่าจะสอนอย่างไรให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและประสบผลสำเร็จในการเรียนมากที่สุด โดยเฉพาะในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ ที่ผู้วิจัยพบว่า มีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการในการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าใจและเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทนี้ได้ ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและนำกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสารมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

ในบทนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิจัยว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีการวางแผนการสื่อสารควบคู่ไปกับการวางแผนการสอนอย่างไรบ้าง และผู้สอนได้นำกลยุทธ์การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดลักษณะขององค์ประกอบในการ

สื่อสาร รูปแบบและเทคนิควิธีการสื่อสาร มาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสอนอย่างไร ซึ่งสามารถอธิบายกรอบแนวทางการศึกษาได้ตามภาพที่ 6.1 ดังนี้

ภาพที่ 6.1 กรอบแนวทางการศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง



### การวางแผนการสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ในขั้นตอนการวางแผนการจัดอบรม เบื้องต้นผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งจะมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักเพื่อวางแผนและกำหนดลักษณะขององค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนการสอน รูปแบบและเทคนิควิธีการที่จะนำมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุด้วย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง ได้มีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการสอนด้วย

“โครงการให้ความสำคัญกับการวางแผนมาก รวมถึงการนำเทคนิคการสื่อสารมาใช้ เพราะถ้าเราไม่วางแผนมาก่อน การสอนจะไม่มีประสิทธิภาพ” (ชนาภา หนูนา, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

## แนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสาร

ผู้วิจัยพบว่าผู้สอนของโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารมาจาก 3 ช่องทางคือ

### 1) การศึกษาข้อมูลการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

ด้วยความที่การสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ในแวดวงการศึกษาหรือการฝึกอบรมในประเทศไทยและการสอนยังไม่แพร่หลายเท่าใดนัก ดังนั้นในการวางแผนการจัดอบรมโดยเฉพาะในครั้งแรกที่ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนยังไม่มีประสบการณ์ตรงมาก่อน ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นที่ผู้สอนควรจะต้องศึกษาข้อมูลจากโครงการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุอื่นๆ หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของผู้สูงอายุ เพื่อให้ทราบข้อมูลและนำมาปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุของหน่วยงาน

ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการจัดโครงการอบรม ผู้รับผิดชอบโครงการเพียงบางท่านที่ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุจากงานวิจัยต่างๆ มาก่อน และบางท่านมีการศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์จากโครงการหรือสถาบันอื่นด้วย

ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการของ มรภ.จันทระเกษม ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคกลัวคอมพิวเตอร์ (Computer anxiety) ในผู้สูงอายุเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลมาจากงานวิจัยต่างประเทศ และนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อขจัดภาวะความกลัวหรือความวิตกกังวลของผู้เรียนในโครงการ

“ที่เคยอ่านงานวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุหลายท่านในปัจจุบันเป็นโรคกลัวคอมพิวเตอร์ กลัวว่ากดปุ่มผิดแล้วเครื่องจะพัง แล้วลูกหลานจะดุเอา แต่สิ่งที่เขาต้องการมากก็คือ อยากรู้อยากเห็น ลูกหลานรู้เรื่อง และอีกปัญหาที่เคยอ่านเจอคือ ถ้าลูกหลานสอนคอมพิวเตอร์ให้ บอกว่ากดปุ่มนี้ดี ทำอย่างนี้ดี ง่ายๆ เอง แต่สำหรับผู้สูงอายุมันจะไม่ใช่” (เอกพรรณ ธัญญาวิชิกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรก ผู้รับผิดชอบโครงการของ PWD ก็ได้ศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับบุคคลทั่วไปจากหลักสูตรอื่นๆ ของสถาบันคอมพิวเตอร์เอกชนที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายผู้เรียน

คือ หลักสูตรของโรงเรียนสยามคอมพิวเตอรืและภาษา และหลักสูตรของ TK Park เพื่อนำมาปรับใช้ในการจัดอบรมให้ผู้พิการและผู้สูงอายุ แต่ไม่ได้ศึกษาหลักสูตรการสอนคอมพิวเตอรืสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

“เราได้ไปดูหลักสูตรของที่อื่น ไปเอาเอกสารของเขามาดู เช่น ที่สยามคอมพิวเตอรืและภาษา และ TK Park ซึ่ง 2 ที่นี้เก็บค่าเรียน ตอนนั้นเราไม่รู้หรือว่ามีที่ไหนสอนคอมพิวเตอรืให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่เรารู้ว่าจะเอาหลักสูตรของคนทั่วไปแบบนั้นมาใช้กับผู้สูงวัยไม่ได้ เราก็เลยต้องเอามาปรับ” (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักนอกเหนือจากนั้น พบว่าไม่ได้มีการศึกษาข้อมูลจากโครงการสอนคอมพิวเตอรืและอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีอยู่แล้วหรืองานวิจัยอื่นๆ มาก่อนแต่อย่างใด

## 2) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้สอนจากการสอนคอมพิวเตอรืในอดีต

ผู้วิจัยพบว่า ในขั้นตอนการวางแผนการจัดอบรมรุ่นแรกนั้น ผู้สอนส่วนใหญ่จะอาศัยความรู้และประสบการณ์ส่วนตัวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอรืของโครงการมากกว่าการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานอื่น

โดยผู้สอนส่วนใหญ่ที่เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยจะใช้ประสบการณ์จากงานประจำในการสอนคอมพิวเตอรืให้แก่นักศึกษามาประยุกต์ร่วมกับประสบการณ์จากการรับเป็นวิทยากรอบรมคอมพิวเตอรืให้แก่บุคลากรสูงอายุในหน่วยงานต่างๆ ประกอบกับข้อมูลสถานการณ์การใช้งานคอมพิวเตอรืของผู้สูงอายุที่พอจะพบเห็นได้ในชีวิตประจำวันและสื่อต่างๆ มาใช้เป็นแนวทาง

“ไม่ได้ศึกษาจากโครงการหรืองานวิจัยอะไรเลย อาศัยความรู้และประสบการณ์ส่วนตัวที่เคยเป็นวิทยากรในการอบรมคอมพิวเตอรืต่างๆ และการสอนหลักสูตรภาคค่ำที่มีผู้สูงอายุมาร่วมเรียนด้วย เราก็จำได้ว่าผู้สูงอายุเขาแตกต่างจากผู้เรียนวัยอื่นยังไง” (จรินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม, 2556)

หลังจากนั้น ทีมผู้สอนจะนำสิ่งที่สังเกตและประมวลได้มาพิจารณาและกำหนดแนวทางและทดลองจัดการอบรมรุ่นแรกๆ ของโครงการขึ้น เรียกได้ว่าเป็นรุ่นทดลองจัดอบรมเพื่อลองผิดลองถูก



### 3) ประสบการณ์และการประเมินผลโครงการอบรมในรุ่นแรก

ภายหลังการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุในรุ่นแรกของแต่ละหน่วยงาน ทำให้ผู้สอนได้มีประสบการณ์หรือพบปัญหาในสภาพการสอนจริงอย่างหลากหลาย จากนั้นทีมผู้สอนก็จะนำมาประชุม วิเคราะห์ และพิจารณาแนวทางในการจัดอบรมที่เหมาะสมขึ้นในรุ่นต่อไป

“เราก็มีจัดอบรมรุ่นทดลองด้วยนะ แต่ปรากฏว่าสอนไปได้ช้ามาก คุณปริดาสอนเองก็เริ่มท้อ แต่ปัญหาในครั้งนั้นก็ทำให้เราได้ว่า คุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของผู้สอนคืออะไร” (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์, 2556)

จากตัวอย่างของทาง PWD ที่ได้พบแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุจากการทดลองจัดอบรม สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้วิจัยพบจากการสัมภาษณ์ผู้สอนของโครงการอื่นๆ ว่า แนวทางในการจัดการอบรมที่ทุกโครงการนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการเรียนการสอนของตนคือ ผลที่ได้รับจากการประเมินโครงการและประสบการณ์ตรงในการสอนจริงในหลักสูตรที่แต่ละแห่งจัดขึ้นในครั้งแรกนั่นเอง

“ยอมรับว่าไม่ได้ไปดูที่อื่นเลยว่าเขาสอนยังไง เพราะภาระงานหลักค่อนข้างมาก แต่เพราะเราเคยจัดมา 3 ครั้งแล้วก็จะดูแนวทางจากประสบการณ์ที่เคยสอนในรุ่นก่อนหน้านี้เป็นหลัก” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม, 2556)

“เมื่อตอนจัดรุ่นแรกเราก็ใช้การประชุมปรึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการสอนร่วมกัน ซึ่งเหมือนเป็นรุ่นทดลอง พอมารุ่น 2 อาจารย์บางท่านก็มีประสบการณ์จากการสอนในรุ่นที่ 1 มาแล้วพอเราได้แนวทางการสอนที่เหมาะสมก็นำมาปรับใช้ให้ดีขึ้นในรุ่นที่ 2 นี้” (จวิรินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

เมื่อได้ทราบถึงแนวทางในการวางแผนการสอนและการสื่อสารของแต่ละโครงการ รวมทั้งพบว่าทุกโครงการมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุด้วย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในแต่ละด้านตามที่กำหนดไว้ในภาพที่ 6.1 ดังนี้

## 1. กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร

ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการ ผู้วิจัยพบกลยุทธ์ด้านผู้สอน ดังนี้

### 1.1 กลยุทธ์ปริมาณของผู้สอน

จากความสำคัญของผู้ช่วยสอนที่กล่าวในบทที่ 5 แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่โครงการอบรมต้องวางแผนเรื่องปริมาณและคุณสมบัติของผู้ช่วยสอนให้ดี เพราะผู้ช่วยสอนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทั้งช่วยส่งเสริมศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนและลดอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เรียน ช่วยสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนและสร้างปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน

ผู้วิจัยพบว่ามีการนำกลยุทธ์ปริมาณของผู้ส่งสาร มาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ แบ่งได้เป็น 2 แบบแผน คือ

1) กรณีที่ไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอนได้ จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของ PWD กับ TK Park และมทร.พระนคร ทั้งสองแห่งไม่สามารถกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอนในแต่ละครั้งได้ เพราะต้องขึ้นอยู่กับจำนวนอาสาสมัครที่มีจิตอาสาเป็นผู้ช่วยสอน ผู้วิจัยพบว่าทางโครงการแก้ไขโดยผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้สอนหลัก และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จะรับหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนเอง ซึ่งอย่างน้อยแต่ละโครงการจะพยายามหาผู้ช่วยสอนให้ได้ขั้นต่ำ 3 คนต่อห้องเรียน แสดงให้เห็นว่า ทั้งสองแห่งนี้ยังขาดกลยุทธ์ในการจัดหาผู้ช่วยสอนให้เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน

2) กรณีที่มีการกำหนดจำนวนผู้ช่วยสอนที่แน่นอน จากกลุ่มตัวอย่างคือ โครงการของมรภ. จันทระเกษม ซึ่งเป็นจุดเด่นและข้อแตกต่างที่สำคัญจากโครงการอบรมอื่นๆ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านปริมาณของผู้ช่วยสอนอย่างชัดเจน ไว้ทั้งสิ้น 18 คน เนื่องจากในรุ่นที่ 2 เป็นการอบรม 2 ห้องเรียน จึงแบ่งผู้ช่วยสอนเป็นห้องเรียนละ 9 คน ได้แก่ นักศึกษาผู้ช่วยสอนห้องละ 7 คน และยังพบที่มีการกำหนดสัดส่วนของผู้ช่วยสอนต่อผู้เรียนไว้อย่างชัดเจนคือ 1 คนต่อผู้เรียน 2-3 คนเท่านั้น รวมทั้งมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอนไว้อย่างชัดเจนด้วยว่าผู้ช่วยสอนแต่ละคนดูแลผู้เรียนท่านใดบ้าง นอกจากนี้ที่แตกต่างจากโครงการอื่นคือกำหนดให้มีอาจารย์ผู้ช่วยสอนห้องละ 2 คน ทำหน้าที่ดูแลภาพรวมและช่วยเหลือในเรื่องที่เกินความสามารถของนักศึกษาผู้ช่วยสอนด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า จำนวนผู้ช่วยสอนของแต่ละโครงการมีความสัมพันธ์กับที่มาของผู้ช่วยสอน โดยขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ความสามารถในการจัดหาอาสาสมัครในกรณีที่ผู้ช่วยสอนมาจากจิต

อาสาโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือขึ้นอยู่กับงบประมาณที่จะเป็นแรงจูงใจในกรณีผู้ช่วยสอนมาจากการว่าจ้างหรือให้ค่าตอบแทน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจุบันโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นการดูแลผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการเรียนการสอนด้านผู้ช่วยสอนมาก ซึ่งน่าจะสืบเนื่องมาจากผู้สูงอายุนี้อายุระดับกลางส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้ที่เอื้อต่อการเรียนคอมพิวเตอร์ในระดับน้อย จึงต้องอาศัยผู้ช่วยสอนคอยให้คำแนะนำ และแม้ว่าโครงการที่มีงบประมาณให้ค่าตอบแทนผู้ช่วยสอนจะดีกว่าโครงการที่ไม่มีงบประมาณต้องรออาสาสมัครเท่านั้น แต่ทุกโครงการก็ตระหนักถึงความสำคัญจำเป็นและพยายามเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนเพื่อลดสัดส่วนผู้เรียนต่อผู้สอนให้น้อยลงเรื่อยๆ โดยบางโครงการมีเป้าหมายอยากจะทำให้สามารถประกบผู้เรียนในสัดส่วน 1 ต่อ 1 ได้ในอนาคต

## 1.2 กลยุทธ์การกำหนดคุณสมบัติผู้สอน

ผู้รับผิดชอบโครงการมีการกำหนดคุณสมบัติ และคัดเลือกผู้สอนหรือผู้ส่งสารของโครงการ ผู้วิจัยได้ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สอนที่ผู้รับผิดชอบโครงการแต่ละแห่งได้กำหนดไว้ ดังนี้

ตารางที่ 6.1 คุณสมบัติของผู้สอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

คุณสมบัติของผู้สอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มวก. จันทเกษม
<b>ผู้สอนหลัก</b>			
- ใจเย็นและมีความอดทนสูง	✓	✓	✓
- เข้าใจลักษณะของผู้เรียน โดยเฉพาะข้อจำกัดของผู้สูงอายุ	✓	✓	✓
- มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน	✓	✓	✓
- ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์มาก่อน	✓	✓	✓
- ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุมาก่อน	✓	—	—

ตารางที่ 6.1 (ต่อ)

คุณสมบัติของผู้สอน	PWD/ TK Park	มทร. พระนคร	มรภ. จันทบุรี
<b>ผู้สอนหลัก</b>			
- ผู้สอนต้องมีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ที่ดี	—	—	✓
- ผู้สอนต้องเป็นบุคลากรของหน่วยงาน	—	✓	✓
<b>ผู้ช่วยสอน</b>			
- ใจเย็นและมีความอดทนสูง	✓	✓	✓
- เข้าใจลักษณะของผู้เรียน โดยเฉพาะข้อจำกัดของผู้สูงอายุ	—	✓	✓
- มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) และมี ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สอน	✓	✓	✓
- ต้องมีบุคลิกที่สุภาพเรียบร้อย	—	✓	✓
- มีใจรักและชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุ	—	—	✓

### 1.2.1 คุณสมบัติของผู้สอนหลัก

ผู้วิจัยพบว่า คุณสมบัติของผู้สอนหลักที่ทุกโครงการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ 1) ผู้สอนต้องใจเย็นมากกว่าการสอนผู้เรียนทั่วไป และเข้าใจข้อจำกัดในการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ช้าและลืมง่าย ดังนั้นผู้สอนต้องพร้อมที่จะสอนซ้ำๆ พูดซ้ำๆ ย้ำเตือนเรื่องเดิม และตอบคำถามซ้ำๆ ได้ คุณสมบัติที่สำคัญรองลงมาและโครงการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ผู้สอนต้องมี คือ 2) ผู้สอนต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่จะสอน และ 3) ผู้สอนต้องมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์มาก่อนเป็นอย่างดี

“เราเน้นหาผู้สอนที่เป็นผู้พิการเพราะว่าเขายอมเข้าใจอุปสรรคของผู้เรียนได้ดีที่สุด ส่วนคุณสมบัติหลักที่โครงการเรามองหาเป็นอันดับแรก คือผู้สอนที่มีความใจเย็น พร้อมที่จะสอนซ้ำๆ และพูดซ้ำๆ ย้ำเตือนเรื่องเดิมได้ ส่วนความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เราให้ความสำคัญรองลงมา เพราะเรื่องที่ต้องสอนมันเป็นระดับพื้นฐาน ผมมั่นใจว่ามีหลายคนที่มีความรู้เพียงพอที่จะสอนได้” (ไพบุลย์ แดงประสิทธิ์, สัมภาษณ์, 12 กุมภาพันธ์ 2556)

“ผู้สอนหลักในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุจะเป็นอาจารย์ของเราเอง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์จากสาขาวิชาเทคโนโลยีมีลดีมีเดีย เพราะปกติจะได้สอนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มากกว่าสาขาอื่น” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“โครงการได้เชิญอาจารย์ในคณะมาช่วยสอน ซึ่งอาจารย์ทุกท่านเป็นผู้มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพียงพออยู่แล้ว โดยจะคัดเลือกอาจารย์ที่มีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ที่ดี เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำศัพท์เทคนิค ใจเย็น สามารถควบคุมการสอนให้ไปได้ช้าๆ เท่าที่ผู้เรียนจะรับได้” (เอกพรรณ ัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

สำหรับอายุของผู้สอนหลักนั้น ผู้วิจัยพบว่า แต่ละโครงการไม่ได้มีการกำหนดอายุของผู้สอนหลักไว้อย่างชัดเจน แต่จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้สอนหลักส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-45 ปี ซึ่งไม่ได้อยู่ในวัยเดียวกันกับผู้เรียน

### 1.2.2 คุณสมบัติของผู้ช่วยสอน

ผู้วิจัยพบว่าจะยึดตามคุณสมบัติของผู้สอนหลักและเพิ่มเติมคุณสมบัติที่ต่องเน้นย้ำบางข้อได้แก่ 1) ต้องอดทน ใจเย็นมาก และควบคุมอารมณ์ได้ดี ตอบคำถามซ้ำๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยสอนนั้นต้องใกล้ชิดผู้เรียนมากที่สุด 2) ต้องมีความรู้และสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ในหัวข้อที่สอนได้ดี และประเด็นที่เพิ่มเติมเข้ามา คือ 3) ต้องมีบุคลิกที่สุภาพเรียบร้อย และ 4) มีใจรักและชอบช่วยเหลือผู้สูงอายุ

“เคยมีเคสหนึ่ง นักศึกษาไปเรียกผู้สูงอายุว่า ลุง และพูดคุยไม่ค่อยสุภาพ ปรากฏว่าผู้เรียนคนนั้นเป็นถึง ผอ.ของทางมหาวิทยาลัย บางคนก็บอกว่า ถ้ามบ่อยจ้งเมื่อกี้เพิ่งถามไปเองเราก็ต้องกำชับว่าต้องใจเย็นๆ อย่าใส่อารมณ์ คือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นความรู้ของนักศึกษานั้นสามารถสอนได้อยู่แล้ว แต่เรื่องบุคลิกภาพและการแสดงออกทางอารมณ์ต้องกำชับกันเป็นพิเศษ” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“นักศึกษาผู้ช่วยสอนบางคนเคยช่วยในรอบ 1 มาแล้ว พอรอบนี้ก็สมัครใจมาช่วยอีก เขาให้เหตุผลว่าชอบ สนุก และสนใจในด้านนี้ พี่สังเกตดูเขาก็ไม่เบื่อนะที่ต้องมาคอยสอนผู้สูงอายุ” (เอกพรรณ ัญญาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

### 1.3 กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของผู้สอน

การเตรียมความพร้อมของผู้สอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนั้น ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพร้อมด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และความพร้อมด้านวิธีการสอน ได้ผลการวิจัยดังนี้

#### ผู้สอนหลัก

ผู้วิจัยพบว่า ผู้สอนหลักของทุกโครงการมีความพร้อมในด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ทุกท่านจบการศึกษาด้านเทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ หรือด้านการสื่อสารมาทั้งสิ้น ซึ่งนับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่สอนคือด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการสอนระดับเบื้องต้นแล้ว

ด้วยข้อจำกัดของโครงการของสถาบันการศึกษาที่ว่า ในการคัดเลือกผู้สอนต้องตั้งต้นจากอาจารย์ประจำของสถาบันการศึกษานั้นๆ ซึ่งอาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ดังนั้นในการจัดอบรมรุ่นแรก ผู้รับผิดชอบโครงการจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหลักในด้านวิธีการสอนผู้สูงอายุ

วิธีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหลักคือ การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้คำปรึกษา และกำหนดแนวทางการสอนร่วมกันว่าผู้สูงอายุน่าจะมีลักษณะการเรียนรู้อย่างไร และผู้สอนหลักควรมีแนวทางหรือเทคนิควิธีในการสื่อสารกับผู้เรียนอย่างไรบ้าง

การสอนในครั้งแรกจึงเป็นเหมือนการลองผิดลองถูก เพื่อให้ผู้สอนของโครงการได้เรียนรู้แนวทางที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์จริงในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ

*“อาจารย์ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้เคยมีประสบการณ์การสอนผู้สูงอายุ เมื่อตอนจัดรุ่นแรกเราก็ใช้การประชุมปรึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการสอนร่วมกัน เพื่อให้ผู้สอนมีเทคนิควิธีในการสอนที่เหมาะสมกับการสอนผู้สูงอายุ” (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)*

จากนั้นในการจัดอบรมรุ่นต่อๆ มา ผู้สอนหลักแต่ละคนก็จะนำประสบการณ์ส่วนตัวมาปรับปรุงและวางแผนการสื่อสารในการเรียนการสอนให้ดีขึ้น โดยพบว่า ในการจัดอบรมรุ่นต่อๆ มา ผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนคร จะไม่ไปก้าวกายและเจาะจงแนวทางการสอนให้ เพราะถือว่าแต่ละท่านมีประสบการณ์มาแล้ว จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการของมทร.พระนครระบุว่า

“เนื่องจากทีมผู้สอนของโครงการ ส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์ท่านเดิมจากรุ่นก่อนหน้า ซึ่งมีการสอนที่เหมาะสมอยู่แล้ว เราก็เลยไม่ได้ไปจุกจิกอะไรตรงนั้น” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

### ผู้ช่วยสอน

สำหรับผู้ช่วยสอนที่เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่จัดการอบรม ผู้วิจัยพบว่าแต่ละโครงการจะมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาผู้ช่วยสอนในด้านวิธีการสอนผู้สูงอายุ รวมไปถึงการวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพด้วย

วิธีการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนคือ การประชุมเพื่อชี้แจงข้อมูลโครงการ ลักษณะและข้อจำกัดของผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ บทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอนแนวทางการให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียน การวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้ช่วยสอนทราบว่าควรมีแนวทางหรือเทคนิควิธีในการสื่อสารกับผู้เรียนอย่างไรบ้าง

“ตอนประชุมเตรียมงานผู้ช่วย เราให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพมาก เริ่มจากต้องหาคนที่พูดจาสุภาพเรียบร้อย แล้วเราก็ต้องกำชับอีกทีว่าให้รักษามารยาท รวมทั้งเรื่องอารมณ์ว่า ต้องใจเย็นๆ อย่าใส่อารมณ์กับผู้สูงอายุเด็ดขาด คือเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นความรู้ของนักศึกษานั้นสามารถสอนได้อยู่แล้ว แต่เรื่องบุคลิกภาพและการใช้อารมณ์ก็ต้องบอกกล่าวกัน” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“การเตรียมผู้ช่วย เริ่มตั้งแต่ตอนรับสมัครเลย คือเราจะเล่าสถานการณ์ บทบาทหน้าที่ ข้อจำกัด และปัญหาจากรุ่นที่ 1 ให้นักศึกษาฟังว่าสนใจไหม ซึ่งจะทำให้เราได้นักศึกษาที่มีจิตอาสาและรักในงานแบบนี้จริงๆ จากนั้นก่อนการอบรม 1 วัน เราจะเรียกทีมผู้ช่วยทั้งหมดมาประชุมเพื่อรับทราบแนวทางปฏิบัติ” (เอกพรรณ ธัญญาวิรัชกุล, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

จากการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนเป็นอย่างดีในโครงการของมรภ.จันทระเกษม ผู้รับผิดชอบโครงการเล่าว่า จากผลการประเมินจึงได้รับคำชมเชยจากผู้สูงอายุในเรื่องผู้ช่วยสอนเป็นอย่างมาก

ในขณะเดียวกันสำหรับโครงการของ PWD ซึ่งผู้ช่วยสอนได้มาจากจิตอาสาจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักจะได้พบกับผู้ช่วยสอนเป็นครั้งแรกในวันที่จัด

อบรมเลย ดังนั้นจึงไม่มีโอกาสได้ชี้แจง สร้างความเข้าใจ และเตรียมความพร้อมให้ผู้ช่วยสอน ซึ่งคุณเกิดเกียรติ ผู้สอนหลักของโครงการ PWD ได้เล่าถึงปัญหาที่เคยเกิดขึ้นจากข้อจำกัดดังกล่าวว่า

*“ครูเจอปัญหาเพราะผู้ช่วยสอนหลายครั้ง การสอนก็เหมือนการร้องเพลง ถ้าลูกครูไม่เคยซ้อมด้วยกันเลย เวลาร้องมันก็จะขัดกัน”* (เกิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ปัญหาที่เกิดจากการไม่ได้เตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจกับผู้ช่วยสอนก่อน ส่งผลกระทบที่สำคัญต่อการสอนผู้สูงอายุ คือ โดยปกติในการสอนผู้สูงอายุ ผู้สอนหลักจะมีการจำกัดขอบเขตเนื้อหาให้มีความเหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้สูงอายุหรือเท่าที่ผู้สูงอายุควรรู้ และนำไปใช้งานได้จริง แต่ระหว่างการสอนหลายๆ ครั้งที่ผู้ช่วยสอนสอนผู้สูงอายุในเนื้อหาที่ลงลึกเกินขอบเขตที่ผู้สอนหลักกำหนดหรือสอนเรื่องอื่นที่นอกเหนือจากหลักสูตร ซึ่งหากเป็นเนื้อหาที่ซับซ้อนหรือยากเกินไปก็ทำให้ผู้สูงอายุสับสนและไม่สามารถเรียนรู้เรื่องนั้นๆ ได้ หรือบางครั้งผู้ช่วยสอนบอกวิธีปฏิบัติหรือเทคนิคการใช้งานอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากที่ผู้สอนหลักอธิบายไป ก็อาจทำให้ผู้เรียนสับสน เกิดคำถามตามมาว่า ทำไม เพราะอะไร แต่ละวิธีแตกต่างกันอย่างไร แล้วทำไมผู้สอนหน้าชั้นไม่สอนวิธีนี้ เป็นต้น ทั้งนี้ จิตอาสาบางคนมีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มาก บางครั้งได้อธิบายในเรื่องที่ซับซ้อนเกินไปหรือใช้เทคนิคที่ตนเองคุ้นเคยมาสอนผู้สูงอายุ

ปัญหาที่ตามมาคือทำให้ผู้สอนหลักควบคุมกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนได้ยาก เมื่อผู้เรียนคนใดคนหนึ่งเกิดปัญหา ขอสงสัย หรือตามไม่ทัน ผู้สอนก็ไม่สามารถก้าวไปเรื่องต่อไปได้ ทำให้การเรียนการสอนช้าลงและสอนเนื้อหาได้ไม่ครบตามแผนการสอน

*“ผู้ช่วยสอนจำเป็นมาก ถ้าสามารถประกบผู้เรียนได้ 1 ต่อ 1 ยิ่งดี แต่อย่างไรก็ตาม ครูเห็นว่าเรื่องจำนวนผู้ช่วยสอนที่มากหรือน้อยยังไม่สำคัญเท่าความเข้าใจที่ตรงกันของผู้สอนหลักหน้าชั้นกับผู้ช่วยสอนในเรื่องวิธีการสอนและขอบเขตของเนื้อหา เพราะถ้าไม่สอดคล้องกัน ก็ทำให้เกิดปัญหาตามมา โดยถ้าเกิดปัญหามากจริงๆ ก็จะพยายามส่งสัญญาณให้ผู้ช่วยสอนทราบ”* (เกิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ช่วยสอนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุมาก เพื่อให้ผู้สอนทำงานสอดคล้องประสานกันได้อย่างลงตัว และตรงตามแผนการสอนที่ผู้สอนหลักได้เตรียมไว้ โดยในการประชุมนั้น ผู้สอนหลักควรชี้แจง



ข้อมูลโครงการ ลักษณะและข้อจำกัดของผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ บทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยสอน วิธีการสอน ขอบเขตของเนื้อหา และแนวทางการให้ความช่วยเหลือ แก้ปัญหาและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียน รวมทั้งการวางตัว มารยาท และบุคลิกภาพด้วย

#### 1.4 กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น

ผู้วิจัยพบกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่นที่ผู้สอนนำมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ในการเรียนการสอนดังนี้

1) ผู้สอนต้องให้การยอมรับว่าผู้เรียนเป็นผู้สูงอายุที่มีทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิสูงกว่า ไม่ควรถือตัวว่าเป็นครู แต่ควรระลึกว่าตนเองเป็นเพียงผู้ที่มาแนะนำในเรื่องที่ผู้เรียนไม่มีประสบการณ์และไม่รู้วิธีใช้มาก่อนเท่านั้น

2) ผู้สอนส่วนใหญ่เริ่มต้นแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้เรียนด้วยการเป็นฝ่ายกล่าวสวัสดิ์ผู้เรียนก่อน

3) ผู้สอนส่วนใหญ่เป็นฝ่ายแนะนำตัวกับผู้เรียนก่อน เพื่อให้ผู้เรียนกล้าเข้าถึงผู้สอน

4) ผู้สอนมีแบบแผนของการใช้คำแทนตัวกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุแบ่งได้ตามรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

4.1) การสื่อสารภายในชั้นเรียน ผู้วิจัยพบคำแทนตัวใน 2 รูปแบบคือ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนไม่มากนัก ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า“ผม” และผู้หญิงจะใช้ว่า “ดิฉัน” เรียกแทนผู้สูงอายุโดยรวมว่า “ท่าน” และเรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย “คุณ” และตามด้วยชื่อ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนมากพอสมควร ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า“ผม” และผู้หญิงจะใช้ว่า “หนู” เรียกแทนผู้สูงอายุโดยรวมว่า “ท่าน” และเรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย “คุณ” และตามด้วยชื่อ

4.2) การสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยพบคำแทนตัวใน 2 รูปแบบคือ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนไม่มากนัก ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า“ผม” และผู้หญิงจะใช้ว่า “หนู” เรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วย “คุณ” และตามด้วยชื่อ

- ผู้สอนหลักที่มีอายุน้อยกว่าผู้เรียนมากพอสมควร เช่น นักศึกษาผู้ช่วยสอน ผู้ชายจะใช้คำแทนตัวว่า “ผม” และผู้หญิงจะใช้ว่า “หนู” เรียกแทนผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลด้วยคำลำดับญาติได้แก่ “คุณลุง” “คุณป้า” หรือ “คุณน้า” “คุณอา” ตามความเหมาะสม

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การใช้คำแทนตัวของผู้สอนนั้นมีปัจจัยเรื่องระยะห่างของอายุของผู้เรียนกับผู้สอน และเพศเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

5) ในการมอบหมายงานหรือต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติสิ่งใด ผู้สอนจะไม่ใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการออกคำสั่งกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ และจะปรับน้ำเสียงและเลือกใช้คำที่นุ่มนวลและสื่อความหมายไปในเชิงขอความร่วมมือมากกว่า เช่น “รบกวนทุกคนเปิดคอมพิวเตอร์อีกครั้งครับ”

6) การประเมินค่าผลงาน กรณีที่ผู้เรียนต้องปรับปรุงหรือปฏิบัติไม่ได้ ผู้สอนจะต้องไม่แสดงอาการหรือคำพูดที่ทำให้ผู้สูงอายุเสียกำลังใจ ในทางตรงกันข้ามผู้สอนจะต้องสื่อสารเพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้สูงอายุ เช่น พูดว่า “ลองทำเลยครับ” “ไม่เป็นไรครับ” “ลองใหม่นะครับ” และกรณีให้คำชมเชย เช่น “วาดสวยมากครับแสดงว่าใช้เมาส์ได้คล่องแล้ว” “ข้อมูลที่ส่งอีเมลมาเป็นประโยชน์มากครับ” ซึ่งการสื่อสารเหล่านี้จะช่วยลดความเครียดและความกดดันระหว่างเรียนรวมทั้งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับตัวผู้สูงอายุเองด้วย

## 2. กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร

### 2.1 กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียน

จากการสัมภาษณ์ผู้สอนและการเข้าสังเกตการณ์การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า ทั้ง 3 โครงการกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านผู้เรียนมาเป็นอันดับแรก โดยในทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ ทั้งการวางแผนการดำเนินโครงการ การวางแผนการอบรมหรือการสอน การกำหนดองค์ประกอบในการเรียนการสอนทุกองค์ประกอบมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้เรียนและคำนึงถึงเป้าหมายในการเรียนของผู้เรียนเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ยังพบว่าทุกโครงการมีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้เรียนด้วย โดยใช้วิธีการสอบถามจากผู้สูงอายุที่โทรศัพท์เข้ามาสมัคร ว่าต้องการเรียนเนื้อหาเรื่องใดบ้าง แล้วนำมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาในการอบรมรุ่นนั้นๆ นอกจากนี้ยังมีการสอบถามผู้สูงอายุที่มาเข้าเรียนในการอบรมแต่ละครั้ง ทั้งการพูดคุยสอบถามโดยตรง และการใช้แบบสำรวจความต้องการ จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในรุ่นต่อไป

“ถามผู้เรียนตอนโทร.เข้ามาสมัครว่าอยากเรียนอะไร เราไม่ได้มีการศึกษาจริงจัง เราอยากทำนะ แต่ไม่มีเวลาสำรวจความต้องการก่อนการจัดในครั้งแรก แต่ถ้าเป็นครั้งต่อไปหลังจากนี้

เราก็จะมีข้อมูลแล้ว เพราะเราได้ทำแบบสำรวจความต้องการให้เค้ากรอก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในรุ่นถัดไป” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

### 3. กลยุทธ์ด้านสาร

#### 3.1 กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหา

เบื้องต้นผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 โครงการจะมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการสอน และกำหนดหัวข้อเนื้อหาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ

จากวัตถุประสงค์ของการสอน ผู้วิจัยเห็นว่า ขอบเขตของคำวาระระดับเบื้องต้นในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้นไม่สามารถระบุให้ชัดเจนตายตัวได้ ดังนั้นเนื้อหาและขอบเขตของเนื้อหาในการสอนผู้สูงอายุนั้นย่อมมีความแตกต่างกันตามการพิจารณาของผู้ที่มีบทบาทกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาข้อมูลต่อว่าในขั้นตอนการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การสอนและเหมาะสมกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุนั้น ผู้สอนมีแนวทางในการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรอย่างไร

ผู้วิจัยพบว่า กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ช่วงเวลา ซึ่งมีแนวทางการกำหนดเนื้อหาที่แตกต่างกัน คือ

#### ช่วงที่ 1 ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรกของหน่วยงาน : Sender-oriented

ในการจัดอบรมครั้งแรก ทีมผู้สอนส่วนใหญ่ไม่ได้มีการศึกษาความต้องการหรือเป้าหมายของผู้สูงอายุ แต่จะมีการประชุมผู้รับผิดชอบโครงการและผู้สอนหลักโดยร่วมกันพิจารณาและประเมินจากประสบการณ์เดิมและข้อมูลสถานการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุที่พอจะพบเห็นได้ในชีวิตประจำวันจากเอกสารและสื่อต่างๆ ว่าเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตระดับเบื้องต้นของผู้สูงอายุควรมีอะไรบ้าง จากนั้นจึงนำไปจัดการสอนในรุ่นแรก ซึ่งการกำหนดเนื้อหาในช่วงเวลานี้ยึดตามแนวทางของผู้ส่งสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Sender-oriented

## ช่วงที่ 2 การจัดอบรมในรุ่นที่ 2 เป็นต้นมา : Audience-oriented

เริ่มต้นจากการประเมินผลโครงการในรุ่นแรก ที่ผู้สอนได้มีการสอบถามถึงความต้องการหรือเป้าหมายในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และความพึงพอใจในการเรียนการสอนด้านต่างๆ ด้วย เพื่อนำผลการประเมินและการสำรวจดังกล่าวมาพิจารณาและสร้างเป็นข้อสรุปด้านเนื้อหาที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในรุ่นต่อไป ซึ่งการกำหนดเนื้อหาในช่วงเวลานี้ยึดตามแนวทางของผู้รับสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Audience-oriented

ในการกำหนดเนื้อหาของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้สอนจะพิจารณาถึงปัจจัยในการกำหนดเนื้อหา ดังนี้

1) ความต้องการในการใช้งานของผู้สูงอายุ ซึ่งวิธีที่จะสำรวจได้ง่ายที่สุดคือการสอบถามจากผู้สูงอายุที่มาเรียนในโครงการแล้วนำไปพิจารณาปรับปรุงในรุ่นต่อไป

“เราได้พยายามสอบถามว่าผู้สูงอายุในรุ่นที่แล้วว่าสนใจเรียนเรื่องอะไร แล้วเรื่องไหนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเรียนเหมือนกัน” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

2) ความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุและการนำไปใช้งานได้จริง (Message selection) ซึ่งผู้สอนเป็นผู้พิจารณาและประเมินความจำเป็นโดยใช้ประสบการณ์และข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในปัจจุบัน

“เราจะมาดูว่าหน้าตาของวินโดวส์จะมีส่วนประกอบอะไรบ้าง เริ่มที่ด้านซ้ายมือของท่านก็จะมีรูปภาพเล็กๆ ที่เราเรียกว่าไอคอน ก็เป็นตัวแทนของพวกโปรแกรมต่างๆ ที่เราได้บรรจุลงไปในเรื่อง...ซึ่งเราไม่จำเป็นต้องรู้ว่าทุกไอคอนมันคืออะไร เดี่ยวเราดูเฉพาะที่เราต้องใช้ก็แล้วกันนะคะ...” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

“ต้องเลือกเฉพาะเรื่องที่เป็นต่อการใช้งานพื้นฐานจริงๆ ตัวอย่างที่เพิ่งผ่านมาคือเราเพิ่งตัดเนื้อหาเรื่อง Microsoft Word ออกจากหลักสูตรเบื้องต้น เพราะเราเห็นว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องใช้งานเอกสารและด้วยเรื่องเวลาที่ลดลงเหลือ 2 วันด้วย” (สุพินดา สุวรรณศรี, สัมภาษณ์, 6 มีนาคม 2556)

“ต้องสอนในเรื่องที่ผู้สูงอายุจะนำไปใช้ได้จริง เพราะไม่มันจะเรียนไปทำไม” (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

**3) ความยาก-ง่ายของเนื้อหา** ผู้สอนจะต้องพิจารณาถึงสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาเรื่องนั้นๆ คือต้องไม่ยากหรือซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ โดยอาจใช้ประสบการณ์จากการสังเกตพฤติกรรมการเรียนของผู้สูงอายุในชั้นเรียน

“เนื้อหาเฟซบุ๊กที่กำหนดไว้ในตอนแรก เป็นไปตามจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ในขั้นพื้นฐานได้ และเนื้อหาต้องเข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป แค่การเปลี่ยนรูปภาพ กดไลค์ ตั้งสถานะ แต่เมื่อสอนจริง ผู้สูงอายุเรียนรู้ได้ไว จึงเพิ่มเนื้อหาในระดับที่ยากขึ้น และเสริมบางเทคนิคในการใช้งาน เช่น การตั้งค่าส่วนตัว การเปลี่ยนชื่อ และการสร้างเพจ เนื่องจากมีผู้สูงอายุหลายท่านแจ้งมาว่าอยากขายของผ่านเฟซบุ๊กได้” (ชนาภา หนูนาค, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

“โดยต้องเป็นเนื้อหาที่ไม่ซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้สูงอายุจะทำความเข้าใจได้ อย่างที่บอกห้ามยกทฤษฎีมาสอน” (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

**4) ปริมาณของเนื้อหา** ผู้สอนต้องคาดคะเนสัดส่วนเนื้อหาของหลักสูตรให้สามารถเหมาะสมกับระยะเวลาในการจัดอบรม คือสอนได้ครบตามระยะเวลา โดยในโครงการอบรมระดับนี้แทบทั้งหมดจัดเป็นหลักสูตรเร่งรัดเพียง 1-2 วัน สิ่งสำคัญต้องตระหนักว่าผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเรียนแต่ละเรื่องมากกว่าผู้เรียนทั่วไป

“จากปัญหาในรุ่นที่ 1 ผู้สอนมีข้อสรุปร่วมกันในด้านเนื้อหาว่า เนื้อหาที่เราจัดอบรมในรุ่น 1 นั้น มากเกินความจำเป็นของผู้สูงอายุและมากเกินไปจะสอนได้จบในระยะเวลาอบรม 3 วัน” (รวินทร์ ไชยสิทธิพร, สัมภาษณ์, 19 มีนาคม 2556)

**5) ความยืดหยุ่นในการนำเนื้อหาที่กำหนดไปใช้** ในระหว่างการเรียนการสอนจริงผู้สอนไม่สามารถยึดเนื้อหาตามหลักสูตรได้ทั้งหมด แต่ควรคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ผู้สอนต้องคำนึงถึงในการนำเนื้อหาที่ผู้สอนได้กำหนดไว้ไปใช้ในการสอนแต่ละครั้งนั้น ชั้นแรกคือ ผู้สอนจะพยายามประเมินความรู้และทักษะพื้นฐานของผู้เรียน

ก่อนเริ่มสอน ด้วยการสอบถามผู้เรียน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของระดับความรู้พื้นฐานของผู้เรียนกับเนื้อหาที่จัดเตรียมไว้

“แต่ปัญหาที่พบคือ ผู้เรียนบางคนก็ไม่ตอบตามความเป็นจริงหรือบอกความจริงไม่หมด เช่น ผู้สอนถามว่าใครเคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อนแล้วบ้าง บางคนก็ตอบว่าเคยใช้ทั้งที่ความเป็นจริงคือที่บ้านแค่มีคอมพิวเตอร์แต่ตัวเองแค่เดินผ่านไปมาไม่เคยใช้มาก่อน เป็นต้น” (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ในระหว่างการเรียนการสอนจริง ผู้สอนจำเป็นต้องผู้สอนต้องสังเกตผู้เรียนตลอดเวลาเพื่อประเมินความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการสังเกตหรือสอบถาม แล้วพิจารณาเนื้อหาตามปัจจัยทั้ง 4 ข้อข้างต้นอีกครั้ง โดยอาจผู้สอนอาจจะต้องเพิ่มเติมหรือตัดเนื้อหาบางส่วนตามความเหมาะสม แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ผู้เรียนมากกว่ากลยุทธ์สาร

“ครูมีหน้าที่กำหนดเนื้อหาและขอบเขตของเนื้อหาที่จะนำมาสอนในแต่ละหลักสูตร แต่ที่สำคัญอย่ายึดติดกับเนื้อหาที่กำหนดไว้มากเกินไป ผู้สอนสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอด ต้องดูผู้เรียนในชั้นเรียนด้วยว่ารับไหวหรือไม่” (เทิดเกียรติ ฉายจรุง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

### 3.2 กลยุทธ์การออกแบบสาร

ผู้สอนนำกลยุทธ์การออกแบบสารมาใช้ต่อกจากกลยุทธ์การกำหนดเนื้อหา ซึ่งผู้วิจัยพบว่ามีแนวทางของกลยุทธ์แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาเช่นเดียวกันคือ ช่วงที่ 1 ก่อนการจัดอบรมรุ่นแรกของหน่วยงาน ใช้แนวทางของผู้สอนเป็นสำคัญ (Sender-oriented) และช่วงที่ 2 การจัดอบรมในรุ่นต่อมา ใช้แนวทางของผู้เรียนเป็นสำคัญ (Audience-oriented)

จากการศึกษาการออกแบบสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้พบเทคนิคสำคัญในการออกแบบเนื้อหาคอมพิวเตอร์สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ ดังนี้

1. **ความง่าย** ผู้สอนต้องกำหนดและออกแบบเนื้อหาที่จะนำเสนอในเอกสารและคำพูดที่ใช้อธิบายให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจเป็นสำคัญ เพราะผู้สูงอายุมีความสามารถรับเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ค่อนข้างน้อย

“เนื้อหาเฟชบุ๊กที่กำหนดไว้ในตอนแรก เป็นไปตามจุดประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้ในชั้นพื้นฐานได้ และเนื้อหาต้องเข้าใจง่าย ไม่ยากเกินไป แค่การเปลี่ยนรูปภาพ กัดโลโก้ ตั้งสถานะ” (ชนาภา หนูนา, สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2556)

2. เนื้อหาที่มีการเปรียบเทียบกับเรื่องใกล้ตัวหรือสิ่งที่ผู้เรียนคุ้นเคย (Analogy) เพื่อให้ผู้เรียนการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ซึ่งจะช่วยให้จดจำ เช่น การเปรียบเทียบเรื่องโพลเดอรัที่ใช้น้ำที่กักข้อมูลกับตระกร้าใส่ของ

“ลองจินตนาการดูครับว่า เรามีตระกร้า 2 ใบ แล้วเราจะแบ่งของจากตระกร้าหนึ่งไปอีกตระกร้าหนึ่ง แต่ตอนนี้ตระกร้าเราวางซ้อนกันอยู่ใช้มั๊ยครับ ทำให้เราหยิบของใส่ไม่สะดวก เมื่อเช้าเราเรียนไปแล้วว่าสามารถเลื่อนหน้าต่างไปมาได้ ทุกท่านลองเลื่อนเลยครับ ผีกเลื่อนไปมาไม่ให้น้ำต่างเราซ้อนทับกัน ทีนี้ให้เราคลิกเลือกไฟล์ที่เราต้องการก็อปปี้ให้เพื่อน ซึ่งไฟล์นั้นจะกลายเป็นสีฟ้า แล้วโยนของจากตระกร้าใบแรกไปใบที่สองเลยครับ” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรก.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

หรือการเปรียบเทียบข้อแตกต่างของคอมพิวเตอร์กับเครื่องพิมพ์ดีด เช่น

“คอมพิวเตอร์ทำอะไรได้บ้าง ถ้าในเรื่องของงานเอกสาร ท่านก็คงเคยใช้เครื่องพิมพ์ดีด แต่ทีนี้ถ้าพิมพ์ดีดทำไ้คะ ก็ต้องดึงกระดาษแผ่นนั้นทิ้งไปเลยใช่ไหมคะ แต่ถ้าใช้คอมพิวเตอร์หรือ เราแก้ไขได้ เราตรวจสอบก่อนได้ เราตกแต่งสี เราลากเส้น เราขยายให้มันใหญ่ได้ จะพิมพ์สำเนา ก็แผ่นก็ได้” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรก.จันทระเกษม, 20 มีนาคม 2556)

กรณีของการสอนให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ ผู้สอนของมรก.จันทระเกษมได้ใช้การเปรียบเทียบเนื้อหากับเรื่องใกล้ๆ ตัว เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น เช่น การเปรียบเทียบผู้ใช้คอมพิวเตอร์กับจอมยุทธ์ ซึ่งต้องมีการใช้อุปกรณ์ในการท่องโลกไซเบอร์ที่เปรียบเทียบกับอาวุธในการท่องยุทธภพ

ภาพที่ 6.2 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้การเปรียบเทียบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ กับอาวุธประจำกายของจอมยุทธ์

สนุกกับการใช้ **คอมพิวเตอร์** ของฉัน


- อาวุธประจำกาย “**นักคอมพิวเตอร์**”
  - เมาส์
  - คีย์บอร์ด
- อาวุธลับ
  - อุปกรณ์เก็บข้อมูลพกพา (**USB Drive**)
  - เครื่องพิมพ์ (**Printer**)
  - เน็ตไร้สาย (**WIFI**)
  - ฯลฯ



ภาพที่ 6.3 ตัวอย่างการออกแบบเนื้อหาในการสอนคอมพิวเตอร์ โดยใช้การเปรียบเทียบ Desktop ของคอมพิวเตอร์ กับโต๊ะทำงานของผู้เรียน

**เดสก์ท็อป (DESKTOP)**

- โต๊ะทำงานของเรา “**อยากวางอะไรก็วาง**”
- **หีบงานที่ใช้ประจำ**





#### 4. กลยุทธ์ด้านสื่อ

สำหรับกลยุทธ์ด้านสื่อนี้ ผู้วิจัยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นคือ กลยุทธ์ด้านวิธีการสอน และกลยุทธ์สื่อการสอน ได้ผลการวิจัยดังนี้

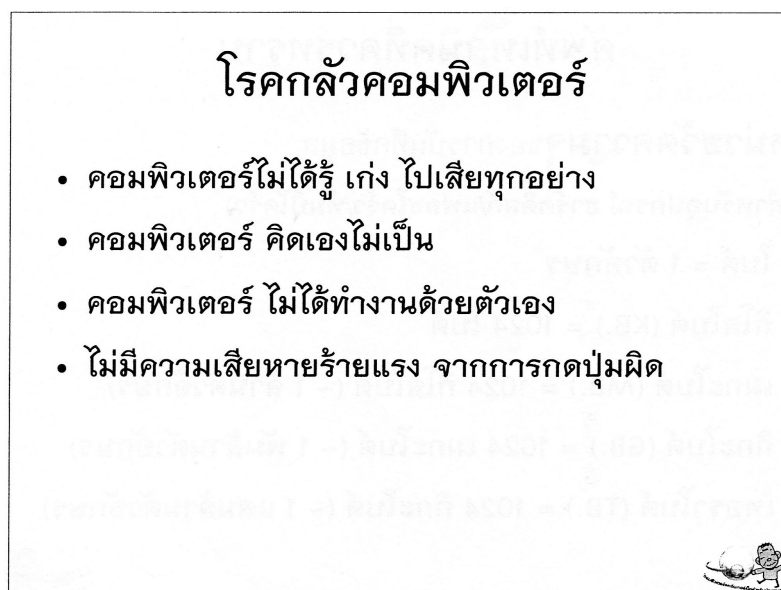
##### ด้านวิธีการสอนหรือการถ่ายทอดเนื้อหา

#### 4.1 กลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

ผู้สอนใช้วิธีการสอนด้วยอธิบายข้อเท็จจริงและความเป็นเหตุเป็นผลให้ผู้เรียนเข้าใจ เพื่อช่วยปรับทัศนคติหรือมโนทัศน์ที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะโรคกลัวคอมพิวเตอร์ ก่อนการเริ่มต้นเนื้อหาหลัก และยกข้อความแสดงเหตุผลเพื่อปรับทัศนคติให้ผู้เรียนเอาชนะความกลัวหรือความกังวลใจและปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ใหม่่ว่า ความจริงแล้วคอมพิวเตอร์ไม่ได้น่ากลัวอย่างที่คิด ซึ่งผู้วิจัยพบว่า มีบางโครงการที่นำกลยุทธ์นี้มาใช้

“สามวันต่อจากนี้ เราจะต้องทำให้คอมพิวเตอร์กลายเป็นของใช้ในชีวิตประจำวันของเราให้ได้ เหมือนเครื่องซักผ้า เหมือนตู้เย็นที่บ้านเรา ไม่ใช่เป็นวัตถุลึกลับที่ตั้งอยู่บนโต๊ะแล้วเราก็ไม่กล้าใช้เพราะกลัวลู่กดู หลังจากนั้นต้องไม่เป็นอย่างนั้น” (การสังเกตการณ์การสอนของ มรภ.จันทราเกษม, 20 มีนาคม 2556)

ภาพที่ 6.4 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

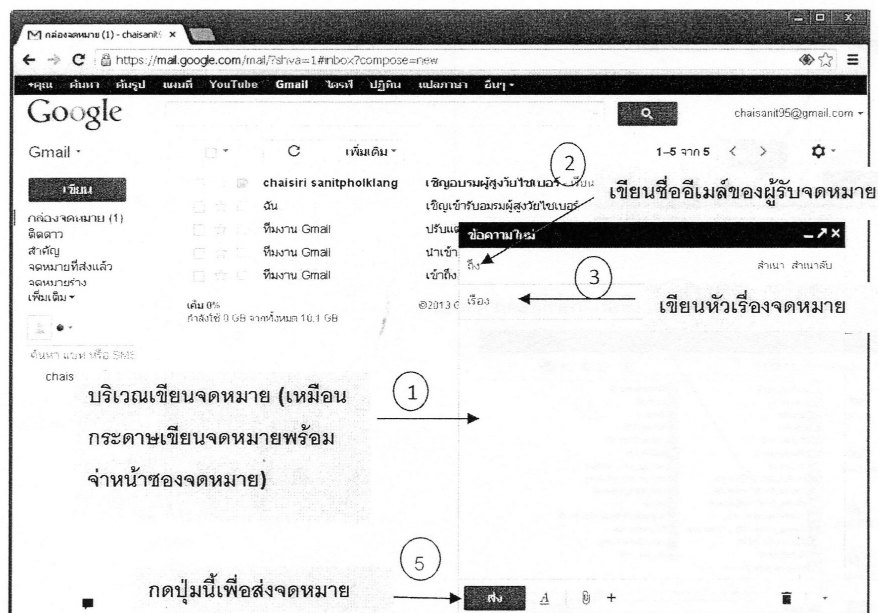


#### 4.2 กลยุทธ์การลำดับขั้นตอน

ผู้สอนมีวิธีการสอนเป็นลำดับขั้นตอนจากเรื่องง่ายไปเรื่องที่ยากขึ้น และอธิบายขั้นตอนการใช้งานหรือการปฏิบัติอย่างละเอียด จากนั้นจึงสาธิตให้ผู้เรียนดูสลับกับให้ผู้เรียนปฏิบัติตามทีละขั้นตอน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกโครงการมีการใช้กลยุทธ์นี้เช่นเดียวกันทั้งหมดและเป็นเทคนิคในการสอนที่สำคัญมาก

ภาพที่ 6.5 ตัวอย่างวิธีการสอนตามกลยุทธ์การลำดับขั้นตอน

#### 2.2 จะปรากฏกล่องให้เขียนจดหมายขึ้นด้านขวามือดังรูป



#### 4.3 กลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล

ผู้สอนใช้วิธีการอธิบายสาเหตุของการปฏิบัติ ความสำคัญ และที่มาที่ไปของการใช้งานหรือการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงความสำคัญของวิธีการใช้งานนั้นๆ เช่น ในการสอนการสมัครใช้งานอีเมล ผู้สอนจะอธิบายถึงสาเหตุการและคำสำคัญของการตั้งชื่อบัญชีผู้ใช้และรหัสผ่านของอีเมลก่อน และอธิบายถึงที่มาที่ไปของชื่อบัญชีอีเมลในแต่ละส่วน และวิธีกำหนดรหัสผ่านให้มีความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเหตุผลและปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าสาเหตุนี้เนื่องจากคุณลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับความเป็นเหตุเป็นผลและการทำงานที่มีระบบ จึงทำให้ผู้สอนบางโครงการนำกลยุทธ์นี้มาใช้

#### 4.4 กลยุทธ์การตอบย้าซ้ำทวน

เนื่องจากข้อจำกัดสำคัญที่สุดของผู้สูงอายุคือลืมนง่าย ดังนั้นผู้สอนจึงใช้วิธีการเน้นย้ำวิธีปฏิบัติอย่างซ้ำๆ อธิบายซ้ำๆ และทบทวนเนื้อหาเรื่องเดิมก่อนข้ามไปเรื่องใหม่เสมอ และหากในชั้นตอนใดที่มีการนำความรู้เดิมมาใช้ ผู้สอนก็จะมี การอธิบายซ้ำไปอีกครั้ง ซึ่งผู้วิจัยพบว่าทุกโครงการมีการใช้กลยุทธ์นี้เช่นเดียวกันทั้งหมดและเป็นเทคนิคในการสอนที่สำคัญมาก

#### 4.5 กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ

ผู้สอนใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียนในสถานการณ์ที่ผู้เรียนปฏิบัติได้สำเร็จหรือมีผลงานที่ถูกต้อง โดยใช้คำพูดชมเชย การปรบมือ แสดงความยินดีกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการส่งเสริมชยขณะในการเรียน และให้กำลังใจในการปฏิบัติในชั้นตอนที่ซับซ้อนขึ้นต่อไป

### ด้านสื่อการสอน

#### 4.6 กลยุทธ์การออกแบบสื่อการสอน

ในการออกแบบสื่อการสอนโดยเฉพาะสไลด์และเอกสารประกอบการสอน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่ใช้เป็นสื่อเดียวกัน คือผู้สอนใช้การนำเสนอจากโปรแกรม และพิมพ์สไลด์แจกให้กับผู้เรียน โดยจากผลการวิจัย สามารถประมวลเทคนิคในการออกแบบสสารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุได้ ดังนี้

- 1) ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ และใช้ภาพหน้าตาต่างของแต่ละโปรแกรมเพื่ออธิบายวิธีการปฏิบัติหรือแสดงให้ผู้เรียนเห็นภาพเหมือนหน้าจคอมพิวเตอร์จริง
- 2) ควรใช้ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่เพื่อเน้นข้อความที่สำคัญมากกว่า และตัวอักษรขนาดเล็กลงเพื่อเป็นคำอธิบาย แต่ทั้งนี้ตัวอักษรขนาดเล็กที่ใช้ไม่ควรเล็กจนผู้สูงอายุดูลำบาก
- 3) เนื่องจากข้อจำกัดของโครงการส่วนใหญ่ที่สามารถจัดพิมพ์เอกสารขาว-ดำได้เท่านั้น ดังนั้นในการจัดทำสไลด์ต้องคำนึงถึงสีพื้นหลังกับตัวอักษรด้วยว่าต้องตัดกันอย่างชัดเจน สีตัวอักษรต้องไม่ซีดและไม่กลืนไปกับพื้นฐาน
- 4) มีการจัดวางเนื้อหาที่เป็นระเบียบ และตรงตามลำดับชั้นตอนที่ผู้สอนจะสอนเพื่อความไม่สับสน

#### 4.7 กลยุทธ์การใช้สื่อเพื่อสร้างแรงจูงใจ

ผู้สอนบางหน่วยงานมีการแจกอุปกรณ์พิเศษให้กับผู้เรียน เช่น แฟลชไดรฟ์ เพื่อใช้ประกอบการสอนเรื่องการบันทึกข้อมูลส่วนตัว หรือซีดีเพลงที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ เพื่อใช้ประกอบการ

สอนการเปิดเพลงจากแผ่นซีดี และการก๊อปปี้ข้อมูล โดยอุปกรณ์นั้นๆ ทางโครงการพิจารณาแล้วว่ามีความจำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุและจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้ผู้สูงอายุกลับไปใช้คอมพิวเตอร์ภายหลังจากจบหลักสูตรไปแล้ว

เนื้อหาเรื่องหน่วยบันทึกข้อมูลนี้ จะพบว่า มรภ.จันทระเกษม ได้เพิ่มเติมการใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูลแบบพกพาหรือแฟลชไดรฟ์เข้ามาด้วย โดยผู้เรียนทุกคนจะได้รับแจกแฟลชไดรฟ์ ขนาด 8 GB. จากทางโครงการเพื่อใช้ประกอบการเรียนและใช้เป็นอุปกรณ์ในการบันทึกไฟล์ข้อมูลส่วนตัวต่อไป

#### 4.8 กลยุทธ์ความสอดคล้องของสื่อและลำดับเนื้อหา

ความสอดคล้องของเอกสารกับการสอน พบว่า เอกสารประกอบการสอนของมทร. พระนคร และมรภ.จันทระเกษมมีลักษณะเช่นเดียวกัน คือการนำสไลด์ประกอบการสอนที่ผู้สอนจัดทำขึ้นด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint และ Microsoft Word เพื่อนำเสนอบนจอโปรเจ็คเตอร์หน้าห้องเรียนมาจัดพิมพ์เป็นเอกสาร ดังนั้นเอกสารประกอบของผู้เรียนแต่ละคนกับสไลด์ประกอบการสอนที่ผู้สอนนำเสนอบนจอโปรเจ็คเตอร์หน้าชั้นจึงเหมือนกัน ทั้งรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับในการเรียนการสอน

ในขณะที่ผู้สอนของ PWD จะใช้สไลด์ประกอบการสอนด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint แตกต่างจากเอกสารที่มีการจัดทำในรูปแบบตำราเรียน 1 คอลัมน์ แทรกภาพประกอบต่อเนื่องไปในทุกเนื้อหา ทำให้เอกสารที่ผู้เรียนได้รับมีลำดับและรายละเอียดของเนื้อหาไม่สอดคล้องกับการสอนของผู้สอนหน้าชั้น

สืบเนื่องจากวัตถุประสงค์การจัดทำเอกสารเริ่มต้นที่โครงการของ PWD จัดทำเอกสารเพื่อให้ผู้เรียนนำไปอ่านเพิ่มเติมที่บ้าน ส่งผลให้เอกสารที่แจกให้ผู้เรียนในโครงการของ PWD ไม่มีบทบาทและไม่ถือว่าเป็นองค์ประกอบในกระบวนการเรียนการสอนเลย และผู้สอนก็ให้ความสำคัญกับเอกสารในระดับน้อย โดยผู้สอนหลักของโครงการได้อธิบายสาเหตุไว้ว่า

“เอกสารแทบจะไม่ได้เป็นหนึ่งในกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนเลย เพราะผู้สอนต้องการเน้นให้ผู้เรียนมีสมาธิอยู่ที่ 2 สิ่ง คือ หน้าจอสาธิตของครูผู้สอนที่ฉายบนจอโปรเจ็คเตอร์ และหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้เรียนเองเท่านั้น เพื่อให้ผู้เรียนมีสมาธิอยู่กับการลงมือปฏิบัติจริงในหน้าจอคอมพิวเตอร์ และทำซ้ำๆ เพื่อให้จำได้ มากกว่าการดูคำอธิบายในเอกสารและมั่วแต่จด” (เทิดเกียรติ ฉายจริง, สัมภาษณ์, 1 มีนาคม 2556)

ในขณะที่แนวคิดการใช้สื่อประเภทเอกสารประกอบการสอนของผู้สอนหลักในโครงการของมรภ.จันทระเกษม แตกต่างไปโดยสิ้นเชิง เพราะผู้สอนหลักของโครงการจะให้ความสำคัญกับเอกสารในกระบวนการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก โดยผู้สอนและผู้เรียนจะยึดเอกสารเป็นหลักตลอดการร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนไปด้วยกัน ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า

“ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุจะเกาะเอกสารตามนั้นเป๊ะเลย คือผู้สอนจะต้องสอนไปตามลำดับเนื้อหาในเอกสาร และผู้เรียนจะดูตามเอกสารไปที่ละขั้นๆ สลับกับฝึกใช้งานคอมพิวเตอร์จริง และที่สำคัญอีกอย่างของเอกสารคือ เป็นตัวช่วยในการทบทวนเนื้อหาเมื่ออยู่ที่บ้าน เพราะหลักสูตรของเราเป็นหลักสูตรเร่งรัดและเนื้อหาค่อนข้างมาก เป็นไปไม่ได้เลยที่ผู้สูงอายุจะจำทุกอย่างได้หมด” (เอกพรธร วัฒนาวินิชกุล, สัมภาษณ์, 21 มีนาคม 2556)

จากการสังเกตการณ์การสอนจริงในการอบรมของ มทร.พระนคร ผู้วิจัยได้พบสถานการณ์ที่ผู้เรียนมีผลตอบรับต่อเรื่องลำดับการสอนและเอกสารที่แจกคือ เมื่อผู้สอนได้สอนสลับขั้นตอนกับเอกสารทำให้ผู้เรียนบางส่วนตามไม่ทัน มีผู้เรียนท่านหนึ่งได้แจ้งผู้สอนว่า

“อาจารย์ครับ เนื้อหาของเพชบุรีมันค่อนข้างซับซ้อน ทำได้หลายอย่าง อยากให้อาจารย์ช่วยสอนไปตามเอกสารด้วย หรือบอกผู้เรียนด้วยว่าเรื่องที่อาจารย์สอนอยู่มันตรงกับหน้าไหนในเอกสาร บางทีเราฟังอาจารย์ไม่ทันจะได้ดูเอกสารตามได้” (การสังเกตการณ์การสอนของ มทร.พระนคร, 2 กุมภาพันธ์ 2556)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาเปรียบเทียบจากสถานการณ์จริงในทั้ง 3 โครงการพบว่า การที่เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมีความสอดคล้องกันนั้น ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามขั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นแนวทางว่า ในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนั้น แท้จริงแล้วสามารถนำแนวคิดของผู้สอนหลักของ PWD ที่เห็นว่า ผู้เรียนควรมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการสาธิตและการลงมือปฏิบัติซ้ำๆ เพื่อสร้างการจดจำ มาประยุกต์และปรับให้ช่วยเสริมกับสอนตามเอกสารของมรภ.จันทระเกษม และมทร.พระนครได้ โดยผู้สอนอาจย้ำเตือนผู้เรียนในขั้นตอนที่ต้องการให้ผู้เรียนสนใจที่หน้าจอสาธิตของผู้สอนเป็นหลักก่อน จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้บันทึกรายละเอียด

หรือส่วนที่ต้องเน้นเพิ่มเติมแล้วจึงลงมือปฏิบัติซ้ำๆ ก็จะทำให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการสาคิต  
ของผู้สอน การจดบันทึกและลำดับการเรียนรู้ได้ตามเอกสาร รวมทั้งการลงมือปฏิบัติซ้ำๆ โดยทั้ง 3  
ส่วนนี้จะช่วยสร้างทักษะที่ถูกต้องและการจดจำในระยะยาวมากขึ้น

## บทที่ 7

### ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยผู้วิจัยต้องการหาคำตอบว่า ผู้สูงอายุมีความเข้าใจ ความคิดเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มทางด้านพฤติกรรมต่อประเด็นต่างๆ ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางอย่างไร โดยกำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษาไว้ดังนี้

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

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางทั้ง 3 โครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้ผลการวิจัยดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

### 1.1 ลักษณะทางประชากร

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

ตารางที่ 7.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

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



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

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

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

ส่วนการพิมพ์ดีดพบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่ไม่มีทักษะการพิมพ์ดีดมาก่อน แทบทุกคนใช้การจิ้มดีด ซึ่งก็ไม่ถือว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เพียงแต่อาจต้องใช้เวลาในการพิมพ์ตัวอักษรมากกว่าผู้ใช้ทั่วไปเท่านั้น

ด้านสถานภาพการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังทำงานอยู่และมีรายได้หลักจากการทำงาน โดยทำธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมากถึง 8 คน และทำงานในหน่วยงานเอกชน 2 คน และ

มีกลุ่มตัวอย่างที่เกษียณแล้ว 5 คน โดยปัจจุบันเป็นข้าราชการบำนาญและมีรายได้จากเงินบำนาญ นอกจากนี้ยังพบกลุ่มตัวอย่างที่ว่างงานและเป็นแม่บ้าน 2 คน

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

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

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาที่ถูกกว่านั้นเป็นผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ซึ่งในห้องเรียนหนึ่งประกอบไปด้วยผู้เรียนที่มีลักษณะทางประชากรค่อนข้างแตกต่างหลากหลาย

## 1.2 ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุในด้านประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะมาสมัครเรียน 2 ประเด็นคือ การใช้งานและการเรียนคอมพิวเตอร์ มีผลการวิจัยดังนี้

### 1.2.1 ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

จากผลการวิจัยในส่วนรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรมที่พบว่า แต่ละโครงการมีการกำหนดผู้เรียนกลุ่มเป้าหมายโดยพิจารณาถึงพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียนด้วย ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 3 ระดับคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยใช้คอมพิวเตอร์มาบ้าง และผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีและใช้เป็นประจำ

ดังนั้นในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตด้วย โดยได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.2 ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)
เคยใช้	14
ไม่เคยใช้	3

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 14 คน เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน ในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นประจำในการทำงาน แต่ใช้เป็นเฉพาะบางโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้น โดยส่วนใหญ่เป็นผู้เรียนในหลักสูตรเพชบุรีเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติกำหนดไว้ว่าต้องมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน เช่น

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

“จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานด้านบัญชีของบริษัทละ ก็ใช้เป็นเฉพาะโปรแกรมด้านบัญชีที่เคยไปอบรมมา หลังๆ เริ่มมีปัญหาว่าเราต้องส่งอีเมลไปให้คนอื่น ก็ได้แต่อาศัยน้องที่ทำงานช่วยส่งให้เพราะเราใช้ไม่เป็น ก็เลยมาเรียนตั้งแต่ระดับพื้นฐานใหม่เพื่อให้เราส่งอีเมลได้เอง” (คุณณัฐฐา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

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

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้สูงอายุบางคนมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง เช่น

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

หรือบางคนก็นานๆ ครั้งที่จะเปิดคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใช้ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานเพื่อค้นหาข้อมูลผ่าน Google เล่นเกม และติดต่อสื่อสารกับคนในครอบครัว เช่น

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

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

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

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน พบว่ามีเพียงส่วนน้อย 3 คน เช่น

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

### 1.2.2 ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 7.3 ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	จำนวนคน
เคยเรียน	9
ไม่เคยเรียน	8

เมื่อพิจารณาเทียบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คนที่ระบุว่าเคยใช้งานคอมพิวเตอร์ก่อนที่จะมาเรียนซึ่งในจำนวนนี้ 9 คน ให้สัมภาษณ์ต่อว่าเคยเรียนคอมพิวเตอร์จากหลักสูตรอื่นมาก่อนแล้ว ซึ่งมีทั้งที่เรียนกับหลักสูตรสำหรับบุคคลทั่วไปและเรียนกับหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เช่น

“เคยเรียน ตอนแรกเรียนที่ชมรม OPPY ของลือภชเลย์ เรียนหนักเฉพาะผู้สูงอายุ เมื่อหลายปีมาแล้ว พอเรียนไปสักระยะก็หยุดไป เพราะไม่ค่อยได้ใช้งานมีแต่ลูกน้องทำให้แล้วหลังจากนั้นก็เคยไปเรียนที่วิทยาลัยสารพัดช่าง เป็นการเรียนรวมกับบุคคลทั่วไป เรียนกับเด็กและคนรุ่นอื่นๆ แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคอะไร เพราะดีซะอีกที่มีเด็กที่เขาเก่งคอยช่วย” (คุณเบญจรงค์, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2556)

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

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

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

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

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

อีกประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้วิจัยพบข้อมูลที่สนับสนุนความจำเป็นที่หลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ในชั้นสูงขึ้นควรเคร่งครัดในการรับผู้เรียนตามกำหนดคุณสมบัติด้านพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่กำหนดไว้ เพราะหากไม่มีพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นย่อมมีอุปสรรคในการเรียนรู้โปรแกรมอื่นๆ ที่สูงขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยพบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่สมัครเรียนในหลักสูตรเพศบุ๋กสำหรับผู้สูงอายุโดยที่ยังไม่เคยเรียนรู้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นมาก่อน ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการเรียนเท่าที่ควรเพราะตามชั้นเรียนไม่ทัน ดังนั้นจึงต้องย้อนกลับมาสมัครเรียนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นเพื่อปูพื้นฐานใหม่

“นอกจากเคยอบรมโปรแกรมบัญชีเพื่อใช้ทำงานที่บอกไป พอเห็นเขารับสมัครหลักสูตรเพศบุ๋กที่ราชมงคลพระนคร ก็เลยไปเรียน ซึ่งอาจารย์สอนดีนะ แต่น้ำรู้สึกบ้างที่เราตามไม่ทัน หรือยังงงกับการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานอยู่จริงๆ ก็เพราะน้ำข้ามขั้นไป ก็เลยคิดว่าตัวเองควรจะเริ่มเรียนนับหนึ่งใหม่ด้วย เพื่อให้เรามีพื้นฐานดีขึ้น ก็เลยมาสมัครที่จันทร์เกษมอีก” (คุณณัฐฐา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

### 1.3 ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์

จากผลการวิจัยในส่วนรายละเอียดเบื้องต้นในการจัดอบรมที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุได้ใช้ในการสื่อสารหลักสูตรการอบรมไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุแล้ว นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเพิ่มเติมว่า ผู้เรียนกลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อมูลโครงการอบรมผ่านช่องทางการสื่อสารใดบ้าง ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.4 ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่าง

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

ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด จำนวน 8 คน รองลงมาคือป้ายประชาสัมพันธ์โครงการบริเวณหน่วยงานที่จัดอบรม เช่น ป้ายไวนิลประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้ามหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน และจากตัวอักษรวังทางโทรทัศน์ โบรชัวร์/แผ่นพับ และบุคคลรอบข้างแนะนำมา จำนวน 2 คน

เท่ากัน ในขณะที่ไม่พบผู้สูงอายุที่รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากผู้สอนเลย

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

นอกจากนี้ยังพบสื่ออีกประเภทหนึ่งที่น่าสนใจและมีอิทธิพลในการชักชวนและแนะนำให้ผู้สูงอายุเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ด้วย คือบุคคลรอบข้างผู้สูงอายุ เช่น บุตรหลาน หรือเพื่อนที่ชักชวนกันมาเรียน

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



#### 1.4 มวลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์

เมื่อผู้สูงอายุได้รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการแล้ว ผู้วิจัยต้องการทราบถึง มวลเหตุจูงใจหรือจุดประสงค์ในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุว่าเป็นอย่างไร โดยการวิจัยพบว่า

ตารางที่ 7.5 มวลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

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

ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีมูลเหตุจูงใจในการมาเรียนเพื่อต้องการเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ มูลเหตุจูงใจที่พบมากรองลงมาได้แก่ ต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสาร ต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อใช้ในการทำงาน ในขณะที่พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยเท่านั้นที่มีมูลเหตุจูงใจเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยกับลูกหลาน

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

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

*“มาสมัครเรียนเพราะอยากจะทำอาชีพใช้งานพวกโซเชียลเน็ตเวิร์ก ยูทูป เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม เพราะอยากตามเด็กๆ ให้ทัน จะคุยกับเขารู้เรื่อง”* (คุณโอกาส, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

โดยจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มาเรียนส่วนใหญ่รับรู้และตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกันพอสมควรแล้ว โดยแต่ละคนจะมีมูลเหตุจูงใจหรือจุดประสงค์ที่เข้ามาเรียนแตกต่างกันไปตามประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับหลังจากเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักเพื่อให้ตนเองสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เป็นอันดับแรก เพราะต่างรู้สึกว่าการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเรียนรู้และใช้งานคอมพิวเตอร์ได้นั้นเป็นเรื่องยาก ต้องได้รับการสอนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ต้องฝึกฝนและใช้งานบ่อยๆ หลังจากนั้นเมื่อผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้แล้วจึงจะเป็นพื้นฐานในการเลือกใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ตามความสนใจของแต่ละบุคคลต่อไป ดังนั้นผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการมาเรียนคอมพิวเตอร์ที่สำคัญที่สุดคือ เพื่อต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เป็นอย่างดี

จุดประสงค์ในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ รองลงมาได้แก่ ต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสาร และต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์เพื่อทันต่อเหตุการณ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า 2 ประเด็นนี้เป็นความคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับในลำดับต่อไปเมื่อผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้แล้ว

## 2. ทักษะติดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน

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

ตารางที่ 7.6 ทักษะติดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 7.6 (ต่อ)

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

## 2.1 ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียน

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

### 2.1.1 ทักษะคิดด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในเชิงบวกว่าเป็นเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ โดย 10 คน ระบุว่ามีความสนใจมาก ซึ่งในจำนวนนี้มี 3 คนที่ระบุว่าสนใจมากโดยเฉพาะในการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสาร และการทำงาน และอีก 3 คนระบุว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจำเป็นต่อผู้สูงอายุ

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

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอีก 6 คนที่แม้จะทัศนคติในแง่บวกว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์ แต่ก็ตระหนักถึงโทษที่อาจเกิดขึ้นได้ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานแต่ละคน

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

### 2.1.2 ทักษะคิดด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คนมีทัศนคติในเชิงลบเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้ว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ใช้อยากและซับซ้อน กลุ่มตัวอย่าง 1 คนระบุว่ายังขาดโอกาสในการใช้งาน

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

นอกจากนี้พบว่ามีกลุ่มตัวอย่างอีก 1 คนที่ระบุว่า จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน แม้ส่วนตัวจะเคยรู้สึกต่อต้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพราะเด็กวัยรุ่นมักใช้เทคโนโลยีในทางที่ผิด ไร้สาระ และใช้อย่างฟุ่มเฟือยมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น

คุณโอกาส เป็นตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์พบเห็นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในทางที่ผิดของนักเรียนในโรงเรียนที่คุณโอกาสเป็นครูอยู่ ก่อนหน้านี้คุณโอกาสจึงมีมุมมองต่อคอมพิวเตอร์ตามการรับรู้ของตนเองว่า เป็นสินค้าวัตุนิยม ราคาแพงเกินความจำเป็น และให้โทษต่อผู้ปกครองและเด็กนักเรียน ดังนั้นโดยส่วนตัวจึงต่อต้าน

แต่อย่างไรก็ตามด้วยบทบาทหน้าที่ครู จึงหลีกเลี่ยงการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ยาก และจากอิทธิพลของสื่อใหม่และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเด็กนักเรียนในโรงเรียนไปแล้ว คุณโอกาสจึงตระหนักว่า ครูต้องเปิดใจยอมรับเพื่อจะได้เรียนรู้ให้ทันโลกทันเหตุการณ์และก้าวตามเด็กนักเรียนได้ทัน โดยนำมาสู่การสมัครใจเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตกับโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ของมรภ.จันทระเกษมในที่สุด

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

## 2.2 ทักษะคิดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หลังเรียน

ภายหลังการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจนจบหลักสูตรแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะคิดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใน 2 ประเด็นคือ 1) ทักษะคิดด้านประโยชน์ และ 2) ทักษะคิดด้านความยาก-ง่ายในการใช้ ดังนี้

### 2.2.1 ทักษะคิดด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังจากที่เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดจำนวน 14 คน ระบุว่าทักษะคิดในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป คือมีทักษะคิดในเชิงบวกเช่นเดิม โดยในจำนวนนี้มีกลุ่มตัวอย่าง 4 คน ที่ได้ทราบประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น

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

“ทัศนคติไม่เปลี่ยนนะ เพราะเราก็เห็นว่าคืออยู่แล้ว แต่ก็มีส่วนมากขึ้นว่าตอนที่ว่างๆ ผู้สูงอายุจะใช้เวลาทำอะไรได้บ้าง” (คุณจตุตินุช, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

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

นอกจากนี้พบกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ที่ระบุว่าทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปมาก คือกรณีของคุณโอกาสที่จากเดิมมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตค่อนข้างลบและเคยรู้สึกต่อต้านมาก่อน ผู้วิจัยพบว่า หลังจากที่คุณโอกาสได้เข้ามาเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นแล้ว คุณโอกาสมีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากคือ รู้วิธีการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น รวมทั้งมีแนวโน้มทางพฤติกรรมที่จะใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นหลังจากนี้อีกด้วย

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

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปมากของคุณโอกาสมีจุดเริ่มต้นจากการเปิดใจยอมรับและการก้าวเข้ามาเรียนรู้คอมพิวเตอร์ จากนั้นเมื่อได้รับคำแนะนำจากผู้สอนทำให้คุณโอกาสตระหนักถึงประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้นจากที่เคยทราบมาก่อน ประกอบกับการได้รับประสบการณ์ใหม่ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ร่วมกับกลุ่มผู้สูงอายุ ที่ส่วนใหญ่มีการใช้งานอย่างสร้างสรรค์และมีวิจารณญาณในการใช้มากพอสมควร แตกต่างจากประสบการณ์เดิมที่คุณโอกาสเคยพบแต่ผู้ใช้ที่เป็นเด็กซึ่งยังขาดวิจารณญาณในการใช้ ดังนั้นเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นบวกกับบทบาทหน้าที่ในปัจจุบันที่คุณโอกาสยังทำงานเป็นครูในโรงเรียนเอกชนอยู่ จึงคุณโอกาสมีแนวโน้มที่จะใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการทำงานทั้งต่อตนเองและต่อนักเรียนเพิ่มขึ้นต่อไป

## 2.2.2 ทักษะด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

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

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

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

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

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งก่อนและหลังเรียน สรุปได้ว่า

1) ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และยอมรับถึงอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนทุกวัย รวมถึงต่อตัวผู้สูงอายุเองตั้งแต่ก่อนที่จะมาเรียนอยู่แล้ว และกลุ่มตัวอย่างบางคนรู้เท่าทันเทคโนโลยีว่าเหมือนเหรียญสองด้านที่แม้ว่ามีประโยชน์มากแต่ก็มีโทษด้วย ซึ่งผู้ใช้ต้องระมัดระวังและใช้อย่างมีวิจารณญาณ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

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



เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการเอาชนะและขจัดอุปสรรคในการใช้งานดังกล่าว เพราะเมื่อผู้สูงอายุได้เรียนรู้และใช้งานเป็น ความรู้สึกว่าคอมพิวเตอร์ยาก และซับซ้อนย่อมลดลงหรือหมดไป ซึ่งจากผลการวิจัยก็สอดคล้องกันว่า หลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่าการใช้งานที่ง่ายกว่าที่เคยคิดไว้

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

### 3. ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนเรียนและหลังเรียน

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

ตารางที่ 7.7 ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 7.7 (ต่อ)

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

ตารางที่ 7.7 (ต่อ)

ลำดับที่กลุ่มตัวอย่าง	ทัศนคติของผู้สูงอายุต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
	ก่อนเรียน	หลังเรียน
15	- กลัวเรียนรู้ไม่ได้ เพราะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ	- เรียนรู้ได้ เพราะสามารถใช้คำสั่งภาษาไทยได้
16	- กลัวเรียนรู้ไม่ได้ เพราะพิมพ์ดีดไม่เป็น	- เรียนรู้ได้ไม่ยากเท่าที่คิด ใช้วิธีพิมพ์ดีดได้ - มั่นใจมากขึ้น - ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้น
17	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก	- เรียนรู้ได้ไม่ยาก ทำให้ปัจจุบันผู้สูงอายุหันมาเรียนคอมพิวเตอร์มากขึ้น

### 3.1 ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุก่อนเรียน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 15 คนมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ โดยในจำนวนนี้มีเพียง 3 คน ที่รู้สึกว่าคุณสูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ไม่ยาก

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

นอกนั้นส่วนใหญ่พบว่า ก่อนเรียน ผู้สูงอายุมีทัศนคติว่า การเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเป็นการเรียนรู้ได้แบบมีเงื่อนไข ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง 5 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่ยากและซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่จะเรียนรู้ได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถแต่ละคน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ ถ้าเปิดใจ

กลุ่มตัวอย่าง 3 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ในระดับเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่าง 2 คน มีทัศนคติว่า ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ แต่ช้า

นอกจากนี้ยังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย จำนวน 2 คน ที่ยังมีความกังวลต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของตนเองว่า กลัวจะเรียนรู้ไม่ได้ด้วยเงื่อนไขที่แตกต่างกัน 2 ประการคือ การไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ และการพิมพ์ดีดไม่เป็น

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

“รู้ว่าคอมพิวเตอร์มีประโยชน์ แต่ไม่อยากเรียนเองเพราะคิดว่าถ้าพิมพ์ดีดไม่เป็นแล้วจะเป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน เลยมีแต่จะให้คนอื่นเรียน แต่มาตอนนี้เห็นคนแก่หลายคนเขาเรียนกันได้แล้วใจเราอยากขายของออนไลน์ ก็เลยลองมาดู” (คุณเพชฌัญญา, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้สูงอายุหลายคนยังมีความเข้าใจว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้จำเป็นต้องมีทักษะภาษาอังกฤษและการพิมพ์ดีด ซึ่งกลายมาเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคขวางกั้นการก้าวเข้ามาเรียนรู้และใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอยู่ในปัจจุบัน

### 3.2 ทักษะติดต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุหลังเรียน

ภายหลังจากที่เรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุแล้ว กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเชิงบวก คือมีทัศนคติว่าผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้ โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่ 15 คน ทัศนคติดังกล่าวไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพราะก่อนเรียนมีทัศนคติในเชิงบวกอยู่แล้วว่าผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้

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

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

อย่างไรก็ตามยังมีกลุ่มตัวอย่างส่วนน้อย 2 คน คือกลุ่มที่ก่อนเรียนมีความกังวลต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของตนเองว่าจะเรียนรู้ไม่ได้ แต่จากผลการวิจัยพบว่า หลังเรียนทัศนคติดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปว่าตนเองก็สามารถเรียนรู้ได้เช่นกัน แม้จะไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ และพิมพ์ดีดไม่เป็น เพราะคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถใช้คำสั่งภาษาไทยได้ และสามารถใช้คีย์บอร์ดด้วยวิธีจิ้มดีดได้

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

“หลักสูตรนี้มีส่วนช่วยอย่างมาก ทั้งสอนวิธีใช้คอมฯ และยังสอนวิธีพิมพ์ตัวอักษรด้วย คือเริ่มต้นเราไม่จำเป็นต้องพิมพ์ดีดแบบเร็วๆ ก็ได้ ก็จิ้มไปพร้อมๆ กับเพื่อนในห้อง” (คุณเผชิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง 8 คน หลังเรียนมีทัศนคติว่าการเรียนรู้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุยังเป็นการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข คือผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้ได้แต่สิ่งง่าย จึงต้องหมั่นฝึกฝนหรือใช้งานบ่อยๆ

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

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

“พอเรียนจบแล้วรู้สึกที่เราเองก็เรียนคอมพิวเตอร์ได้ ง่ายกว่าที่คิดไว้เยอะ ทำให้เรามั่นใจ และกล้าที่จะไปใช้คอมฯ ตามห้าง และอยากรู้เพิ่มขึ้นไปอีก” (คุณเผชิญ, สัมภาษณ์, 22 มีนาคม 2556)

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

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ทั้งก่อนและหลังเรียน สรุปได้ว่า

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

#### 4. ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อองค์ประกอบในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยผู้วิจัยได้แจกแจงทัศนคติตามประเด็นด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ได้ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 7.8 ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 7.8 (ต่อ)

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

## ตารางที่ 7.8 (ต่อ)

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



#### 4.1 ด้านผู้สอน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านผู้สอนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความต้องการผู้ช่วยสอนมาก เพื่อจะได้คอยช่วยเหลือระหว่างการเรียนรู้การสอนโดยทันทีที่พบปัญหา

โดยส่วนใหญ่ต้องการผู้สอนที่มีคุณสมบัติใจเย็น และอดทนต่อพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ มีความตั้งใจในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม มีใจรักการสอน และการบริการผู้สูงอายุด้วยความสนใจและเอาใจใส่

คุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะ และความพร้อมของผู้สอนคือ ผู้สอนควรมีความรู้ในเรื่องที่สอนเป็นอย่างดี มีความเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเป็นอย่างดี และควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการสอนให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบในชั้นเรียน มีทักษะและเตรียมการในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมทั้งมีการประเมินผู้เรียนระหว่างการเรียนรู้การสอน ด้วยการสังเกตพฤติกรรมผู้เรียนอยู่เสมอ

นอกจากนี้ยังต้องการให้ผู้สอนใช้กลยุทธ์การสอนที่หลากหลาย ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ ด้วยการให้กำลังใจผู้เรียนอยู่เสมอและสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอนระหว่างรุ่นวัย โดยเฉพาะการแสดงออกซึ่งความเคารพและให้เกียรติผู้เรียนซึ่งอายุมากกว่า

#### 4.2 ด้านเนื้อหา

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านเนื้อหาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง

โดยเห็นว่าการกำหนดเนื้อหาควรให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการสอน ซึ่งต้องคำนึงด้วยว่าผู้สูงอายุต้องการเวลาในการเรียนรู้เรื่องหนึ่งๆ มากกว่าผู้เรียนทั่วไป และลักษณะของเนื้อหาต้องไม่ยาก ไม่ซับซ้อน หรือลงรายละเอียดที่ไม่จำเป็นมากเกินไป มีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน สอดแทรกเทคนิคเพิ่มเติมเท่าที่จำเป็นและเป็นเทคนิคที่ง่าย เพราะผู้เรียนอาจเกิดความสับสนได้

#### 4.3 ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านวิธีการสอน พบว่าผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของขั้นตอนการนำเข้าสู่บทเรียน การตรวจสอบความรู้พื้นฐาน และการทบทวนเพื่อปรับความรู้พื้นฐานของผู้เรียนให้ใกล้เคียงกันก่อน

สำหรับวิธีการสอน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการการอธิบายให้เข้าใจรายละเอียด สาทิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับวิธีการสอนที่โครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างใช้

สำหรับกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้สูงอายุต้องการได้แก่ กลยุทธ์การนำเสนอสารให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ คือใช้ภาษาในการอธิบายที่เข้าใจง่าย อธิบายเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อช่วยในการลำดับความคิดความจำ และควรดำเนินการสอนไปอย่างช้าๆ กลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล คือผู้สูงอายุระบุว่ากรอธิบายจุดเริ่มต้น ความสำคัญ และที่มาที่ไปของเนื้อหา รวมทั้งอธิบายเหตุผลในการปฏิบัติให้ผู้เรียนเข้าใจมีความสำคัญมาก ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าสืบเนื่องมาจากคุณลักษณะเฉพาะของผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับความ เป็นเหตุเป็นผลและการทำงานที่มีระบบ

#### 4.4 ด้านผู้เรียน

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างมีต่อองค์ประกอบด้านผู้เรียนข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ ในด้านคุณลักษณะของผู้เรียน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่า ส่วนใหญ่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง มีความกล้าใช้คอมพิวเตอร์ ไม่กลัว กล้าสอบถามในเรื่องสงสัย โดยเฉพาะกับผู้ช่วยสอน

ด้านความสัมพันธ์ของผู้เรียน ผู้สูงอายุระบุว่า ส่วนใหญ่มีความพยายามสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันเป็นอย่างดี เช่น การพูดคุย แสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องต่างๆ และช่วยเหลือกันเท่าที่จะทำได้

ด้านความรู้พื้นฐาน ผู้สูงอายุเห็นว่าความรู้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพอสมควร และผู้สูงอายุพบว่าผู้เรียนในชั้นเรียนมักมีความรู้พื้นฐานไม่เท่ากัน หรือช่วงอายุที่ต่างกัน ความว่องไวต่างกัน ทำให้เรียนรู้ได้ไม่เท่ากัน

## บทที่ 8

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

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

1. โครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ครั้งที่ 1/2556 จัดโดยความร่วมมือของ บริษัท พีดับบลิวดี มัลติมีเดีย จำกัด และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 30-31 มกราคม 2556
2. โครงการอบรมการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ รุ่นที่ 1 จัดโดยคณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ศูนย์เทเวศร์) การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 2-3 กุมภาพันธ์ 2556
3. โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ หรือโครงการสูงวัย-ไซเบอร์ รุ่นที่ 2 จัดโดยสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การอบรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 20-22 มีนาคม 2556

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการสอนของโครงการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 10 คน ประกอบกับการเข้าไปสังเกตการณ์ในสถานที่จริง (Direct Observation) และการวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน (Textual analysis)

ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมแต่ละโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 17 คน

## สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

1. สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 สามารถสรุปด้วยตารางเพื่อความชัดเจนดังนี้

ตารางที่ 8.1 สรุปสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556

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

ตารางที่ 8.1 (ต่อ)

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

## ตารางที่ 8.1 (ต่อ)

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

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

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

เป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ

1) เป้าหมายระดับเบื้องต้น คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นสำคัญ มีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายหลักคือ ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยมีหลักสูตรระดับเบื้องต้นรองรับ

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

3) เป้าหมายระดับสูง คือ เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และพัฒนาต่อเนื่องไปจนสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับสูงขึ้นไปอย่างหลากหลายตามความสนใจเฉพาะบุคคล มีกลุ่มผู้เรียนเป้าหมายตั้งแต่ผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน ผู้สูงอายุที่เคยใช้มาบ้างแล้ว ไปจนถึงผู้สูงอายุที่ต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในขั้นสูงขึ้นไป โดยมีหลักสูตรที่หลากหลายรองรับ

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

สถานที่ที่ใช้ในการจัดอบรมส่วนใหญ่จะใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดโครงการ หรือขอความร่วมมือใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น โดยไม่ใช่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่จัดขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายอื่นอยู่ก่อนแล้ว

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

การประชาสัมพันธ์โครงการอบรมฯ สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางใช้การขอความสนับสนุนลงข่าวประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นหลัก ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้ดีที่สุดในปัจจุบันประกอบกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆ ได้แก่ สื่อของหน่วยงาน สื่อออนไลน์ และการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

### **สรุปความสัมพันธ์ของสถานภาพด้านต่างๆ ได้ดังนี้**

ผู้วิจัยสามารถสรุปความสัมพันธ์ของสถานภาพด้านต่างๆ ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ได้ดังนี้

1) ความเป็นมาของโครงการที่มีแบบแผนแตกต่างกันจะส่งผลต่อความถี่ในการจัดอบรม คือ โครงการที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานจะมีความถี่ในการจัดอบรมมากกว่าโครงการที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน

2) ระดับของเป้าหมายในการจัดอบรมของโครงการจะส่งผลต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ของผู้เรียน และส่งผลต่อการกำหนดหลักสูตรที่จัดอบรม

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

4) วันที่จัดอบรมส่งผลต่อจำนวนผู้เรียนด้วย เพราะตามปกติโครงการระดับนี้ ผู้เรียนไม่สามารถเลือกได้ว่าจะเรียนวันธรรมดาหรือวันเสาร์-อาทิตย์ แต่ขึ้นอยู่กับความสะดวกของหน่วยงานที่จัดไม่ใช่ความสะดวกของผู้สูงอายุ เช่นถ้าจัดอบรมในวันธรรมดา ผู้สูงอายุที่ยังไม่เกษียณหรือทำธุรกิจส่วนตัวก็อาจไม่สะดวกเข้าร่วม

5) สถานที่เรียนในด้านความจุของห้องเรียนจะส่งผลต่อการกำหนดจำนวนผู้เรียนที่แต่ละโครงการเปิดรับ

6) ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนและระยะเวลาอบรมจะส่งผลต่อจำนวนผู้เรียน เพราะผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าระหว่างค่าลงทะเบียนกับจำนวนวันที่จัดอบรมด้วย

7) การประชาสัมพันธ์โครงการส่งผลต่อจำนวนผู้เรียนมากที่สุด เพราะจากผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ว่าโครงการที่มีการประชาสัมพันธ์โครงการด้วยวิธีที่หลากหลายและสามารถเข้าถึง



กลุ่มเป้าหมายได้ดีจะมีจำนวนผู้สูงอายุมาสมัครเรียนจำนวนมาก เช่น โครงการสูงวัยไซเบอร์ รุ่นที่ 2 ของมรภ.จันทระเกษม ขณะเดียวกันโครงการที่มีผู้สมัครน้อยกว่าจำนวนที่เปิดรับมาก ทางโครงการจะแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่หน้าหน่วยงานหรือลงข่าวในหนังสือพิมพ์ซ้ำ

## 2. องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

จากการวิจัยสามารถแสดงองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางได้ดังภาพที่ 8.1 และสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบพื้นฐาน 6 องค์ประกอบ และองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ อีก 3 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์ของการสอน

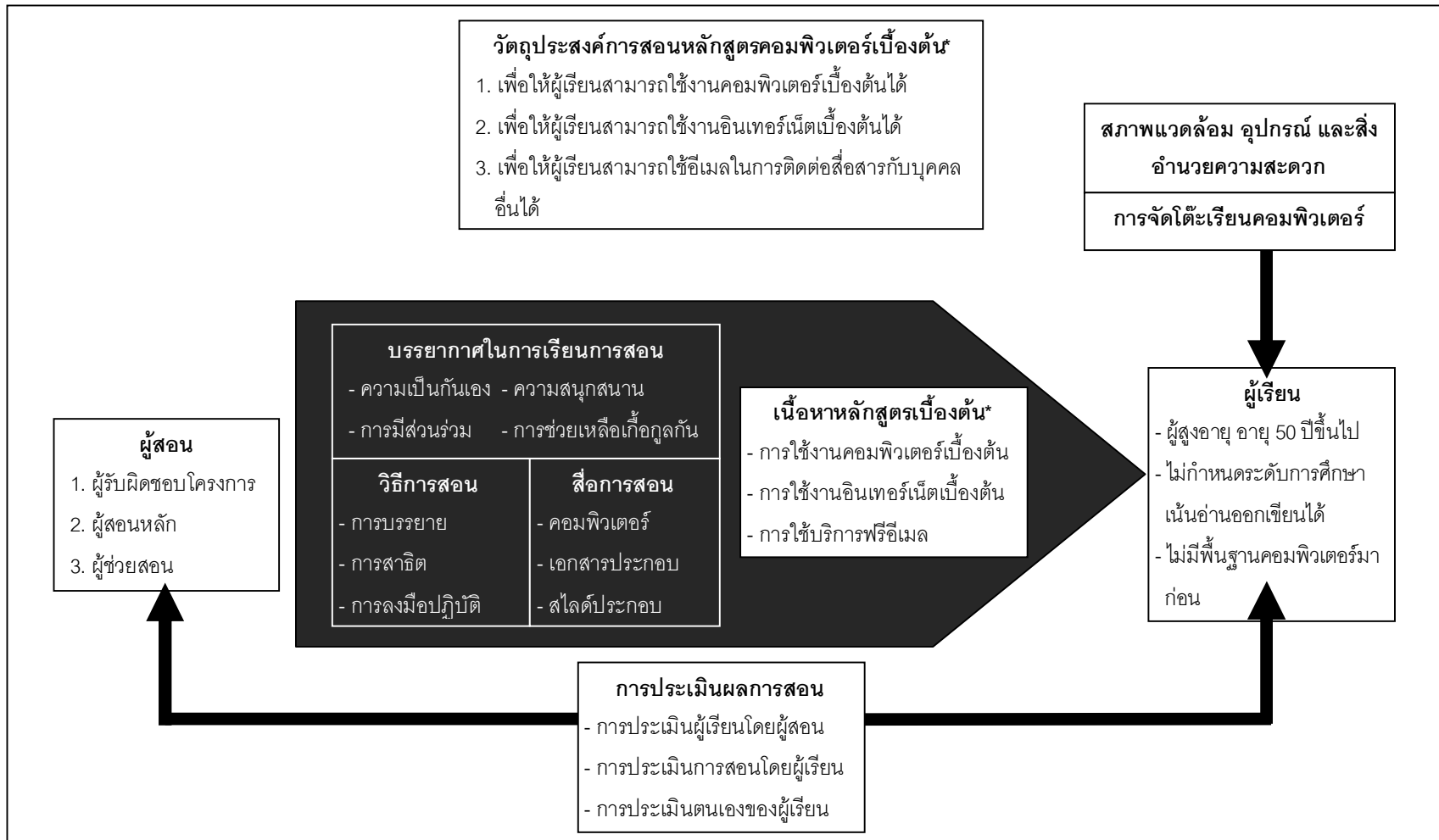
วัตถุประสงค์ของการสอนในหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุประกอบไปด้วย 1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ 2) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ 3) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ และวัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรการใช้เฟชบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ คือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานเฟชบุ๊กเบื้องต้นได้

### 2. ผู้สอน

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

โครงการอบรมส่วนใหญ่จะมีผู้รับผิดชอบโครงการ 1 คน และโครงการที่จัดโดยมหาวิทยาลัย จะมีผู้สอนหลักหลายคนแบ่งความรับผิดชอบสอนคนละครั้งวัน โดยผู้สอนหลักมาจากอาจารย์ของมหาวิทยาลัย ขณะที่บางโครงการมีผู้สอนหลักเพียง 1 คน มาจากการว่าจ้างมาจากภายนอกหน่วยงาน และรับผิดชอบสอนคนเดียวตลอดหลักสูตร

ตารางที่ 8.1 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง (\*หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น)



ส่วนจำนวนผู้ช่วยสอนของโครงการส่วนใหญ่ไม่มีความแน่นอน เพราะมีที่มาจากอาสาสมัคร โดยรวมแล้วโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมระดับกลางในปัจจุบันมีความพยายามเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนเพื่อลดสัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียน เพราะสัดส่วนยิ่งน้อยจะยิ่งดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

ผู้สอนส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการสอนคอมพิวเตอร์จากภาระงานประจำ แต่ผู้สอนส่วนใหญ่มักไม่มีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้สูงอายุโดยเฉพาะมาก่อน แต่ได้เริ่มสั่งสมประสบการณ์มาจากการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุตั้งแต่รุ่นแรกและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดอบรมจนถึงรุ่นปัจจุบัน

ผู้สอนทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่า ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยในระดับพื้นฐาน และผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้ แม้ว่าผู้สูงอายุจะมีลักษณะการเรียนรู้และข้อจำกัดแตกต่างจากคนวัยอื่นๆ

### 3. ผู้เรียน

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

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

ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุมีลักษณะทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา ที่แตกต่างจากผู้เรียนวัยอื่นๆ และแตกต่างกันไปในผู้สูงอายุแต่ละคน

ด้านร่างกาย ได้แก่ การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อและเอ็นมีความสามารถน้อยลง ร่างกายทนต่ออากาศเย็นหรือร้อนได้น้อย และรับอุณหภูมิได้ไม่เท่ากัน สายตาไม่ดี ความสามารถในการได้ยินลดลง และมีการปัสสาวะบ่อยครั้งกว่าวัยอื่นๆ

ด้านจิตใจหรืออารมณ์ ได้แก่ ผู้สูงอายุอดทนใจเย็น และมีความพยายามสูง บางท่านอาจยังมีความกลัว กังวลใจ และไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ต้องการการยอมรับและให้เกียรติจากคนรอบข้าง เกรงใจผู้สอนและผู้ช่วยสอนมาก และบางท่านยังกลัวความผิดพลาด

และด้านการเรียนรู้และความจำ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาเรียนจะมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มากกว่าผู้สูงอายุทั่วไป และมีความตั้งใจสูงมากกว่าผู้เรียนทั่วไป แต่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ช้ากว่าผู้เรียนทั่วไป มีปัญหาในการจดจำ เรียนรู้ในทฤษฎีที่ซับซ้อนและไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เดิมได้ยากกว่าผู้เรียนทั่วไป มีการตัดสินใจช้า เพราะระมัดระวังมาก และบางท่านยังขาดเมโนทัศน์ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

#### 4. เนื้อหา

เนื้อหาของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีลักษณะร่วมกันคือ

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

นอกจากนี้ยังพบลักษณะที่แตกต่างของเนื้อหาในแต่ละโครงการ ทั้งด้านรายละเอียดของเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหา และระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่อง

#### 5. วิธีการสอนและสื่อการสอน

วิธีการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จะใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองมากที่สุด

สื่อการสอนที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ได้แก่

1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความพร้อมสูงและมีคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

2) เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน เพื่อให้ผู้เรียนใช้ประกอบการเรียนการสอน และใช้ทบทวนความรู้ภายหลังจากที่เรียนไปแล้ว โดยส่วนใหญ่จัดทำโดยผู้สอนหลัก และใช้สไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมาจัดพิมพ์เป็นเอกสารประกอบของผู้เรียน ทำให้มีรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับในการเรียนการสอนที่สอดคล้องกัน

เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนที่มีความสอดคล้องกัน จะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามชั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก

## 6. การประเมินผลการสอน

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีการวางแผนและกำหนดวิธีการประเมินผลการสอนที่หลากหลาย พบการประเมินผล 3 รูปแบบคือ

1) การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการการสอบถามหน้าชั้นเรียน การพูดคุยเป็นรายบุคคล การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนการสอน การประเมินการปฏิบัติทั้งกระบวนการและผลงาน

2) การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ประเมินโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรมและองค์ประกอบอื่นๆ ในการเรียนการสอน

3) การประเมินตนเองของผู้เรียน พบเพียงบางโครงการเท่านั้น ประเมินโดยใช้แบบประเมินตนเองของผู้เรียน ก่อนและหลังเรียน

## 7. องค์ประกอบอื่นๆ ได้แก่

### 7.1 บรรยากาศในการเรียนการสอน

ผู้สอนควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความเป็นกันเอง ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความมีส่วนร่วมของผู้เรียน และความสนุกสนานเพลิดเพลิน

### 7.2 สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านที่ควรคำนึงถึงในการเตรียมสถานที่สำหรับจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ขนาดของห้องที่ไม่แออัด อุณหภูมิที่พอเหมาะ แสงสว่างเพียงพอและไม่มีแสง

รบกวนจากภายนอก โด๊สคอมพิวเตอร์และเก้าอี้อยู่ในสภาพดีนั่งสบาย ระยะและระดับของจอโปรเจ็คเตอร์เหมาะสม เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน โปรแกรมต่างๆ ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องสอดคล้องและครบถ้วนตามเนื้อหาที่กำหนด รวมทั้งต้องสามารถทำงานได้เป็นปกติ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องพร้อมต่อการใช้งานพร้อมกันหลายๆ เครื่อง และต้องรองรับกับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ

### 7.3 การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์

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

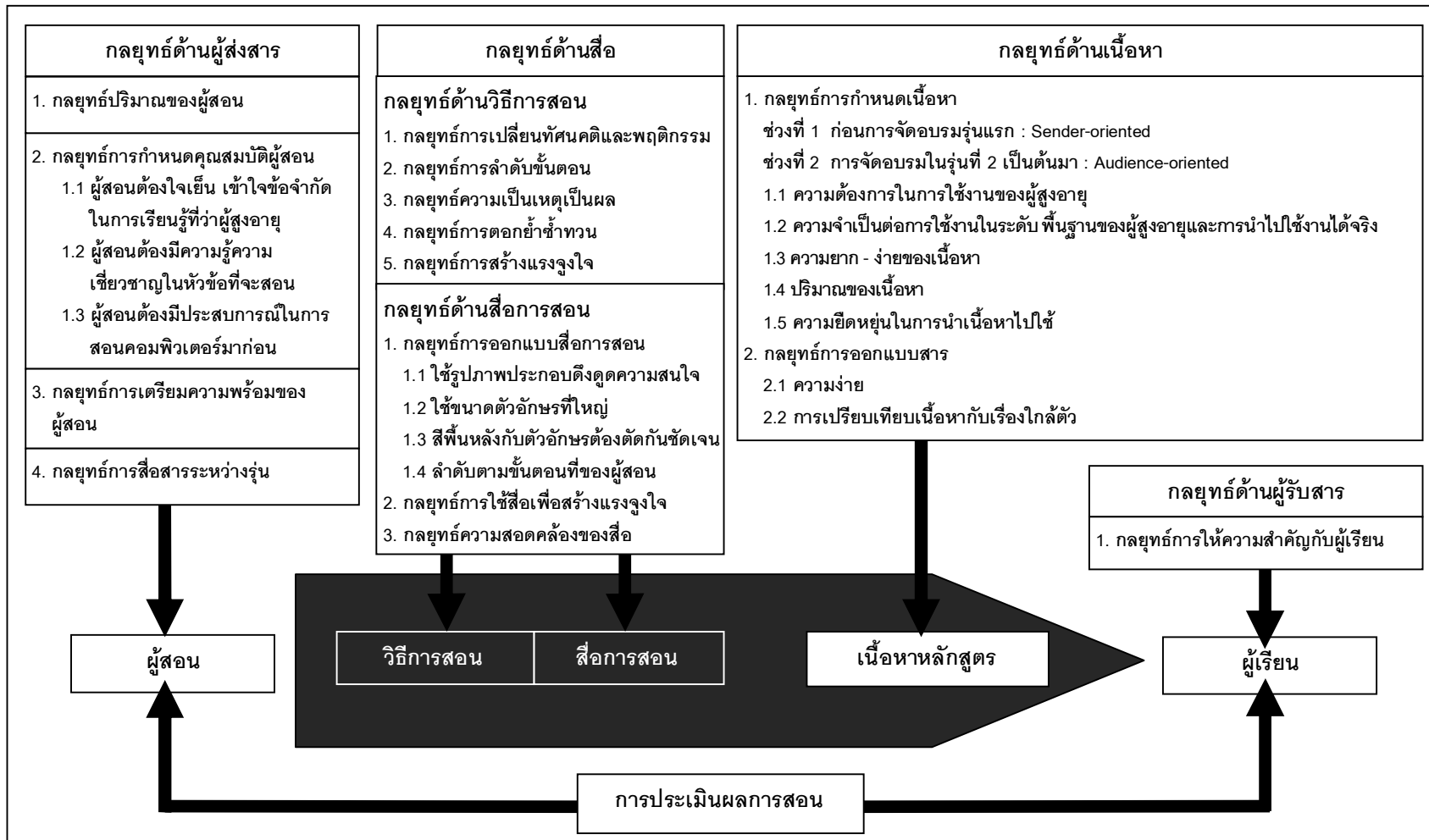
### 3. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

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

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

สามารถสรุปกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางจากผลการวิจัยได้ตามภาพที่ 8.2 ดังนี้

ตารางที่ 8.2 กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง



## **ส่วนที่ 2 การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

ในการวิจัยส่วนที่ 2 นี้เป็นการศึกษาถึงเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง เพื่อตอบคำถามปัญหาคำถามนำวิจัยข้อที่ 3 ของการวิจัยครั้งนี้

### **4. ทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

#### **4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เรียน**

##### **ลักษณะของผู้เรียน**

ผู้สูงอายุที่เข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์กับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง มีอายุระหว่าง 50 – 80 ปี เพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

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

##### **ประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้เรียน**

ผู้เรียนส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน ทั้งในหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและหลักสูตรเพชฌึกเบื้องต้น

ผู้เรียนที่เคยมีประสบการณ์และผู้เรียนที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน

ผู้เรียนที่เคยเรียนคอมพิวเตอร์จากหลักสูตรอื่นมาก่อนแล้วมีทั้งที่เรียนกับหลักสูตรสำหรับบุคคลทั่วไปและเรียนกับหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ



ในกลุ่มผู้เรียนที่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์มาก่อน บางคนที่ไม่เคยเรียนในหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ แต่ใช้การเรียนรู้ด้วยตัวเองหรือจากคนรอบข้าง แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จจึงต้องมาสมัครเรียนกับหลักสูตรที่เปิดสอนในปัจจุบัน

### **ช่องทางในการรับทราบข้อมูลโครงการ**

ผู้เรียนรับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด ในขณะที่ไม่พบผู้สูงอายุที่รับทราบข้อมูลการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์และการประชาสัมพันธ์โดยตรงจากผู้สอนเลย

### **มูลเหตุจูงใจในการเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์**

ผู้เรียนเกือบทั้งหมดมีมูลเหตุจูงใจในการมาเรียนเพื่อต้องการเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ

## **4.2 ทักษะคิดต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน**

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือหลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่ายากกว่าที่เคยคิดไว้

## **4.3 ทักษะคิดต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนเรียนและหลังเรียน**

ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้อยู่แล้ว

ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

#### 4.4 ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

**ด้านผู้สอน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ความต้องการผู้ช่วยสอนมาก และต้องการผู้สอนที่มีคุณสมบัติใจเย็น และอดทนต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมากที่สุด

**ด้านเนื้อหา** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง

**ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการวิธีการสอนด้วยการอธิบาย ให้เข้าใจรายละเอียด สาธิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง และส่วนใหญ่ต้องการสื่อการสอนที่มีความคมชัดและตัวอักษรขนาดใหญ่

**ด้านผู้เรียน** ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่าผู้เรียนมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง และมีความพยายามสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีประเด็นต่างๆ ที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับผลการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ในอดีตกว่า 10 ปีก่อนหน้านี้ มีหน่วยงานที่จัดอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเพียงแห่งเดียวคือ ชมรม OPY ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุกลุ่มที่ให้ความสนใจและสมัครเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในสมัยนั้นมีเพียงกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงเท่านั้น (ฉัฐวิภา ภาวะตะศิลาปิน, 2544; หม่อมหลวงศุภานิศา เกษมสันต์, 2546)

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

ให้ความสนใจกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมามากขึ้น ดังเช่นได้พบงานวิจัยของ พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์ (2553) ที่ศึกษาการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำกว่าผู้สูงอายุในชมรม OPY

ต่อเนื่องมาถึงงานวิจัยของผู้วิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่า เมื่อช่วงปีพ.ศ. 2554 เป็นต้นมาได้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์การมหาชน จัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นหลายโครงการ โดยเป็นโครงการที่ไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูกโดยไม่หวังผลกำไร ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเรียนรู้วิธีใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับรองลงมาในสังคม ซึ่งมีความแตกต่างไปจากสถาบันคอมพิวเตอร์เอกชนและชมรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ OPY ที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในอัตราที่ค่อนข้างสูง

ผู้วิจัยมีข้อค้นพบเกี่ยวกับสถานการณ์ของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ที่น่าสนใจ ดังนี้

### 1. หน่วยงานที่ให้บริการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุยังมีน้อย และมักพบความไม่เสถียรของการจัดอบรม

แม้ว่าปัจจุบันจะมีโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นจำนวนที่มากขึ้นกว่าในอดีต แต่หากเปรียบเทียบกับโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับคนในวัยอื่นๆ แล้ว นับว่ายังมีน้อยกว่ามาก และจากการวิจัยครั้งนี้ยังพบความไม่เสถียรของการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยเฉพาะในด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัดโครงการอบรมอีกด้วย

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

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

สรุปได้ว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางยังต้องพึ่งพาโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยต้องยอมรับในความไม่เสถียรของการจัดโครงการอบรมทั้งด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัด เพราะมีทางเลือกน้อย

แม้ว่าในปัจจุบันจะมีผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมตั้งแต่ระดับกลางลงมาเป็นจำนวนมากที่ยอมรับในอิทธิพลของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่าได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของคนทุกวัย รวมถึงผู้สูงอายุด้วย โดยเชื่อว่าผู้สูงอายุจะสามารถปรับตัวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงเริ่มมีผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งที่มีความต้องการและแสวงหาหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ที่จัดขึ้นเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่จากสถานภาพที่พบจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้นยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควรและยังไม่ได้มีการสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ การพัฒนาหลักสูตร และบุคลากรอย่างเพียงพอ

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

ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) อธิบายภาพความเป็นจริงไว้อย่างสอดคล้องกับข้อค้นพบของผู้วิจัยว่า นโยบายและโครงการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุได้มากนัก เพราะในความเป็นจริงแล้วปัญหาหลักของช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ใช่การเข้าถึงเทคโนโลยี แต่เป็น

เพราะผู้สูงอายุยังขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และขาดแรงจูงใจในการใช้มากกว่า ดังนั้นการออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะจึงเป็นเรื่องสำคัญและควรได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน

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

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

นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุยังอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เช่น โครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โครงการของสถาบันการศึกษา โครงการขององค์การมหาชน โดยขาดการบูรณาการและขยายความร่วมมือไปสู่กระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

## 2. การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นการถ่ายทอดทักษะการใช้เครื่องมือในการสื่อสารสำคัญที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนขอเป้าหมายและเนื้อหาหลักสูตรของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนและทัศนคติของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยค้นพบความสอดคล้องกันว่า คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่

- 1) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับปัจเจกบุคคล เช่น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและติดตามข่าวสารเพื่อให้ผู้สูงอายุทันโลกทันเหตุการณ์ การค้นหาข้อมูลเรื่องสุขภาพ ฯลฯ
- 2) เป็นเครื่องมือในการทำงาน สำหรับผู้สูงอายุระดับกลางที่ยังมีภาระการทำงานอยู่ เช่น การเพิ่มช่องทางในการขายสินค้าออนไลน์ การส่งอีเมลติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ฯลฯ
- 3) เป็นเครื่องมือในการลดช่องว่างและเชื่อมความสัมพันธ์กับบุตรหลาน เช่น การติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานที่อยู่ห่างไกลผ่านอีเมล เฟซบุ๊ก การสนทนาออนไลน์ หรือโปรแกรมสไกป์ (Skype) ที่กำลังได้รับความนิยม เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยกับบุตรหลานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้มากขึ้น
- 4) เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังมีความกระฉับกระเฉง (Active) และมีความทันสมัย สามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำกิจกรรมและสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างกลุ่มเพื่อนได้ เช่น การสร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และเชิญชวนร่วมกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางเฟซบุ๊ก การชักชวนเพื่อนเก่ามาเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยกัน ฯลฯ
- 5) เป็นเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลและช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society)

### 3. โครงการอบรมแต่ละแห่งมีการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ของผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน

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

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

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



จากผลการวิจัยวิเคราะห์ได้ว่า โครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษมมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักของโครงการอย่างชัดเจนคือ มุ่งเน้นอบรมคอมพิวเตอร์ให้กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อนเลยเป็นหลัก ปัจจุบันจึงมีการจัดอบรมเฉพาะหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นเพียงหลักสูตรเดียว ขณะที่โครงการอบรมของมท.พระนคร มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน โดยจัดหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้นรองรับ และเริ่มขยายมายังกลุ่มที่เคยใช้และมีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาบ้าง โดยจัดหลักสูตรเฟซบุ๊กเบื้องต้นรองรับ ซึ่งเพิ่งจัดในรุ่นแรกเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2556 ที่ผ่านมา ส่วนโครงการอบรมของ PWD และ TK Park นั้น มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไว้ทั้ง 3 กลุ่ม โดยมีหลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ขั้นสูงขึ้นไปรองรับอย่างหลากหลาย

ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า ทุกโครงการยังให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน สาเหตุเนื่องมาจากผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังมีปริมาณมากที่สุดในปัจจุบัน และด้วยข้อจำกัดของโครงการอบรมของมรภ.จันทระเกษม และมท.พระนครที่มีความถี่ในการจัดอบรมค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่สามารถจัดหลักสูตรอบรมที่หลากหลายได้เท่ากับโครงการของ PWD และ TK Park ผู้วิจัยเสนอแนะว่า ทางโครงการทั้ง 3 แห่งควรมีความร่วมมือในการส่งต่อผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจากหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแล้วไปอบรมในหลักสูตรอื่นๆ ขั้นที่สูงขึ้นจากโครงการของ PWD กับ TK Park ต่อไป ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุให้สูงขึ้นและหลากหลายขึ้นตามความสนใจของแต่ละคน รวมทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

#### 4. ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นเป้าหมายด้านความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเป้าหมายทางสังคม

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของเป้าหมายที่โครงการอบรมทั้ง 3 แห่งกำหนดไว้ และมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์ที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นเป้าหมายด้านความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเป้าหมายทางสังคม คือต้องการเรียนรู้เพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เป็นมากกว่าต้องการสร้างความสัมพันธ์และสร้างสังคมผู้สูงอายุ

รวมทั้งมูลเหตุจูงใจอื่นๆ ก็พบว่าเป็นไปเพื่อการไปทำงานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ ต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ ต้องการช่องทางใหม่ในการทำธุรกิจหรือการทำงาน และต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานหรือเพื่อนเก่า มากกว่าความต้องการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่และสร้างสังคมผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับสถานภาพทางการทำงาน ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานอยู่ โดยส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัวทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดย่อมและธุรกิจรายย่อย ซึ่งกลุ่มนี้ไม่มีกำหนดการเกษียณจากการทำงานจึงยังไม่ใช้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน ดังนั้นจึงมีเป้าหมายในการมาเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือเพิ่มช่องทางที่ทันสมัยในการขายสินค้า ประกอบกับลักษณะของผู้สูงอายุระดับกลางที่พบว่าให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการที่ต้องเสียค่าลงทะเบียนเรียนมากพอสมควร ดังนั้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนมากกว่าประเด็นอื่นๆ

ข้อค้นพบจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางดังกล่าวแตกต่างไปจากข้อค้นพบในงานวิจัยของ ฉวีสุธา ภัระระศิลป์ (2544) หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในชมรม OPPY มีเป้าหมายที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าผลสำเร็จในการเรียน

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

ผู้วิจัยเริ่มพบเห็นการสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางซึ่งอยู่ในระยะเริ่มต้นตามจำนวนรุ่นการอบรมของแต่ละหน่วยงาน โดยพบว่าผู้สูงอายุมีการสร้างความสัมพันธ์กันอย่าง



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

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

## 6. สื่อมวลชนเป็นช่องทางหลักในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัยทั้งในส่วนของการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการเกี่ยวกับการเลือกใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ไปยังผู้สูงอายุ และการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับช่องในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกันตามข้อสรุปที่ว่า หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นช่องหลักในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านสื่อออนไลน์ยังไม่ใช่ช่องทางที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้ สืบเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาโครงการอบรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่ยังขาดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมมารับข่าวสารของผู้สูงอายุในสังคมเมืองส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังคงมีความสอดคล้องกับในอดีต ย้อนไปในงานวิจัยของ เลิศหญิง หิรัญโร (2545) ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมมารับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และสื่อโทรทัศน์สูงกว่าสื่ออื่นๆ ในขณะที่การเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตพบในระดับน้อย ซึ่งผู้วิจัยระบุว่าสาเหตุจากผู้สูงอายุไทยในช่วงเวลานั้นยังขาดทักษะการใช้สื่อใหม่เป็นเอกคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจำนวนผู้สูงอายุไทยที่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามข้อมูลสถิติการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2548 - 2554 แต่จากงานวิจัยของ ชานนท์ วินิจชีวิต บุญญฤทธิ์ ศรีสุข และธิติกานต์ นุ่นเจริญ (2553) ก็ยังพบว่า สื่อโฆษณาดังกล่าวยังไม่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้น้อยมาก และการ

โฆษณาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับน้อยเป็นลำดับสุดท้ายจากสื่อประเภทอื่นๆ ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่า แม้เวลาจะผ่านมาถึง 10 ปี แต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุก็ยังชี้ให้เห็นว่า สื่อออนไลน์ยังไม่ใช่ช่องทางที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะสามารถเข้าถึงได้

### **องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ปัจจุบันมีการจัดแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดา เนื่องจากเป็นการจัดที่ง่ายไม่ซับซ้อนเหมาะสมแก่การสอนในชั้นเรียนปกติ ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนหน้าชั้นเรียน โดยจัดให้ผู้เรียนใช้คอมพิวเตอร์คนละ 1 เครื่อง ทั้งนี้รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนดังกล่าวมีความแตกต่างจากการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ในงานวิจัยของ ฉันทนา ไหมดมณี (2543) ที่ได้นำเสนอรูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ให้ผู้เรียนใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกัน 1 เครื่องต่อผู้เรียน 2 คน ในลักษณะโต๊ะครึ่งวงกลม ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่นในการเรียนแบบร่วมมือ ซึ่งมีงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนว่า การเรียนแบบร่วมมือ ด้วยการจัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกลุ่มเล็กๆ เพื่อสร้างบรรยากาศของการช่วยเหลือกัน การส่งเสริมประสบการณ์แห่งชัยชนะในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ไปพร้อมๆ กัน จะช่วยให้ผู้เรียนคอมพิวเตอร์เกิดการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จมากกว่า (Johnson et al, 1991, as cited in Cody et al, 1999)

ผู้วิจัยอภิปรายได้ว่า การจัดโต๊ะเรียนแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดานี้แม้จะไม่เอื้ออำนวยต่อการมีปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือในการเรียนของผู้สูงอายุ แต่อย่างไรก็ตามด้วยคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ง่าย ประกอบกับการมีผู้ช่วยสอนเป็นสื่อกลางและคอยกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน จึงทำให้ชั้นเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเป็นชั้นเรียนที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

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

## กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

หากพิจารณากระบวนการสื่อสาร นักการสื่อสารทราบดีว่า สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในกระบวนการสื่อสาร คือการที่จะสื่อความหมายอย่างไรให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นสาเหตุให้นักการสื่อสารต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุผลได้ตามวัตถุประสงค์

ในกระบวนการเรียนการสอนก็เช่นเดียวกัน ผู้สอนต้องคำนึงว่าจะสอนอย่างไรให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถูกต้องและประสบผลสำเร็จในการเรียนมากที่สุด โดยเฉพาะในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ ที่ผู้วิจัยพบว่า มีอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการในการที่ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าใจและเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทนี้ได้ ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนและนำกลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการสื่อสารมาใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้สูงอายุด้วยเช่นกัน

จากข้อค้นพบกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ผู้วิจัยสามารถอภิปรายเปรียบเทียบกับลักษณะเฉพาะของหลักสูตรของชมรม OPY Club จากหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) และงานวิจัยต่างประเทศอื่นๆ ได้ดังนี้

### กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสารหรือผู้สอน

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

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

กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างรุ่น ผู้วิจัยพบขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ระหว่างผู้สอนที่อายุน้อยกว่ากับผู้เรียนในวัยสูงอายุ ดังนี้

- 1) ผู้สอนต้องให้การยอมรับผู้เรียนซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิสูงกว่า ไม่ควรถือตัวว่าเป็นครู ผู้สอนควรแสดงออกถึงการให้เกียรติผู้เรียน และใช้แบบแผนของการใช้คำแทนตัวกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม รวมทั้งในการมอบหมายงานหรือต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติสิ่งใด ผู้สอนจะไม่ใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงการออกคำสั่งกับผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ
- 2) ผู้สอนเริ่มต้นด้วยการเป็นฝ่ายกล่าวสวัสดิ์ผู้เรียนและแนะนำตัวกับผู้เรียนก่อน
- 3) ผู้สอนจะประเมินผลงานและการปฏิบัติของผู้เรียนด้วยการเสริมแรงสนับสนุนให้ผู้เรียนมีกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติ

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

### กลยุทธ์ด้านสื่อ

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

สำหรับการยุทธ์ด้านสื่อการสอนนั้น เนื่องจากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ไม่ได้มีการศึกษาไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมและได้ข้อค้นพบ กลยุทธ์ด้านการออกแบบ

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

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

### กลยุทธ์ด้านเนื้อหา

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

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

### กลยุทธ์ด้านผู้เรียน

กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนนั้น แม้ในงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) จะไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน แต่จากภาพรวมทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักสูตรของชมรม OPY ก็มีการใช้กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนกับทุกองค์ประกอบเช่นกัน

## ทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

จากข้อค้นพบจากงานวิจัยที่ว่าทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมทั้งทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และมีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติทั้ง 2 ด้านจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

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

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



สำหรับผลการวิจัยที่พบว่าทัศนคติที่ผู้สูงอายุมีทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในด้านต่างๆ นั้นมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบและกลยุทธ์การสื่อสารที่ผู้วิจัยค้นพบจากการวิจัยในส่วนที่ 1 ทุกประการ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่จะจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้รับผิดชอบโครงการและทีมผู้สอนจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงทั้งสถานภาพของโครงการ องค์ประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารในการสอน ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารายละเอียดและองค์ประกอบของทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันและส่งผลถึงความสำเร็จในการจัดการอบรมและผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

2.2 กระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพื่อสนับสนุนโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุทั้งโครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเอง รวมไปถึงโครงการของสถาบันการศึกษาที่จัดบริการวิชาการแก่ผู้สูงอายุด้วย การพัฒนาหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับแบบแผนการเรียนรู้และมีเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ รวมไปถึงการพัฒนาสื่อสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบการนำเสนอ เนื้อหา ข้อมูลข่าวสารและบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดย่อม (SME) และผู้ประกอบการรายย่อย ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่เป็นผู้สูงอายุได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการลดต้นทุนด้านแรงงานและเพิ่มช่องทางในการขายสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งจากงานวิจัยนี้ได้พบข้อมูลความพยายามใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้อย่างชัดเจน

### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลพฤติกรรมกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุภายหลังจากการเข้าอบรมคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้น เพื่อที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการเรียนการสอน รวมทั้งทัศนคติและพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่าเป็นอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาถึงความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ตามการใช้งานของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กมลเนตร อยู่คงพันธ์. การรับรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมการตัดสินใจเกี่ยวกับบัตรเครดิต บัตรเครดิต และบัตรเอทีเอ็มของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา แก้วเทพ, นันทกา สุธรรมประเสริฐ และเอกธิดา เสริมทอง. (2554). ผู้คนที่หลากหลายในการสื่อสาร : เด็ก สตรี และผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง, คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2553). แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 (พ.ศ.2552). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพปัญญาณิสย์.

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. (2550). พม. ผสาน 5 องค์กรหลัก จัดงาน "วันผู้สูงอายุสากล 2550". วันที่เข้าถึงข้อมูล 2 มิถุนายน 2555, แหล่งที่มา [http://www2.m-society.go.th/news\\_detail.php?newsid=1463](http://www2.m-society.go.th/news_detail.php?newsid=1463)

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง. (2553). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เทพปัญญาณิสย์.

การศึกษาตลอดชีวิต. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา <http://dnfe5.nfe.go.th/ilp/liciti/longlife.html>

กัจจกร หลุยยะพงศ์. (2553). การสื่อสารกับวาทกรรมอัตลักษณ์ผู้สูงอายุในสังคมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา สุรสนธิ. (2548). ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

กิตติยาภรณ์ นีรัณยชาติ. (2536). สภาพ ปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2535-2536.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสัตตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุลภรณ์ เทพพัตรา. (2548). ความรู้ ทักษะคิด และความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม.

- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2548). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2547*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- คณะทำงานสุขภาพคนไทย. (2555). *ครอบครัวและการเกื้อหนุนทางสังคม*. ใน *ขึ้นฤทัย กาญจนะจิตรา (บรรณาธิการ), รายงานสุขภาพคนไทย 2555 (หน้า 24-25)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทนา จิรกาญจน์ไพศาล. (2545). *ความพึงพอใจในการเข้าฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ศึกษากรณีผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จันทนา ทองประยูร. (2552). *สื่ออินเทอร์เน็ตกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ*. ใน *เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.ictforall.org>
- จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร. (2546). *การสื่อสารกับงานสารสนเทศ*. ใน *พรสิทธิ์ พัฒนานุรักษ์ (บรรณาธิการ), เอกสารการสอนชุดวิชา การสื่อสาร (หน้า 10)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัฐฐา ภาวะตะศิลาปิน. (2544). *การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิดก่อนยุคคอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา โหมดมณี. (2543). *การนำเสนอการออกแบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนแบบร่วมมือ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์. (2555). *11 ตัวชี้วัด ประชากรไทยกับสุขภาพ*. ใน *ขึ้นฤทัย กาญจนะจิตรา (บรรณาธิการ), รายงานสุขภาพคนไทย 2555 (หน้า 8-9)*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชมรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อผู้สูงอายุ. (2555). *ประวัติชมรม*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 23 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.happyoppy.com/index.php?lay=show&ac=article&id=450433>

- ชัชวรินทร์ สันนิเดช. (2546). *พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และ ประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร คอมพิวเตอร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2525). *เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพครู*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชานนท์ วินิจชีวิต, บุญญฤทธิ ศรีสุข และ ธิดิกานต์ นุ่นเจริญ. (2553). *การสื่อสารทางการตลาด แบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมแคลเซียมของประชากรอายุ 50 ปีขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุภานีย์ ธรรมเมธา. (2540). *แนวทางการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 ธันวาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.kroobannok.com/142>
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2555). *กำลังแรงงานและมีทิศทางเศรษฐกิจ*. ใน *ขึ้นฤทัย กาญจนะจิตรา (บรรณาธิการ), รายงานสุขภาพคนไทย 2555 (หน้า 22-23)*. นครปฐม: สถาบันวิจัย ประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทรงธรรม ธีระกุล. (2548). *การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร*. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 18(1), 51 – 61.
- ทฤษฎีการสื่อสารและการเรียนการสอน*. ม.ป.ป. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา [http://www.baanjomyut.com/library/communication\\_theory/03.html](http://www.baanjomyut.com/library/communication_theory/03.html)
- ทศพนธ์ นรทัศน์. (2552ก). *ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล...ความจริงที่รัฐต้องตระหนัก*. วันที่เข้าถึง ข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.thaingo.org/writer/view.php?id=1451>
- ทศพนธ์ นรทัศน์. (2552ข). *คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ*. วันที่ เข้าถึงข้อมูล 8 มกราคม 2555, แหล่งที่มา [http://www.mict.go.th/ewt\\_news.php?nid=1186&filename=inde](http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=1186&filename=inde)
- ทิพย์สุดา ถาวรามร. (2554). *ไทยพร้อมรับมือสังคมผู้สูงอายุ ?*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 2 มิถุนายน 2555, แหล่งที่มา [http://www.sec.or.th/infocenter/th/pub/article/sectalk/talk\\_241154.pdf](http://www.sec.or.th/infocenter/th/pub/article/sectalk/talk_241154.pdf)

- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปณิธาน วัฒนพานิชกิจ. (2548). *ความต้องการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน และคณะ. (2546). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์. (2549). ประชากรไทยในอนาคต. ใน กฤตยา อาชวนิจกุล และวรชัย ทองไทย (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2549: ภาวะการตาย ...ภาพสะท้อนความมั่นคงของประชากร* (หน้า 16-20). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์. (2555). การเจ็บป่วยและการตาย. ใน ชื่นฤทัย กาญจนะจิตรา (บรรณาธิการ), *รายงานสุขภาพคนไทย 2555* (หน้า 14-15). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล. (2555). *เกิดน้อย อายุยืน ...แล้วเราจะเฮอย่างไรกันดี*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.popterms.mahidol.ac.th/newsletter/showarticle.php?articleid=319>
- ปิยมาศ กังวานกิจไพศาล. (2550). *การเลี้ยงชีพ: พิธีกรรมแห่งการสื่อสารความหมาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรเทพ มนตร์วัชรินทร์. (2547). *การสำรวจคุณภาพชีวิต และความต้องการด้านการศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (ม.ป.ป). *ผู้สูงอายุ (Older person)*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 10 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://haamor.com/th/ผู้สูงอายุ/>
- พิศุทธิภา เมธิกุล. (2554). *ประสบการณ์การสูงวัยอย่างประสบความสำเร็จของผู้สูงอายุไทยที่มีสุขภาพทางจิตสูง: การวิจัยเชิงคุณภาพแบบที่ผู้วิจัยเห็นชอบร่วมกัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิชญพงษ์ จิระโกคานนท์. (2553). *ความคิดเห็นและความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียนคอมพิวเตอร์กรณีศึกษาสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาทิพย์ ตรีสกุล. (2554). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- มนสิการ กาญจนะจิตรา, สุภรต์ จรัสสิทธิ และชัชฎาภรณ์ กาญจนะจิตรา. (2555). เกษียณเมื่อไหร่ให้ใครกำหนด?. ใน กุลภา วจนสาระ และกฤตยา อาชวนิจกุล (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2555* (หน้า 341-357). นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มีเดียมอนิเตอร์. (2555). *วัยรุ่นกับสื่อ : ภาพสะท้อนผู้ใหญ่ในอนาคต*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.mediamonitor.in.th/main/news/2011-07-05-06-20-17/525-2012-02-15-10-33-49.html>
- เมื่อ...ฝันที่ละบรรทัด...เป็นจริง. (2555, 23 มกราคม). วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.posttoday.com>
- ยีน ภู่วรรณ. (2531). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับไมโครคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). *การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราจิต แสงชูโต. (2552). *โลกออนไลน์ ปัจจัยที่ 5 ของคนรุ่นใหม่*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.thairath.co.th/content/life/8671>
- รีวิตรายการทันโลกทันธรรม ตอนช่องว่างระหว่างวัย. (2553). วันที่เข้าถึงข้อมูล 25 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.dmc.tv>
- ลัดดา สุขปรีดี. (2546). *การสื่อสารทางการเรียนการสอน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 15(1), 11-20.*
- ลำพอง บุญช่วย. (2530). *การสอนเชิงระบบ*. ปทุมธานี: วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์.
- เลิศหญิง หิรัญโร. (2545). *รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการโฆษณา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรชัย ทองไทย. (2549). อายุเริ่มต้นของผู้สูงอายุไทย. รายงานการประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ ปี 2549. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา [http://www.thaipopulation.org/Stable/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=71&Itemid=59](http://www.thaipopulation.org/Stable/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=71&Itemid=59)
- วัทนา จันทร์โอกุล. (2552). ความต้องการการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนเมืองในสังคมยุคแห่งการเรียนรู้. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.ictforall.org>
- วิบูลย์ จง. (2550). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow. วันที่เข้าถึงข้อมูล 15 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>
- วิพรรณ ประจวบเหมาะ และศิริวรรณ ศิริบุญ. (2553). ประชากรผู้สูงอายุ. ใน สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์ (บรรณาธิการ), สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2553 (หน้า 8-27). กรุงเทพมหานคร: ที่คิว พี.
- วิไลวรรณ ทองเจริญ. (2545). การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ สรีรวิทยา จิตสังคม และจิตวิญญาณในผู้สูงอายุ. ใน จันทนา รัตนฤทธิชัย และวิไลวรรณ ทองเจริญ (บรรณาธิการ), หลักการพยาบาลผู้สูงอายุ (หน้า 51-74). กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริวรรณ อนันต์โท. (2552). ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.ictforall.org>
- ศุภนิศา เกษมสันต์, หม่อมหลวง. (2546). บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPPY Club. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สอนสุนันทา.
- สายสวาท เกตราสุวรรณ. (2542). ความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาประชากรศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล.



- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2553). 13 เมษายน วันผู้สูงอายุแห่งชาติ. วันที่เข้าถึงข้อมูล 10 ตุลาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.thaihealth.or.th/healthcontent/article/15032>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). *กรอบยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ*. กรุงเทพมหานคร: บางกอกบลิ๊อค.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). *รายงานวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการพัฒนาประเทศ*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 2 มิถุนายน 2555, แหล่งที่มา <http://www2.narathiwat.go.th/narathiwat/book001.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). *รายงานการวิจัยการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาการศึกษาไทยกับนานาชาติ : นวัตกรรมด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อยกระดับการศึกษาของแรงงานไทย*. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). *รายงานผลล่งหน้าสำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ. 2553*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 2 มิถุนายน 2555, แหล่งที่มา [http://service.nso.go.th/nso/nso\\_center/project/search\\_center/23project-th.htm](http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). *ผลสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2548 - 2554*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 กันยายน 2555, แหล่งที่มา [http://service.nso.go.th/nso/nso\\_center/project/search\\_center/23project-th.htm](http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm)
- สุพัตรา คชาทอง. (2545). *การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาสมาชิกกลุ่ม OPPIY Club*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา สุภาพ. (2540). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สุมาลี สังข์ศรี. (2540). *การศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้สูงอายุ โดยประยุกต์ใช้วิธีการศึกษาทางไกล*. กรุงเทพมหานคร: 9119 เทคนิคพรินติ้ง.
- สุรกุล เจนอบรม. (2534). *วิทยาการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). *วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย*. กรุงเทพมหานคร: นิซินแอดเวอร์ไทซิงกรุ๊ป.

- หทัยรัตน์ บุญเสมอ. (2541). การเปรียบเทียบแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุদিনแดง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกกระบวนโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรชยา สีสุวรรณ. (2543). การเปิดรับ การจดจำ และทัศนคติของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่มีต่อสื่อโฆษณาทางรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรวรรณ ศิริสวัสดิ์. (2543). การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นชุมชนเข้มแข็งของชมรมผู้สูงอายุจังหวัด น่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษาและสื่อสารการแสดง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอำไพ บุรานนท์. (2554). แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามความต้องการของผู้สูงอายุ ศูนย์บริการผู้สูงอายุদিনแดง สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกกระบวน มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา เอ็นซ์. (2552). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2550. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงอายุที่ยังเข้าไม่ถึง คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2555, แหล่งที่มา <http://www.ictforall.org>
- อานนท์ สายคำฟู. (2553). การจัดการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์ที่ประสบผลสำเร็จ. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 ธันวาคม 2555, แหล่งที่มา <http://www.gotoknow.org/posts/416891>
- อาภรณ์ใจเที่ยง. (2550). หลักการสอน. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์. (2551). จิตวิทยาผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทาลัยรามคำแหง.
- เอกพล จันท์สถิตพร. (2551). การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

**ภาษาอังกฤษ**

- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication : an introduction to theory and practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bettman, J.R. (1979). Memory factors in consumer choice: A review. *Journal of Marketing*, 43(2), 37-53.
- Birren, James. E. (1997). *Handbook of the Psychology of Aging*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Cody, M. J., Dunn D., Hoppin S., & Wendt P. (1999). Silver surfers: training and evaluating internet use among older adult learners. *Communication Education*, 48(4), 270-286.
- Gagliardi C., Mazzarini G., Papa R., Giuli C., & Marcellini F. (2007). Designing a learning program to link old and disabled people to computers. *Educational Gerontology*, 34(1), 15-29.
- Mottet T. P., Richmond V. P., & McCroskey J. C. (2006). *Handbook of instructional communication: rhetorical and relational perspectives*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Solomon, M. R. (2011). *Consumer behavior: buying, having, and being* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- UNFPA Thailand. (2006). *Population ageing in Thailand: prognosis and policy response*. Retrieved June 2, 2012, from [http://thailand.unfpa.org/documents/thai\\_ageing\\_englishversion.pdf](http://thailand.unfpa.org/documents/thai_ageing_englishversion.pdf)[2012,]
- Wells, W. D. & Prensky, D. (1996). *Consumer behavior*. New York: John Wiley & Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ชุดที่ 1

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยประเด็นคำถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของโครงการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ จำนวน 12 ข้อ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อโครงการที่รับผิดชอบ.....
2. ชื่อ-นามสกุล..... อายุ.....ปี เพศ.....
3. การศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน).....
4. การทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน).....
5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ.....  
.....
6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ.....  
.....
7. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการ.....  
.....

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการ

1. ที่มาและวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการคืออะไร
2. กลุ่มเป้าหมายของโครงการคือใคร
3. แนวทางการสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์โครงการไปยังกลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างไรบ้าง (ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์)

### ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. เป้าหมายหลักของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่ท่านกำหนดไว้คืออะไร
2. ท่านกำหนดองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ด้านผู้สอน ไว้อย่างไรบ้าง (คุณสมบัติ ความรู้พื้นฐาน จำนวนผู้สอนต่อครั้ง ความจำเป็นในการมีผู้สอนหลักและผู้ช่วยสอน)
3. ท่านกำหนดองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ด้านเนื้อหา ไว้อย่างไรบ้าง (ประเภทเนื้อหา หัวข้อเรื่องที่สอน จำนวนเนื้อหา)
4. ท่านกำหนดองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน ไว้อย่างไรบ้าง (วิธีการสอน เช่น การบรรยาย การสาธิต การลงมือปฏิบัติจริง ฯลฯ สื่อการสอน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เอกสารประกอบการสอน สไลด์ประกอบการสอน ฯลฯ)
5. ท่านกำหนดองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ด้านผู้เรียน ไว้อย่างไรบ้าง (คุณสมบัติ ความรู้พื้นฐาน จำนวนผู้เรียนต่อครั้ง)
6. นอกจากองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ท่านกำหนดให้มีองค์ประกอบด้านอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร
7. ท่านกำหนดให้มีการประเมินผลของการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง (ใบประเมินผล การพูดคุยสอบถาม ปฏิกริยาตอบกลับของผู้เรียน)
8. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาหรือบุคคลทั่วไป ท่านพบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
  - 8.1 ประเด็นที่เหมือนกัน
  - 8.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

#### ส่วนที่ 4 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ

1. ก่อนการจัดโครงการ ท่านได้มีการศึกษาการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุจากโครงการสอนของหน่วยงานอื่นๆ หรือจากงานวิจัยต่างๆ หรือไม่ อย่างไร
2. ก่อนการจัดโครงการ ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร
3. ขั้นตอนการเตรียมการอบรม ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับผู้สอนและผู้ช่วยสอนอย่างไร (กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร)
5. ก่อนการสอนจริง ท่านได้มีการจัดอบรมหรือเตรียมความพร้อมให้กับผู้สอนหรือไม่ อย่างไร และในเรื่องใดบ้าง (กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร)
6. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับผู้เรียนอย่างไร (กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร)
7. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร (กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร)
8. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับเนื้อหาอย่างไร (กลยุทธ์ด้านสาร)
9. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับวิธีการสอนและสื่อการสอนอย่างไร (กลยุทธ์ด้านสื่อ)
10. ท่านมีการวางแผนแนวทางการออกแบบเอกสารประกอบการสอนให้มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
11. ท่านได้มีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในสอนอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร
12. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในขั้นตอนการวางแผนและกำหนดแนวทางการสอนของโครงการมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร



ภาคผนวก ข

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ชุดที่ 2

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สอนหลักของโครงการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง โดยประเด็นคำถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของโครงการ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ จำนวน 10 ข้อ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อโครงการที่ท่านเป็นผู้สอน.....
2. ชื่อ-นามสกุล..... อายุ.....ปี เพศ.....
3. การศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน).....
4. การทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน).....
5. ประสบการณ์เกี่ยวกับการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ.....  
.....
6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ.....  
.....
7. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการ.....  
.....

### ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ

1. ท่านเป็นผู้สอนเนื้อหาเรื่องใด และมีระยะเวลาในการสอนเท่าไร
2. วัตถุประสงค์ของการสอนเนื้อหาดังกล่าวคืออะไร
3. เนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ อะไรบ้าง

4. จากเนื้อหาที่สอน ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะพื้นฐานด้านใดมาก่อนหรือไม่ อย่างไร
5. ในฐานะผู้สอนหลัก ท่านมีบทบาทหน้าที่ในกระบวนการเรียนการสอนอย่างไร
6. ในความคิดเห็นของท่าน ผู้ช่วยสอนมีความจำเป็นในกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
7. ท่านมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างไรบ้าง
8. วิธีการสอนและสื่อการสอนที่ท่านใช้มีอะไรบ้าง
9. นอกจากองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอน และสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ยังมีองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
10. ท่านมีการประเมินผลการสอนอย่างไรบ้าง และนำผลการประเมินมาใช้ได้อย่างไร
11. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาหรือบุคคลทั่วไป ท่านพบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
  - 11.1 ประเด็นที่เหมือนกัน
  - 11.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

### **ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ**

1. ก่อนการสอน ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร
2. ขั้นตอนการเตรียมการสอน ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหาที่ท่านสอน และด้านทักษะการสอนผู้สูงอายุอย่างไร
4. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร
5. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับเนื้อหาอย่างไร (การเลือกเนื้อหา กำหนดขอบเขตและปริมาณเนื้อหา ระยะเวลาในการสอน และเรียงลำดับเนื้อหาในการสอน)

6. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิคเฉพาะสำหรับวิธีการสอนและคัดเลือกสื่อการสอนที่ใช้ในการสอนอย่างไร
7. เอกสารประกอบการสอนที่ใช้สอนในโครงการมีการออกแบบให้มีลักษณะเฉพาะเพื่อให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
8. ท่านได้มีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในสอนอื่นๆ อีกหรือไม่ อย่างไร
9. ความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยเป็นอุปสรรคในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร และท่านมีรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารกับผู้สูงอายุอย่างไร
10. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการสอนมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

ภาคผนวก ค

### แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ชุดที่ 3

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้ช่วยสอนของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง“กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” โดยประเด็นคำถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุของโครงการ จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ จำนวน 7 ข้อ

#### **ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ โทรศัพท์มือถือ.....

1. ชื่อ-นามสกุล..... อายุ.....ปี เพศ.....
2. กำลังศึกษา (ระดับ/สาขาวิชา/สถาบัน).....  
หรือการทำงาน (ตำแหน่ง/หน่วยงาน).....
3. ประสบการณ์เกี่ยวกับการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ.....  
.....
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ.....  
.....
5. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในโครงการ.....  
.....

#### **ส่วนที่ 2** องค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ

1. ท่านเป็นผู้ช่วยสอนเนื้อหาเรื่องใด และมีระยะเวลาในการสอนเท่าไร
2. ท่านทราบถึงจุดประสงค์ของการสอนเนื้อหาดังกล่าวหรือไม่ และจุดประสงค์คืออะไร
3. เนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อหลักๆ อะไรบ้าง
4. จากเนื้อหาที่ท่านช่วยสอน ท่านคิดว่าผู้เรียนจำเป็นต้องมีความรู้หรือทักษะพื้นฐานด้านใดมาก่อนหรือไม่ อย่างไร

5. ในฐานะผู้ช่วยสอน ท่านมีบทบาทหน้าที่ในกระบวนการเรียนการสอนอย่างไร
6. ในความคิดเห็นของท่าน ผู้ช่วยสอนมีความจำเป็นในกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไร
7. วิธีการสอนและสื่อการสอนที่ท่านใช้มีอะไรบ้าง
8. นอกจากองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนด้านผู้สอน ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการสอน และสื่อการสอน และด้านผู้เรียน ยังมีองค์ประกอบด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุอีกหรือไม่ อย่างไร
9. ท่านมีการประเมินผลการช่วยสอนของท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง (เช่น ใ้ประเมินผล การพูดคุย สอบถาม ปฏิกริยาตอบกลับของผู้เรียน)
10. เมื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการที่กล่าวมาทั้งหมด กับองค์ประกอบของกระบวนการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับนักศึกษาหรือบุคคลทั่วไป ท่านพบว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
  - 10.1 ประเด็นที่เหมือนกัน
  - 10.2 ประเด็นที่แตกต่างกัน

### **ส่วนที่ 3 กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนของโครงการ**

1. ก่อนการสอน ท่านได้มีการศึกษาความต้องการและเป้าหมายของผู้สูงอายุที่มีต่อการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร
2. ขั้นตอนการเตรียมการสอน ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนการสื่อสาร การกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านได้มีการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ในเนื้อหาที่ท่านสอน และด้านทักษะการสอนผู้สูงอายุอย่างไร
4. ผู้เรียนของโครงการมีคุณลักษณะด้านกายภาพ จิตวิทยา การเรียนรู้และความจำแตกต่างจากผู้เรียนทั่วไปอย่างไร
5. ท่านมีการวางแผนและกำหนดรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารในการสอนหรือไม่ อย่างไร
6. ความแตกต่างระหว่างรุ่นวัยเป็นอุปสรรคในการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร และท่านมีรูปแบบหรือเทคนิควิธีการสื่อสารกับผู้สูงอายุอย่างไร
7. ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการสอนมีอะไรบ้าง และท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

ภาคผนวก ง



## แบบสัมภาษณ์ (Interview)

แบบสัมภาษณ์นี้ เป็นแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง“กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” โดยประเด็นคำถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ทศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 8 ข้อ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

8. ท่านเป็นผู้เรียนในโครงการ.....
9. ชื่อ-นามสกุล..... อายุ.....ปี เพศ.....
10. ระดับการศึกษา.....
11. การทำงาน (ปัจจุบันหรือในอดีต).....
12. รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน และแหล่งที่มาของรายได้.....
13. ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (เคย/ไม่เคยใช้มาก่อน)
14. ประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต (เคย/ไม่เคยเรียนมาก่อน) หากเคยเรียนมาก่อน เรียนจากแหล่งใด

### ส่วนที่ 2 ทศนคติของผู้สูงอายุต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1. ท่านรู้จักหรือทราบข่าวการเปิดรับสมัครของโครงการจากช่องทางใด  
.....
2. อะไรเป็นมูลเหตุจูงใจในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของท่าน  
.....
3. ท่านมีจุดประสงค์ในการเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างไร  
.....

4. ก่อนการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างไร  
.....
5. ก่อนการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอย่างไร  
.....
6. ท่านมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของการสอนในโครงการในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
  - 6.1 ด้านผู้สอน.....
  - 6.2 ด้านเนื้อหา.....
  - 6.3 ด้านวิธีการสอนและสื่อการสอน.....
  - 6.4 ด้านผู้เรียน.....
7. ภายหลังจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร  
.....
8. ภายหลังจากการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุในโครงการ ท่านมีทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร  
.....

ภาคผนวก จ

### แบบบันทึกการสังเกตการณ์ (Direct Observation)

แบบบันทึกการสังเกตการณ์นี้ เป็นแนวทางที่ใช้ในการสังเกตการณ์การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง”

ชื่อโครงการ.....

จัดโดย.....

ระยะเวลาจัดโครงการ.....เวลา.....

สถานที่.....

#### ข้อมูลเบื้องต้นของการสังเกตการณ์

15. หัวข้อการสอน.....

16. ชื่อครูผู้สอนหลัก.....

17. ชื่อผู้ช่วยสอน.....

18. วันที่เข้าสังเกตการณ์.....เวลา.....

องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<p>1. ผู้สอน</p> <p>1.1 ผู้สอนหลัก</p> <p>- จำนวนของผู้สอน</p> <p>- บทบาทของผู้สอน</p> <p>- ความพร้อมของผู้สอนด้าน ความรู้และทักษะการสอน</p>		ด้านผู้ส่งสาร

องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางแผนและเตรียมการสอน</li>   <li>- ทักษะในการสื่อสาร (วัจนภาษา / อวัจนภาษา)</li>   <li>- การจัดการเรียนการสอน</li>   <li>- ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน</li>   <li>- อื่นๆ.....</li>   <li><u>2.2 ผู้ช่วยสอน</u></li> <li>- จำนวนของผู้ช่วยสอน</li> <li>- บทบาทของผู้ช่วยสอน</li>   <li>- ความพร้อมของผู้ช่วยสอน ด้านความรู้และทักษะการสอน</li> </ul>		<p>การสื่อสารระหว่างรุ่น</p>

องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางแผนและเตรียมการสอน</li>   <li>- ทักษะในการสื่อสาร (วัจนภาษา / อวัจนภาษา)</li>   <li>- การจัดการเรียนการสอน</li>   <li>- ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน</li>   <li>- อื่นๆ.....</li> </ul>		<p style="text-align: center;">การสื่อสารระหว่างรุ่น</p>
<p><b>2. เนื้อหา</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวข้อเรื่องที่สอน</li>   <li>- จำนวนเนื้อหา / ระยะเวลาที่ใช้</li>   <li>- องค์ประกอบของเนื้อหา (ส่วนนำ/ส่วนเนื้อหา/ส่วนสรุป)</li> </ul>		<p style="text-align: center;">ด้านสาร</p>

องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดลำดับเนื้อหา</li> <li>- ความยาก/ง่ายของเนื้อหา</li> <li>- อื่นๆ.....</li> <li>- อื่นๆ.....</li> </ul>		
<p><b>3. วิธีการสอน / สื่อการสอน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีการสอนที่ใช้ (การบรรยาย การสาธิต การลงมือปฏิบัติจริง ฯลฯ)</li> <li>- สื่อการสอนที่ใช้ (คอมพิวเตอร์ เอกสารประกอบการสอน สไลด์ ประกอบการสอน ฯลฯ)</li> <li>- การออกแบบ</li> <li>- ศักยภาพในการเข้าถึงผู้เรียน</li> <li>- การสื่อความหมาย</li> </ul>		ด้านสื่อ

องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<p>- อื่นๆ.....</p> <p>- อื่นๆ.....</p>		
<p><b>4. ผู้เรียน</b></p> <p>- จำนวนของผู้เรียน (ชาย/หญิง)</p> <p>- ลักษณะของผู้เรียน</p> <p>- บทบาทของผู้เรียน</p> <p>- ความพร้อมของผู้เรียนด้าน ความรู้และทักษะพื้นฐาน</p> <p>- ทักษะในการสื่อสาร (การอ่าน การฟัง การพูด การคิดวิเคราะห์)</p> <p>- ความสามารถในการเรียนรู้ (เข้าใจ/ลงมือปฏิบัติได้)</p>		<p><b>ด้านผู้รับสาร</b></p>



องค์ประกอบ ของกระบวนการเรียนการสอน	ลักษณะที่พบ	กลยุทธ์การสื่อสาร ที่ใช้ในการสอน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน</li> <li>- ปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนด้วยกัน</li> <li>- ปฏิกริยาตอบกลับ</li> <li>- อื่นๆ.....</li> </ul>		การสื่อสารระหว่างรุ่น
<p><b>5. องค์ประกอบอื่นๆ</b></p> <p>5.1 สภาพแวดล้อมในห้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดโต๊ะเรียน</li> <li>- สภาพของโต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์</li> <li>- แสงสว่าง/อุณหภูมิ</li> </ul>		
<p><b>6. การประเมินผล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีประเมินผล</li> <li>- อื่นๆ.....</li> </ul>		



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์ เกิดวันที่ 12 กรกฎาคม 2527 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี  
ครุศาสตรบัณฑิต สาขามัธยมศึกษา (มนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์) วิชาเอกภาษาไทยและเทคโนโลยี  
การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2549 โดยมีประสบการณ์ทำงานเป็นผู้จัดการ  
ฝ่ายโฆษณา บริษัท เจเอ็มที พับลิชชิ่ง จำกัด และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารแบบบูรณาการ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี  
การศึกษา 2554