

ความวิตกกังวลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Anxiety about Online Media Usage among the Elderly in Phranakhon Si Ayutthaya

เด่นเดือน เลิศทยากุล ไชยยะ^{1*}
Dendeon Lertthayakul Chaiya^{1*}

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการลดความวิตกกังวลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการทดลองเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุจำนวน 34 คน พบว่า ผู้สูงอายุใช้สมาร์ทโฟนในการเข้าถึงสื่อออนไลน์มากที่สุดเนื่องจากพกพาสะดวก หาซื้อง่ายและใช้งานง่าย ราคาถูกกว่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น และนิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารออนไลน์เนื่องจากมีความซับซ้อนในการใช้งานน้อยที่สุด ส่วนความวิตกกังวลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 ความวิตกกังวลในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การใช้งานส่วนต่อประสาน การเรียนรู้การใช้งาน การไม่รู้ประโยชน์จากการใช้งานสมาร์ทโฟน ค่าใช้จ่ายในการใช้งานสูงเกินไป และกังวลเรื่องไม่มีคนให้สอบถามเมื่อมีคำถาม ส่วนที่ 2 ความวิตกกังวลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความกังวลใจในความปลอดภัยจากการรับข้อมูลข่าวสาร ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยจากการบริการธุรกรรมออนไลน์ และกังวลเรื่องการตกเป็นเหยื่อการตลาดออนไลน์

แนวทางการลดความวิตกกังวลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุต้องอาศัยความร่วมมือหลายภาคส่วน ดังนี้ 1) ส่วนผู้ใช้สื่อ: ต้องมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล 5 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึง การวิเคราะห์ การประเมิน การสร้างสรรค์ และการสะท้อนกลับ 2) ส่วนสถาบันครอบครัว: ควรให้ความใส่ใจ ดูแลและให้ความรู้เรื่องการใช้งานสื่อออนไลน์อย่างเท่าทันแก่ผู้สูงอายุ 3) ส่วนกำกับดูแลสื่อและเทคโนโลยี: ส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานของผู้สูงอายุ และ 4) ส่วนนโยบาย/ภาครัฐ: ส่งเสริมให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ และสื่อสร้างสรรค์ปลอดภัยแก่ผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อดิจิทัลได้อย่างเท่าทัน

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ วิตกกังวล สื่อออนไลน์

^{1*} สาขาวิชานิติศาสตร์ดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Department of Digital Communication Arts, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail : denlert@aru.ac.th

* Corresponding author

Abstract

The article aimed to present guideline of decreasing anxiety about online media usage of the elderly in Phranakhon Si Ayutthaya. The sample were 34 elderly people, it found the elderly have accessed online media via smartphones at the highest level. Smartphone was portable and available to purchase. It was convenient to use and cheaper than other electronic devices. Line was a popular application used as a tool for online communication due to the lowest level of complexity. The anxiety about using online media of the elderly people was divided into two parts. The first part consisted of user interface, usage learning, lack of advantages for smartphone usage, dramatical expenses of usage, and lack of advisers. The second part was comprised of security for accessing information, uncertainty of online banking security, and online shopping fraud.

The guideline of decreasing anxiety about online media usage has required cooperative variety of sectors as follows: 1) media users: equipping with 5 aspects of digital literacy including accessing, analyzing, evaluating, creating, and reflecting, 2) institution of family: giving attention and educating the elderly about online media usage with digital literacy, 3) media and technology monitoring: promoting and developing technology designed for the elderly users, and 4) policies/government organizations: promoting software development and elderly-friendly creative media for supporting the elderly people in online media usage with digital literacy.

Keywords : Elderly, Anxiety, Online Media

วันที่รับบทความ: 13 สิงหาคม 2567

วันที่แก้ไขบทความ: 15 พฤศจิกายน 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 19 พฤศจิกายน 2567

1. บทนำ

ประเทศไทยได้กลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) แล้วเมื่อปี 2565 โดยมีประชากรที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มากกว่า 12.9 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 จากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีการคาดการณ์อีกว่าไม่เกิน 15 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะกลายเป็น "สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด" (Super Aged Society) เมื่อสัดส่วนของประชากรทั้งหมดมีอายุมากกว่า 60 ปี สูงถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด โดยในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีประชากรทั้งสิ้น 65,061,190 ล้านคน มีผู้สูงอายุทั้งสิ้น 13,064,929 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 20.08 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ปริมาณการเพิ่มจำนวนของผู้สูงอายุนั้นเกิดจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ 1) การลดลงของภาวะการเจริญพันธุ์หรือการเกิดน้อยลง และ 2) การลดภาวะการตาย ทำให้อายุคนไทยมีอายุยืนยาว (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566)

ภาพลักษณ์ของกลุ่มผู้สูงอายุ มักจะถูกมองจากประชากรกลุ่มอื่น ๆ ว่าเป็นกลุ่มที่มีร่างกายเสื่อมถอย มีสุขภาพไม่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้ไม่สามารถหารายได้เลี้ยงตนเองได้ ยิ่งอายุมากยิ่งขึ้นยิ่งเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพของผู้สูงอายุ ทางรัฐบาลจึงดำเนินการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต โดยเฉพาะในกลุ่ม "ช่วงผู้สูงอายุ" ซึ่งรัฐมีเป้าหมายเพื่อที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเป็นพลังในการขับเคลื่อนประเทศ ส่งเสริมให้มีความสามารถทำงานหลังเกษียณอายุ ผ่านการส่งเสริมทักษะอาชีพในการหารายได้ มีงานทำที่เหมาะสมกับศักยภาพและมีการสร้างเสริม พื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคให้ผู้สูงอายุ (รุจา รอดเข็ม และสุตารัตน์ ไชยประสิทธิ์, 2562, น. 38)

ในขณะที่เดียวกันสื่อออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของผู้คนทุกช่วงวัยในปัจจุบัน ด้วยประสิทธิภาพของสื่อออนไลน์ที่เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ สามารถเข้าถึงได้อย่างไร้พรมแดน อีกทั้งยังเป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็วแบบทันที (Real time) สื่อออนไลน์จึงกลายมาเป็นสิ่งที่ทรงอิทธิพล และเป็นตัวแปรในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้คนให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น จึงไม่แปลกที่สื่อออนไลน์จะได้รับความนิยม และมีอัตราการใช้งานที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกปี การส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์ในผู้สูงอายุจึงกลายเป็นประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจในการพัฒนาผู้สูงอายุให้มีศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง สืบเนื่องมาจากการพัฒนาอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการรองรับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการสื่อสารได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งทางด้านสุขภาพ การมีส่วนร่วมในสังคม และความมั่นคงในชีวิต ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความการสร้างพลังบวกสำหรับผู้สูงอายุไว้ว่า "พลุดพลัง" (Active Ageing) เป็นการนำเอาประสบการณ์ ความรู้ของตนเองมาใช้ในการดำเนินชีวิตและยังสามารถแบ่งปันความรู้ของตนเองให้กับบุคคลอื่นผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับตัวผู้สูงอายุเอง อีกทั้งผู้สูงอายุยังสามารถสืบค้นข้อมูลตามความสนใจโดยไม่ต้องออกไปนอกสถานที่ ทั้งเรื่องการดูแลสุขภาพ การติดตามข่าวสารความบันเทิง ตลอดจนการสร้างอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ได้ เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ดีขึ้น

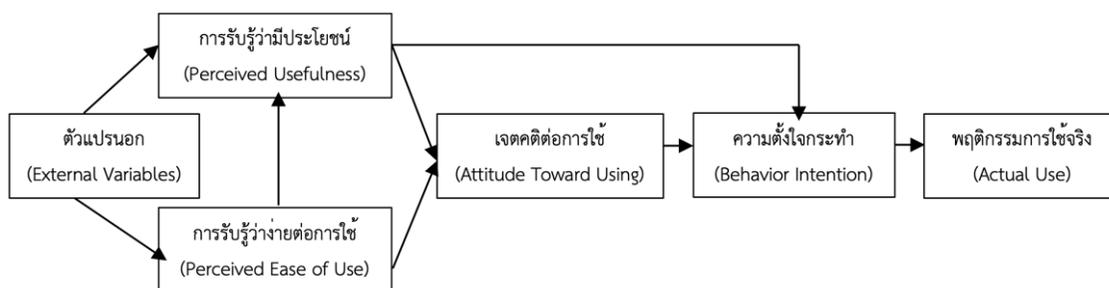
ถึงแม้ว่าผู้สูงอายุเริ่มมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการสื่อสาร แต่บางคนก็ยังมีความกังวลในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีและการเข้าถึงสื่อออนไลน์เนื่องจากเป็นสื่อสมัยใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ผู้สูงอายุอาจจะปรับตัวไม่ทัน ซึ่งต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้ จนทำให้เกิดช่องว่างของการเข้าถึงข้อมูลการสื่อสาร และเกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเพราะสัดส่วนของผู้สูงอายุที่ใช้และไม่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตนั้นแตกต่างกัน การเข้าถึงสื่อที่ไม่หลากหลายจึงทำให้ความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล (Digital Literacy) สำหรับผู้สูงอายุบางคนจึงเป็นไปได้ยาก จนทำให้มีภัยคุกคามทางสื่อออนไลน์กับผู้สูงอายุ ซึ่งในแต่ละปีจะมีผู้สูงอายุที่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมออนไลน์ เช่น การถูกดูดเงินออกจากบัญชีธนาคารจากการกดลิงค์ที่ไม่รู้จักที่ถูกส่งมาทางกล่องข้อความ เป็นต้น ด้วยความที่ผู้สูงอายุบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ เสี่ยงต่อการโดนหลอกง่าย อีกทั้งยังมีข่าวปลอมที่ถูกนำเสนออยู่เสมอและผู้สูงอายุเองยังขาดความสามารถในการจำแนกความจริงเท็จของข้อมูลข่าวสารที่รับมาได้ไม่เท่าที่ควร (สุณิสรา รื่นมาลี และธีรวิฑูมิ นิลเพ็ชร, 2563, น. 36-37) หากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุรับรู้ถึงความกังวลของผู้สูงอายุต่อการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และการเข้าถึงสื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุแล้วก็จะสามารถรับรู้ปัญหาและหาแนวทางส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีความสามารถและรู้เท่าทันการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

2. สถานการณ์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ

ปัจจุบันผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยโดยอุปกรณ์ที่ได้รับความนิยมในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตคือ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) เนื่องจากมีขนาดเล็ก และราคาไม่แพงสามารถพกติดตัวไปได้ทุกที่ (ธนะวัฒน์ วรรณประภา, 2560, น. 9) รูปแบบของสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบสังคมออนไลน์ ซึ่งเปรียบเสมือนชุมชนที่เปิดโอกาสให้ผู้คนเข้ามาใช้งานหลายล้านคน เพื่อพูดคุย ค้นหา และสร้างสรรค์สิ่งที่ชอบ ส่งผลให้สื่อสังคมออนไลน์ขยายการเติบโตและมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุเลือกใช้มากที่สุดคือเฟซบุ๊ก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธยา สมสุข (2563, น. 73) ที่ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กมากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีความถี่ในการใช้งานสัปดาห์ละ 5 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.6 โดยผู้สูงอายุใช้สื่อออนไลน์เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ลดช่องว่างเรื่องระยะทางและเวลาเพราะทำให้ผู้สูงอายุได้พบเพื่อนใหม่รวมถึงเพื่อนเก่า ๆ ที่ไม่ได้ติดต่อกันเป็นเวลานาน ได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งไม่ใช่แค่การรู้จักกันในในกลุ่มเล็ก ๆ เท่านั้น แต่ยังทำให้เกิดการสื่อสารถึงกันครอบคลุมเป็นวงกว้าง โดยไม่เสียเงินตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งนอกจากการส่งข้อความแล้วยังสามารถส่งภาพและเสียงรวมถึงการวิดีโอคอลหรือ พูดคุยแบบเห็นหน้า ด้วยวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อน (อามม วงศ์สรรคร และคณะ, 2566, น. 172)

ด้วยประสิทธิภาพของสื่อออนไลน์ รวมถึงความนิยมในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้คนทุกช่วงวัย เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้ ผู้สูงอายุหันมาใช้สื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้นผ่านแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสมาร์ตโฟนที่มีแนวโน้มเติบโต อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพกพาสะดวกและใช้งานง่ายกว่าคอมพิวเตอร์หรือไอแพดในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ แต่ผู้สูงอายุ ยังมีปัญหามากมายในการเข้าถึงสื่อออนไลน์เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใช้งานวัยรุ่น อันเนื่องมาจากความไม่คุ้นเคยกับการ ใช้งานและไม่เข้าใจถึงวิธีการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือวิตกกังวล เมื่อต้องใช้งานเทคโนโลยี อันเป็นผลทำให้เกิดปัญหาด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่ใช้งานเทคโนโลยีเพื่อเข้าถึง สื่อออนไลน์

ปัญหาด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ คือความกังวลในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์ หรือสมาร์ตโฟนเพราะกลัวว่าเครื่องจะเสียหาย เนื่องจากมีราคาสูงจึงทำให้ไม่กล้าใช้งานมากนักในครั้งแรก แต่เมื่อผู้สูงอายุทราบถึงความทนทานของแพลตฟอร์ม และสามารถใช้งานได้รวมถึงรับรู้ประโยชน์และความรื่นรมย์ของ เทคโนโลยีแล้ว ผู้สูงอายุก็มีความพยายามที่จะยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่มากนัก สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับ เทคโนโลยีสมาร์ตโฟนของ Ooi and Tan (2016) นี่เป็นการพัฒนามาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) อีกที ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรยอมรับการใช้สื่อออนไลน์ผ่านการใช้งาน สมาร์ตโฟนดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Venkatesh and Davis, 2000, p.88.

จากแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสมาร์ตโฟนเพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ตามความต้องการของ ผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุเริ่มเรียนรู้ และใช้งานสมาร์ตโฟนเพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ในปี 2566 ประเทศไทยมี จำนวนประชากรที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปใช้อุปกรณ์ดิจิทัล 18.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 76.7 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2565 คิดเป็น ร้อยละ 5.7 (จุฬาลักษณ์ อิมแก้ว, 2566) โดยส่วนใหญ่ผู้สูงอายุใช้สื่อออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว ญาติที่ น้อง และเพื่อน เพื่อเข้าถึงสารสนเทศที่ตนเองสนใจเพื่อความบันเทิง คลายเหงา และสร้างความภาคภูมิใจให้กับตนเองที่ ไม่เป็นภาระของบุคคลอื่น ในขณะที่เดียวกันกลุ่มผู้สูงอายุก็ต้องมีความระมัดระวังในการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้นเช่นกัน ไม่เช่นนั้นจะเกิดโทษแก่ตนเอง เนื่องจากสื่อส่วนมากจะสังเกตและใช้จุดอ่อนของผู้สูงอายุ ทั้งในเรื่องของความสวยงาม ผิวพรรณดี ความอ่อนเยาว์ การไม่เจ็บป่วยรวมถึงเรื่องการดูแลสุขภาพมาใช้เป็นเครื่องมือในการหลอกลวง ชักชวนให้ ผู้สูงอายุคล้อยตา และหลงเชื่อได้ง่าย ซึ่งผลการสำรวจพฤติกรรมกรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน ปี 2565 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 75 ใช้สื่อออนไลน์โดยไม่รู้เท่าทัน ซึ่งสื่อที่ใช้มากที่สุด ได้แก่ ไลน์ ร้อยละ 52 เนื่องจากผู้สูงอายุใช้ไลน์เป็นหลัก นอกจากนี้กลุ่มผู้สูงอายุยังเป็กลุ่มที่มีการเผยแพร่ข่าวปลอม หรือข่าวบิดเบือนจากความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งผู้สูงอายุเปิดรับข่าวสารผ่านไลน์ เฟซบุ๊ก และทีวีออนไลน์ เพื่อ จุดประสงค์คลายเหงา หาความบันเทิง หาข้อมูลสินค้าบริการต่าง ๆ จึงขาดการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการเผยแพร่ ข่าวสารนั้น ๆ ทำให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารเป็นวงกว้าง (ชัชชญา เรืองยศ, 2563, น. 2) ถึงแม้ว่าการใช้ประโยชน์

จากสื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุจะมีมากมายแต่ข้อเสียและปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการใช้สื่อออนไลน์ก็มีเช่นกัน หากผู้สูงอายุเข้าใจปัญหาและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง เช่น ลูกหลาน ผู้ดูแลผู้สูงอายุ เข้าใจปัญหาเหล่านั้นก็จะช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าทันมากขึ้น

3. การสำรวจการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในบทความนี้ผู้เขียนได้ทำการทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำเพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้เห็นแนวโน้มของพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุอันเป็นข้อมูลสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้สื่อออนไลน์เพื่อยกระดับชีวิตของตนเองให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เขียนได้ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างวันที่ 1 - 31 พฤษภาคม 2567 มีผู้สูงอายุที่เข้าร่วมให้ข้อมูลจำนวน 34 คน เป็นเพศหญิง 22 คน และเพศชาย 12 คน โดยช่วงอายุที่มีการใช้สื่อออนไลน์มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 - 64 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 64.7) รองลงมาคือช่วงอายุ 65 - 69 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 17.6) ช่วงอายุ 70 - 74 ปี จำนวน 3 คน (ร้อยละ 8.8) และช่วงอายุ 75 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ 8.8) ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์มากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 60 - 64 ปี เนื่องจากเป็นช่วงที่เพิ่งเข้าสู่วัยเกษียณ เป็นวัยที่ยังไม่ค่อยมีปัญหาทางด้านสุขภาพ และสามารถเรียนรู้การใช้งานสื่อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถปรับตัวให้ทันสมัยและสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุมากขึ้นก็จะใส่ใจเรื่องเทคโนโลยีน้อยลง ด้วยสุขภาพและสายตาที่มองไม่เห็น รวมถึงความรำคาญในการเรียนรู้สิ่งใหม่ จึงนิยมใช้สื่อเก่า

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุใช้สมาร์ทโฟนในการเข้าถึงสื่อออนไลน์มากที่สุดร้อยละ 97.1 รองลงมาคือคอมพิวเตอร์ร้อยละ 23.5 และแท็บเล็ตร้อยละ 17.6 ตามลำดับ เนื่องจากสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้สูงอายุสามารถหาซื้อได้ง่ายราคาถูก พกพาสะดวก และใช้งานง่ายกว่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทอื่น จึงได้รับความนิยมมากที่สุด ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุนิยมใช้มากที่สุด พบว่าผู้สูงอายุใช้ไลน์มากที่สุด ร้อยละ 88.2 ใช้เฟซบุ๊กร้อยละ 82.4 ใช้ติ๊กต็อกร้อยละ 23.5 ใช้อินสตาแกรมร้อยละ 17.6 ใช้เอ็กซ์ร้อยละ 2.9 และแอปพลิเคชันขายสินค้าร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากไลน์เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความซับซ้อนในการใช้งานน้อยที่สุด สามารถติดต่อสื่อสารหรือส่งข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็ว และด้วยลูกเล่นของไลน์ที่สามารถส่งภาพ สติกเกอร์เพื่อแสดงอารมณ์แทนคำพูด สามารถสร้างกลุ่มในการพูดคุยครั้งละหลาย ๆ คนได้ อีกทั้งยังรองรับการติดต่อสื่อสารที่เห็นหน้ากันได้แบบทันทีที่ผู้สูงอายุจึงนิยมใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

ส่วนสาเหตุของการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุใช้สื่อออนไลน์เพื่อสื่อสารกับคนในครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 88.2 รองลงมาคือเพื่อพูดคุยกับเพื่อนปัจจุบัน และเพื่อนเก่าร้อยละ 73.5 เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารร้อยละ 82.4 เพื่อซื้อขายสินค้าออนไลน์ร้อยละ 11.7 และเพื่อเล่นเกมร้อยละ 8.8 ตามลำดับ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ที่บ้าน ลูกหลานไม่อยู่เพราะต้องออกไปทำงาน ผู้สูงอายุจึงรู้สึกเหงาที่ต้องอยู่คนเดียว จึงใช้สื่อออนไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหลานเพื่อคลายเหงา เพราะสื่อออนไลน์สามารถติดต่อลูกหลานได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ในครอบครัวเนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่เรียนรู้การใช้งานจากลูกหลานหรือสมาชิกในครอบครัวเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงทดลองใช้งานด้วยตนเองหรือเรียนรู้จากเพื่อนหรือคนรู้จัก

จากข้อมูลด้านดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีการใช้งานสื่อออนไลน์มากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุรับรู้ได้ถึงผลกระทบเชิงบวกของการใช้สื่อออนไลน์จึงยอมรับการใช้งานสื่อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและแพร่หลาย สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เพราะสื่อออนไลน์ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้นลดการพึ่งพาคนอื่น 2) ด้านการเรียนรู้ที่มีการส่งเสริมการเรียนรู้ไม่สิ้นสุดจากสื่อออนไลน์ 3) ด้านการติดต่อสื่อสารและสังคมที่ไร้พรมแดนในเรื่องของเวลาและสถานที่ และ 4) ด้านสุขภาพจิตในการคลายความเหงา และเพิ่มความบันเทิงจากสื่อออนไลน์ตามความสนใจของผู้สูงอายุ

4. ความวิตกกังวลต่อการใช้อี้ออนไลน์ของผู้สูงอายุ

การใช้อี้ออนไลน์ของผู้สูงอายุจำนวน 34 คน มีการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือต่ำกว่ามากที่สุดที่ร้อยละ 32.4 ซึ่งเป็นผู้ที่ตามไม่ทันเทคโนโลยีที่มีความก้าวล้ำอย่างรวดเร็วอาจจะมีคามเครียด ขาดการเรียนรู้เรื่องการใช้อี้ออนไลน์ การขยายโอกาสทางการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุยังไม่ชัดเจนและยังไม่กระจายสู่กลุ่มผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ในชนบททางไกล การศึกษาน้อย และรายได้ต่ำ อีกทั้งยังไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจของประเทศซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย (วิชณี คุปตะวาทีน และคณะ, 2561, น. 449) จากปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีในการดำรงชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม แม้ว่าเทคโนโลยี อี้ออนไลน์ ความทันสมัยจะมีประโยชน์แก่ผู้สูงอายุก็ตาม ซึ่ง Blaschke et al. (2009, pp. 641-642) ได้สรุปอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ ทั้งทางด้านสายตาที่พลาสมา การพิมพ์ไม่คล่อง ความจำไม่ดี 2) ลักษณะทางเทคโนโลยี เช่น หน้าจอและฟังก์ชันการใช้งานต่าง ๆ 3) ทักษะคิดว่าการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นเรื่องยาก 4) ระบบสนับสนุน ขาดโอกาสในการฝึกอบรมการใช้งาน ผู้สอนไม่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ และ 5) ค่าใช้จ่ายในการใช้เทคโนโลยีมีราคาแพง และเมื่อผู้สูงอายุเริ่มใช้อี้ออนไลน์แล้วก็มีอันตรายมากกว่าวัยอื่นเนื่องจากไม่มีประสบการณ์ถูกหลอกลวงเพราะเพิ่งเคยใช้อี้ออนไลน์เมื่ออายุมากแล้ว ขาดภูมิคุ้มกันในการถูกล้อเลียนเพราะเป็นวัยที่มีความจริงจังสูง รู้ไม่ทันภาพตัดต่อ มีเครือข่ายแพร่ความเข้าใจผิดในวงกว้าง และมีอำนาจเงินและตำแหน่งที่จะทำให้ทำตามใจ ด้วยเหตุผลเหล่านี้ผู้สูงอายุจึงกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายของเหล่ามิจฉาชีพ (ประชาธิปกะทา, 2563, น. 11-12) จากการศึกษาเอกสารและการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุจำนวน 34 คน สามารถจำแนกความกังวลของผู้สูงอายุได้เป็น 2 ส่วน คือ 1) ความวิตกในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ 2) การความวิตกในการใช้งานอี้ออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความวิตกในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุให้ความเห็นเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการเข้าถึงอี้ออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุใช้สมาร์ตโฟน ซึ่งพบความกังวลในการใช้งานของผู้สูงอายุ ดังนี้

4.1.1 การใช้งานส่วนต่อประสาน (User Interface): ผู้สูงอายุจำนวนมากมักประสบปัญหาทางด้านร่างกายที่ส่งผลต่อการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการมองเห็น (Visual Problem) ด้วยขนาดของหน้าจอสมาร์ตโฟนเล็กเกินไป โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 64.7 ระดับน้อยร้อยละ 14.7 และระดับมากร้อยละ 8.8 ตามลำดับ เนื่องจากอุปกรณ์มีหน้าจอเล็กจะยิ่งเพิ่มความยากในการใช้งาน และอาจจะเกิดความผิดพลาดในการใช้งานผ่านส่วนเชื่อมประสานกราฟิกกับผู้ใช้ (Graphical User Interface: GUI) ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของไอคอน เส้นทางการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมถึงรูปร่างของอุปกรณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยเฉพาะสมาร์ตโฟน สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความสามารถในการใช้งานอี้อเล็กทรอนิกส์ (Usability) ด้านอัตราการผิดพลาด (Rate of Error) ที่ผู้สูงอายุมักใช้งานเริ่มแรกอย่างผิด ๆ ใดๆ เนื่องจากเป็นช่วงการเรียนรู้การใช้งานสมาร์ตโฟน และด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Task Efficiency) ซึ่งเมื่อผู้สูงอายุใช้งานสมาร์ตโฟนได้ไม่เต็มที่ ผู้สูงอายุจึงไม่สามารถใช้งานสมาร์ตโฟนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนกว่าผู้สูงอายุจะมีประสบการณ์ในการใช้งานแล้ว ก็สามารถใช้งานได้ในระยะสั้นโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และทุกครั้งที่ใช้งานก็ถือเป็นการเรียนรู้ซ้ำอีกครั้ง ทำให้มีความง่ายในการเรียนรู้เกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน (Nielsen, 1993 อ้างถึงใน ไวยวิทย์ จันทรวินมลิ้ง และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ, 2561, น. 123)

นอกจากนี้ สมาร์ตโฟนบางเครื่องมีคำสั่งเป็นภาษาอังกฤษ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่เข้าใจความหมาย และสมาร์ตโฟนของแต่ละค่ายก็มีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน จึงเกิดความยุ่งยากในการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงใช้วิธีการจดจำไอคอนหน้าจอเพื่อเข้าใช้งานแทนการอ่าน และเปลี่ยนเมนูให้เป็นภาษาไทยในกรณีที่สมาร์ตโฟนเครื่องนั้นรองรับการใช้งานเป็นภาษาไทยได้ เพื่อการใช้งานที่ดียิ่งขึ้น

"ไม่รู้ภาษาอังกฤษเยอะ อ่านไม่ออก ไม่รู้ความหมาย พอจะหาทางเปลี่ยนเป็นภาษาไทยก็หาไม่เจอ ต้องเรียกหลานมาเปลี่ยนให้" (นางเอ นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

4.1.2 *กังวลเรื่องเรียนรู้การใช้งาน*: เนื่องจากสมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ซื้อมานั้น มีคู่มือในการใช้งานก็จริง แต่มีรูปเล่มขนาดเล็ก ตัวหนังสือก็เล็ก ผู้สูงอายุมองไม่เห็น บางคนอ่านหนังสือไม่ออกเนื่องจากคำศัพท์ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ จึงไม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเอง กลัวว่าหากใช้งานแล้วกดผิดพลาดจะส่งผลให้สมาร์ทโฟนเสียหายใช้งานไม่ได้ ซึ่งผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับปานกลาง จำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 53 ระดับน้อยร้อยละ 23.5 และระดับมากร้อยละ 11.8 ตามลำดับ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงต้องเรียนรู้การใช้งานสมาร์ทโฟนจากบุตรหลาน หรือคนรู้จักให้ช่วยสอนการใช้งานให้ และใช้วิธีการทดลองใช้งานเองแบบลองผิดลองถูกด้วยตนเองในครั้งแรกที่ใช้งาน แต่เมื่อใช้งานไปเรื่อย ๆ กลุ่มผู้สูงอายุก็มีความชำนาญในการใช้งานที่ดีขึ้น

"กลัวว่าโทรศัพท์จะมีการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ ทำให้ใช้งานได้ลำบากในอนาคต เพราะไม่รู้ว่าจะใช้งานยังไง" (นางปี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

4.1.3 *กังวลเรื่องการไม่รู้ประโยชน์จากการใช้งานสมาร์ทโฟน*: เนื่องจากสมาร์ทโฟนในปัจจุบันเป็นพัฒนาการทางด้านการสื่อสารจากโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเก่า ที่ใช้ในการโทรออกหรือรับสายเข้า รวมทั้งรับข้อความที่เป็นตัวหนังสือเท่านั้น เมื่อมีการเปลี่ยนรูปแบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแบบสมาร์ทโฟนที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในโลกออนไลน์มากขึ้น ผู้สูงอายุบางคนคิดว่าไม่จำเป็น เพราะสามารถเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการผ่านทางสื่อรูปแบบอื่นได้เช่นกัน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับปานกลาง จำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 35.2 ระดับน้อยร้อยละ 32.4 และระดับน้อยที่สุดร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแล้วความกังวลส่วนใหญ่เกิดจากกลุ่มผู้สูงอายุที่เพิ่งเริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน จึงไม่ทราบว่าโทรศัพท์ที่ตนเองใช้นั้นสามารถทำประโยชน์ได้มากกว่าโทรออก และมีระบบต่าง ๆ ที่ต้องทำการตั้งค่า เช่น การตั้งค่าเสียงในการเรียกเข้า การเปิดใช้บริการไวไฟ (WiFi) การเชื่อมต่อข้อมูล การติดตั้งแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ อย่างแอปพลิเคชันปิดกั้นเบอร์โทรศัพท์จากมิชฉาชีพ รวมไปถึงวิธีการอัปเดตแอปพลิเคชันเพื่อให้ใช้งานได้ เป็นต้น แต่เมื่อใช้งานบ่อย ๆ ก็จะสามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว ผู้สูงอายุยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าสมาร์ทโฟนที่วางขายทั่วไปนั้นมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วจนทำให้สมาร์ทโฟนที่ผู้สูงอายุมีมาก่อนหน้านั้นล้าสมัยอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถรองรับการใช้งานหรือติดตั้งแอปพลิเคชันใหม่ได้

"โทรศัพท์มันเก่า มันล้าสมัยไปละ มันเข้าแอปฯ ที่ใหม่ ๆ ไม่ได้ เลยใช้งานอะไรไม่ได้มาก จะซื้อใหม่ก็แพง ไม่มีเงินซื้อหรอก" (นางซี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

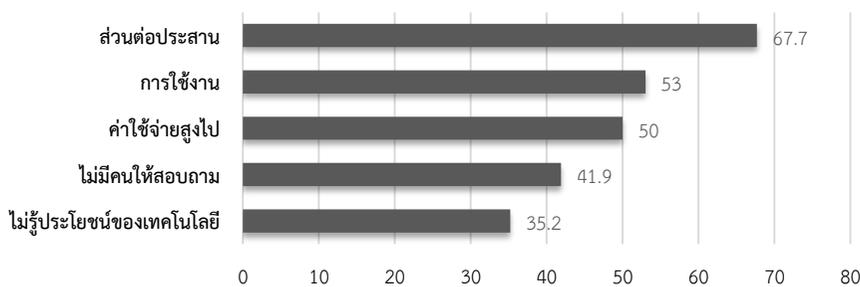
"ไม่รู้ว่าจะใช้แอปฯ ต่าง ๆ มันใช้งานยังไง มีประโยชน์ยังไง เลยใช้งานไม่ค่อยคุ้มค่า" (นางเอ นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

"ไม่รู้เรื่องแอปฯ เอ๊ะ อะไรหรอก ไม่รู้ว่าต้องติดตั้งอะไร ลูกหลานมันทำให้ ไอ้เราก็ใช้ไม่เป็น" (นายดี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

4.1.4 *กังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้งานสูงเกินไป*: ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มคนที่มีความรอบคอบในการใช้เงิน เมื่อเห็นราคาของสมาร์ทโฟนในปัจจุบันที่มีราคาสูง จึงเกิดความกังวลว่าหากตนลงทุนซื้อสมาร์ทโฟนแล้ว จะสามารถใช้งานอย่างคุ้มค่ากับเงินที่สูญเสียไปหรือไม่ และหากซื้อมาแล้วจะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการเชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีค่าบริการต่าง ๆ จากการติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มเติม ผู้สูงอายุมีความกังวลว่า เมื่อติดตั้งแอปพลิเคชัน หรือคลิก (Link) ที่ปรากฏ หรือมีคนส่งลิงค์ที่ไม่รู้จักมานั้น จะทำให้ตนเองเสียเงินเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 50 ระดับน้อยร้อยละ 23.5 และระดับมากร้อยละ 20.6 ตามลำดับ ซึ่งผู้สูงอายุให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการคิดค่าบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และราคาสมาร์โฟนนั้นแพงเกินไป ไม่คุ้มค่าที่จะเสียเงินเพื่อซื้อหรือใช้บริการ

"อยากได้โทรศัพท์ที่ราคาไม่แพง แต่เล่นเน็ตได้ อีกรายคือโทรศัพท์มันชอบให้อัพเดทบ่อย ๆ เราไม่เข้าใจว่าทำไมต้องอัพเดทก็ไม่กล้ากด เพราะกลัวเจอมิชฉาชีพ และกลัวเสียเงินเพิ่มด้วย" (นางซี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

4.1.5 *กังวลเรื่องไม่มีคนให้สอบถามเมื่อมีคำถาม* : การใช้งานสมาร์ทโฟนในผู้สูงอายุต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และทดลองใช้งานด้วยตนเอง เมื่อผู้สูงอายุพบปัญหาในการใช้งานก็จะเกิดการเรียนรู้ที่ดี แต่ปัญหาหลักในการเรียนรู้เมื่อพบปัญหาคือไม่มีคนให้สอบถามเมื่อประสบปัญหา โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับน้อยจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 41.9 ระดับปานกลางร้อยละ 29.4 และจำนวนน้อยที่สุดร้อยละ 23.5 ตามลำดับ เนื่องจากลูกหลานไม่ได้อยู่ด้วยตลอดเวลาเพราะต้องออกไปทำงาน หรืออาจจะมึนงงลูกหลานไม่ยอมสอนการใช้งานให้เพราะรำคาญที่ต้องบอกรเรื่องเดิมซ้ำให้กับผู้สูงอายุ เมื่อประสบปัญหาในการใช้งาน ผู้สูงอายุอาจจะเกรงใจลูกหลานและไม่ยอมถามและปล่อยให้ผ่านไปส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพได้



ภาพที่ 2 สรุปความกังวลของผู้สูงอายุต่อการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จากมากไปน้อยที่สุด

4.2 ความวิตกกังวลในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ

เมื่อผู้สูงอายุสามารถใช้อุปกรณ์ในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าใช้สื่อออนไลน์ในการตอบสนองการใช้งานที่หลากหลาย ทั้งเรื่องการสืบค้นข้อมูล การดูแลสุขภาพ การซื้อขายสินค้าออนไลน์ การเข้าถึงสื่อบันเทิงทุกรูปแบบ รวมไปถึงการเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ได้แล้ว อันเป็นการเปิดโลกกว้างในการสื่อสารอย่างอิสระ ได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ในการใช้บริการ ทำให้เป็นคนดูทันสมัย ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนในเครือข่าย การใช้งานที่ซับซ้อนน้อยลง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ แต่ผู้สูงอายุก็ยังคงมีความกังวลในการใช้สื่อออนไลน์อยู่เช่นกัน สามารถจำแนกได้ ดังนี้

4.2.1 *ความกังวลใจในความปลอดภัยจากการรับข้อมูลข่าวสาร* : เนื่องจากในโลกของสื่อออนไลน์มีการแข่งขันการนำเสนอข้อมูลข่าวสารกันอย่างท่วมท้น จนส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความกังวลในการรับข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

1) การติดกับดักข่าวปลอม (Fake News) เนื่องจากบนโลกออนไลน์นี้มีข่าวปลอมเกิดขึ้นมากมายทุกวัน ซึ่งมีทั้งภาพตัดต่อ มีการนำคำพูดคนนั้นมาใส่คนนี้ รวมถึงการใช้พาดหัวข่าวที่กระตุ้นปลุกปั่นความคิดต่าง ๆ ทั้งทางสังคมการเมือง เชื้อชาติ และศาสนา โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุดถึง ร้อยละ 38.2 ระดับมากร้อยละ 29.4 และระดับน้อยร้อยละ 20.6 ตามลำดับ ซึ่งหากผู้สูงอายุขาดภูมิคุ้มกันในเรื่องนี้ ทำให้เห็นภาพอะไรที่นำเสนอใจก็จะแชร์ส่งต่อทันทีโดยไม่วิเคราะห์หรือไตร่ตรองโดยเชื่อฟังหัวสนทใจว่านี่คือสิ่งที่ถูกต้อง จึงอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดที่รุนแรงและเกิดผลเสียได้ (สุนิสรา รื่นมาลี และธีรวิฑูมิ นิลเพ็ชร, 2563, น. 39)

2) โดนหลอกลวงจากข่าวสารการหลอกลวงต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาต่อเนื่องจากข้อแรก เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุเองไม่ค่อยรู้เท่าทันกับสื่อปลอม ๆ หรือข้อมูล ข่าวปลอมเหล่านี้ เช่น การหลอกให้โอนเงินช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะเทคโนโลยีที่มีการพัฒนา ช่วยให้การโอนเงินสะดวกสบายเพียงแค่ปลายนิ้วมือ หรือการยกเอาบุคคลที่น่าเชื่อถือมาอ้างอิงให้เกิดน้ำหนักเพื่อหลอกขายสินค้า โดยกลุ่มผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับน้อยจำนวนมากที่สุดถึง ร้อยละ 29.4 ระดับปานกลางร้อยละ 26.4 และระดับน้อยร้อยละ 23.5 ตามลำดับ ซึ่งความกังวลนี้ไม่ใช่ความผิดของผู้สูงอายุที่เขารู้ไม่เท่าทันข่าวลวงต่าง ๆ มันเป็นเพราะเขาเกิดมาในยุคที่มีแค่การสื่อสาร

ทางเดียว สื่อต่าง ๆ ที่จะออกมาได้จะต้องกรองแล้ว และมีความน่าเชื่อถือ พอยุคสมัยเปลี่ยนไปจนใคร ๆ ก็ทำหน้าที่เป็นสื่อได้จึงทำให้คนที่ปรับตัวไม่ทันหลงเชื่อข้อมูลผิด ๆ เหล่านี้ไป

3) การเข้าใจผิดในเนื้อหา และภาพถ่ายในสื่อออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันมีเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) คือ เทคโนโลยีที่สามารถประมวลผลอย่างรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างเนื้อหา และภาพถ่ายที่ไม่ใช่ภาพที่เกิดจากการถ่ายภาพจริง ๆ โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับน้อยจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 38.2 ระดับปานกลางร้อยละ 35.3 และระดับมากร้อยละ 17.6 ตามลำดับ ซึ่งผู้สูงอายุอาจมักจะได้รับข้อมูลมาจากการส่งต่อในกลุ่มเพื่อน ส่งผลให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อว่า ภาพหรือเนื้อหาที่ตนได้รับนั้น เป็นภาพที่เกิดขึ้นจริงจนหลงเชื่อข้อมูลที่ผิดถูกต้องได้

4) การแชร์ข้อมูลผิด ๆ ของผู้สูงอายุ ซึ่งจะขาดการไตร่ตรอง ทำให้แม้จะเป็นข่าวปลอมแค่ไหน ถ้ามันสะเทือนใจหรือส่งผลกับอารมณ์ก็มีโอกาสที่จะถูกแชร์ต่อไปอย่างรวดเร็ว โดยผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก เท่ากันที่ร้อยละ 29.4 ซึ่งการแชร์ข้อมูลผิด ๆ นั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อทางจิตใจ และเกิดความเข้าใจผิดในกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเองได้

"พวกลิงค์ต่าง ๆ ที่เข้าไปกดดู ไม่รู้ว่ามันคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มมัย หรือไม่แน่ใจว่าเป็นเว็บจริงหรือเว็บปลอม กลัวจะมีอะไรแอบแฝง อีกอย่างในท้องถิ่นมีเพื่อน ๆ อยู่ในกลุ่มหลากหลายอาชีพ ก็จะมีข้อมูลต่าง ๆ ที่ส่งต่อกันมา เตือนในเรื่องนั้นเรื่องนี้ ไม่นั่นใจว่าอันไหนเรื่องจริงอันไหนเรื่องปลอม" (นางบี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 2 พฤษภาคม 2567)

4.2.2 *ไม่มั่นใจในความปลอดภัยการบริการธุรกรรมออนไลน์:* แม้ว่าการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารต่าง ๆ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุไม่ต้องเสียเวลา หรือลำบากในการเดินทางมาที่ธนาคาร ซึ่งเป็นข้อจำกัดหนึ่งของผู้สูงอายุที่มักทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน เช่น การเช็คยอดเงินเข้า - ออก การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน เป็นต้น แต่ผู้สูงอายุยังมีความกังวลในการใช้งานธุรกรรมทางออนไลน์ ดังนี้

1) กังวลเรื่องความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัว โดยกลัวว่าข้อมูลของตัวเองจะถูกโจรกรรม เพื่อนำไปทำเรื่องทุจริต โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับมากจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 41.2 ระดับปานกลางร้อยละ 38.3 และระดับมากร้อยละ 8.8 ตามลำดับ ซึ่งผู้สูงอายุให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่า กลุ่มมีอาชีพจะนำชื่อของตนเองไปเปิดบัญชีม้าไปกู้ยืมเงินนอกระบบ อันจะส่งผลให้ตนเองเป็นหนี้โดยไม่รู้ตัว

2) กังวลเรื่องความไม่เสถียรของระบบ โดยผู้สูงอายุมีความคิดว่าการโอนเงิน หรือการจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชันธนาคารออนไลน์นั้น จะจ่ายเงินได้จริงหรือไม่ เพราะตนเองไม่คุ้นชิน และมองไม่เห็นการจ่ายเงินจริง เลยกังวลว่าการที่เราโอนเงินไปแล้วจะไปถึงผู้รับได้จริง และถูกคนหรือไม่ โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 50 ระดับมากร้อยละ 29.4 และระดับน้อยร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

3) กังวลเรื่องการโดนขโมยเงินออกจากบัญชีธนาคารโดยไม่รู้ตัว อันเป็นการความกังวลสืบเนื่องจากความไม่มั่นใจระบบธุรกรรมออนไลน์ว่าจะสามารถรักษาเงินในบัญชีธนาคารของตนเองได้หรือไม่ รวมถึงการรับฟังข่าวสารเรื่องการถูกดูดเงินจากพวกโจรกรรมข้อมูลต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุบางรายถึงกับสิ้นเนื้อประดาตัวจากการกดลิงค์ที่ไม่ทราบที่มาเพียงครั้งเดียว ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางรายไม่ยอมใช้บริการธุรกรรมออนไลน์เลยก็มี โดยกลุ่มผู้สูงอายุมีความกังวลในระดับมากจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 47.1 ระดับมากที่สุด และระดับปานกลางมีค่าเท่ากันที่ร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

"ไม่กล้ากดอะไรเลย กลัวโดนขโมยข้อมูลส่วนตัว พวกมีอาชีพชอบโทรมาบอกว่ามีค่าพัสดุดักค้ำ และเปิดบัญชีค้ำไว้ที่ต่างจังหวัดกับต่างประเทศ" (นายดี นามสมมติ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 พฤษภาคม 2567)

4.2.3 *กังวลเรื่องการเป็นเหยื่อการตลาดออนไลน์:* เรื่องของการส่งสินค้าออนไลน์ เพราะความเข้าถึงง่ายของเทคโนโลยี ความสะดวกสบาย รวดเร็วและบางสินค้าก็ไม่มีจำหน่ายในประเทศไทย การเติบโตทางธุรกิจออนไลน์ก็ทำให้เกิดปัญหาหลายอย่างตามมา ดังนี้

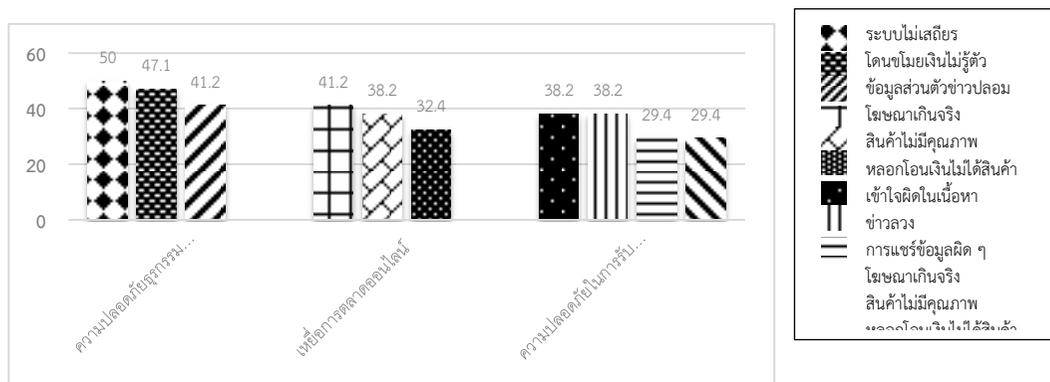
1) กังวลเรื่องการได้รับสินค้าไม่มีคุณภาพ เป็นข้อจำกัดแบบหนึ่งของการซื้อสินค้าออนไลน์ ที่ผู้ซื้อไม่เห็นของที่ซื้อจริง ๆ จึงเป็นเรื่องของการคาดเดาว่า สินค้าที่ตนเองซื้อนั้นจะต้องมีลักษณะ หรือคุณสมบัติตรงกับโฆษณา โดย

ผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับปานกลางจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 38.2 ระดับมากร้อยละ 29.4 และระดับมากที่สุดร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

2) กังวลเรื่องการโฆษณาเกินจริง เป็นเรื่องของการสนใจสินค้าที่ขายบนสื่อออนไลน์ ที่ผู้สูงอายุมีความต้องการ ในการโฆษณาสินค้าออนไลน์ผู้ชายจะต้องมีการโฆษณาสรรพคุณของสินค้านั้น ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นพฤติกรรมการซื้อ จนผู้สูงอายุมีความกังวลว่าการโฆษณานั้นจะเป็นจริงหรือไม่ จะคุ้มค่ากับเงินที่สูญเสียไปหรือไม่ โดยกลุ่มผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 41.2 ระดับปานกลางร้อยละ 32.5 และระดับมากที่สุดร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

3) การหลอกให้โอนเงินและไม่ได้รับสินค้าที่สั่ง หรือบางครั้งถูกยกเลิกบริการและไม่สามารถติดตามของเงินคืนได้ เนื่องจากไม่ทราบชื่อที่แท้จริงและที่อยู่ของผู้ประกอบธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุสูญเสียเงิน และเสียความรู้สึกได้ โดยกลุ่มผู้สูงอายุให้ความกังวลในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 32.4 ระดับปานกลาง ร้อยละ 26.4 และระดับมากร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ปัญหาอื่น ๆ ที่ผู้สูงอายุเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์ที่พบเจอเพิ่มเติม ได้แก่ แอปพลิเคชันที่ติดตั้งในสมาร์ตโฟน มักมีการอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่เป็นประจำ เลยทำให้ผู้สูงอายุต้องเรียนรู้วิธีการใช้งานใหม่ อีกทั้งยังพบว่าสื่อออนไลน์มีปริมาณโฆษณาในสื่อสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชันค่อนข้างมาก และมีปัญหาเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตบ้างในบางครั้ง



ภาพที่ 3 สรุประดับความกังวลของผู้สูงอายุต่อการใช้สื่อออนไลน์จากมากไปน้อยที่สุดในรูปแบบของร้อยละ

นอกจากนี้ กลุ่มผู้สูงอายุให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้นไปอีกด้วยว่าจากประสิทธิภาพของสื่อออนไลน์ที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ทั้งเรื่องการลดช่องว่างระหว่างสมาชิกในครอบครัว การหาข้อมูลเพื่อดูแลสุขภาพ หรือการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนในโซเชียลมีเดีย ส่งผลให้ผู้สูงอายุใช้สมาร์ตโฟนเพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์มากขึ้นไป อาจจะทำให้เกิดโทษแก่ผู้สูงอายุได้ เช่น ส่งผลเสียต่ออาการปวดเมื่อย การจ้องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์นาน ๆ ส่งผลให้เกิดสายตารั่วมัว ทำลายจอประสาทตา การใช้สมาร์ตโฟนก่อนเข้านอน จะทำให้นอนไม่หลับเนื่องจากมีการกระตุ้นระบบประสาทมากขึ้นไป จนอาจนำมาซึ่งโรคนอนไม่หลับได้ ขาดการออกกำลังกาย ขาดปฏิสัมพันธ์กับคนใกล้ชิด บางรายอาจเกิดอารมณ์น้อยใจเมื่อสมาชิกในครอบครัวไม่ตอบกลับในโซเชียลมีเดีย

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าผู้สูงอายุจะมีความกังวลต่อการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และการใช้สื่อออนไลน์บ้าง แต่จากการสำรวจสถานการณ์และผลกระทบจากการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า การใช้สื่อของผู้สูงอายุส่งผลกระทบต่อในเชิงบวกมากกว่าผลกระทบต่อเชิงลบ โดยแบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ 1) ผลกระทบด้านกาย ผู้สูงอายุรู้จักเลือกอาหารที่มีประโยชน์มากขึ้นและมีการออกกำลังกายเพิ่มขึ้น ซึ่งสูงกว่าการเกิดผลกระทบต่อเชิงลบ 2) ผลกระทบทางด้านจิตใจ ผู้สูงอายุมีจิตใจผ่อนคลายขึ้น มีจิตใจที่มีพลังในการดำเนินชีวิต 3) ผลกระทบทางด้านสังคม ผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์

กับผู้อื่นในทางที่ดีมากขึ้น ร่วมกิจกรรมทางสังคมมากขึ้น 4) ผลกระทบทางด้านปัญญา ผู้สูงอายุมีสติ ไม่ประมาท และเข้าใจ การใช้ชีวิตมากยิ่งขึ้น และ5) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุรู้จักประหยัดมากขึ้น และมองเห็นช่องทางหารายได้เพิ่มขึ้น (ประวิณนุช แสงสว่างธรรมมะ, 2567)

5. แนวทางลดความกังวลจากการใช้สื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุ

เนื่องจากในปัจจุบันผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีความเสี่ยงสูงที่จะไม่รู้เท่าทันสื่อออนไลน์จากข้อมูลสถิติการประสพภัยจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในปี 2566 พบว่า ผู้สูงอายุที่เคยประสพภัยจากการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากถึงร้อยละ 49.7 ซึ่งส่วนใหญ่ถูกหลอกหรือถูกรบกวนโดยแก๊งคอลเซ็นเตอร์มากที่สุด ร้อยละ 44.2 รองลงมาคือได้รับข่าวปลอมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 19.5 และถูกหลอกจากการซื้อของออนไลน์ ร้อยละ 8.1 (จุฬาลักษณ์ อิมแก้ว, 2566) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีการศึกษาน้อย ไม่ติดตามข่าวสาร สอดคล้องกับข้อมูลที่ทางผู้เขียนสำรวจจากกลุ่มผู้สูงอายุ แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการใช้สื่อออนไลน์รวมถึงการรับรู้ข่าวสารอย่างรู้เท่าทัน ซึ่งแนวทางในการลดความกังวลจากการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ ต้องอาศัยความร่วมมือในทุกภาคส่วน ดังนี้

5.1 ส่วนผู้ใช้สื่อ: ผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์ควรมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล (Digital Literacy) 5 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึง การวิเคราะห์ การประเมิน การสร้างสรรค์ และการสะท้อนกลับ สอดคล้องกับงานของ พีวีวิชญ์ คำเจริญ และ วีรพงษ์ พลนิกรกิจ (2562, น. 79-80) สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ ดังนี้

5.1.1 ทักษะการเข้าถึง (Access Skill): คือ การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และสื่อออนไลน์โดยการส่งเสริมการบริการให้มีจุดเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และ/หรือ มีค่าใช้จ่ายต่ำสำหรับผู้สูงอายุ ด้วยการลงทะเบียนเข้าใช้งานที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการจดทะเบียนดังกล่าวเพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ใช้งานเป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น และควรส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรสื่อสาร การกำกับดูแลทางด้านฮาร์ดแวร์ การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารการใช้สื่อออนไลน์ สำหรับผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย อย่างเช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก ฯลฯ โดยผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมสามารถใช้อุปกรณ์ได้ในราคาถูก หรือเข้าใช้ฟรีแล้วแต่กรณี โดยพิจารณาถึงความจำเป็นในการใช้งานและฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคลนั้น

5.1.2 ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skill): คือการส่งเสริมความสามารถในการตีความ วิเคราะห์เนื้อหาที่ได้รับจากสื่อออนไลน์ ไม่ให้ผู้สูงอายุถูกล่อลวงจากสื่อ เช่น การถูกหลอกให้โอนเงิน การปลอมชื่อเพื่อนในกลุ่ม การถูกหลอกให้ซื้อสินค้าไม่มีคุณภาพ เป็นต้น ลูกหลานควรสอนผู้สูงอายุให้มีการตั้งสถานะในสังคมออนไลน์เฉพาะเพื่อนที่สนิทดูได้เพื่อเป็นการป้องกันความปลอดภัยเบื้องต้น ไม่ควรสอนผู้สูงอายุด้วยถ้อยคำรุนแรง เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ขี้ใจน้อยใจต้องค่อย ๆ อธิบายพร้อมทำให้ดูเพื่อความเข้าใจที่ดีขึ้น

5.1.3 ทักษะการประเมิน (Evaluation Skill): คือการส่งเสริมทักษะด้านการเข้าใจบริบทและสามารถประเมินสื่อออนไลน์ที่เปิดรับ เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่สื่อนำเสนอ ซึ่งผู้สูงอายุแต่ละคนก็จะมีสมาธิเข้าใจสื่อได้ไม่เหมือนกัน การตีความคนละแบบขึ้นอยู่กับประสบการณ์ พื้นฐานการศึกษา คุณสมบัติในการเรียนรู้ตลอดจนการรับรู้ข้อมูลของแต่ละคนที่ไม่เท่ากัน โดยแนวทางการสร้างความเข้าใจอย่างง่าย คือ การให้ความรู้ หรือเปิดสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ติดตามข่าวสารเชิงลบที่เกิดจากการใช้สื่อออนไลน์ เช่น การถูกหลอกจากการใช้สื่อออนไลน์ การได้รับข่าวสารผิดพลาดจากสื่อออนไลน์ เป็นต้น

5.1.4 ทักษะการสร้างสรรค์ (Creative Skill): คือการส่งเสริมทักษะในการผลิตเนื้อหา การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านทางสื่อออนไลน์ โดยการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุให้เปิดรับข้อมูลหลายด้านแล้วนำข้อมูลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ก่อนที่จะมีการส่งต่อข้อมูลไปเป็นวงกว้าง เป็นการป้องกันการเผยแพร่ข่าวปลอมโดยที่ไม่รู้ตัวในพื้นที่สังคมออนไลน์ ซึ่งหากผู้สูงอายุไม่มีการพิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาแล้ว ยังจะทำให้ผู้สูงวัยเองเกิดความเข้าใจผิด เข้าใจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงจนนำไปสู่การเกิดความเชื่อและการกระทำที่ผิดอาจส่งผลกระทบต่อตนเอง หรืออาจถูกล่อลวงเอาใจเอาเปรียบได้

5.1.5 ทักษะในการสะท้อนกลับ (Reflect Skill): คือ การส่งเสริมความสามารถในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้ตอบความเห็นผ่านทางสื่อออนไลน์อย่างมีเหตุผล และผลสะท้อนกลับนี้ต้องอยู่บนฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและจริยธรรมที่มีต่อส่วนรวมด้วย ซึ่งบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้สูงอายุมากที่สุดคือลูกหลาน หรือผู้ดูแลใกล้ชิดผู้สูงอายุ ควรให้ความเอาใจใส่ให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างใกล้ชิด หากท่านไม่เข้าใจควรให้คำแนะนำอย่างรวดเร็ว เป็นที่ปรึกษาที่ดี

5.2 ส่วนกำกับดูแลสื่อและเทคโนโลยี: ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานของผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น อย่างการออกแบบหน้าจอสมาร์ทโฟนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เนื่องจากปัญหาหลักของการใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุนั้นก็คือการมองเห็น หากหน้าจอมีขนาดเล็กจะยิ่งเพิ่มความยากในการใช้งานผ่านส่วนต่อประสานกราฟิกโดยเฉพาะ "ปุ่ม" (Button) ที่ต้องมีขนาดใหญ่ ชัดเจน มีความแตกต่างกันชัดเจน เพื่อให้มีประสิทธิภาพการใช้งานที่ง่ายขึ้น แต่ขณะเดียวกันอาจจะต้องมีการพัฒนาหน้าจอที่ป้องกันการมองเห็นจากบุคคลอื่นขณะใช้งานด้วย เพื่อเป็นการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลผ่านหน้าจอที่ใหญ่ขึ้นของผู้สูงอายุ

5.3 ส่วนนโยบาย/ภาครัฐ: ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ สื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่น จัดให้มีการรู้ ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุและผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญในการเข้าถึง รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ การจัดการศึกษา หรือการฝึกอบรมผู้สูงอายุ

5.4) ส่วนสถาบันครอบครัว: การดำเนินการลดความกังวลเรื่องการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุจะไม่ประสบความสำเร็จหากขาดความร่วมมือจากบุคคลในครอบครัวที่ต้องคอยให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างรู้เท่าทันโดยเฉพาะเรื่องการทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับคนที่ไม่รู้จัก และคอยตอกย้ำว่าอย่าเชื่อข่าวสารบนโลกโซเชียลมีเดียทั้งหมด ควรคิดวิเคราะห์ให้รอบคอบอย่าแชร์อย่างส่งต่อบุคคลอื่นจนกว่าจะแน่ใจ เพราะอาจมีผลกระทบตามมา ส่วนการพบปะกับเพื่อนใหม่บนโลกออนไลน์นั้น ผู้สูงอายุเองก็ไม่อาจทราบได้เลยว่าเพื่อนใหม่นั้นมีพื้นเพเป็นอย่างไร อาจจะมีการสร้างโปรไฟล์ส่วนตัวที่ปลอมขึ้นมาหลอกลวง ในส่วนของระดับภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างกรมกิจการผู้สูงอายุที่ต้องคอยกำกับดูแลและส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์อย่างรู้เท่าทันของผู้สูงอายุในทุกพื้นที่เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุโดนเอาเปรียบและต้องสูญเสียเงินทองจากการถูกหลอกลวง

6. บทสรุป

การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยภายใต้ภาวะสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวส่งผลให้หน่วยงานทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชนต่างหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุมากขึ้นเพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้สื่อออนไลน์อันเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตได้แบบมีชีวิตชีวา ไร้ขอบเขตทางด้านสถานที่ และเวลา ในการสืบค้นแหล่งข้อมูลจากทั่วโลกทั้งเรื่องดูแลสุขภาพ การติดตามข่าวสาร ความบันเทิง ตลอดจนการสร้างอาชีพผ่านสื่อออนไลน์

การใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุในประเทศไทยมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นทั้งนี้เนื่องจากผู้สูงอายุรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้สื่อออนไลน์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมากที่สุด เนื่องจากจากสมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ที่สะดวกและง่ายที่สุดสำหรับผู้สูงอายุ ราคาไม่แพง สามารถเรียนรู้ได้ง่าย พบปะสะดวก และเมื่อผู้สูงอายุได้เข้าถึงสื่อออนไลน์แล้ว ก็สามารถใช้อินเทอร์เน็ตพัฒนาศักยภาพของตนทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน ที่ว่าเมื่อผู้ใช้งานเทคโนโลยีสามารถรับรู้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองพฤติกรรมการใช้งานผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุเองสามารถรับรู้ประโยชน์ รับรู้ความง่ายในการใช้งาน จึงเกิดความไว้วางใจและยอมใช้งานสมาร์ทโฟนเพื่อเข้าถึงสื่อออนไลน์ในที่สุด และหากมีการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย ผู้สูงอายุก็มีความพร้อมที่เรียนรู้และเกิดทักษะการเรียนรู้และสามารถใช้สื่อดิจิทัลในการดำรงชีวิตตามกฎการเรียนรู้ของ Thorndike นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ที่ประกอบด้วย 1) กฎแห่งความพร้อม (Law of readiness) 2) กฎแห่งการฝึกหัด (Law of exercise) และ 3) กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of effect)

แม้ว่าสื่อออนไลน์จะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในการสืบค้นข้อมูลเพื่อดูแลตนเอง รับรู้ข่าวสาร เรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา รวมถึงเป็นแหล่งรวมความบันเทิงคลายความเครียดและความเหงาของผู้สูงอายุได้ แต่ผู้สูงอายุเองยังมีความกังวลในการใช้งานสมาร์ตโฟน และการเข้าถึงสื่อออนไลน์สูงขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนขาดทักษะและความรู้เท่าทันดิจิทัล ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยทางด้านตัวบุคคล อย่างระดับอายุ ระดับการศึกษา ที่ผู้สูงอายุที่มีการศึกษาสูงและอายุน้อยจะสามารถเรียนรู้การใช้สื่อออนไลน์ได้ดี รวมถึงปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในครอบครัว ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจการใช้สื่อออนไลน์มากที่สุด (อิธิชา วุฒิรังษี, 2564, น. 101)

ความวิตกกังวลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ความวิตกกังวลต่อการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นความกังวลเรื่องการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะสมาร์ตโฟน ได้แก่ เรื่องส่วนต่อประสาน เรื่องภาษาอังกฤษ เรื่องการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของสมาร์ตโฟน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเรื่องความสามารถในการใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Usability) ว่าควรส่งเสริมให้สมาร์ตโฟนมีความง่ายในการใช้งาน และการเรียนรู้ เพราะเมื่อผู้สูงอายุรับรู้ถึงความง่ายในการเรียนรู้แล้วก็จะสามารถใช้งานสมาร์ตโฟนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนที่ 2 คือความกังวลในการใช้อินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัยจากการรับข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากจำนวนข่าวในยุคนี้จำนวนมาก มีทั้งเรื่องจริงและหลอกลวง ด้วยความเป็นผู้สูงอายุอาจจะมี ความล่าช้าหรือการตกหล่นในการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องได้ รวมถึงความกังวลใจในการทำธุรกรรมออนไลน์ และกลัวตกเป็นเหยื่อการฉ้อโกงออนไลน์จากกลุ่มมิจฉาชีพด้วย เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีเงินเก็บจำนวนมาก และยังมีข้อจำกัดในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างรู้เท่าทัน ซึ่งแนวทางที่ดีที่สุดที่จะช่วยลดความกังวลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุพบว่าต้องอาศัยความร่วมมือในทุกภาคส่วน ดังนี้ 1) ส่วนผู้ใช้สื่อ: ที่ต้องมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัล 5 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึง (Access) การวิเคราะห์ (Analysis) การประเมิน (Evaluation) การสร้างสรรค์ (Creative) และการสะท้อนกลับ (Reflect) 2) ส่วนกำกับดูแลสื่อและเทคโนโลยี: ควรส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานของผู้สูงอายุ 3) ส่วนนโยบาย/ภาครัฐ: ส่งเสริมให้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ และสื่อสร้างสรรค์ปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุสำหรับส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ และส่วนที่ 4) ส่วนสถาบันครอบครัว: เป็นส่วนที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุมากที่สุด ที่ควรให้ความใส่ใจ ดูแลและให้ความรู้เรื่องการใช้งานสื่อออนไลน์อย่างเท่าทันแก่ผู้สูงอายุ

7. เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *สถิติผู้สูงอายุ*. <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449>
- จุฬาลักษณ์ อิมแก้ว. (2566). *สูงวัยอย่างไรให้ปลอดภัยในยุคดิจิทัล*. เดอะ ประชากร. <https://www.thepracha.com/newsDetail.php?id=802>
- ซีซชญา เรืองยศ. (2563). *การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงวัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนะวัฒน์ วรรณประภา. (2560). สื่อออนไลน์กับการศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(1), 7-20.
- ธามม วงศ์สรรคกร, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, และอัครมณี สมใจ. (2566). การรับรู้ประโยชน์ ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 6(1), 168-178.
- ประชาธิป กะทา. (2563). *ทำไมผู้สูงอายุโพลและแซท: การศึกษาการใช้สื่อออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุ*. มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- ประวีร์ณัฐ แสงสว่างธรรมมะ. (2567). *เกมออนไลน์เพื่อการรู้เท่าทันสื่อ "หยุด คิด ถาม ทำ" และผลสำรวจสถานการณ์และผลกระทบจากการใช้สื่อของผู้สูงอายุ*. มหาวิทยาลัยมหิดล. <https://mahidol.ac.th/temp/2022/03/press.pdf>
- พีรวิชัย คำเจริญ, และวีรพงษ์ พลนกรกิจ. (2562). การรู้เท่าทันดิจิทัล: วิวัฒนาการ ความหมายและการสังเคราะห์ทักษะ. *วารสารวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยีประยุกต์*, 1(2), 72-81.

- รุจา รอดเข็ม, และสุดารัตน์ ไชยประสิทธิ์. (2562). สังคมสูงวัย: เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุ. *วารสารมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 13(2), 36-45.
- วิชณี คุปตะวาทีน, แมน วาสนา, พรทิพย์ ขนดี, และรัชดา มิตรสมหวัง. (2561). สังคมสูงวัยกับโลกสมัยใหม่. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 4(ฉบับพิเศษ), 444-450.
- ไวยวิทย์ จันทน์วิเมลียง, และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ. (2561). การศึกษาความสามารถในการใช้งานของผู้สูงอายุที่มีต่อขนาดและรูปร่างปุ่มบนสมาร์ทโฟนเพื่อสร้างแบบจำลองตรรกศาสตร์คลุมเคลือ. *วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)*, 10(19), 121-135.
- สุนิสา รื่นมาลี, และธีรภูมิ นิลเพ็ชร. (2563). ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในสังคมสูงวัยของไทย. *วารสารอาชีวศึกษาและสังคมศาสตร์*, 2(1), 31-47.
- สุทธยา สมสุข. (2563). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ. *วารสารปราชญ์มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 33(1), 62-77.
- อริชา วุฒิรังษี. (2564). การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ. *วารสารสหศาสตร์*, 21(1), 90-106.
- อัคริมา บุญอยู่. (2561). Digital literacy คืออะไร. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ*, 66(207), 28-29.
- Blaschke, C. M., Freddolino, P. P., & Mullen, E. (2009). Ageing and technology: A review of the research literature. *The British Journal of Social Work*, 39(4), 641-656.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert Systems with Application*, 59, 33-46.
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.