

กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์
กาญจนา แก้วเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ และ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีกลุ่มตัวอย่างคือโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จำนวน 3 แห่ง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสอน จำนวน 10 คน การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม การวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน และการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 17 คน ผลการวิจัยพบว่าการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีองค์ประกอบพื้นฐานได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การสอน 2) ผู้สอน 3) ผู้เรียน 4) เนื้อหา 5) วิธีการสอนและสื่อการสอน และ 6) การประเมินผลการสอน รวมทั้งองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ 1) บรรยากาศในการเรียนการสอน 2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์ (น.ศ.ม. นิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555) และกาญจนา แก้วเทพ (Ph.D., Universite de Paris 7, 1984) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการสื่อสารมวลชน คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งจากวิทยานิพนธ์เรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง” ของปรมาภรณ์ เกษียรสินธุ์ โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา แก้วเทพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

และ 3) รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์นอกจากนี้ยังค้นพบกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้แบ่งได้เป็น 4 ด้านประกอบด้วย 1) กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสาร 2) กลยุทธ์ด้านผู้รับสาร 3) กลยุทธ์ด้านสาร และ 4) กลยุทธ์ด้านสื่อ ผลการวิจัยด้านทัศนคติของผู้สูงอายุ พบว่าก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และด้านความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุอยู่แล้ว ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติทั้ง 2 ด้านจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป และก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเชิงลบในด้านความยาก-ง่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต แต่หลังเรียนกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก

Abstract

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 instruction 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 1) the instructional atmosphere 2) classroom environment and availability of facilities and 3) 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.

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุ” (Ageing society) และการที่ผู้สูงอายุจะช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์นั้น ผู้สูงอายุจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในโลกออนไลน์

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันประเทศไทยยังมีปัญหาช่องว่างทางดิจิทัล (Digital divide) ในกลุ่มผู้สูงอายุ และมีปัญหาสำคัญคือ การขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และแรงจูงใจในการก้าวเข้ามาในโลกไอซีทีของผู้สูงอายุ (ศิริวรรณ อนันต์โท, 2552) ในขณะที่การเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็กหรือคนวัยหนุ่มสาวที่เกิดมาในยุคเทคโนโลยี ผู้สูงอายุที่ไม่เคยมีพื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์มาก่อนจึงต้องได้รับการสอนโดยผู้ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ (หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์, 2546; กาญจนา แก้วเทพ, 2554) รวมทั้งผู้สอนต้องปรับวิธีการสอนและการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุเพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้และสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้

ประกอบกับปัจจุบันภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ได้มีการจัดโครงการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุทุกกลุ่มมากขึ้น ทั้งโครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และโครงการขององค์กรอิสระและสถาบันการศึกษาที่มีการจัดอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเพื่อบริการวิชาการแก่สังคม

ด้วยความสำคัญทั้งหมดที่กล่าวมาประกอบกับข้อสันนิษฐานเบื้องต้นของผู้วิจัยว่ากลยุทธ์การสื่อสารในการสอน (Instructional communication strategy) ที่เหมาะสมน่าจะเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญที่จะช่วยถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตไปสู่ผู้สูงอายุได้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าผู้สอนมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารไปใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุอย่างไรบ้าง โดยมุ่งเน้นศึกษาในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นเพื่อบริการวิชาการแก่สังคมโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูก เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางได้เรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารและกลยุทธ์การสื่อสาร

1) การสื่อสารและองค์ประกอบของการสื่อสาร

การนิยามความหมายของการสื่อสารมีความแตกต่างกันไปตามมิติหรือมุมมองของผู้ศึกษา (กิตติมา สุรสนธิ, 2548; ภากิตติ์ ตรีสกุล, 2554) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความสนใจเกี่ยวกับความหมายของการสื่อสารในมิติที่สอดคล้องกับที่มาของการวิจัยครั้งนี้ คือการมองการสื่อสารว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้สอนใช้ในการถ่ายทอดความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้กับผู้สูงอายุ จากการรวบรวมความหมายของการสื่อสารในมิติดังกล่าว (เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542; ทรงธรรม ธีระกุล, 2548; ปรมะ สตะเวทิน, 2546; ภากิตติ์ ตรีสกุล, 2554) ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการสื่อสารได้ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) ซึ่งเป็นได้ทั้งข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก ความรู้ หรือทักษะจากผู้ส่งสาร (Source) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) โดย

ผ่านสื่อ (Channel) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

จากการศึกษานิยามของการสื่อสารทำให้สรุปได้ว่ากระบวนการสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐานหลัก 4 องค์ประกอบ (ภากิตติ์ ตรีสกุล, 2554) ได้แก่

ผู้ส่งสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเป็นจุดเริ่มต้นในการส่งสาร โดยเข้ารหัสความรู้ ความคิด ทักษะ ความรู้สึก ฯลฯ ที่ต้องการจะส่งไปยังผู้รับสารซึ่งรวมเรียกว่าสาร ให้อยู่ในรูปของรหัสหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง วัตถุสิ่งของ เป็นต้น แล้วส่งไปยังผู้รับสาร

ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับสารที่ส่งมาจากผู้ส่งสาร หรืออีกนัยหนึ่งผู้รับสารก็คือ จุดหมายปลายทางของสารนั่นเอง

สาร (Message) หมายถึง ผลผลิตที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสารเพื่อส่งไปยังผู้รับสาร และกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนอง

ช่องสารและสื่อ (Channel and Medium) เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร ช่องสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางในการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และการสัมผัส และสื่อ (Medium) หมายถึง พาหนะในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

2) การสื่อสารระหว่างรุ่น (Intergenerational communication)

การสื่อสารระหว่างรุ่นวัย (Intergeneration communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนที่ต่างรุ่นต่างวัยกัน ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างรุ่นวัยอาจไม่ประสบความสำเร็จหรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่องก็คือ “ช่องว่างระหว่างวัย” (Generation gap) (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) โดยระบบความคิด ค่านิยม ทักษะ เป้าหมายชีวิต สนิยม ปัจจัยทั้งหลายเหล่านี้ล้วนเป็นตัวสร้างความแตกต่างให้เกิดช่องว่างระหว่างวัยขึ้น ดังนั้นคู่สื่อสารทั้งสองฝ่ายจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ยอมรับ และเคารพในความแตกต่างของแต่ละบุคคลเพื่อลดอคติที่จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร (“รีวิวยุคการทันโลกทันธรรม ตอนช่องว่างระหว่างวัย,” 2553)

การสื่อสารระหว่างรุ่นเกิดขึ้นได้จาก 3 ตัวแปร คือ การแสดงออกซึ่งการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง (Accommodating) การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) และการให้แรงสนับสนุน (Social support) (กาญจนา แก้วเทพ และคณะ, 2554)

3) กลยุทธ์การสื่อสาร

กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนหรือการวางแผน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2554) ดังนั้นเมื่อนำกลยุทธ์มาใช้ในการสื่อสารจึงเป็นการวางแผนการสื่อสารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่กำหนดไว้ ชงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542) อธิบายว่า กลยุทธ์การสื่อสาร (Communication Strategy) เป็นการพิจารณากำหนดเทคนิควิธีการในการสื่อสาร ตามกระบวนการสื่อสาร ตั้งแต่การส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลตอบแทน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกการสื่อสารนั้นๆ ที่จะเป็นข้อพิจารณาในการสื่อสารครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อกำหนดกลยุทธ์มาเพิ่มเติมกับนโยบายการสื่อสารแล้ว นโยบายดังกล่าวจึงมีแนวทางในการใช้เทคนิควิธีการหรือเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่า กลยุทธ์การสื่อสาร หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการในการสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งกระบวนการสื่อสาร คือการส่งสาร รูปแบบและเนื้อหาของสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร ผลตอบกลับ และสิ่งแวดล้อมของการสื่อสารนั้นๆ เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการเรียนการสอน

บุคคลส่วนใหญ่อาจเข้าใจว่าการสอน คือ การถ่ายทอดเนื้อหาวิชา โดยใช้วิธีบอกให้ทำ ให้จำ ให้จด ให้ท่องจำ และนำไปสอบ แต่ในปัจจุบันความหมายของการสอนลึกซึ้งและครอบคลุมทุกกิจกรรมมากกว่านั้น คือ วิธีการใดก็ตามที่ผู้สอนนำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เรียกได้ว่าเป็นการสอนทั้งสิ้น (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2550) สรุปได้ว่าการสอน คือกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน (บุคคล) เพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนด (เป้าหมายของ

การสอน) ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน (กลวิธี เทคนิค และความสามารถของผู้สอน)

ลำพอง บุญช่วย (2530) กล่าวถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอน 7 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันได้แก่ วัตถุประสงค์ ครูผู้สอน ผู้เรียน หลักสูตร สื่อการสอน วิธีการสอน และการประเมินผล

แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication)

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

แนวคิดการสื่อสารในการเรียนการสอน (Instructional communication) (McCroskey, Richmond, & McCroskey, 2002, as cited in Mottet, Richmond, & McCroskey, 2006) เป็นการศึกษาการสอน (Teaching) และการเรียนรู้ (Learning) โดยใช้ทฤษฎีการสื่อสารและข้อสรุปจากงานวิจัยมาอธิบาย คาดการณ์ และควบคุมผลลัพธ์จากการเรียนการสอน แนวคิดนี้เชื่อว่า การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการเรียนการสอน ในอดีตนิยามของการสื่อสารในการเรียนการสอนเน้นไปที่กระบวนการสื่อสารแบบทางเดียวแต่ Sorensen และ Christophel (1992, as cited in Mottet et al., 2006) ได้โต้แย้งว่า การสื่อสารในการเรียนการสอนเป็นการบูรณาการการจัดการสาร (Message) ในการสื่อสาร ร่วมกับการสนับสนุนการเรียนรู้ การสื่อสารในการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพคือความสมดุลของการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ที่จะมาควบคุมการรับรู้ ควบคุมพฤติกรรมและสร้างศักยภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนให้มากที่สุด จากนิยามดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารของผู้เรียนมีอิทธิพลต่อผู้สอนและต่อการสอนด้วย ขณะที่ Mottet et al. (2006) ได้อธิบายว่าการสื่อสารในการเรียนการสอน

(Instructional communication) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน (Transactional process) ซึ่งกันและกันของผู้สอนและผู้เรียนโดยมีอิทธิพลต่อกันผ่านข้อความที่เป็นทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา โดยนิยามดังกล่าวไม่ได้จำกัดเฉพาะชั้นเรียนปกติระดับมัธยมศึกษาประถมศึกษาหรือวิทยาลัยในการศึกษาในระบบโรงเรียนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษานอกระบบอื่นๆ เช่น ในชั้นเรียนของการฝึกอบรม และการศึกษาต่อเนื่องได้อีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

สุรกุล เจนอบรม (2541) ได้อธิบายว่า ความสูงอายุ (Aging) หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ดังนั้นความสูงอายุหรือความชราภาพจึงเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของทั้งทางร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามอายุ เช่น เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น ความสามารถทางร่างกายจะลดลง ความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ จะลดลง

การกำหนดความหมายของการเป็นผู้สูงอายุนั้น ปัจจุบันมักจะใช้อายุเป็นเกณฑ์ซึ่งก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ (สุรกุล เจนอบรม, 2541) สำหรับบริบทของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุไว้ที่ 50 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าผู้ที่มีอายุในช่วง 50-60 ปี แม้ยังอยู่ในวัยทำงาน แต่ก็เป็วัยที่ไม่ได้เกิดมาในยุคของคอมพิวเตอร์ บางท่านจึงไม่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงมาเข้าเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ตนเองสามารถใช้คอมพิวเตอร์เป็นกิจกรรมอดิเรกและเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารได้ในช่วงหลังเกษียณต่อไป

สุรกุล เจนอบรม (2541) และอุบลรัตน์ เฟื่องสติด (2551) สรุปการเปลี่ยนแปลงในวัยผู้สูงอายุได้ 4 ด้านหลักๆ คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ และการเปลี่ยนแปลงทางสติปัญญาและความสามารถทางสมอง

ทฤษฎี Socio-environmental Theory (SET) เป็นทฤษฎีทางสังคมของผู้สูงอายุที่ Hendricks และ Hendricks ได้นำเสนอเมื่อปี ค.ศ. 1986 โดยเชื่อว่าปฏิสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยภายในหรือตัวผู้สูงอายุและปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวผู้สูงอายุมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในช่วงชีวิตของผู้สูงอายุในสังคม Holmes และ Holmes (1995, อ้างถึงใน กาญจนนา แก้วเทพ และคณะ, 2554) จากแนวคิดของทฤษฎี SET นี้ จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับแนวทางการพิจารณาถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ นั่นคือผู้วิจัยเริ่มต้นทำความเข้าใจกับสภาวะแวดล้อมรอบตัวผู้สูงอายุเป็นลำดับแรกแล้วได้พบว่า ประเทศไทยกำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) และอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตของทุกคน และในท้ายที่สุดผู้วิจัยก็ได้พบข้อเท็จจริงที่เป็นตัวตั้งต้นของการวิจัยครั้งนี้ว่าความเป็นจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถปรับตัวให้กลมกลืนและเท่าทันกระแสโลกาภิวัตน์ได้ด้วยการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต โดยมีตัวอย่างจริงและงานวิจัยสนับสนุนว่า มีผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยที่พร้อมสำหรับการปรับตัวตามบริบทแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

1) การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต Gilbert (อ้างถึงใน กิตยาภรณ์ หิรัณยชาติ, 2536) กล่าวถึง สภาวะของผู้เรียนคอมพิวเตอร์ว่าแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ 1) ผู้เรียนที่ไม่เคยมีความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เลย แต่เคยทราบมาบ้างเล็กน้อย 2) ผู้เรียนที่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังไม่เคยฝึกฝน 3) ผู้เรียนที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีแล้ว และ 4) ผู้เรียนที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานทางคอมพิวเตอร์ได้ ส่วนสภาวะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 4 ระดับเช่นกันคือ 1) ระดับเบื้องต้น คือ ผู้ใช้เริ่มจะรู้จักใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 2) ระดับเจริญเติบโต คือ ผู้ใช้เริ่มรู้จักประยุกต์ใช้งานมากขึ้น 3) ระดับเบ็ดเสร็จ คือ ผู้ใช้รู้จักนำข้อมูลมารวมกันเป็นฐานข้อมูลใหญ่ และ 4) ระดับอำนาจ คือ ผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเต็มที่

อานนท์ สายคำฟู (2553) กล่าวว่า ในการจัดการ

เรียนการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้เรียนไม่สามารถที่จะนำทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้ประสบผลสำเร็จได้ สอดคล้องกับ สักการะ อารมย์เย็น (2537, อ้างถึงใน ชัยวัฒน์ สันติเดช, 2546) กล่าวว่า ใน การสอนคอมพิวเตอร์ ครูผู้สอนควรพิจารณาเลือกใช้ เทคนิควิธีการสอนแบบต่างๆ ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มี โอกาสฝึกการคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ รวมทั้งเลือกหลายๆ วิธีผสมผสานกัน โดยให้สอดคล้องและเหมาะสมกับจุด มุ่งหมายของหลักสูตร รวมทั้งควรยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในส่วนการวัดและประเมินผลการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ นั้น ผู้สอนควรใช้หลายวิธี ทั้งการสังเกตพฤติกรรมของ ผู้เรียนในส่วนของกระบวนการใช้งานคอมพิวเตอร์และ วิธีการแก้ปัญหาเพื่อดูว่าผู้เรียนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ต่างๆ สอดคล้องตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่และ การสนทนาซักถามผู้เรียนจะช่วยให้ครูผู้สอนทราบแนว ความคิดและเจตคติต่างๆ ของผู้เรียน ขณะที่ ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้สอนอาจประเมิน ผลการสอนของตนจากแบบฝึกหัดที่มอบหมายให้ผู้เรียน ปฏิบัติด้วยว่าเมื่อสอนแล้วผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์อย่างไร

การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2540) ได้สรุปข้อควรคำนึงถึงไว้ว่า ผู้สอน ควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมสำหรับการสอนของตน เนื่องจากการสอนคอมพิวเตอร์ต้องใช้เครื่องมือประกอบการเรียน การสอนทั้งของผู้สอนและผู้เรียน โดยผู้สอนต้องจัดเตรียม และตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และโปรแกรมที่จะใช้สอนให้พร้อมและสามารถใช้งานได้ดี ทุกเครื่อง นอกจากนี้ จันทนา โหมดมณี (2543) ระบุว่าผู้สอน ควรให้ความสำคัญกับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ตำแหน่ง ของการวางอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ในห้องเรียนอีกด้วย

2) การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

ทศพนธ์ นรทศน์ (2552ข) ได้ประมวลการเรียน การสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ในประเทศไทยไว้ ดังนี้

2.1) การเรียนการสอนโดยสมาชิกในครอบครัว

ผู้สูงอายุให้ลูกหลานในครอบครัวช่วยสอนวันละเล็กน้อย

2.2) กรณีที่ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอ สามารถสมัคร เรียนกับบริษัท/สถาบัน/องค์กรเอกชนที่เปิดสอนคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าลงทะเบียนเรียนอยู่ ที่ประมาณ 2,500-4,500 บาทต่อหลักสูตร

2.3) กรณีที่ผู้สูงอายุไม่มีรายได้เพียงพอ หน่วยงาน ภาครัฐและสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้มีจัดการเรียน การสอนให้ผู้สูงอายุโดยไม่มีค่าใช้จ่ายหรือเก็บค่าใช้จ่าย โดยไม่ได้หวังผลกำไร เพื่อบริการสังคมและขยายโอกาสให้ ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับปานกลาง สามารถเข้าถึงและใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ โดยปกติจะเป็นหลักสูตรแบบเร่งรัด ระยะเวลา 1-3 วัน

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

Wells และ Prensky (1996) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ที่มีผลต่อการกระทำใน แนวทางที่มีความคงที่ต่อวัตถุและอยู่บนพื้นฐานของ ความรู้สึก เป็นความคิดเห็นที่เป็นผลมาจากการประเมิน ข้อมูลหรือความรู้ที่ได้รับของสิ่งนั้นๆ ขณะที่ Shaw และ Wright (1976, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกทางจิตใจของบุคคล ที่เกิดจาก การเรียนรู้ตลอดจนประสบการณ์ ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคล มีพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง มีการตอบสนอง ต่อสิ่งเร้าหรือมีจินตนาการต่างๆ ที่บุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้อง

Munn (1971, อ้างถึงใน กมลเนตร อยู่คงพัน, 2543) กล่าวว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภท ด้วยกัน คือ 1) ทัศนคติเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคล แสดงออกมีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบ ในด้านดีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 2) ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับ ความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และ 3) ทัศนคติ ที่เป็นกลาง เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นที่ โอนเอียงไปในทางดี หรือไม่ดี โดยจะเป็นความรู้สึกเฉยๆ ต่อสิ่งกระตุ้นนั้น หรือสิ่งกระตุ้นนั้นไม่สามารถส่งผลใด ต่อความรู้ความรู้สึกและพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นของผู้รับได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) มีกลุ่มตัวอย่างเป็นโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

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

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

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 ชั่วโมงต่อหลักสูตร ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้สอนของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 10 คน และวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้สูงอายุที่เข้าเรียนในโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 17 คน ประกอบการกับการเข้าสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม (Participation Observation) และวิเคราะห์เอกสารประกอบการสอน (Textual analysis) ของโครงการอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่ง

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำมา

ใช้เพื่อการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive analysis) เชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงสร้างเป็นข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยพิจารณาลักษณะร่วมกันของข้อมูลเพื่อเป็นคำตอบของปัญหาการวิจัยแต่ละข้อ

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรัฐบาลบางแห่งมีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุ โดยเก็บค่าใช้จ่ายในราคาถูก แต่ยังไม่พบความถี่ในการจัดอบรมเพียง 1-2 ครั้งต่อปีเท่านั้น สำหรับองค์การมหาชนพบว่าการจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายด้วยความร่วมมือกับบริษัทเอกชน และมีความถี่ในการจัดอบรมได้มากกว่ามหาวิทยาลัยรัฐคือเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง

ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางแบ่งได้เป็น 2 แบบแผนคือ 1) โครงการที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน และ 2) โครงการที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งในภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานนั้นๆ มีภารกิจหลักด้านอื่นอยู่แล้ว โดยทุกโครงการมีวัตถุประสงค์หลักเช่นเดียวกันคือ เพื่ออบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้สูงอายุ เป้าหมายของการอบรมมีความแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ 1) เป้าหมายระดับเบื้องต้น 2) เป้าหมายระดับกลาง และ 3) เป้าหมายระดับสูง ทุกโครงการมีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน

ส่วนใหญ่มีความสามารถในการจัดอบรมเพียงครั้งละ 1 ห้องเรียน และมีการจำกัดจำนวนผู้เรียนต่อครั้งห้องเรียนละ 30-35 คน มีลักษณะเป็นหลักสูตรเร่งรัดกำหนดระยะเวลาในการจัดอบรมเพียง 2-3 วันเท่านั้น และผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเข้าอบรมตลอดทั้งวัน 6-8 ชั่วโมง รวมระยะเวลาการอบรมตลอดหลักสูตรอยู่ระหว่าง 10-20 ชั่วโมง ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหน่วยงาน โดยที่ผู้เรียนไม่สามารถเลือกได้ว่าจะเรียนวันธรรมดาหรือวันเสาร์-อาทิตย์เพราะการกำหนดวันจัดอบรมขึ้น

อยู่กับความสะดวกของหน่วยงานที่จัดไม่ใช้ความสะดวกของผู้สูงอายุ

สถานที่ที่ใช้ในการจัดอบรมส่วนใหญ่จะใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดโครงการ หรือขอความร่วมมือใช้สถานที่จากหน่วยงานอื่น โดยไม่ใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ แต่เป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่จัดเพื่อกลุ่มเป้าหมายอื่นอยู่ก่อนแล้ว

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางส่วนใหญ่จะได้รับงบประมาณสนับสนุนจากทางหน่วยงานที่จัด จึงทำให้สามารถจัดการอบรมโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายใดๆ หรือในกรณีที่มีงบประมาณของหน่วยงานไม่เพียงพอ ก็จะมีการเก็บค่าสมัครในราคาถูกเพียงเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่านั้นโดยไม่ได้มุ่งหวังผลกำไร จากการศึกษาพบว่าปัจจุบันมีค่าลงทะเบียนหลักสูตรละ 0-1,800 บาท (เฉลี่ยประมาณ 0-125 บาทต่อชั่วโมง)

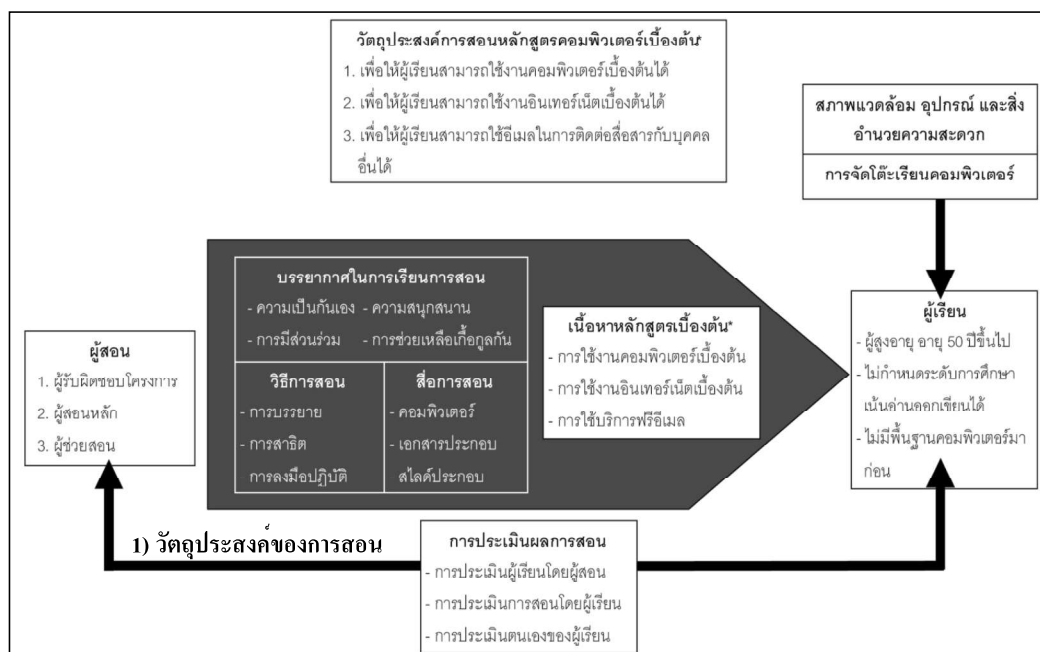
การประชาสัมพันธ์โครงการจะใช้การขอความสนับสนุนลงข่าวประชาสัมพันธ์ในสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ และโทรทัศน์เป็นหลัก ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

ที่เป็นผู้สูงอายุได้ดีที่สุดในปัจจุบัน ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นๆ ได้แก่ สื่อของหน่วยงาน สื่อออนไลน์ และการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยตรง

2. องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

การเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมีองค์ประกอบพื้นฐาน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การสอน 2) ผู้สอน 3) ผู้เรียน 4) เนื้อหา 5) วิธีการสอนและสื่อการสอน และ 6) การประเมินผล การสอน นอกจากนี้ยังค้นพบองค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) บรรยากาศในการเรียนการสอน 2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ โดยสามารถแสดงองค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ได้ดังแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง (*หลักสูตรคอมพิวเตอร์เบื้องต้น)



1) วัตถุประสงค์ของการสอน

วัตถุประสงค์ของการสอนของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ คือ 1) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้ 2) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ 3) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้

วัตถุประสงค์การสอนของหลักสูตรการใช้เฟซบุ๊กเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุ คือ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้งานเฟซบุ๊กเบื้องต้นได้

2) ผู้สอน

ผู้สอน แบ่งบทบาทได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) ผู้รับผิดชอบโครงการ 2) ผู้สอนหลัก และ 3) ผู้ช่วยสอน และพบว่าผู้สอนแต่ละคนมีการแสดงบทบาทอย่างหลากหลาย ส่วนใหญ่จะมีบทบาทมากกว่า 1 ประเภท รวมทั้งยังพบว่าผู้ช่วยสอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากในการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ โครงการอบรมส่วนใหญ่จะมีผู้รับผิดชอบโครงการ 1 คน และโครงการที่จัดโดยมหาวิทยาลัยจะมีผู้สอนหลักหลายคนแบ่งความรับผิดชอบสอนคนละครั้งวัน โดยผู้สอนหลักมาจากอาจารย์ของมหาวิทยาลัย ขณะที่บางโครงการมีผู้สอนหลักเพียง 1 คน มาจากการว่าจ้างมาจากภายนอกหน่วยงาน และรับผิดชอบสอนคนเดียวตลอดหลักสูตร จำนวนผู้ช่วยสอนของโครงการส่วนใหญ่ไม่มีความแน่นอนเพราะมีที่มาจากอาสาสมัคร และในปัจจุบันมีความพยายามเพิ่มจำนวนผู้ช่วยสอนเพื่อลดสัดส่วนผู้สอนต่อผู้เรียน เพราะสัดส่วนยิ่งน้อยจะยิ่งดูแลผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง

ผู้สอนส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการสอนคอมพิวเตอร์จากภาระงานประจำ แต่ผู้สอนส่วนใหญ่มักไม่มีประสบการณ์ในการสอนคอมพิวเตอร์ให้กับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะมาก่อน แต่ได้เริ่มสั่งสมประสบการณ์มาจากการสอนในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุตั้งแต่รุ่นแรกและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการอบรมจนถึงรุ่นปัจจุบัน

ผู้สอนทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างน้อยในระดับพื้นฐาน และผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้คอมพิวเตอร์ได้ แม้ว่า

ผู้สูงอายุจะมีลักษณะการเรียนรู้และข้อจำกัดแตกต่างจากคนวัยอื่นๆ

3) ผู้เรียน

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

ผู้เรียนส่วนใหญ่มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป 2) มีระดับการศึกษาที่หลากหลาย เพราะทุกโครงการไม่มีการจำกัดระดับการศึกษาของผู้เรียน ขอเพียงมีความรู้ในระดับที่สามารถอ่านออกเขียนได้ รู้จักตัวอักษรภาษาอังกฤษ อ่านและเข้าใจภาษาอังกฤษได้บ้างก็เพียงพอ 3) มีทั้งผู้เรียนที่ไม่มีทักษะคอมพิวเตอร์มาก่อน และผู้เรียนที่มีทักษะคอมพิวเตอร์มาบ้างแล้ว

ผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุมีลักษณะทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ที่แตกต่างจากผู้เรียนวัยอื่นๆ และแตกต่างกันไปในผู้สูงอายุแต่ละคน ด้านร่างกายได้แก่ การเคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อและเอ็นมีความสามารถน้อยลง ร่างกายทนต่ออากาศเย็นหรือร้อนได้น้อย และรับอุณหภูมิได้ไม่เท่ากัน สายตาไม่ดีความสามารถในการได้ยินลดลงและมีการปัสสาวะบ่อยครั้งกว่าวัยอื่นๆ ด้านจิตใจหรืออารมณ์ได้แก่ ผู้สูงอายุอดทน ใจเย็น และมีความพยายามสูง บางท่านอาจยังมีความกลัว กังวลใจ และไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ต้องการการยอมรับและให้เกียรติจากคนรอบข้าง เกรงใจผู้สอนและผู้ช่วยสอนมาก และบางท่านยังกลัวความผิดพลาด และด้านการเรียนรู้และความจำได้แก่ ผู้สูงอายุที่มาเรียนจะมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มากกว่าผู้สูงอายุทั่วไป และมีความตั้งใจสูงกว่าผู้เรียนทั่วไป แต่ผู้สูงอายุจะเรียนรู้ได้ช้า

กว่าผู้เรียนทั่วไป มีปัญหาในการจดจำ เรียนรู้ในทฤษฎีที่ซับซ้อนและไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เดิมได้ยากกว่าผู้เรียนทั่วไป มีการตัดสินใจช้า เพราะระมัดระวังมากและบางท่านยังขาดมโนทัศน์ในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

4) เนื้อหา

เนื้อหาของหลักสูตรคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นสำหรับผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีลักษณะร่วมกันคือ 1) เป็นเนื้อหาที่สอดคล้องและมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนดไว้ 2) รายละเอียดของเนื้อหาแบ่งหัวข้อหลักเป็น 3 ส่วน คือ หัวข้อที่ 1 การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น หัวข้อที่ 2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น หัวข้อที่ 3 การใช้บริการฟรีอีเมล และ 3) มีการเรียงลำดับของเนื้อหาจากเรื่องพื้นฐานง่าย ๆ ไปถึงเรื่องที่ซับซ้อนและยากขึ้น โดยเริ่มจากเนื้อหาที่ช่วยสร้างความรู้และความเข้าใจก่อน

นอกจากนี้ยังพบลักษณะที่แตกต่างของเนื้อหาในแต่ละโครงการ ทั้งด้านรายละเอียดของเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหา และระยะเวลาในการสอนแต่ละเรื่อง

5) วิธีการสอนและสื่อการสอน

วิธีการสอนจะใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองมากที่สุด

สื่อการสอนที่ใช้ ได้แก่ 1) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีความพร้อมสูงและมีคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ 2) เอกสารและสไลด์ประกอบการสอน เพื่อให้ผู้เรียนใช้ประกอบการเรียนการสอน และใช้ทบทวนความรู้ภายหลังจากที่เรียนไปแล้ว โดยส่วนใหญ่จัดทำโดยผู้สอนหลักและใช้สไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมาจัดพิมพ์เป็นเอกสารประกอบของผู้เรียน ทำให้มีรายละเอียดของเนื้อหาและลำดับในการเรียนการสอนที่สอดคล้องกัน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียน และผู้เรียนสามารถตามชั้นเรียนได้ทันโดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก

6) การประเมินผลการสอน

โครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้

สูงอายุ พบการประเมินผล 3 รูปแบบคือ 1) การประเมินผู้เรียนโดยผู้สอน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการสอบถามหน้าชั้นเรียน การพูดคุยเป็นรายบุคคล การสังเกตพฤติกรรมระหว่างการเรียนรู้การสอน การประเมินการปฏิบัติทั้งกระบวนการและผลงาน 2) การประเมินผู้สอนและองค์ประกอบอื่นๆ โดยผู้เรียน พบในทุกโครงการ ส่วนใหญ่ประเมินโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรมและองค์ประกอบอื่นๆ ในการเรียนการสอน และ 3) การประเมินตนเองของผู้เรียน พบเพียงบางโครงการเท่านั้น ประเมินโดยใช้แบบประเมินตนเองของผู้เรียนก่อนและหลังเรียน

7) องค์ประกอบสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่

7.1) บรรยากาศในการเรียนการสอน

ผู้สอนควรสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ความเป็นกันเอง ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความมีส่วนร่วมของผู้เรียน และความสนุกสนานเพลิดเพลิน

7.2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านที่ควรคำนึงถึงในการเตรียมสถานที่สำหรับจัดอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ ขนาดของห้องที่ไม่แออัด อุณหภูมิที่พอเหมาะ แสงสว่างเพียงพอและไม่มีแสงรบกวนจากภายนอก โต๊ะคอมพิวเตอร์และเก้าอี้อยู่ในสภาพดีนั่งสบาย ระยะและระดับของจอโปรเจกเตอร์เหมาะสม เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน โปรแกรมต่างๆ ที่อยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องสอดคล้องและครบถ้วนตามเนื้อหาที่กำหนด รวมทั้งต้องสามารถทำงานได้เป็นปกติ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตต้องพร้อมต่อการใช้งานพร้อมกันหลายๆ เครื่อง และต้องรองรับกับกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ

7.3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์

การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ปัจจุบันมีการจัดแบบ

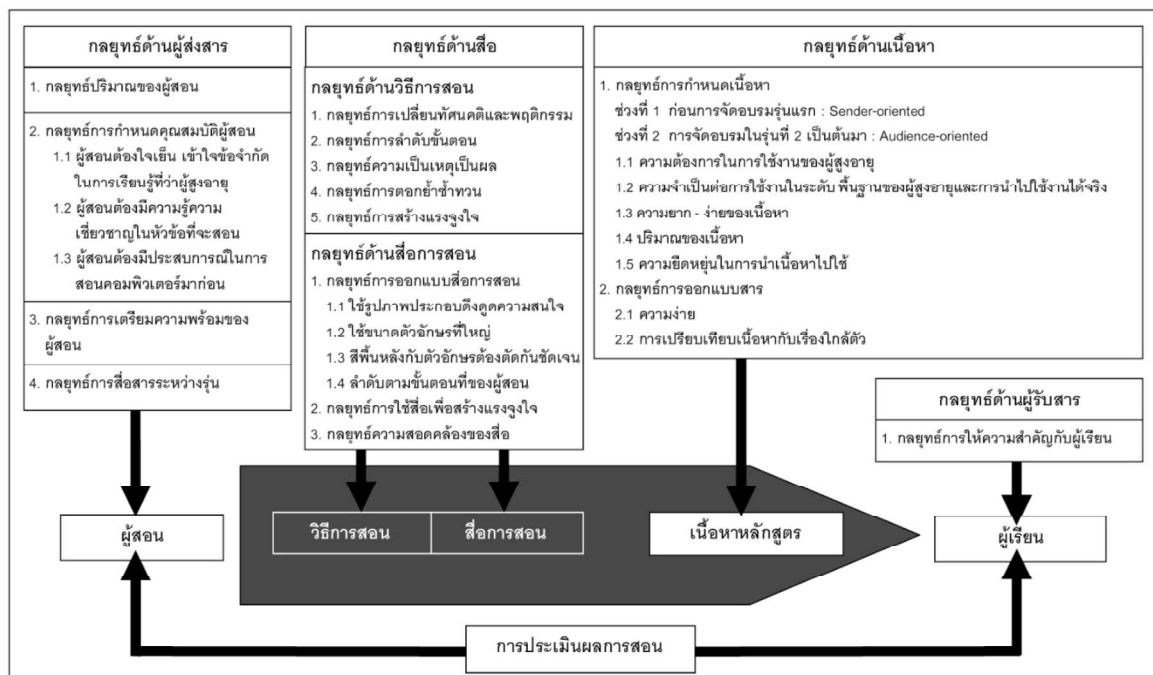
ชั้นเรียน (Classroom) ใน 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบแถวคู่ โดยเว้นทางเดินระหว่างแถวในแนวนอน 2) รูปแบบแถวยาว หน้ากระดานต่อเนื่องโดยเว้นช่องว่างในแนวขวาง โดยรูปแบบที่ 1 มีความเหมาะสมและสะดวกต่อผู้สูงอายุและผู้ช่วยสอนมากกว่ารูปแบบที่ 2

3. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง มีการวางแผนการสื่อสารในการสอนและนำกลยุทธ์การสื่อสารมาใช้ในการสอนด้วยกลุ่มตัวอย่างได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารมาจาก 3 ช่องทางคือ 1) การศึกษาข้อมูลการสอนคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ 2) ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้สอนจากการสอนคอมพิวเตอร์ในอดีต ซึ่งทั้ง

2 ช่องทางแรกนี้ ที่ผู้สอนจะนำสิ่งที่ประมวลได้มาพิจารณาและกำหนดเป็นแนวทางในการจัดการอบรมรุ่นแรกๆของโครงการ ซึ่งยึดตามแนวทางของผู้ส่งสารเป็นสำคัญ หรือที่เรียกว่า Sender-oriented เมื่อได้ทดลองจัดอบรมในรุ่นแรกแล้ว หลังจากนั้นที่ผู้สอนก็จะได้รับแนวทางในการวางแผนการสอน/การสื่อสารจากช่องทางต่อมา คือ 3) ประสบการณ์และการประเมินผลโครงการอบรมในรุ่นแรก ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและการศึกษาความต้องการของผู้เรียนโดยตรงหรือยึดตามแนวทางของผู้รับสารเป็นสำคัญที่เรียกว่า Audience-oriented ผู้วิจัยสามารถสรุปกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางจากผลการวิจัยได้ตามแผนภาพที่ 2 ดังนี้

แผนภาพที่ 2 กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง



4. ทักษะของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุมีทัศนคติก่อนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกในด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติด้านประโยชน์ของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป ในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุมีทัศนคติก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือหลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้นคือรู้สึกว่ายากกว่าที่เคยคิดไว้

ทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุมีทัศนคติก่อนเรียนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน คือก่อนเรียนกลุ่มตัวอย่างแทบทั้งหมดเป็นผู้สูงอายุที่มีทัศนคติเชิงบวกว่าตนเองก็มีความสามารถที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้อยู่แล้ว ดังนั้นหลังเรียนทัศนคติต่อความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุจึงไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนคติต่อการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สำหรับผู้สูงอายุ ด้านผู้สอน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ความต้องการผู้ช่วยสอนมาก และต้องการผู้สอนที่มีคุณสมบัติใจเย็นและอดทนต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมากที่สุด ด้านเนื้อหา ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการเรียนรู้เนื้อหาที่ตรงตามความต้องการ มีความจำเป็นต่อการใช้งานในระดับพื้นฐานของผู้สูงอายุ และสามารถนำไปใช้งานได้จริง ด้านวิธีการสอนและการสื่อสารสอน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ต้องการวิธีการสอนด้วยการอธิบายให้เข้าใจรายละเอียด สาธิตเป็นตัวอย่าง แล้วจึงให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามด้วยตนเอง และส่วนใหญ่ต้องการสื่อการสอนที่มีความคมชัดและตัวอักษรขนาดใหญ่ และด้านผู้เรียน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นว่าผู้เรียนมีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียนสูง และมีความพยายามสร้างความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบเกี่ยวกับสถานภาพของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ที่น่าสนใจดังนี้

1. หน่วยงานที่ให้บริการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุยังมีน้อย และมักพบความไม่เสถียรของการจัดอบรม โดยเฉพาะในด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัดโครงการอบรม ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางยังต้องพึ่งพาโครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จัดให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยต้องยอมรับในความไม่เสถียรของการจัดโครงการอบรมทั้งด้านความถี่และช่วงเวลาในการจัด เพราะมีทางเลือกน้อย

ปัจจุบันหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุนั้นยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควรและยังไม่ได้ได้รับการสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ การพัฒนาหลักสูตรและบุคลากรอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง “ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” ของ ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) ที่พบว่า นโยบายการลดช่องว่างทางดิจิทัลของประเทศไทย ทั้งจากกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วง 10 ปี คือฉบับ IT-2000 และ IT-2010 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 และแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ซึ่งมีผลงานโครงการที่ผ่านมาทั้งโครงการอินเทอร์เน็ตตำบล และโครงการศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ล้วนมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหลัก ซึ่งนโยบายและโครงการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและช่วยส่งเสริมให้เกิดการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุได้มากนัก เพราะในความเป็นจริงแล้วปัญหาหลักของช่องว่างทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันไม่ใช่การเข้าถึงเทคโนโลยี แต่เป็นเพราะผู้สูงอายุยังขาดความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และขาดแรงจูงใจในการใช้มากกว่า ดังนั้นการออกแบบหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะจึงเป็นเรื่องสำคัญและควรได้รับ

การส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วน

2. การอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุเป็นการถ่ายทอดทักษะการใช้เครื่องมือในการสื่อสารสำคัญที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผู้วิจัยค้นพบความสอดคล้องกันว่าคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหาและเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายประการ ได้แก่

2.1) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับปัจเจกบุคคล เช่น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและติดตามข่าวสารเพื่อให้ผู้สูงอายุทันโลกทันเหตุการณ์ การค้นหาข้อมูลเรื่องสุขภาพ ฯลฯ

2.2) เป็นเครื่องมือในการทำงานสำหรับผู้สูงอายุระดับกลางที่ยังมีการทำงานอยู่ เช่น การเพิ่มช่องทางการขายสินค้าออนไลน์ การส่งอีเมลติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ฯลฯ

2.3) เป็นเครื่องมือในการลดช่องว่างและเชื่อมความสัมพันธ์กับบุตรหลาน เช่น การติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานที่อยู่ห่างไกลผ่านอีเมล เฟซบุ๊ก การสนทนาออนไลน์หรือโปรแกรมสไกป์ (Skype) ที่กำลังได้รับความนิยมเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการเดินทางและลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งยังทำให้ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยกับบุตรหลานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้มากขึ้น

2.4) เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนผู้สูงอายุ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังมีความกระฉับกระเฉง (Active) และมีความทันสมัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำกิจกรรมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อนได้ เช่น การสร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูล ติดต่อสื่อสาร และเชิญชวนร่วมกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางเฟซบุ๊ก การชักชวนเพื่อนเข้ามาเรียนคอมพิวเตอร์ด้วยกัน ฯลฯ

2.5) เป็นเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลและช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society)

3. โครงการอบรมแต่ละแห่งมีการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ของผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ไม่เคยใช้และไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์

มาก่อน 2) กลุ่มที่เคยใช้และมีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาบ้าง และ 3) กลุ่มที่ใช้งานเป็นประจำและมีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ดี

เมื่อโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุมีการกำหนดผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการแล้ว ก็จะประเมินถึงความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงพิจารณากำหนดหลักสูตรการอบรมของโครงการขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายของโครงการ นอกจากนี้ทุกโครงการยังให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์มาก่อน สาเหตุเนื่องมาจากผู้สูงอายุกลุ่มนี้ ยังมีปริมาณมากที่สุดในปัจจุบัน และด้วยข้อจำกัดของโครงการอบรมของมหาวิทยาลัยรัฐที่มีความถี่ในการจัดอบรมค่อนข้างน้อย ไม่สามารถจัดหลักสูตรอบรมที่หลากหลายได้ ผู้วิจัยเสนอแนะว่าทางโครงการอบรมของมหาวิทยาลัยรัฐควรมีความร่วมมือในการส่งต่อผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจากหลักสูตรการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแล้วไปอบรมในหลักสูตรขั้นสูงขั้นอื่นๆ ของหน่วยงานองค์กรมหาชน และเอกชนที่จัดหลักสูตรได้หลากหลายมากกว่า ทั้งนี้ เพื่อการพัฒนาทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุให้สูงขึ้นและหลากหลายขึ้นตามความสนใจของแต่ละคน รวมทั้งยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

4. ผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางมุ่งเน้นเป้าหมายด้านความสำเร็จในการเรียนมากกว่าเป้าหมายทางสังคม คือต้องการเรียนรู้เพื่อใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับปัจเจกบุคคล ได้แก่ ต้องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารออนไลน์และทันต่อเหตุการณ์ ต้องการช่องทางใหม่ในการทำธุรกิจหรือการทำงาน และต้องการช่องทางใหม่ในการติดต่อสื่อสารกับบุตรหลานหรือเพื่อนเก่า มากกว่าต้องการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนใหม่และสร้างสังคมผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าน่าจะเกี่ยวข้องกับสถานภาพทางการทำงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีบทบาทหน้าที่ในการทำงานอยู่ โดยส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัวทั้งที่เป็นธุรกิจขนาดย่อมและธุรกิจรายย่อย ซึ่งกลุ่มนี้ไม่มีกำหนดการเกษียณจากการทำงานจึงยังไม่ใช่ว่าผู้สูงอายุ

ที่ว่างงาน ดังนั้นจึงมีเป้าหมายในการมาเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้ในการทำงานหรือเพิ่มช่องทางที่ทันสมัยในการขายสินค้า ประกอบกับลักษณะของผู้สูงอายุระดับกลางที่พบว่าให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการที่ต้องเสียค่าลงทะเบียนเรียนมากพอสมควร ดังนั้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ในการเรียนมากกว่าประเด็นอื่นๆ

ข้อค้นพบจากกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางดังกล่าวแตกต่างไปจากข้อค้นพบในงานวิจัยของ ญัตฐาภะระศิลป์ (2544) หม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ซึ่งพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับสูงที่เข้าเรียนคอมพิวเตอร์ในชมรม OPPY มีเป้าหมายที่ต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างความสัมพันธ์มากกว่าผลสำเร็จในการเรียน

5. ผู้สูงอายุกลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leader) ในเครือข่ายผู้สูงอายุจากโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ในการเรียนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อนและสามารถใช้งานได้ในระดับที่ค่อนข้างชำนาญแล้ว เช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่เกษียณแล้ว น่าจะสามารถเป็นผู้สอนหลักหรือเป็นหนึ่งในทีมผู้สอนของโครงการได้เพื่อช่วยลดข้อจำกัดด้านความแตกต่างระหว่างวัยของผู้สอนและผู้เรียนได้ รวมทั้งผู้สอนที่เป็นผู้สูงอายุย่อมมีความเข้าใจในแบบแผนการเรียนรู้ข้อจำกัดและความต้องการของผู้สูงอายุด้วยกันได้ดีกว่า

6. สื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นช่องทางหลักในการรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุ และการประชาสัมพันธ์โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ผ่านสื่อออนไลน์ยังไม่ใช่ช่องทางที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะสามารถเข้าถึงได้ สืบเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาโครงการอบรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุที่ยังขาดความรู้และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งแน่นอนว่าผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ วินิจชีวิต บุญญฤทธิ์ ศรีสุข และธิดิกานต์ หุ่นเจริญ (2553) ที่พบว่า สื่อโฆษณาออนไลน์ยังเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุได้น้อยมาก และการโฆษณา

ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออยู่ในระดับน้อยเป็นลำดับสุดท้ายจากสื่อประเภทอื่นๆ

องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

องค์ประกอบของการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ วัตถุประสงค์ ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหาหลักสูตร วิธีการสอน และสื่อการสอน และการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของการเรียนการสอนทั่วไปของ ลำพอง บุญช่วย (2530) และแนวคิดของ ถัดดา สุขปรีดี (2546) ที่กล่าวถึงไว้เช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุมีองค์ประกอบพื้นฐานเช่นเดียวกับการเรียนการสอนทั่วไป

โดยวิธีการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลางจะใช้การผสมผสานการสอน 3 วิธี คือ การบรรยาย การสาธิต และการลงมือปฏิบัติ โดยเวลาส่วนใหญ่ผู้สอนจะเน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองนั้น สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้อ้างอิงในงานวิจัยของ Cody, Dunn, Hoppin, และ Wendt (1999) ที่ว่าการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต้องอาศัยการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จากการลงมือปฏิบัติจริง และโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการทดลองสำรวจเทคโนโลยีนั้นๆ ได้ตลอดเวลารวมถึงแนวคิดของ อัมพล สงวนศิริธรรม (2538, อ้างถึงในฐาปณีย์ ธรรมเมธา, 2540) ที่กล่าวว่าการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์ที่คือนั้น ผู้สอนควรจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นประสบการณ์ตรงให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นในการสอนคอมพิวเตอร์ควรสอนทฤษฎีน้อยแต่เน้นการฝึกปฏิบัติมาก

นอกจากนี้ องค์ประกอบอื่นๆ ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) บรรยากาศในการเรียนการสอน 2) สภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้

มีความสอดคล้องกับข้อสรุปในงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) คือ ในการจัดการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้สอนต้องให้ความสำคัญองค์ประกอบเหล่านี้ ด้วยความสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และช่วยลดข้อจำกัดด้านสภาวะร่างกาย สภาวะจิตใจ และสภาวะด้านสติปัญญาการจดจำของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความแตกต่างของผู้เรียนวัยสูงอายุกับผู้เรียนทั่วไป

1) ด้านบรรยากาศของการเรียนการสอนที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยเฉพาะเมื่อผู้ช่วยสอนได้อธิบายวิธีการปฏิบัติหรือการแก้ปัญหาให้กับผู้เรียนท่านใดท่านหนึ่งทราบแล้ว ผู้เรียนท่านนั้นมักให้ความช่วยเหลือและบอกต่อข้อมูลให้แก่เพื่อนข้างเคียงด้วย สอดคล้องกับที่ Gagliardi, Mazzarini, Papa, Giuli, และ Marcellini (2008) ได้กล่าวไว้ว่า การได้ช่วยเหลือผู้อื่นในระหว่างการเรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีโอกาสทางสังคมเพิ่มมากขึ้น และยังทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงความสำเร็จร่วมกันอีกด้วย และงานวิจัยของจินตนา จิรกาญจน์ไพศาล (2545) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าอบรมคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนที่ผู้ฝึกอบรมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันโดยอิสระ และได้เพื่อนใหม่โดยอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง

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

2) ผู้สอนควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ในห้องเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมเพียงพอ และสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา จิรกาญจน์ไพศาล (2545) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าอบรมคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจในห้องเรียนที่มีสภาวะแวดล้อมที่ดี เหมาะสำหรับการอบรม ซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจ การแสดงความคิดเห็น ความเพลินเพลิน

ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีความคิดริเริ่มและรู้สึกลอยลางจะค้นคว้าต่อไป รวมทั้งสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่ยืนยันว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุ โดยประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนจะลดลงถ้าสภาพแวดล้อมในห้องไม่เอื้อต่อการเรียนรู้

ในด้านอุปกรณ์ในห้องเรียน จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าผู้สอนควรจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานนั้นยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่พบว่าความพร้อมของอุปกรณ์เป็นสิ่งสำคัญในการเรียนการสอนสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ปกติผู้สูงอายุจะมีปัญหาในการใช้เมาส์อยู่แล้วดังนั้นเมาส์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติจะต้องมีสภาพดี พร้อมใช้งาน มีขนาดที่พอเหมาะและใช้ง่าย

3) การจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ในโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง ปัจจุบันมีการจัดแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดา เนื่องจากเป็นการจัดที่ง่ายไม่ซับซ้อนเหมาะสมแก่การสอนในชั้นเรียนปกติที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนหน้าชั้นเรียน โดยจัดให้ผู้เรียนใช้คอมพิวเตอร์คนละ 1 เครื่อง ทั้งนี้รูปแบบการจัดโต๊ะเรียนดังกล่าวมีความแตกต่างจากการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ ในงานวิจัยของ จันทนา โหมดมณี (2543) ที่ได้นำเสนอรูปแบบการจัดโต๊ะเรียนคอมพิวเตอร์ให้ผู้เรียนใช้คอมพิวเตอร์ร่วมกัน 1 เครื่องต่อผู้เรียน 2 คน ในลักษณะโต๊ะครึ่งวงกลม ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เช่นในการเรียนแบบร่วมมือ ซึ่งมีงานวิจัยหลายเรื่องที่สนับสนุนว่าการเรียนแบบร่วมมือด้วยการจัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกลุ่มเล็กๆ เพื่อสร้างบรรยากาศของการช่วยเหลือกัน การสังสมประสบการณ์แห่งชัยชนะในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ไปพร้อมๆ กัน จะช่วยให้ผู้เรียนคอมพิวเตอร์เกิดการเรียนรู้ที่ประสพผลสำเร็จมากกว่า (Johnson et al, 1991, as cited in Cody et al, 1999)

ผู้วิจัยอธิบายได้ว่า การจัดโต๊ะเรียนแบบชั้นเรียน (Classroom) ธรรมดาแม้จะไม่เอื้ออำนวยต่อการมีปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือในการเรียนของผู้สูงอายุ แต่อย่างไรก็ตามด้วยคุณลักษณะของผู้สูงอายุที่มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ง่าย ประกอบกับการมีผู้ช่วยสอนเป็นสื่อกลางและคอยกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน จึงทำให้ชั้นเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเป็นชั้นเรียนที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสารหรือผู้สอน

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

นอกจากนี้กลยุทธ์ด้านผู้ส่งสารหรือผู้สอนที่ผู้วิจัยได้ค้นพบเพิ่มเติมจากงานของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) คือ กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมของผู้สอนเนื่องจากผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้สอนเพื่อให้ทราบขั้นตอนในการวางแผนและเตรียมความพร้อมในการจัดการอบรมด้วย ในขณะที่หม่อมหลวง

ศุภนิศา 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 คือ การแสดงออกซึ่งการยอมรับอีกฝ่ายหนึ่ง (Accommodating) การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) และการให้แรงสนับสนุน (Social support)

กลยุทธ์ด้านสื่อ

ผู้วิจัยพบว่ากลยุทธ์ด้านวิธีการสอนที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) อย่างชัดเจนได้แก่กลยุทธ์การลำดับขั้นตอน กลยุทธ์การตอบย้าช้าทวน กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ สำหรับกลยุทธ์ที่ผู้วิจัยค้นพบเพิ่มเติมจากงานวิจัยของหม่อมหลวงศุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ได้แก่ กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม และกลยุทธ์ความเป็นเหตุเป็นผล

สำหรับการยุทธศาสตร์ด้านสื่อการสอนนั้น เนื่องจากงานวิจัย

ของหม่อมหลวงสุภนิศา เกษมสันต์ (2546) ไม่ได้มีการศึกษาไว้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเพิ่มเติมและได้ข้อค้นพบ กลยุทธ์ด้านการออกแบบสื่อการสอนสำหรับผู้สูงอายุที่สำคัญ ได้แก่ 1) ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ 2) ควรใช้ขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ 3) เนื่องจากข้อจำกัดที่มีงบประมาณจัดพิมพ์เฉพาะเอกสารขาว-ดำได้เท่านั้น ดังนั้นต้องคำนึงถึงสีพื้นหลังกับตัวอักษรที่ต้องตัดกันอย่างชัดเจน และ 4) มีการจัดวางเนื้อหาตรงตามลำดับขั้นตอนที่ผู้สอนจะสอน

รวมทั้งกลยุทธ์ความสอดคล้องของสื่อและลำดับเนื้อหา พบว่าการที่เอกสารประกอบการเรียนของผู้เรียนและสไลด์ประกอบการสอนของผู้สอนมีความสอดคล้องกันนั้น ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกับผู้สอนเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนในการเรียนและผู้เรียนสามารถตามขั้นเรียนได้ทัน โดยยึดเอกสารเป็นแกนหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้สูงอายุมักมีนิสัยการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน ต้องอาศัยการลำดับความคิด เพื่อช่วยในการจดจำ สอดคล้องกับที่ ศิริวรรณ อนันต์โท (2552) กล่าวไว้ว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการคิดอย่างเป็นระบบและกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอน

กลยุทธ์ด้านเนื้อหา

กลยุทธ์การกำหนดเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหม่อมหลวงสุภนิศา เกษมสันต์ (2546) อย่างชัดเจนคือการคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความต้องการในการใช้งานของผู้สูงอายุ ความจำเป็นและสามารถนำไปใช้ได้จริง ความยากง่ายของเนื้อหา และปริมาณของเนื้อหาซึ่งต้องกำหนดให้มีความสัมพันธ์กับชั่วโมงเรียนบนข้อจำกัดที่ว่า ผู้สูงอายุต้องใช้เวลาในการเรียนมากกว่าคนทั่วไป ซึ่งปัจจัยด้านเวลานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่พบว่า ความเหมาะสมของเวลาที่กำหนดใช้ในแต่ละเนื้อหาแต่ละกิจกรรมก็มีความสำคัญในการออกแบบการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุนอกจากนี้ปัจจัยในการกำหนดเนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ค้นพบเพิ่มเติมคือ ความยืดหยุ่นในการนำเนื้อหาไปปรับใช้ในชั้นเรียนเพื่อให้ตรงกับสถานะการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจริง

นอกจากนี้กลยุทธ์การออกแบบสารที่ต้องคำนึงถึง 1) ความง่ายแก่การทำความเข้าใจ และ 2) การเปรียบเทียบเนื้อหากับเรื่องใกล้ตัวผู้เรียน ยังมีความสอดคล้องกับงาน

วิจัยของ Gagliardi et al. (2008) ที่ระบุว่า ภาษาที่คุ้นเคยหรือคำอธิบายที่เชื่อมโยงกับความรู้เดิม และเนื้อหาที่ง่ายจะส่งผลต่อความสำเร็จในการเรียนคอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน

กลยุทธ์ด้านผู้เรียน

กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนนั้น แม้ในงานวิจัยของหม่อมหลวงสุภนิศา เกษมสันต์ (2546) จะไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจน แต่จากภาพรวมทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักสูตรของชมรม OPPY ก็มีการใช้กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้เรียนกับทุกองค์ประกอบเช่นกัน

ทัศนคติของผู้สูงอายุที่เข้าเรียนต่อการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับกลาง

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

อย่างไรก็ตามพบว่า ทักษะของกลุ่มตัวอย่างคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในด้านความยาก-ง่ายในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ก่อนและหลังเรียนแตกต่างกัน คือหลังเรียนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวกมากขึ้น คือรู้สึกว่ายากกว่าที่เคยคิดไว้ ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ Cody et al. (1999) ที่พบว่า ผู้สูงอายุที่ได้เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ตจะมีความวิตกกังวลหรือกลัวคอมพิวเตอร์ลดลง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่จะจัดโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผู้รับผิดชอบโครงการและทีมผู้สอนจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงทั้งสถานภาพของโครงการ องค์กรประกอบของการเรียนการสอน และกลยุทธ์การสื่อสารในการสอน ซึ่งจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ารายละเอียดและองค์ประกอบของทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันและส่งผลถึงความสำเร็จในการจัดการอบรมและผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรกำหนดนโยบายและขยายความร่วมมือกับกระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในการส่งเสริมและสนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสถานการณ์ที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) อยู่ในขณะนี้ เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายเพื่อรับมือกับการเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าของประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายด้านสุขภาพของผู้สูงอายุและกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนนโยบายด้านการส่งเสริมการศึกษานอกระบบโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนด้านบุคลากร

และทรัพยากรตามภารกิจการให้บริการวิชาการแก่สังคมของสถาบันการศึกษาต่างๆ ดังเช่นที่พบในกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้

2.2 กระทรวงหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุควรจัดสรรงบประมาณและบุคลากรเพื่อสนับสนุนโครงการอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงอายุทั้งโครงการของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเอง รวมไปถึงโครงการของสถาบันการศึกษาที่จัดบริการวิชาการแก่ผู้สูงอายุด้วย การพัฒนาหลักสูตรการอบรมคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับแบบแผนการเรียนรู้และมีเนื้อหาที่ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ รวมไปถึงการพัฒนาสื่อสารสนเทศบนเว็บไซต์ให้มีรูปแบบการนำเสนอ เนื้อหาข้อมูลข่าวสารและบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดย่อม (SME) และผู้ประกอบการรายย่อย ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรุ่นเก่าที่เป็นผู้สูงอายุได้มีโอกาสเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในการลดต้นทุนด้านแรงงานและเพิ่มช่องทางในการขายสินค้าและบริการออนไลน์ ซึ่งจากงานวิจัยนี้ได้พบข้อมูลความพยายามใช้คอมพิวเตอร์ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อติดตามผลพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุภายหลังจากการเข้าอบรมคอมพิวเตอร์ระดับเบื้องต้น เพื่อที่จะทราบถึงผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการเรียนการสอน รวมทั้งทักษะและพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่มีต่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตว่าเป็นอย่างไร

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายของโครงการอบรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาถึงความต้องการเรียนคอมพิวเตอร์ตามการใช้งานของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กมลเนตร อยู่คงพัน. (2543) การรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรมการตัดสินใจถือบัตรเดบิต บัตรเครดิต และบัตรเอทีเอ็มของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการโฆษณา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ, นันทกา สุธรรมประเสริฐ และเอกธิดา เสริมทอง. (2554). ผู้คนที่หลากหลายในการสื่อสาร : เด็ก สตรี และผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- กัจจกร หลุยยะพงศ์. (2553). การสื่อสารกับวาทกรรมอัตลักษณ์ผู้สูงอายุในสังคมไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา สุรสนธิ. (2548). ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- กิตติยาภรณ์ หิรัญชาติ. (2536). สภาพปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์เอกชนในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี พ.ศ. 2535-2536. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- จันทนา จิรกาญจน์ไพศาล. (2545). ความพึงพอใจในการเข้าฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ศึกษากรณีผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ฉัญฉฐา ภาระตะศิลป์. (2544). การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ที่เกิ่ก่อนยุคคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทนา โหมคณ. (2543). การนำเสนอการออกแบบห้องเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนแบบร่วมมือ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวรินทร์ สันติเดช. (2546). พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้ และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชานนท์ วินิจชีวิต, บุญญฤทธิ์ ศรีสุข และ ธิดิกานต์ หุ่นเจริญ. (2553). การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมแคลเซียมของประชากรอายุ 50 ปีขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฐาปณีย์ ธรรมเมธา. แนวคิดการจัดการเรียนการสอนคอมพิวเตอร์. (2540). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.kroobannok.com/142>. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 ธันวาคม 2555.
- ทรงธรรม ชีระกุล. (2548). การสื่อสาร: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 18(1), 51 – 61.
- ทศพนธ์ นรทศน์. คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. (2552). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=1186&filename=inde. วันที่เข้าถึงข้อมูล 8 มกราคม 2555.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์การกับการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน และคณะ. (2546). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาภิตต์ ตรีสกุล. (2554). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รีวิตรายการทันโลกทันธรรม ตอนช่องว่างระหว่างวัย. (2553). [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.dmc.tv>. วันที่เข้าถึงข้อมูล 25 พฤศจิกายน 2555.
- ลัดดา สุขปรีดี. (2546). การสื่อสารทางการเรียนการสอน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 15(1), 11-20.
- คำพอง บุญช่วย. (2530). การสอนเชิงระบบ. ปทุมธานี: วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์.
- ศิริวรรณ อนันต์โท. ช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง แนวทางสู่การเข้าถึงผู้สูงวัยที่ยังเข้าไม่ถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. (2552). [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.ictforall.org>. วันที่เข้าถึงข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2555.
- ศุภนิศา เกษมสันต์, หม่อมหลวง. (2546). บทบาทของการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์กับการสร้างความสัมพันธ์แบบชุมชนเสมือนของผู้สูงอายุสมาชิก OPPI Club. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรกุล เจนอบรม. (2541). วิสัยทัศน์ผู้สูงอายุและการศึกษานอกระบบสำหรับผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพมหานคร : นิชนเอดเวอร์ไทซ์กรุ๊ป.
- อานนท์ สายคำฟู. การจัดการเรียนรู้วิชาคอมพิวเตอร์ที่ประสบผลสำเร็จ. (2553). [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.gotoknow.org/posts/416891>. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 ธันวาคม 2555.
- อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2550). หลักการสอน. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. (2551). จิตวิทยาผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

- 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.
- Wells, W. D. & Prensky, D. (1996). **Consumer behavior**. New York: John Wiley & Sons