



## รายงานวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ  
ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

The study of information use behavior of elderlies  
in Kor Yoh Sub-district, Muang District, Songkhla province

ภัทรภรณ์ แก้วนิษฐารักษ์

Patraporn Kaewkhanitarak

วีราวรณ มารังกูร

Weerawan Marangkun

พรวดี เพ็งสุวรรณ

Pornwadee Pengsuwan

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณการวิจัยเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ และเสนอแนะแนวทางในการวางแผนการส่งเสริม และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้สูงอายุตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณการวิจัยเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

การดำเนินการวิจัยมีอาจสำเร็จลุล่วงไปได้หากปราศจากความร่วมมือของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินโครงการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และการวิจัยครั้งนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากขาดการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย อีกทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา และขอขอบพระคุณเจ้าของเอกสารและงานวิจัยทุกท่านที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำมาอ้างอิงในการทำวิจัยจนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ภัทราภรณ์ แก้วกนิษฐารักษ์ และคณะ

กันยายน 2561

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการใช้สารสนเทศ และเพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวม จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

1) พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 74 โดยการใช้สารสนเทศมีบุตรหลานเป็นผู้ให้คำแนะนำ ร้อยละ 52.3 และเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ ร้อยละ 61.7

อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยภายนอกมีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  =4.26) โดยอุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารและค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง ( $\bar{X}$  =4.31) และปัจจัยภายในมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.75) ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสื่อสารสนเทศ ( $\bar{X}$  =4.33)

2) ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีการผ่อนคลายเพิ่มขึ้น ร้อยละ 52.3 และมีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 25.3 แต่กลับพบว่า มีรายจ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าบริการร้อยละ 87.3 และมีปัญหาทางสายตา ร้อยละ 41.7

## Abstract

The research of studying elderly behaviors in the information uses in Kor Yoh Sub-district, Muang District, Songkhla Province was conducted to investigate the behaviors and problems in using the information as well as proposing guidelines for supporting the elderly in the information uses. This study was the survey research which the questionnaire was used for collecting data from 300 participants. The data collected were consequently analyzed for mean, percentage, and standard deviation.

The findings of the study were as followed.

1) Most of elderly behaviors in using the information were averagely not more one hour a day with 74 percent. There were 52.3 percent of elderlies used the information by getting supports from their descendants and there were 61.7 percent accessed the information uses by using mobile phones.

The difficulties in information uses among elderlies revealed that the overall of external factors was at very high level ( $\bar{X} = 4.26$ ). The highest external factor was the high price of communication devices and internet service ( $\bar{X} = 4.31$ ). Similarly, the overall of internal factors was at high level ( $\bar{X} = 3.75$ ). Most elderlies had difficulties in reading English which was used as the language of information communication ( $\bar{X} = 4.33$ ).

2) The effects of using information among elderlies showed that the elderlies were more relaxed (52.3 %) as well as there was more connecting among family members (25.3 %). However, there was a higher expense due to the service fee at 87.3 percent and there were 41.7 percent of elderlies having visual problems.



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
คำถามการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ตำบลเกาะยอ	5
ผู้สูงอายุ	7
สารสนเทศ	12
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>34</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ	34
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	36
อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	40
ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	42
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>45</b>
สรุปผลการวิจัย	45
อภิปรายผลการวิจัย	47
ข้อเสนอแนะ	49
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>51</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>55</b>



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มูลนิธิสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ขึ้นไป

การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุเป็นผลมาจากความสำเร็จของการวางแผนครอบครัว และความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์และการสาธารณสุข ทำให้ประชากรทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อูริค ซาเกา (2016) ได้รายงานไว้ว่า ในปีพ.ศ.2558 ผู้สูงวัยอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนกว่าร้อยละ 10 หรือมากกว่า 7 ล้านคน และมีการคาดการณ์ว่าจำนวนจะเพิ่มขึ้นถึง 17 ล้านคน ภายในปี 2583 ซึ่งมากกว่า 1 ใน 4 ของประชากรไทยทั้งหมด เมื่อรวมกับประเทศจีนแล้วนั้น ประเทศไทยจะมีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนาในภูมิภาคเอเชีย และแปซิฟิก และคาดว่าจะมีสัดส่วนมากเป็นลำดับแรกของภูมิภาคภายในปี 2583 ซึ่งหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้ร่วมกันดำเนินงานเพื่อคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุน สถานภาพ บทบาท และกิจกรรมของผู้สูงอายุ ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย

สังคมโลกปัจจุบันเป็นทั้งสังคมสารสนเทศและสังคมผู้สูงอายุ ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นกับทุกคน รวมถึงผู้สูงอายุ และเกี่ยวข้องไปตลอดชีวิต ดังนั้นทุกคนจึงต้องเรียนรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงสำคัญต่อผู้สูงอายุ และควรให้มีการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุ

เกาะยอเป็นเกาะที่ตั้งอยู่กลางทะเลสาบสงขลาตอนล่าง มีฐานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองสงขลาจังหวัดสงขลา มีเนื้อที่รวมพื้นน้ำ 17.95 ตารางกิโลเมตรหรือ 11,220 ไร่ และมีเนื้อที่เฉพาะพื้นดินเพียง 15 ตารางกิโลเมตร หรือ 9,375 ไร่ แบ่งเขตการปกครอง เป็น 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านอ่าวทราย หมู่ที่ 2 บ้านดินหรือบ้านนอกดิน หมู่ที่ 3 บ้านนอกหรือบ้านคู หมู่ที่ 4 บ้านทุเรียน หมู่ที่ 5 บ้านท่าไทร หมู่ที่ 6 บ้านในบ้นหรือบ้านนาถิน หมู่ที่ 7 บ้านป่าโหนด และบ้านเขาหัวหรั่ง หมู่ที่ 8 บ้านท้ายเสาและบ้านเกาะแก่ง หมู่ที่ 9 บ้านสวนใหม่ ประชากรมี

จำนวน 859 คันเรือน (เบญจมาศ สุทัศน์ ณ อยุธยา, 2560) มีประชากรจำนวน 4,846 คน มีผู้สูงอายุจำนวน 936 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2560)

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุของตำบลเกาะยอต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

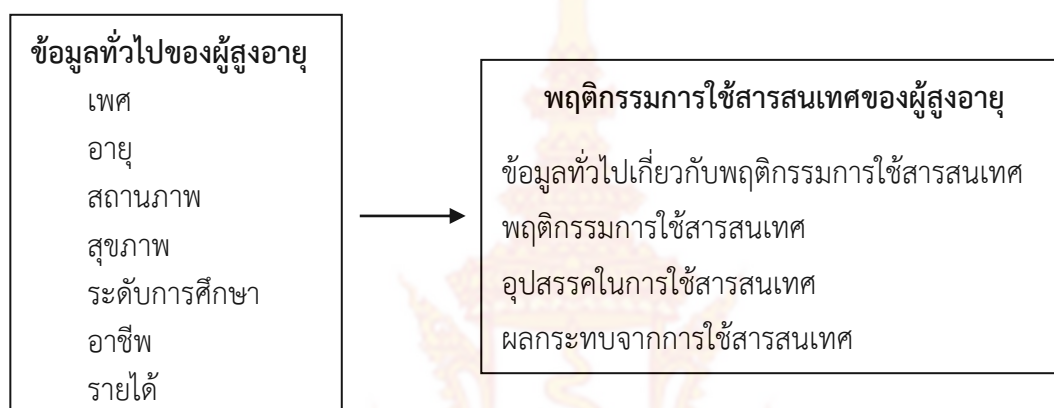
## 1.3 คำถามการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีคำถามการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นอย่างไร

#### 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุของตำบลเกาะยอ ดังกรอบแนวคิดการวิจัย ภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล มีการถ่ายทอด และการบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทป คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการถ่ายทอดในรูปแบบอื่นๆโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารได้ทราบ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งเน้นสารสนเทศ ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้งานสารสนเทศที่ถ่ายทอดแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์

2. พฤติกรรม หมายถึง การแสดงและกิริยาท่าทางซึ่งของมนุษย์ที่เกิดร่วมกันกับสิ่งแวดล้อม เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก มีสติหรือไม่มีสติระลึกรู้ ชัดเจนหรือแอบแฝง และโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

3. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ หมายถึง ลักษณะ หรือสภาพการใช้สารสนเทศที่เป็นจริงของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา



4. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุตั้งแต่หกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

### 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัยด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุเฉพาะในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยมุ่งเน้นสารสนเทศ ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับใช้งานสารสนเทศที่ถ่ายทอดแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นเพศหญิงหรือชาย ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งผลการวิจัย คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ได้รับข้อมูลพฤติกรรมและปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2. ผลการศึกษาจะนำไปสู่การสร้างประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านผู้สูงอายุ ในจังหวัดสงขลา และตำบลเกาะยอ เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการของมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์กรการบริหารส่วนตำบลเกาะยอ ในการวางแผนพัฒนาการใช้สารสนเทศ แก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุของตำบลเกาะยอ ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางการวิจัยดังนี้

- 2.1 ตำบลเกาะยอ
- 2.2 ผู้สูงอายุ
- 2.3 สารสนเทศ
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ตำบลเกาะยอ

เกาะยอในยุคแรกเริ่มประวัติศาสตร์มีสภาพเป็นป่าเขายังไม่มี ผู้คนอพยพเข้าไปตั้งถิ่นฐาน ต่อมาในสมัยตอนปลายสุโขทัยและสมัยอยุธยาจึงเริ่มพบหลักฐานเกาะยอในแผนที่ภาพกัลปนาวัตตะโคะ ซึ่งมีภาพเกาะยออยู่ตอนปลายสุดของแผนที่เขียนเป็นรูปภูเขา ระบุไว้ว่า "เข้ากะอญอ" นอกจากนี้เกาะยอยังปรากฏอยู่ในแผนที่เมืองสงขลา (แผนที่เมืองสงขลาปัจจุบันเก็บรักษาไว้ที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร) เขียนขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2230 โดยนายมองเตียร์ เดอลามาร์ วิศวกรชาวฝรั่งเศส แผนที่ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ามีชุมชนบนเกาะยอเกิดขึ้นแล้วอย่างน้อย 9 ชุมชน ชุมชนส่วนใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาริมฝั่งทะเลรอบ ๆ ภูเขาทางทิศใต้ ทิศตะวันออกและทิศตะวันตกของเกาะยอ ซึ่งปัจจุบันตรงกับบริเวณเขาหัวหลัง เขาสวนใหม่ และเขาภูเก็ การตั้งถิ่นฐานของชุมชนเริ่มแรกบนเกาะยอน่าจะตรงกับบริเวณ หมู่ที่ 6 บ้านนาถีน หมู่ที่ 7 บ้านป่าโหนด หมู่ที่ 8 บ้านท้ายเสาเซ หมู่ที่ 5 บ้านท่าไทร หมู่ที่ 4 บ้านสวนทุเรียน และหมู่ที่ 2 บ้านนอก กลุ่มชนพวกแรกที่อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานบนเกาะยออย่างน้อยในสมัยอยุธยาจนถึงรัชกาลที่ 3 และรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ กลุ่มคนจีนอพยพจากเมืองจีน และชาวจีนที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานเป็นกลุ่มที่เข้ามาทำเครื่องปั้นดินเผาประเภท อีฐ กระเบื้อง หม้อ ไห โอ่ง อ่าง เพราะบริเวณเกาะยอมีดินดีเหมาะแก่การทำเครื่องปั้นดินเผา นอกจากนี้แล้วคงจะมีกลุ่มคนไทยที่นับถือ

พุทธศาสนาจากท้องถิ่นเมืองสงขลาได้อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานส่วนหนึ่งด้วย ดังได้พบหลักฐานเจดีย์บรรจุอัฐิสมเด็จพระเจ้าเกะยอบนยอดเขาภูฎิที่มีมาตั้งแต่สมัยอยุธยา จากหลักฐานดังกล่าวพอสรุปได้ว่าชาวเกาะยอในรุ่นแรก ๆ ที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานเป็นชาวไทยและชาวจีนจากโพ้นทะเลซึ่งผู้คนกลุ่มนี้ต่อมาได้ผสมกลมกลืนทางสังคมและวัฒนธรรมกับคนไทยพื้นถิ่นได้กลายเป็นตัวตนที่แท้จริงของชาวเกาะยอสืบทอดมาจนปัจจุบัน (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ, 2560)

เกาะยอเป็นเกาะที่ตั้งอยู่กลางทะเลสาบสงขลาตอนล่าง มีฐานะเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองสงขลาไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ โดยทางบกประมาณ 20 กิโลเมตร และโดยทางน้ำหรือทางทะเลประมาณ 6 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ จดทะเลสาบสงขลา เขตเทศบาลเมืองสิงหนคร อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา

ทิศใต้ จดทะเลสาบสงขลา เขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันออก จดทะเลสาบสงขลา เขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

ทิศตะวันตก จดทะเลสาบสงขลา เขตองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เกาะยอมีเนื้อที่รวมทั้งพื้นน้ำ 17.95 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 11,220 ไร่ และมีเนื้อที่เฉพาะพื้นดินเพียง 15 ตารางกิโลเมตร หรือ 9,375 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรคือปลูกสวนผลไม้ ประมาณ 3,800 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 33.89 ของพื้นที่รวม ปลูกยางพาราประมาณ 3,200 ไร่ จัดเป็นร้อยละ 28.52 ของพื้นที่รวมและพื้นที่การเกษตรอื่นๆ 2,275 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 16.62 ของพื้นที่รวม และพื้นที่ป่าช้าสาธารณประโยชน์ 77 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 0.69 ของพื้นที่รวม (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ, 2560) มีประชากรทั้งสิ้น 2,690 คน แยกเป็นชาย 1,264 คน หญิง 1,426 คน คราวเรือน 917 คราวเรือน การประกอบอาชีพโดยทั่วไปของชาวเกาะยอ เป็นแบบผสมผสานกันระหว่างการเกษตร การประมงและอุตสาหกรรมในครัวเรือน การเกษตรที่สำคัญ คือการทำสวนผลไม้และสวนยางพารา การประมงมีทั้งการออกจับกุ้ง ปลาตามธรรมชาติในทะเลสาบสงขลา และการเลี้ยงปลากะพงขาวในกระชัง ส่วนอุตสาหกรรมในครัวเรือนที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปของเกาะยอ คือการทอผ้า นอกจากอาชีพดังกล่าวแล้วชาวเกาะยอ

ในปัจจุบันยังตื่นตัวในเรื่องการค้าขาย โดยเฉพาะผู้ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่สองข้างทางหลวงสงขลา – นครศรีธรรมราช จะลงทุนทำการค้าโดยเปิดร้านอาหาร เครื่องดื่ม และของชำ โดยเฉพาะในเขต หมู่บ้านที่ 2 และ 3 (เบญจมาศ สุทัศน์ ณ อยุธยา, ๒๕๖๐)

## 2.2 ผู้สูงอายุ

### 2.2.1 ความหมาย

ความชราหรือสูงอายุ (ageing หรือ elderly) หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในร่างกาย ที่เริ่มมีการเสื่อมสะสมของเซลล์ขึ้นเรื่อยๆ มีการสูญเสีย และตายในที่สุด (Bergeman, 1997; Arking, 2006; Masoro, 2006) ซึ่ง เป็นการจำกัดความโดยอาศัยสภาพของร่างกายเป็นหลัก ซึ่งในบางประเทศ ให้คำจำกัดความผู้สูงอายุไว้ โดยอาศัยเกณฑ์อายุเป็นหลัก โดยถือเอาบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป เช่น ประเทศในยุโรป และอเมริกาเหนือ กำหนดให้บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปเป็นผู้สูงอายุ (Drolet, A., Schwarz, N., & Yoon, C. 2010)

การแบ่งประเภทของผู้สูงอายุ โดยนักชราวิทยาแบ่งช่วงสูงอายุ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2540) ออกเป็น 4 ช่วง คือ

1) ช่วงไม่ค่อยแก่ (the young-old) อายุประมาณ 60-69 ปี เป็นช่วงที่ต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เป็นภาวะวิกฤตหลายด้าน เช่น การเกษียณอายุ การจากไปของมิตรสนิท คู่ครอง โดยทั่วไปยังเป็นคนที่แข็งแรงแต่อาจต้องพึ่งพิงผู้อื่นบ้าง สำหรับบุคคลที่มีการศึกษา รู้จักปรับตัวยังเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคม ทั้งในครอบครัวและนอกครอบครัว

2) ช่วงแก่ปานกลาง (the middle-aged old) อายุประมาณ 70-79 ปี เป็นช่วงที่คนเริ่มเจ็บป่วย เข้าร่วมกิจกรรมของสังคมน้อยลง

3) ช่วงแก่จริง (the old-old) อายุประมาณ 80-90 ปี ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมยากขึ้น เพราะสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับคนอายุขั้นนี้ต้องมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ผู้สูงอายุต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นมากกว่าวัยที่ผ่านมา เริ่มย้อนนึกถึงอดีตมากขึ้น

4) ช่วงแก่จริงๆ (the very old-old) อายุประมาณ 90-99ปี ผู้ที่มีอายุยืนถึงขั้นนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อย เป็นระยะที่มักมีปัญหาทางสุขภาพ ผู้สูงอายุในวัยนี้ควรทำกิจกรรมที่ไม่ต้องมีการแข่งขัน ควรทำกิจกรรมอะไรที่ตนเองมีความสนใจ และต้องการทำ



สำหรับองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2000) กำหนดให้ ผู้สูงอายุคือ ผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และแบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้สูงอายุตอนต้น (elderly) มีอายุระหว่าง 60 – 74 ปี
- 2) คนชรา (old) มีอายุระหว่าง 75 - 90 และ
- 3) คนชรามาก (very old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

และยังได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศ ที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุ ตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุ

2) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดย สมบูรณ์

3) ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือ ประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่า ประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

ประเทศไทยได้กำหนดนิยามผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 โดย “ผู้สูงอายุ” หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย การกำหนดนิยามผู้สูงอายุไว้อย่างเป็นทางการ คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป เป็นนิยามที่ใช้ เป็นอายุที่เริ่มได้รับสิทธิต่างๆ จากทางราชการด้วย เช่น อายุเกษียณของข้าราชการ หรืออายุที่ เริ่มได้รับเบี้ยยังชีพ

สำหรับประเทศไทยได้มีการเสนอให้เลื่อนอายุผู้สูงอายุจาก 60 ปี เป็น 65 ปี โดย วรชัย ทองไทย (2549) พบว่าคนไทยที่อายุอยู่ในช่วง 60-64 ปี ส่วนใหญ่ยังมีสุขภาพดี และอย่างน้อย 2 ใน 3 ของคนในกลุ่มอายุนี้อย่างเป็นแรงงานที่ทำการผลิตอยู่ในส่วนของปรามิโธทย์ ประสาท กุล และปัทมา ว่าพัฒนวรงค์ (2553) ให้ความเห็นว่า เกณฑ์อายุที่ใช้เป็นนิยามผู้สูงอายุควรมี พื้นฐานมาจากอายุที่เหลืออยู่ ซึ่งน่าจะเหมาะสมสอดคล้องกับชีวิตของคนไทยที่ยืนยาวขึ้นใน ปัจจุบันผู้ที่มีอายุที่ 65 ปีขึ้นไป มีอายุยืนยาวไปอีก 17 ปี ซึ่งเท่ากับอายุที่เหลืออยู่ของผู้ที่มีอายุ 60 ปีในอดีต



เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุรูปแบบการดำเนินชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะวิถีชีวิตของแต่ละคนหลังจากเกษียณอายุ ผู้สูงอายุอาจมีข้อจำกัดต่อการทำกิจกรรมต่างๆ ทั้งการทำกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน สภาพจิตใจที่มีความวิตกกังวล เหงา การไม่มีภาระหน้าที่ สภาพสังคม การเงิน การเป็นที่ยอมรับยอมรับส่งผลถึงความสุข การมีคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเอง การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ผู้สูงอายุควรมีการพัฒนาาระบบเอื้อหนุนส่งเสริมปัจจัยพื้นฐานให้ตัวผู้สูงอายุเองสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีได้ด้วยตนเอง ลดการพึ่งพาผู้อื่นลง โดยการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุก้าวไปสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ (Active aging) ซึ่งหมายถึงสามารถพึ่งพาตนเองได้ (Self-reliance) ดูแลตนเองได้ (Self-care) สามารถทำสิ่งต่างๆได้ตามศักยภาพของตนเอง (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2542)

ดังนั้นควรมีระบบที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับศักยภาพผู้สูงอายุ ซึ่งองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์มีหลายมิติด้วยกันประกอบไปด้วย ร่างกาย จิตใจและสังคมโดยคำนึงถึงความต้องการเมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ มีดังนี้ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2556)

- ด้านร่างกาย

1) ต้องการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ 2) ต้องการมีผู้ช่วยเหลือดูแลอย่างใกล้ชิด 3) ต้องการที่อยู่อาศัยที่สะอาด อากาศดี สิ่งแวดล้อมดี 4) ต้องการอาหารการกินที่ถูกต้องลักษณะตามวัย 5) ต้องการมีผู้ดูแลช่วยเหลือให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิดเมื่อยามเจ็บป่วย 6) ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพ และการรักษาพยาบาลที่สะดวก รวดเร็ว ทันทีที่ 7) ต้องการได้รับการรักษาพยาบาลแบบให้เปล่าจากรัฐ 8) ความต้องการได้พักผ่อน นอนหลับอย่างเพียงพอ 9) ความต้องการบำรุงรักษาร่างกาย และการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ 10) ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

- ด้านจิตใจ

ต้องการการยอมรับ และเคารพยกย่องนับถือ และการแสดงออกถึงความมีคุณค่าของผู้สูงอายุ โดยสมาชิกในครอบครัว สังคมของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะสนใจสิ่งแวดล้อมเฉพาะที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และตรงกับความสนใจ ของตนเองเท่านั้น

- ด้านสังคม

1) ต้องการได้รับความสนใจจากผู้อื่น 2) ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว สังคมและหมู่คณะ 3) ต้องการช่วยเหลือสังคมและมีบทบาทในสังคมตามความถนัด 4) ต้องการการสนับสนุน ช่วยเหลือจากครอบครัว และสังคมทั้งทางด้านความเป็นอยู่รายได้บริการจากรัฐ 5) ต้องการมีชีวิตร่วมในชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนและสังคม 6) ต้องการลดการพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง ไม่ต้องการความเมตตาสงสาร (ที่แสดงออกโดยตรง) 7) ต้องการการประกันรายได้ และประกันความชราภาพ

## 2.2.2 พัฒนาการด้านต่างๆผู้สูงอายุ

พัฒนาการด้านร่างกาย วัยสูงอายุร่างกายเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกระบบในลักษณะเสื่อมถอย การเปลี่ยนแปลงภายนอกคือ ผมเปลี่ยนเป็นสีขาวมากขึ้น หรือที่เรียกว่าผมหงอก มีรอยเหี่ยวย่นบนใบหน้า หลังโก่ง กล้ามเนื้อหย่อนสมรรถภาพ เคลื่อนไหวร่างกายช้าลง การทรงตัวไม่ดี การได้ยินเสื่อมลง การเปลี่ยนแปลงภายในร่างกายที่สำคัญคือ ความยืดหยุ่นตัวของเส้นเลือดลดลง มีการเปลี่ยนแปลงของเซลล์ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงของระดับฮอร์โมนในร่างกาย เป็นต้น (พรรณวดี พุฒวันนะ, 2539)

พัฒนาการทางด้านอารมณ์ ผู้สูงอายุยังคงมีอารมณ์รัก ในบุคคลอันเป็นที่รัก โดยเฉพาะสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ คู่สมรส บุตร หลาน และเมื่อเกิดการสูญเสีย ผู้สูงอายุจะมีความเศร้าโศกอย่างมาก จะมีผลกระทบต่อกิจใจ สุขภาพกาย และพฤติกรรมของผู้สูงอายุค่อนข้างมาก (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2540) มีอารมณ์เหงา ว้าเหว่ บางรายอาจรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองลดลงเนื่องจากต้องพึ่งพาบุตรหลานในเรื่องการประกอบกิจวัตรประจำวัน ค่าใช้จ่าย ค่ารักษาพยาบาล รู้สึกว่าตนเองเป็นภาระของคนอื่น มักแสดงอาการหงุดหงิด น้อยใจ ต่อบุตรหลาน

พัฒนาการทางด้านสังคม ทฤษฎีพัฒนาบุคลิกภาพของอีริคสัน ผู้สูงอายุอยู่ในขั้นพัฒนาการขั้นที่ 8 คือความมั่นคงและความหมดหวัง ( integrity vs. despair ) เป็นวัยที่สุขุมรอบคอบ ฉลาด ยอมรับความจริง ภูมิใจในการถ่ายทอดประสบการณ์ให้บุตรหลาน และคนรุ่นหลัง มีความมั่นคงในชีวิต ตรงข้ามกับผู้สูงอายุที่ล้มเหลวจะไม่พอใจในชีวิตที่ผ่านมา ไม่ยอมรับสภาพที่เปลี่ยนไป รู้สึกคับข้องใจท้อแท้ในชีวิต (ทิพย์ภา เชษฐุ์ชาวลิต, 2541)

พัฒนาการทางด้านสติปัญญา เมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ สมองจะฝ่อและมีน้ำหนักลดลง เลือดมาเลี้ยงสมองได้น้อย มีภาวะความดันโลหิตสูง เซลล์ประสาทตายเพิ่มขึ้นและจำนวนเซลล์ ลดลงตามอายุ ทำให้สมองเสื่อมหรือถูกทำลายไป โดยเฉพาะส่วนที่เรียกว่า Gray Matter มักพบ อาการความจำเสื่อมโดยเฉพาะความจำในเหตุการณ์ปัจจุบัน (recent memory) และความจำ เฉพาะหน้า (immediate memory) แต่ความจำในอดีต (remote memory) จะไม่เสีย (ทิพย์ภา เชษฐชูชาวลิต, 2541)

### 2.2.3 แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2

ในปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุและสัดส่วนผู้สูงอายุ (ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป) ของ ประเทศไทย เพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็ว ทำให้โครงสร้างประชากรของประเทศไทยกำลังเคลื่อนเข้าสู่ ระยะเวลาที่เรียกว่า "ภาวะประชากรผู้สูงอายุ (Population Aging)" อันจะมีผลต่อสภาพทางสังคม สภาวะเศรษฐกิจและ การจ้างงาน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรทางสุขภาพและสังคมของประเทศ อย่างต่อเนื่องในระยะยาว การกำหนดแผนระยะยาวที่เหมาะสมและเป็นรูปธรรมสำหรับการเปลี่ยน และพัฒนา จึงเป็นที่ตระหนัก ทั้งของรัฐและประชาคมต่างๆ ว่ามีความสำคัญในลำดับต้น แผน ผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงผู้สูงอายุในฐานะบุคคลที่มีประโยชน์ ต่อสังคม
2. เพื่อให้ประชากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมการและมีการ เตรียมการ เข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ
3. เพื่อให้ผู้สูงอายุดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีพึ่งตนเองได้มีคุณภาพชีวิตและมี หลักประกัน
4. เพื่อให้ประชาชน ครอบครัว ชุมชน องค์กรภาครัฐและเอกชนมีส่วนร่วมในการกิจ ด้านผู้สูงอายุ
5. เพื่อให้มีกรอบและแนวทางปฏิบัติสำหรับส่วนต่าง ๆ ในสังคมทั้ง ภาคประชาชน ชุมชน องค์กรภาครัฐและเอกชนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุได้ปฏิบัติงานอย่างประสานและ สอดคล้องกัน

นอกจากนี้ แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) ได้จัดแบ่งเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1. ยุทธศาสตร์ด้านการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ 2. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ 3. ยุทธศาสตร์ด้านระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ 4. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาทางด้านผู้สูงอายุระดับชาติและการพัฒนาบุคลากรด้านผู้สูงอายุ 5. ยุทธศาสตร์ด้านการประมวลและพัฒนางานองค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ

## 2.3 สารสนเทศ

### 2.3.1 ความหมายของสารสนเทศ

คำว่าสารสนเทศในภาษาไทยใช้กันหลายคำ เช่น ข้อมูล ข่าวสาร สารนิเทศ และ สารสนเทศ ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายเดียวกัน คือ ตรงกับคำว่า Information ในภาษาอังกฤษ (ครุฑชิต มาลัยวงศ์, 2540) แต่คำที่พบว่ามีมีการใช้บ่อยคือ สารนิเทศ และ สารสนเทศ ซึ่งราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ใช้ได้ทั้ง 2 คำ

อรุณี อินทรไพโรจน์ (2551 : 10-12) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหลายด้าน เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร กระบวนการดำเนินธุรกิจ การทำงานภายใน การเปลี่ยนแปลงบทบาททางธุรกิจ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ขายเปลี่ยนแปลงการนำเสนอสินค้าและบริการ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงการจ้างงานการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการปฏิบัติโครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมีผลกระทบต่อตัวกลางการท่องเที่ยวโดยตรง เพราะ ผู้จัดหาสินค้าบริการท่องเที่ยวสามารถขายตรงไปยังผู้บริโภค ตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริโภคและผู้จัดหาต้องเผชิญกับปัญหาการตัดตัวกลางหรือถูกทดแทนด้วยตัวกลางออนไลน์ อุตสาหกรรมในด้าน ต่าง ๆ

ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยพื้นฐานของเทคโนโลยีย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศุภชัย ฝักประสพการณวิชาวชิพครู, 2554) มีดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีใน



การเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กรประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จาก การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

แอลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler, 1992) (อ้างถึงใน ศุภนาถ บังบางพลู, 2546 หน้า 18) ได้ให้คำนิยามว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไว้ว่า “การประยุกต์ความรู้ ความเข้าใจในระบบการสื่อสาร และการใช้คอมพิวเตอร์บนฐานข้อมูลเดียวกัน ในการค้นคว้า หาข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล และการติดต่อสื่อสารด้วยความเร็วและถูกต้อง “โดยได้แบ่งยุคของเทคโนโลยีออกเป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ดังนี้คือ

คลื่นลูกที่ 1 คือ การปฏิวัติเกษตรกรรม การผลิตอยู่ในครอบครัว เป็นกรอบกำหนดพฤติกรรมการผลิตของแรงงาน ตามฤดูกาลธรรมชาติ สถาบันครอบครัวมีบทบาทเด่นในสังคมเป็นตัวกำหนดการทำงาน

คลื่นลูกที่ 2 คือ อารยธรรมยุคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ชาวไร่ ชาวนากลายสภาพเป็นโรงงาน กระบวนการผลิตแยกออกเป็นส่วนต่างๆ คนงานทำงานตามขอบเขตของงานแบบแคบๆ ซ้ำแล้วซ้ำเล่า เมื่อขยายงานในสำนักงานก็จะมีคนนำงานจากโรงงานมาใช้ในสำนักงาน แต่ละคนเชื่อว่าได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการบริหารงานในองค์กรแบบผู้



บริหารงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นระดับขั้นตอน เช่นเดียวกับระบบครอบครัว แต่ครอบครัวมีขนาดเล็กลง

คลื่นลูกที่ 3 คือ อารยธรรมเทคโนโลยีระดับสูง เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายโทรคมนาคมใหม่ๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการก้าวตามเศรษฐกิจ และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตัวอย่างการผลิตชิ้นส่วนของรถยนต์คันหนึ่ง ส่วนต่างๆ ผลิตมาจากแหล่งผลิตต่างๆ กัน ในลักษณะโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในโลกของเทคโนโลยี (Techno Sphere) ส่งผลกระทบถึงโลกการสื่อสาร (Info Sphere) คือ เครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า แบ่งแยกเฉพาะกลุ่ม (Demasified) ขึ้นในสื่อมวลชน ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อที่ตนเองพอใจเป็นช่องทางการเปิดรับข่าวสารได้มากขึ้น คือ เปลี่ยนจากลักษณะมวลชนมาเป็นลักษณะเฉพาะกลุ่มส่วนบุคคลของคลื่นลูกที่ 3 ก็คือ ทางด่วนข้อมูล ซึ่งทำหน้าที่เป็น “ถนน” หรือ “ไฮเวย์” ที่ก่อสร้างไว้สำหรับยานพาหนะ เพื่อทำหน้าที่ขนถ่ายข้อมูลหลายสิ่ง หรือการส่งผ่านในลักษณะสื่อผสม (Multimedia) เป็นโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ให้มีระบบข่ายงาน (Information Network) เป็นระบบที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการนำโทรศัพท์มาใช้ในการเชื่อมต่อระบบการสื่อสารทางไกล และเป็นการสื่อสารที่ติดต่อถึงกันได้ทั่วโลก ด้วยเคเบิลใต้น้ำอีกสายหนึ่ง “FLAG” (Fiber optic link around the globe) เช่น ระบบ “อินเทอร์เน็ต”

### 2.3.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการทางสังคมที่มุ่งเน้นในการสร้างและสะท้อนให้เห็นถึงเครือข่าย หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ในกลุ่มคนที่มีความสนใจหรือมีกิจกรรมร่วมกัน บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จะให้บริการผ่านหน้าเว็บ และให้มีการตอบโต้กันระหว่างผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งขอบเขตตามการใช้งานโดยดูที่วัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้งาน และคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่มีร่วมกัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานมีเป้าหมายในการใช้งานไปในทางเดียวกันมีการแบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ออกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งาน ได้ 7 ประเภท คือ (กมลวรรณ วงศ์ทอง, 2557)

1. สร้างและประกาศตัวตน (Identity Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ใช้สำหรับให้ผู้เข้าใช้งานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และสามารถที่จะเผยแพร่เรื่องราวของตนผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยลักษณะของ การเผยแพร่อาจจะเป็นรูปภาพ วิดีโอ การ

เขียนข้อความลงในบล็อก อีกทั้งยังเป็นเว็บที่เน้นการหาเพื่อนใหม่ หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่ขาดการติดต่อ การเขียนบทความได้อย่างเสรี ซึ่งอาจจะถูกนำมาใช้ได้ ใน 2 รูปแบบ ได้แก่

1.1 Blog บล็อก เป็นชื่อเรียกสั้นๆ ของ Weblog ซึ่งมาจากคำว่า “Web” รวมกับคำว่า “Log” ที่เป็นเสมือนบันทึกหรือรายละเอียดข้อมูลที่เก็บไว้ ดังนั้นบล็อกจึงเป็นโปรแกรมประยุกต์บนเว็บที่ใช้เก็บบันทึกเรื่องราว หรือเนื้อหาที่เขียนไว้โดยเจ้าของเขียนแสดงความรู้สึกนึกคิดต่างๆ โดยทั่วไปจะมีผู้ที่ทำหน้าที่หลักที่เรียกว่า “Blogger” เขียนบันทึกหรือเล่าเหตุการณ์ที่อยากให้คนอ่านได้รับรู้ หรือเป็นการเสนอมุมมองและแนวความคิดของตนเองใส่เข้าไปในบล็อกนั้น

1.2 ไมโครบล็อก (Micro Blog) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเด่นโดยการให้ผู้ใช้โพสต์ข้อความจำนวนสั้นๆ ผ่านเว็บผู้ให้บริการ และสามารถกำหนดให้ส่งข้อความนั้นๆ ไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เช่น Twitter

2. สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ เป็นสังคมสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตัวเอง สามารถแสดงผลงานได้จากทั่วทุกมุมโลก จึงมีเว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่เสมือนเป็นแกลเลอรี (Gallery) ที่ใช้จัดโชว์ผลงานของตัวเองไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ เพลง อีกทั้งยังมีจุดประสงค์หลักเพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้เว็บที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ YouTube, Flickr, Multiply, Photobucket และ Slideshare เป็นต้น

3. ความชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทำหน้าที่เก็บในสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เป็นการสร้าง ที่คั่นหนังสือออนไลน์ (Online Bookmarking) มีแนวคิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเก็บหน้าเว็บเพจที่คั่นไว้ในเครื่องคนเดียวก็นำมาเก็บไว้บนเว็บไซต์ได้ เพื่อที่จะได้เป็นการแบ่งปันให้กับคนที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเข้าไปหาข้อมูลได้ และนอกจากนี้ยังสามารถโหวตเพื่อให้คะแนนที่คั่นหนังสือออนไลน์ที่ผู้ใช้คิดว่ามีประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Digg, Zickr, Ning, del.icio.us, Catchh และ Reddit เป็นต้น

4. เวทีทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ต้องการความคิด ความรู้ และการต่อยอดจากผู้ใช้ที่เป็นผู้มีความรู้ เพื่อให้ความรู้ที่ได้ออกมา มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิดการพัฒนาในที่สุด ซึ่งหากลองมองจากแรงจูงใจที่เกิดขึ้นแล้ว คนที่เข้ามาในสังคมนี้นี้มักจะเป็นคนที่มีความภูมิใจที่ได้เผยแพร่สิ่งที่ตนเองรู้ และทำให้เกิด

ประโยชน์ต่อสังคม เพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้ในเรื่องต่างๆ ในลักษณะเนื้อหา ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์ สินค้า หรือบริการ โดยส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google earth และ Google Maps เป็นต้น

5. ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเป็นเกมออนไลน์ (Online games) ซึ่งเป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมไว้มากมาย มีลักษณะเป็นวิดีโอเกมที่ใช้สามารถเล่นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์นี้มีลักษณะเป็นเกม 3 มิติที่ผู้นำเสนอตัวตนตามบทบาทในเกม ผู้เล่นสามารถติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นคนอื่นๆ ได้เสมือนอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง สร้างความรู้สึกสนุกเหมือนได้สัมผัสของผู้เล่นที่ชอบในแบบเดียวกัน อีกทั้งยังมีกราฟิกที่สวยงามดึงดูดความสนใจและมีกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้เล่นรู้สึกบันเทิง เช่น Second Life, Audition, Ragnarok, Pangya และ World of Warcraft เป็นต้น

6. เครือข่ายเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการทำงาน โดยจะเป็นการนำประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการเผยแพร่ประวัติผลงานของตนเอง และสร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น นอกจากนี้บริษัทที่ต้องการคนมาร่วมงาน สามารถเข้ามาหาจากประวัติของผู้ใช้ที่อยู่ในเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้ได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ได้แก่ Linkedin เป็นต้น

7. เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer : P2P) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์แห่งการเชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้ด้วยกันเองโดยตรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ได้แก่ Skype และ BitTorrent เป็นต้น

### 2.3.3 สารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การจัดการสารสนเทศ โดยเปิดเว็บไซต์เพื่อผู้สูงอายุ พร้อมพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์รอบด้าน โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางการสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุและบุคคล ทุกเพศ ทุกวัย ซึ่งเว็บดังกล่าวได้จัดทำฐานข้อมูลด้านความรู้ สุขภาพ วิชาชีพ บันเทิง จริยธรรม และนวัตกรรมเทคโนโลยี ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ สามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกระดานสนทนา เพื่อ

แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน โดยเว็บไซต์ดังกล่าวได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย เพิ่มเสียงอธิบายรายละเอียดและวิธีการใช้งานแทนการอ่าน พร้อมปรับขนาดตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ รวมถึงจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่าและมีความสุข ทั้งช่วยทำให้ผู้สูงอายุเห็นคุณค่าในตัวเอง และมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ

ปัญหา และอุปสรรคของผู้สูงอายุในการเข้าถึงสารสนเทศ และการใช้สารสนเทศ ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (จันทร์ฉาย วีระชาติ, 2553) มีดังนี้

การมองเห็น (Vision) จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน เมื่ออายุเกิน 60 ปี ขึ้นไปแล้ว การได้ยิน (Hearing) ความสามารถที่จะได้ยินเสียงสูงจะค่อยๆ ลดลง เมื่ออายุ 65 ปี ขึ้นไป

ระบบประสาทส่วนกลาง (Central Nervous System) ความสับสนยุ่งเหยิงอันเนื่องมาจากความเสื่อมของระบบประสาท ความจำลดลง

การควบคุมบังคับระบบร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ควบคุมได้ลดน้อยลงกับผู้สูงอายุ การควบคุมอุณหภูมิ (Temperature Regulation) ความสามารถของผู้สูงอายุในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิจะลดลง หากห้องสมุดติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

ขาดทักษะการพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น ในการจัดทำสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ จึงควรจะต้องอาศัยหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design : UD) (จันทร์ฉาย วีระชาติ, 2553) คือ การออกแบบทุกอย่างให้ใช้งานง่าย และเข้าใจง่ายสำหรับทุกคน ไม่ว่าจะเป็นคนเพศไหน วัยไหน หนุม สว เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ หรือใครก็ใช้ได้ง่าย ดูแล้วเข้าใจไม่ต้องไปเปิดคู่มือการใช้กันอีก ส่วนหนึ่งเพราะสังคมกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ในความเป็นจริงก็มีหลายๆ อย่างที่ทำให้ยาก แต่ก็พยายามออกแบบให้เข้าใจและใช้งานง่ายสุด ตัวอย่าง Universal Design

1) เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ออกแบบให้ใช้งานง่ายขึ้น เช่น โทรทัศน์ที่มีที่เสียบพวก Memory Card เมื่อถ่ายรูปหรือถ่ายวิดีโอแล้วสามารถนำมาใช้งานกับเครื่องรับโทรทัศน์ได้เลย

2) ระบบการป้อนข้อมูลแบบใหม่ โดยใช้เสียง ไม่ต้องใช้ทั้งเมาส์ หรือคีย์บอร์ด เพื่อให้คนพิการหรือผู้สูงอายุ และคนที่พิมพ์สัมผัสไม่ได้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้



3) การขึ้นตัวหนังสือในรายการโทรทัศน์ สำหรับคนที่หูหนวก หรือหูไม่ได้ยิน จะได้อ่านรายการโทรทัศน์ ข่าวรู้เรื่อง

หลักการของ Universal Design มี 7 ประการ (จันทร์ฉาย วีระชาติ, 2553) ได้แก่

1) เสมอภาค (Equitable Use) ใช้งานได้กับทุกคนในสังคมอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกและเลือกปฏิบัติ เช่น การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะสองระดับ ระดับทั่วไปสำหรับผู้ใหญ่ หรือคนที่นั่งรถเข็นใช้ได้

2) ยืดหยุ่น (Flexibility in Use) ใช้งานได้กับผู้ที่ถนัดซ้าย และขวาหรือปรับสภาพความสูงต่ำขึ้นลงได้ตามความสูงของผู้ใช้

3) เรียบง่ายและเข้าใจได้ดี (Simple and Intuitive) เช่น มีภาพหรือคำอธิบายที่เรียบง่าย สำหรับคนทุกประเภทไม่ว่าจะมีความรู้ระดับไหน อ่านหนังสือออกหรือไม่ อ่านภาษาต่างประเทศได้หรือไม่ หรืออาจใช้รูปภาพเป็นสัญลักษณ์สากล สื่อสารให้เข้าใจได้ง่ายๆ ฯลฯ

4) มีข้อมูลเพียงพอ (Perceptible Information) มีข้อมูลง่ายสำหรับประกอบการใช้งานที่พอเพียง

5) ทนทานต่อการใช้งานที่ผิดพลาด (Tolerance for error) เช่น มีระบบป้องกันอันตรายหากมีการใช้ผิดพลาด รวมทั้งไม่เสียหายได้โดยง่าย

6) พุน้ร่างกาย (Low Physical Offer) สะดวกและไม่ต้องออกแรง

7) ขนาด และสถานที่ที่เหมาะสม และใช้งานในเชิงปฏิบัติได้ (Size and space for approach hand use) โดยคิดออกแบบเพื่อสำหรับคนร่างกายใหญ่โต คนที่เคลื่อนไหวร่างกายยาก คนพิการ คนสูงอายุ

## 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

### 2.4.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม(Behavior) หมายถึงกิจกรรมหรืออาการกระทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิต แบ่งเป็นสองประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) และพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) (ชากุล สิ้นไชย, 2555)

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ เช่น การเดิน การพูด การหัวเราะ การกิน เป็นต้น ซึ่งแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

1) พฤติกรรมแบบรวม (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สามารถสังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่า เช่น การยืน การเดิน การนั่ง การนอน ฯลฯ



2) พฤติกรรมแบบย่อย (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมภายนอกที่จะรับรู้ได้ โดยอาศัยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ตรวจสอบเพียงอย่างเดียว เช่น ความดันเลือด คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ การเต้นของชีพจร

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ในปัจจุบันเรียกว่า กระบวนการทางจิต (mental process) เป็นการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นด้วยตา เช่น การคิด การฝัน การวิเคราะห์หาเหตุผล ซึ่งต้องสังเกตโดยใช้เครื่องมือเข้าช่วย เช่น เครื่องมือจับเท็จ เครื่องมือวัดอัตราการหายใจ

การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์มีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) พฤติกรรมเกิดจากการทำงานของระบบต่างๆ ในร่างกาย แรงขับต่างๆจะไปกระตุ้น ให้ร่างกายแสดงพฤติกรรม 2) พฤติกรรมเกิดจากความคิดความเข้าใจ การคิดเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต้องเปลี่ยนการคิดของบุคคล 3) พฤติกรรมเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะผลของการกระทำถ้าได้สิ่งที่พอใจจะทำให้มีพฤติกรรมนั้นสูงขึ้น 4) พฤติกรรมเกิดจากการเลียนแบบพฤติกรรม (ปรเมศร์ กลิ่นหอม, 2552)

องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นองค์ประกอบภายในตัวมนุษย์เอง (ปรเมศร์ กลิ่นหอม, 2552) ได้แก่

1) การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส การรับรู้จึงต้อง กระบวนการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งประสาท ไปยังสมองเพื่อการแปลความ องค์ประกอบของการรับรู้ ได้แก่ 1. สิ่งเร้า ได้แก่ วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่าง 2. อวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้ 3. ประสาทในการรับสัมผัส เพื่อเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยัง สมองส่วนกลางเพื่อการแปลความต่อไป 4. ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น 5. ค่านิยม ทศนคติ เช่นการวาดรูปเหรียญ เด็กยากจนวาดเหรียญใหญ่กว่าเด็กมีเงิน รับรู้ว่าเหรียญมีค่ามาก 6. ความใส่ใจ ความตั้งใจ ข้อมูลที่ส่งกระทบกับอวัยวะรับสัมผัสอาจสูญหายไป ถ้าไม่มีความตั้งใจ สนใจรับรู้ 7. สภาพจิตใจอารมณ์ เช่นการคาดหวัง ความดีใจ เสียใจ 8. ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว รวมทั้งความสามารถในการประมวลความรู้เพื่อ แปลความได้เร็วขึ้น

2) สติปัญญา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเข้าใจในภาษา (Verbal Comprehension) 2. ด้านความคล่องแคล่วในการใช้ถ้อยคำ (Word Fluency) 3. ด้านตัวเลข การคิดคำนวณทางคณิตศาสตร์ (Number) 4. ด้านมิติสัมพันธ์ การรับรู้รูปทรง ระยะ พื้นที่

ทิศทาง (Spatial) 5. ด้านความจำ (Memory) 6. ด้านความรวดเร็วในการรับรู้ (Perceptual Speed) 7. ด้านการให้เหตุผล (Reasoning)

3) การคิด เป็นกระบวนการทำงานของสมองในการสร้างสัญลักษณ์ หรือภาพ ให้ปรากฏในสมอง ความสามารถในการคิดนั้น มีความสัมพันธ์กับระดับสติปัญญา ลักษณะพื้นฐานของการคิด แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความคิดรวบยอด (concept) เป็นลำดับขั้นที่เกิดจากการทำงานของสมอง ในการจัดกลุ่ม หรือ การสรุปรวม ที่จะทำความเข้าใจในสิ่งของ บุคคล เรื่องราว ประสบการณ์ ต่างๆ ที่ได้รับรู้ หรือต่อความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความชัดเจน ว่าคืออะไร เช่น การรับรู้ มะม่วง ชมพู ส้ม มังคุด ว่าเป็นผลไม้ รับรู้ สุนัข แมว หมู เป็ด ไก่ ว่าเป็นสัตว์เลี้ยง

2. จินตนาการ (imagination) เป็นสร้างภาพขึ้นในสมอง ตามความนึกคิดของตนเอง เป็นผลมาจากการสะสมการรับรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ผสมกับ ความต้องการ ความสนใจ ความคาดหวัง อารมณ์ และความรู้สึกของบุคคล การจินตนาการในสิ่งเดียวกันของบุคคล แต่ละคน จะแตกต่างกันออกไป

4) เจตคติ เป็นสภาพความพร้อมของความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ สภาพนี้ เป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของพฤติกรรมของบุคคล ต่อเหตุการณ์ สิ่งของ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบของเจตคติ มี 3 ด้านดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component –A) เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ ที่บุคคลมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ 2) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component-B) เป็นการเตรียมพร้อมของบุคคลที่จะแสดง หรือไม่แสดงพฤติกรรมต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ 3) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component –C) เป็นความรู้ หรือความคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่รับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ดี ไม่ดี ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง เหมาะสม ไม่เหมาะสม ให้คุณ ให้โทษ

ลักษณะของเจตคติ สามารถสรุปได้ดังนี้

- เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสถานะของจิตใจซึ่งเป็นแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมว่าจะเป็นเชิงบวก หรือเชิงลบ

- เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ จากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ เมื่อบุคคลเรียนรู้ว่าสิ่งใดทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดผลดี ก็เกิดเจตคติเชิงบวก หากเป็นไปในทางตรงข้ามมักจะเกิดเจตคติเชิงลบ ต่อสิ่งนั้น

- เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ ความรู้สึกที่รุนแรง หรือที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือประสบการณ์ที่ทำให้เกิดความคิด ความรู้สึกที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันซ้ำๆ จะทำให้เกิดเจตคติได้เร็ว และมั่นคง

- เจตคติเป็นสิ่งซับซ้อน บุคคลแต่ละคน จะมีเจตคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ภูมิหลังของบุคคล ประสบการณ์ การรับรู้ และการเรียนรู้ของแต่ละคนต่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น

- เจตคติอาจใช้ในการคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปได้ แม้จะไม่ทุกกรณีก็ตามเพราะโดยทั่วไปแล้ว บุคคลที่มีเจตคติดีต่อสิ่งใด ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อสิ่งนั้น เช่น ผู้มีเจตคติดีต่อกีฬา ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีในเรื่องที่เกี่ยวกับกีฬา เช่น ดูกีฬา ติดตามข่าวเกี่ยวกับกีฬา เป็นต้น

- ถึงแม้เจตคติจะมีความคงทน และแน่นอนพอสมควร แต่เจตคติก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการวางเงื่อนไข หรือจัดสภาพสิ่งแวดล้อม ที่เหมาะสมกับบุคคล และดำเนินการอย่างต่อเนื่องกัน

และ 5) อารมณ์ เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีผลมาจากตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ทั้งที่มาจากภายใน ได้แก่ความไม่สบาย ความเจ็บปวด และอาจมาจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น บุคคล อุณหภูมิ ดินฟ้าอากาศ อารมณ์อาจมีความหมายได้หลายแง่ ทั้งแง่ดี แง่ไม่ดี (เทอดศักดิ์ เดชคง, 2542)

อารี เพชรผุด (2541) ให้ความหมายไว้ว่า อารมณ์ คือสภาวะที่อินทรีย์ (Organism) ถูกเร้า ให้เกิดการตอบสนอง หรือที่เรียกว่า ผลกระทบจากสิ่งเร้า ไม่ว่าจะผลกระทบนั้น จะหนักหรือ เบา ก็ตาม จะทำให้เกิดปฏิกิริยาขึ้นได้และมีการแสดงออกได้เป็น 3 แบบ คือ

- 1) แบบที่เกิดทันทีทันใด (Emotional experience) เช่น รู้สึกโกรธ กลัวดีใจ
- 2) พฤติกรรมที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากอารมณ์ (Emotional behavior) เช่น กล่าวคำสบถสาบานเมื่อรู้สึกโกรธ กระโดดโลดเต้นเมื่อรู้สึกดีใจ
- 3) เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย (Physical change) เช่น หน้าแดง มือสั่น ปากสั่น

## 2.4.2 การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์

มนุษย์ได้พยายามที่จะศึกษาการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยดี และมีความสุข จึงทำให้เกิดมีความเชื่อ หลักการและทฤษฎีต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย จากบรรดาผู้รู้และนักการศึกษาทั้งหลายที่พยายามหาหลักเกณฑ์มาเพื่ออธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสามารถรวบรวมทศนะต่างๆ เป็นหมวดหมู่ได้ 3 ประเภท คือ

### 1. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตัวมนุษย์

แรงผลักดันที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาก็คือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับพื้นฐานที่สุด แต่มีพลังอำนาจสูงสุด เพราะเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด มนุษย์จะต่อสู้ดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จะมาบำบัดความต้องการทางร่างกาย ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งอาจจะเป็นทั้งทางที่ดีที่ถูกต้องหรือทางที่ไม่ถูกต้องก็ได้

ความต้องการทางร่างกายที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การพักผ่อน การขับถ่าย การสืบพันธุ์ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

การตอบสนองความต้องการทางร่างกาย อันทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมา นั้น สามารถกระทำได้ 2 ระดับ คือ

1.1.1 กิริยาสะท้อน เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นไปได้โดยธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายมีอุณหภูมิสูงกว่าปกติ ร่างกายก็จะขับเหงื่อออกมาเป็นการลดอุณหภูมิให้อยู่ในระดับพอเหมาะ

1.1.2 พฤติกรรมเจตนา เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ต่อสิ่งเร้าโดยความตั้งใจหรือความพอใจของตนเอง เช่น เมื่อรู้สึกตัวว่าร้อนก็จะไปอาบน้ำ หรือเปิดพัดลม เป็นต้น

1.2 ความต้องการทางจิตใจ เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปกว่าความต้องการทางร่างกาย แต่มีพลังอำนาจน้อยกว่า เพราะความต้องการทางจิตใจนี้ ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นความตายของชีวิต จะเป็นความต้องการที่มาจากช่วยสร้างเสริมให้ชีวิตมีความสุขความสบายยิ่งขึ้นเท่านั้น



## 2. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม

อริสโตเติล (Aristotle) เป็นผู้ที่เริ่มประกาศความเชื่อนี้ ต่อมาความคิดเช่นนี้กลับมามีอิทธิพลอีกในยุคของจอห์น ลอคค์ (John Locke) เบิร์คลีย์ (Berkley) และอีกหลายคนซึ่งเชื่อว่าประสบการณ์ของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะกระทำพฤติกรรมเมื่อเกิดมานั้น มนุษย์มิได้มีความรู้ติดตัวมาแต่อย่างใด ล้วนแล้วแต่ต้องเรียนรู้ภายหลัง จากเกิดมาแล้วทั้งสิ้น ต่อเมื่อมีประสบการณ์แล้วจึงจะเรียนรู้ และจดจำประสบการณ์นั้นเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแสดงพฤติกรรมในอนาคตต่อไป (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2529) มีผล 2 ประการคือ 1) ผลการกระทำที่ทำให้พอใจ ซึ่งจะทำให้หน้าที่เป็นแรงเสริมให้แก่การกระทำนี้มีต่อไป (เงื่อนไขแห่งการเสริมแรง) และผลการกระทำที่ทำให้ไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นตัวการที่ทำให้คนเราหยุดพฤติกรรมหรือการกระทำอันจะนำมาซึ่งผลการกระทำเช่นนี้ในอนาคต (เงื่อนไขแห่งการลงโทษ) และ 2) พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความพอใจ เช่น พฤติกรรมที่ทำแล้วได้รับคำชมเชย ได้ตำแหน่ง ได้เงิน ได้รับการยกย่อง ฯลฯ ก็จะมีโอกาสสูงมากที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคต ในขณะที่พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความไม่พอใจ เช่น ทำแล้วถูกตำหนิ เสียตำแหน่ง เสียเงิน ถูกทำร้าย ถูกดูหมิ่นเหยียดหยาม ฯลฯ ก็จะหยุดไป

## 3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากทั้งแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมมนุษย์ องค์ประกอบภายในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน ในลักษณะที่แต่ละองค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน หมายความว่า ในบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจจะมีส่วนในการทำให้เกิดพฤติกรรมได้มากกว่าองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ส่วนในเวลาอื่นองค์ประกอบภายในตัวบุคคลก็อาจจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์มากกว่าสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์เช่นนี้อยู่ในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน เป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน และทั้งคู่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ในขณะเดียวกันพฤติกรรมมนุษย์ ก็มีอิทธิพลต่อทั้งสองสิ่งด้วยเหมือนกัน

### 2.4.3 พฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior) เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจวิธีการต่างๆ ที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสารสนเทศ “understanding of how people interact with information” โดยเฉพาะการสร้าง การแสวงหา และการใช้สารสนเทศ (รุจเรชา วิทยาวุฑฒิกุล, 2554)



ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของ David Ellis

ตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์(The information seeking behavioral model of social scientist) ซึ่งเป็นตัวแบบพื้นฐานที่ Ellis (1997) พัฒนาขึ้นมาจากผลการวิจัยพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์ ในปี ค.ศ.1987 และ ค.ศ.1988 ซึ่งตัวแบบพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของนักสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย พฤติกรรม (กิจกรรม) 6 ประการ ได้แก่

1) การเริ่มต้น (starting) เป็นการเริ่มต้นกระบวนการแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่ ซึ่งผู้แสวงหาสารสนเทศอาจเริ่มต้นจากการสอบถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้รู้ การอ่านตำราพื้นฐานเรื่องนั้น ๆ เป็นต้น

2) การเชื่อมโยง (chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม โดยอาจเป็นการเชื่อมโยงย้อนหลัง (backward chaining) คือเชื่อมโยงจากรายการอ้างอิงหรือบรรณานุกรมในเอกสารที่มีอยู่ หรือการเชื่อมโยงข้างหน้า (forward chaining) คือเชื่อมโยงว่ามีเอกสารใดอ้างอิงถึงเอกสารที่มีอยู่บ้าง

3) การสำรวจเลือกดู (browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอยู่อย่างกว้าง ๆ จึงต้องสำรวจบริการเวียนสารบรรณวารสารในสาขาวิชาที่สนใจ เพื่อเลือกดูบทความที่อาจตรงกับความสนใจเฉพาะได้ เป็นการเลือกดูอย่างผ่าน ๆ ซึ่งต่างจากการค้นแบบเฉพาะเจาะจง (specific searching) ที่ค้นจากหัวข้อหรือชื่อเรื่องโดยตรง

4) การแยกแยะ (differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้ โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อผู้แต่ง ชื่อวารสาร ฯลฯ เป็นเกณฑ์เพื่อกรองสารสนเทศที่แสวงหาได้

5) การตรวจตรา (monitoring) เป็นการตรวจตราวรรณกรรมหรือสารสนเทศใหม่ในสาขาวิชาหรือแวดวงวิชาการที่ตนสนใจและคุ้นเคย เช่น การติดตามจากรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์ในสาขาวิชานั้น ๆ การติดตามอ่านวารสารบางรายชื่อทุกฉบับที่ตีพิมพ์ การติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยหรือนักวิชาการที่ตนรู้จัก เป็นต้น

6) การดึงสารสนเทศออกมา (extracting) เป็นการดึงสารสนเทศที่ต้องการจากรายงานการวิจัย บทความวารสาร หนังสือ ฐานข้อมูลดัชนี หรือเอกสารประกอบการประชุม ซึ่งเป็นสารสนเทศเพียงบางส่วนในเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้ทันที เช่น สถิติค่ากล่าวหรือคำพูดสำคัญ ผลการศึกษา ผลวิจัย ฯลฯ ผู้แสวงหาสารสนเทศจำเป็นต้องระบุเอกสารที่มีสารสนเทศที่ต้องการเสียก่อน จึงจะสามารถดึงสารสนเทศออกมาได้

### 2.4.3 ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร

ทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร (Media exposure) ของ Klapper (1960, pp. 19-25) กล่าวว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งต่างๆ หลากหลายประเภท เช่นการเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและตามความต้องการของตนเอง นอกจากนั้นทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของบุคคลแตกต่างกันบางคนมีความถนัดในการฟังมากกว่าการอ่าน จึงทำให้เลือกรับข่าวสารโดยการฟังวิทยุหรือดูโทรทัศน์มากกว่าการอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มในการเลือกให้ความสนใจข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยส่วนใหญ่เลือกตามความคิดเห็น และความสนใจของตนเอง เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติที่มีอยู่เดิมแล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะจิตใจที่ไม่สมดุลหรือความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective perception and interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว มิใช่ว่าจะสามารถรับรู้ข่าวสารทั้งหมดได้ตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เนื่องจากบุคคลมีแนวโน้มเลือกรับรู้ และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกายหรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ดังนั้น แต่ละบุคคลอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากส่งผลให้ข้อมูลข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไป ยังอาจเกิดการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางที่เป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลอีกด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเองและมีแนวโน้มที่จะลืมหรือไม่นำข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่มีความขัดแย้งกับความคิดของตนออกไปถ่ายทอดหรือเผยแพร่ ข่าวสารที่บุคคลจะเลือกจดจำไว้นั้น ส่วนใหญ่มีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละบุคคล เพื่อทำให้เกิดความมั่นคง ชัดเจน และการเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึก

ขัดแย้งหรือมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นโดยสรุป บุคคลย่อมเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจ หรือสอดคล้องกับความเชื่อ และทัศนคติของตน โดยเลือกรับของทางการสื่อสารที่ตนมีความถนัดและทักษะในการใช้งาน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์ (2559) การใช้สารสนเทศทางสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง: กรณีศึกษาผู้ป่วยศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองชุมพรอำเภอเมืองจังหวัดชุมพรพบว่าผู้ป่วยโรคโรคเบาหวานโรคความดันโลหิตสูง และผู้ป่วยโรคหลอดเลือดและหัวใจส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลในการปฏิบัติตนจากแพทย์ และวิธีการอื่นๆ เช่น แผ่นพับ/โปสเตอร์ การเข้าร่วมอบรม และเอกสารเผยแพร่ความรู้อื่นๆ เช่นเดียวกับวิธีการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่ผู้ป่วยทั้ง 3 โรคส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพจากการรับฟังคำอธิบายของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขมากที่สุด และรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่ผู้ป่วยทั้ง 3 โรคต้องการมากที่สุด คือการจัดอบรมให้ความรู้ และการใช้สารสนเทศทางสุขภาพสำหรับผู้ป่วยให้ได้ประสิทธิผลจำเป็นต้องใช้ปัจจัยหลายๆ ส่วนมาบูรณาการเพื่อช่วยขับเคลื่อนให้ผู้ป่วยมีความมุ่งมั่นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในชีวิตประจำวันโดยอาจจัดอบรมให้ความรู้ซึ่งเป็นความต้องการของผู้ป่วยส่วนใหญ่ การจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ และมีการติดตามผลเพื่อกระตุ้นให้ผู้ป่วยมีกำลังใจในการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องโดยใช้แรงสนับสนุนทางสังคมให้กับผู้ป่วยเพื่อเป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ป่วย และควรมีการจัดทำสื่อสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ออกเผยแพร่ให้กับผู้ป่วยหลังการพบแพทย์ เพื่อให้ผู้ป่วยใช้เป็นข้อมูลในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันอันเป็นปัจจัยเสริมสร้างในการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ป่วย

กฤษณา อยู่พวง และคณะ (2557) ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี พบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการบริการและกิจกรรมของห้องสมุด แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านบริการห้องสมุด ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการช่วยค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ บริการรายการหนังสือใหม่ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการฉายภาพยนตร์บริการข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการกระดาษจดบันทึก บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด และบริการติดต่อประสานงานการจัดกิจกรรมของกรุงเทพมหานคร 2) ด้านกิจกรรมห้องสมุด ได้แก่ การเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ เทศกาลหนังสือ นิทรรศการ กิจกรรมกลุ่ม

ตามความสนใจ กิจกรรมเกมเกี่ยวกับสุขภาพ กิจกรรมวันสำคัญ กิจกรรมส่งเสริมความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุต่อห้องสมุด และกิจกรรมความร่วมมือกับหน่วยงานในชุมชน

จรรุวรรณ พิมพิค้อ และสมาน ลอยฟ้า (2552) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ และไม่มีคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุเห็นว่าในสังคมปัจจุบันจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่จะใช้เพื่อประกอบการทำงาน รองลงมาคือเพื่อความบันเทิง และจะใช้ที่บ้าน โดยจะใช้ 2-3 วันต่อสัปดาห์ ส่วนความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะโปรแกรมการพิมพ์ในระดับปานกลาง มีความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะการค้นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตและการ E-Mail ในระดับน้อย

พรชิตา อุปถัมภ์ (2559) ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ ในต่างประเทศ จากการวิเคราะห์งานวิจัย พบว่า 1)ความต้องการสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับบริบทหรือ สถานการณ์ที่เผชิญขณะดำเนินการแสวงหาสารสนเทศ 2)แหล่งสารสนเทศด้าน สุขภาพที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดคือแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล 3)รูปแบบสารสนเทศด้านสุขภาพที่ผู้สูงอายุต้องการ คือเสียง ข้อความ ภาพ และสื่อ มัลติมีเดีย 4)แรงจูงใจในการแสวงหาสารสนเทศมาจากปัจจัยต่างๆเช่น ปัญหา สุขภาพ การป้องกันและรักษาโรค และโภชนาการ 5) การใช้ประโยชน์จาก สารสนเทศเช่น การดูแลตนเองการป้องกันรักษาโรค โภชนาการและ 6) ปัญหา และอุปสรรคในการแสวงหาสารสนเทศ เช่นไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ การรู้ สารสนเทศ การศึกษา สภาพแวดล้อม และภาษา

อารีย์ มัยงพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น (2559) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ และการสนับสนุนเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ 2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยีและการสนับสนุนเทคโนโลยี ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา คือ ผู้สูงอายุจำนวน 320 เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) สถิติ



ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในระดับมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติพี่น้อง บุตรหลานและเพื่อนๆ ที่อยู่ห่างไกลได้สะดวกยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ผู้สูงอายุสามารถรับชมภาพยนตร์และฟังเพลงบนอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความบันเทิงเร้าใจทำให้คลายความเครียดได้เป็นอย่างมาก ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุในระดับมากที่สุด คือ บริการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตามห้องสมุด สถานพยาบาล ศูนย์บริการผู้สูงอายุและ ชมรมผู้สูงอายุต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำการใช้งาน รองลงมาคือ การให้ความรู้และฝึกทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุและการเข้าถึงและการรู้เท่าทัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ร้อยละ 24.6 2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ และ 3) ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ โดย 2 ปัจจัยสามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ร้อยละ 39.7

ภาณุวัชร นิรานนท์ และภรณ์ ศิริโชติ (2559) ศึกษารูปแบบการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น และการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเผยแพร่สารสนเทศแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ที่สังกัดเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 2 คน และผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่พักอาศัยและมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จำนวน 376 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารของเทศบาลนครขอนแก่น คือ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และสำนักสวัสดิการสังคมเนื้อหาสารสนเทศที่สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย เป็นต้น เนื้อหาสารสนเทศที่สำนักสวัสดิการสังคมสื่อสารไปยังผู้สูงอายุ ได้แก่ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและกิจกรรมของเทศบาลนครขอนแก่น เป็นต้น ส่วนช่องทางสื่อสาร พบว่า ทั้งสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและสำนักสวัสดิการสังคมใช้ช่องทางการสื่อสารทั้ง 3 ช่องทาง ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อ

เฉพาะกิจ ผลการวิจัยการรับสารสนเทศของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่นด้านผู้ส่งสารหรือแหล่งสาร พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศจากสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักสวัสดิการสังคม และโรงพยาบาล หรือศูนย์แพทย์ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) เนื้อหาสารสนเทศโดยทั่วไป พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศประเด็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การกินอาหารให้ถูกสุขลักษณะ และกิจกรรมของเทศบาลนครขอนแก่น 2) เนื้อหาสารสนเทศตาม พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 11 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่รับสารสนเทศเรื่อง การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุรับสารสนเทศจากสื่อบุคคลในระดับมารับสารสนเทศจากสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจในระดับน้อย

เฉลิมพงษ์ ลินลา (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุ โดยมีผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันวันละ 6-10 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ใช้เวลาประมาณ 6-15 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.8 โดยใช้ในช่วงเช้า (ก่อน 11.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 33.5 โดยส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันที่ใช้จากคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 35.8 และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ประเภทสื่อสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือแอปพลิเคชันมัลติมีเดียและบันเทิงอยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือแอปพลิเคชันการซื้อขายสินค้าออนไลน์

วิศปต์ย์ ชัยช่วย (2560) ศึกษาการใช้LINEของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายและอธิบายประสบการณ์การใช้โปรแกรมประยุกต์ "LINE" ของผู้สูงอายุเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 15 รายนำข้อมูลที่ได้ออกมาตีความแบบคำต่อคำและวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้งาน LINE ด้วยตนเองและจากการแนะนำของเพื่อนหรือลูกหลาน (2) LINE ทำให้เกิดพื้นที่เสมือน (Virtual space) ที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติได้ โดย ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (3) LINE กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ (4) ผู้สูงอายุแสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นและแสดงนัยยะว่าตนเองยังสุขสบายดีผ่านทางภาพ "สวัสดีตอนเช้า" (5) ผู้สูงอายุเห็นว่า LINE มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย

ผลการศึกษาค้างนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้ ICT ในผู้สูงอายุ และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้เหมาะกับผู้สูงอายุ ตลอดจนเป็นแนวทางการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

ไรย์ และคณะ (Ryu, M., S. Kim, & E. Lee, 2009) ศึกษาปัจจัยเฉพาะของผู้สูงอายุในการใช้บริการสื่อใหม่ๆ ได้แก่ วิดีโอทางอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า ประโยชน์ ความง่าย และความสนุกในการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนี้ประสบการณ์ที่ดีในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ จะเพิ่มโอกาสให้ผู้สูงอายุสนใจทดลองเทคโนโลยีใหม่ๆ และการใช้เทคโนโลยีซึ่งเกี่ยวข้องกับสื่อใหม่เพื่อใช้ในการสื่อสารกับบุตรหลานนั้น จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีช่องทางในการพูดคุยไถ่ถามสารทุกข์สุกดิบกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างไม่ลำบากใจ



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ และปัญหาจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องวางแผนพัฒนาการใช้สารสนเทศ แก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ข้อมูล และแหล่งข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ จากงานวิจัย ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารต่างๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลซึ่งรวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคณะผู้วิจัย จะชี้แจงวัตถุประสงค์ เทคนิค และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้รวบรวมข้อมูล

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ในพื้นที่ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 936 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดตัวอย่างจากประชากรผู้สูงอายุในตำบลพะวง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 936 คน โดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน



### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการรวบรวมข้อมูล

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือแบบสอบถามมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เพื่อความง่ายในการเข้าใจและการตอบของผู้สูงอายุ แนวคำถามเป็นประเด็นเกี่ยวกับความพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยคำถาม 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สุขภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ของผู้สูงอายุ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 อุปสรรคในการใช้สารสนเทศมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของ ลิเคิร์ต (likert Scale) เพื่อทราบถึงระดับของอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ (บุญธรรม กิจปริดาภิสิทธิ์, 2540, หน้า 78) มีระดับความเป็นอุปสรรค 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการใช้สารสนเทศ	ระดับคะแนน
มีความเป็นอุปสรรคมากที่สุด	5
มีความเป็นอุปสรรคมาก	4
มีความเป็นอุปสรรคปานกลาง	3
มีความเป็นอุปสรรคน้อย	2
ไม่เป็นอุปสรรค	1

ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยทางสถิติ และแปลความหมาย โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอัตราภาคขั้น สามารถกำหนดช่วงของคะแนนได้ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550)

ความหมาย	ช่วงคะแนน
มีความเป็นอุปสรรคระดับมากที่สุด	4.21 – 5.00
มีความเป็นอุปสรรคระดับมาก	3.41 – 4.20
มีความเป็นอุปสรรคระดับปานกลาง	2.61 – 3.40
มีความเป็นอุปสรรคระดับน้อย	1.81 – 2.60
ไม่เป็นอุปสรรค	1.00 – 1.80

ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ เป็นคำถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุแบ่งคำถามเป็น 5 ด้านคือ 1. ด้านเศรษฐกิจ 2. ด้านสังคม 3. ด้านความรู้ 4. ด้านอารมณ์และจิตใจ และ 5. ด้านสุขภาพ

ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว จะนำมาทบทวนวรรณกรรมไปใช้ทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาปรับแก้ แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทฤษฎีภูมิ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อศึกษารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำไปสู่การสร้างแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อนำไปสู่การนำเสนอผลการศึกษา และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทฤษฎีภูมิ เพื่อสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาการใช้สารสนเทศ แก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสมต่อไป

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการทดสอบเพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าความสัมพันธ์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ ความสำคัญ และอิทธิพลที่ตัวแปรอิสระมีต่อตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการแปลความจากผลสรุป โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิเคราะห์ที่ชัดเจน เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ปัญหาจากการใช้สารสนเทศ และองค์ประกอบต่างๆที่มีอิทธิพลร่วมด้วย ซึ่งนำไปสู่การวางแผนพัฒนาการใช้สารสนเทศ แก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางให้ห้องปฏิบัติการบริหารส่วนตำบลเกาะยอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุของตำบลเกาะยอ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ผลการวิจัย ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ
- 4.2 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ
- 4.3 อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ
- 4.4 ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุ ในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

n = 300

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	138	46.0
หญิง	162	54.0
อายุ		
อายุระหว่าง 60-64 ปี	82	27.3
อายุระหว่าง 65-69 ปี	99	33.0
อายุระหว่าง 70-74 ปี	39	13.0
อายุระหว่าง 75-79 ปี	46	15.3
อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป	34	11.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 300

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
สถานภาพ		
โสด	11	3.6
สมรส	257	85.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	32	10.7
สุขภาพ		
แข็งแรง/ปกติ	75	25.0
มีโรคประจำตัว	225	75.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	178	59.3
มัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น	68	22.7
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	29	9.7
ปริญญาตรี	25	8.3
อาชีพ		
พนักงาน/ลูกจ้าง	39	13.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	117	39.0
ข้าราชการบำนาญ	56	18.7
ว่างงาน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ	88	29.3
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,001 บาท	172	57.3
ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท	70	23.3
ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	19	6.4
มากกว่า 15,000 บาท	39	13.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้สูงอายุเป็นเพศหญิงจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 เป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 65-69 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกันมีอายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และน้อยที่สุดมีอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไปจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมามีสถานภาพเป็นหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้



ข้อมูลว่าตนเองมีปัญหาสุขภาพหรือมีโรคประจำตัวจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็นผู้ว่างงาน จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,001 บาท – 10,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

จากข้อมูลผู้สูงอายุ ในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถแสดงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 – 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

n = 300

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ความถี่ในการใช้สารสนเทศ		
มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	52	17.3
วันละ 1 ครั้ง	222	74.0
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	26	8.7
ช่วงเวลาในการใช้สารสนเทศ		
ระหว่าง 07.01 น. - 10.00 น.	37	12.3
ระหว่าง 16.01 น. - 19.00 น.	76	25.3
ระหว่าง 19.01 น. - 22.00 น.	129	43.0
ไม่แน่นอน	58	19.4

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

n = 300		
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ระยะเวลาในการใช้สารสนเทศต่อวัน		
ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	141	47.0
ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง	131	43.7
ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง	21	7.0
มากกว่า 3 ชั่วโมง	7	2.3
ผู้ให้คำแนะนำในการใช้สารสนเทศ		
มีความรู้อยู่แล้ว	143	47.7
บุตรหลาน	157	52.3
เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ		
ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ	185	61.7
ใช้คอมพิวเตอร์/Notebook เชื่อมต่อเพื่อใช้ สารสนเทศ	34	11.3
ใช้ Tablet เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ	81	27.0
สัญญาณที่ใช้เชื่อมต่อ		
ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi)	174	58.0
ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์	114	38.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศวันละ 1 ครั้ง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศในช่วงเวลาระหว่าง 19.01 น. - 22.00 น. จำนวน 129 คนคิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาใช้สารสนเทศในช่วงเวลาระหว่าง 16.01 น. - 19.00 น. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ซึ่งส่วนใหญ่สารสนเทศไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาใช้สารสนเทศอยู่ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

ผู้สูงอายุจำนวน 157 คน หรือร้อยละ 52.3 ให้ข้อมูลว่า มีบุตรหลานเป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้สารสนเทศ ส่วนผู้สูงอายุจำนวน 143 คน หรือร้อยละ 47.7 ใช้ข้อมูลว่ามีความรู้ในการใช้สารสนเทศอยู่บ้างแล้ว ซึ่งเครื่องมือที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาใช้ Tablet จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 โดยเชื่อมต่อบริการโดยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

n = 300		
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	จำนวน (N) ที่เลือกตอบ	ร้อยละ (%) ของผู้สูงอายุ
สารสนเทศที่เป็นข่าสังคมออนไลน์		
Facebook	35	11.7
Line	123	41.0
Google plus	14	4.7
สารสนเทศที่เป็นเว็บไซต์		
เครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงาน ร่วมกัน (เช่น Wikipedia, Wongnai)	10	3.3
สื่อ/หนังสือพิมพ์/สิ่งพิมพ์/วารสาร อิเล็กทรอนิกส์	61	20.3
เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน สำหรับแบ่งปันเพลง วีดีโอ (Youtube, Joox)	40	13.3
เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน สำหรับแบ่งปันรูปภาพ (เช่น iPhoto, Flickr (ฟลิคเกอร์), thaimultiply)	14	4.7
เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการเดินทาง (เช่น Google map, Navigator, Google earth)	12	4.0
เว็บไซต์รีวิวลินค้า/ซื้อ - ขายสินค้า (LAZADA, Ebay, lnwshop, Kaidee)	35	11.7
เว็บไซต์/แอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐและ เอกชนต่างๆ	53	17.7

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

n = 300		
พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	จำนวน (N) ที่เลือกตอบ	ร้อยละ (%) ของผู้สูงอายุ
วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ		
ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวหรือคนรู้จัก	71	23.7
ค้นหาเพื่อนใหม่หรือติดตามข่าวสารของเพื่อนเก่า	65	21.7
ติดตามข้อมูลข่าวสารและความรู้ใหม่ๆ	31	10.3
ฝึกใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ	9	3.0
เพื่อการซื้อ/ขายสินค้า	29	9.7
เพื่อติดตามข้อมูลด้านการเมือง	16	5.3
เพื่อศึกษาข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย	19	6.3
เพื่อรับข้อมูลด้านศาสนา	26	8.7
เพื่อติดตามข้อมูลด้านสังคมและวัฒนธรรม	32	10.7
เพื่อศึกษาด้านงานอดิเรก	12	4.0
ใช้เพื่อความบันเทิง เช่น กีฬา ดูหนัง ฟังเพลง	34	11.3
เพื่อติดตามข่าว สื่อประชาสัมพันธ์	39	13.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่สารสนเทศที่ใช้ที่เป็นข่ายสังคมออนไลน์ประเภท Line จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 ของจำนวนผู้สูงอายุ และใช้ Facebook จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 โดยผู้สูงใช้สารสนเทศที่เป็นเว็บไซต์ประเภท สื่อ หนังสือพิมพ์ วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมาใช้เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐและเอกชนต่างๆ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับแบ่งปันเพลง วิดีโอ (เช่น YouTube, Joox) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน (เช่น Wikipedia, Wongnai) น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3



ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวหรือคนรู้จัก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 รองลงมาใช้สารสนเทศเพื่อค้นหาเพื่อนใหม่หรือติดตามข่าวสารของเพื่อนเก่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และใช้สารสนเทศเพื่อความบันเทิง เช่น กีฬา ดูหนัง ฟังเพลง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านงานอดิเรก และเพื่อฝึกใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน และ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ

#### 4.3 อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถแสดงความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่ออุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4 – 4.5 ดังนี้

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ด้านปัจจัยภายใน

n = 300			
อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
มองไม่เห็นตัวอักษร/หน้าจอ	2.08	1.430	น้อย
ไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ	3.68	1.266	มาก
ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆที่ใช้	3.97	1.041	มาก
ขาดทักษะการพิมพ์	4.16	1.045	มาก
ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสารสนเทศ	4.33	1.032	มากที่สุด
ไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง	4.30	1.027	มากที่สุด
รวม	3.75	0.978	มาก

*Cronbach's Alpha* = 0.945

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้สูงอายุ 300 คน มีความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการใช้สารสนเทศด้านปัจจัยภายในของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 มีรายการย่อยทั้งสิ้นจำนวน 6 รายการ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.08 – 4.33 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่าระดับความเป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศด้านปัจจัยภายในของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 รายการ โดยผู้สูงอายุมีความเห็นที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

คือ 4.33 รองลงมาคือไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.30 และมีระดับความเป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 รายการ ได้แก่ ขาดทักษะการพิมพ์ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และปัจจัยที่มีระดับความเป็นอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 รายการ คือมองไม่เห็นตัวอักษรหรือหน้าจอ มีค่าเฉลี่ย 2.08

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ด้านปัจจัยภายนอก

n = 300

อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภท สมาร์ทโฟน Tablet มีราคาสูง	4.31	0.951	มากที่สุด
ค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง	4.31	0.969	มากที่สุด
อุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพชำรุด ใช้งานได้ไม่สมบูรณ์	4.27	1.020	มากที่สุด
ไม่มีหน่วยงาน/บุคคลให้ความรู้ในการใช้สารสนเทศ	4.21	0.925	มากที่สุด
สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ใช้สารสนเทศ	4.19	0.949	มาก
ไม่มีบริการจากหน่วยงานรัฐ/เอกชน ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ	4.28	0.828	มากที่สุด
รวม	4.26	0.888	มากที่สุด

*Cronbach's Alpha* = 0.982

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้สูงอายุ 300 คน มีความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการใช้สารสนเทศด้านปัจจัยภายนอกของผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 มีรายการย่อยทั้งสิ้นจำนวน 6 รายการ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.19 – 4.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าระดับความเป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศด้านปัจจัยภายในของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 รายการ โดยให้ความเห็นว่าอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภท สมาร์ทโฟน Tablet มีราคาสูง และค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.31 รองลงมาคือผู้สูงอายุมีความเห็นว่าไม่มีบริการจากหน่วยงานรัฐ/เอกชน ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.28 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ อุปกรณ์ที่ใช้

มีสภาพชำรุด ใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และไม่มีหน่วยงาน/บุคคลให้ความรู้ในการใช้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.21 สำหรับปัจจัยที่มีระดับความเป็นอุปสรรคอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 รายการ สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ใช้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.19

#### 4.4 ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ จำนวน 300 คน สามารถแสดงความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

n = 300		
ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ	จำนวน (N) ที่เลือกตอบ	ร้อยละ (%) ของผู้สูงอายุ
<b>ผลกระทบด้านรายได้</b>		
มีรายจ่ายเพิ่มจากค่าบริการโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต	262	87.3
มีรายจ่ายเพิ่มจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่อ สารสนเทศ	266	88.7
เสียเวลาในการประกอบอาชีพ เนื่องจากใช้สื่อสาร สนเทศ	57	19.0
<b>ผลกระทบด้านสังคม</b>		
มีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น	76	25.3
มีการสื่อสารกับเพื่อน/เพื่อนใหม่/บุคคลในวัยเดียวกัน มากขึ้น	53	17.7
มีการสื่อสารกับเพื่อน/บุคคลต่างวัยมากขึ้น	16	5.3
เกิดการรวมกลุ่ม/เครือข่ายผู้สูงอายุผ่านการใช้สื่อ สารสนเทศ	12	4.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

n = 300

ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ	จำนวน (N) ที่เลือกตอบ	ร้อยละ (%) ของผู้สูงอายุ
<b>ผลกระทบด้านความรู้</b>		
มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นในเรื่องที่สนใจมากขึ้น	8	2.7
ได้รับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวต่างๆในสังคมรวดเร็วมากขึ้น	73	24.3
ได้ความรู้ทางวิชาการในประเด็นที่สนใจเพิ่มขึ้น เช่น การเกษตร ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยว ฯลฯ	68	22.7
<b>ผลกระทบด้านอารมณ์และจิตใจ</b>		
ได้คลายเครียด/ผ่อนคลายจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน	89	29.7
ได้รับความบันเทิงจากข้อมูลด้านบันเทิงและกีฬา	71	23.7
เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลินจากการเล่นเกม	40	13.3
ได้รับการผ่อนคลาย เจริญสติ ผิกจิต จากการรับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ	157	52.3
เกิดความเครียดเนื่องจากได้รับข่าวสารในเชิงลบ เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวปัญหาสังคม ข่าวการเมือง	105	35.0
<b>ผลกระทบต่อสุขภาพ</b>		
ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดูแลสุขภาพ	23	7.7
ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพของรัฐ และเอกชน มากขึ้น	16	5.3
มีอาการปวดศีรษะเนื่องจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ	24	8.0
มีปัญหาทางสายตา สายตาคิดปกติ หรือเปลี่ยนแปลงจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ	125	41.7
มีอาการปวดคอ/บ่า/ไหล่ จากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ	58	19.3



จากตารางที่ 4.6 แสดงผลกระทบจากการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่าด้านรายได้ ผู้สูงอายุจำนวน 266 คน หรือร้อยละ 88.7 ให้ความเห็นว่ามียายจ่ายเพิ่มจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่อสารสนเทศ และให้ความเห็นว่ามียายจ่ายเพิ่มจากค่าบริการโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต จำนวน 262 คน หรือร้อยละ 87.3 ของผู้สูงอายุทั้งหมด สำหรับด้านสังคม ผู้สูงอายุจำนวน 76 คน หรือร้อยละ 25.3 ให้ความเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้มีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น และผู้สูงอายุจำนวน 53 คน หรือร้อยละ 17.7 ให้ความเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้มีการสื่อสารกับเพื่อน/เพื่อนใหม่/บุคคลในวัยเดียวกันมากขึ้น และผู้สูงอายุใช้ความเห็นต่อผลกระทบจากการใช้สารสนเทศด้านความรู้ ว่าได้รับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวต่างๆในสังคม รวดเร็วมากขึ้น จำนวน 73 คน หรือร้อยละ 24.3 และได้ความรู้ทางวิชาการในประเด็นที่สนใจเพิ่มขึ้น เช่น การเกษตร ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว ฯลฯ จำนวน 68 คน หรือร้อยละ 22.7

ด้านผลกระทบด้านอารมณ์และจิตใจผู้สูงอายุ ให้ความเห็นว่าได้รับการผ่อนคลาย เจริญ สติ ผีอกจิต จากการรับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ จำนวน 157 คน หรือร้อยละ 52.3 และผู้สูงอายุให้ความเห็นว่าเกิดความเครียดเนื่องจากได้รับข่าวสารในเชิงลบ เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวปัญหาสังคม ข่าวการเมือง จำนวน 105 คน หรือร้อยละ 35.0 นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้ได้คลายเครียด/ผ่อนคลายจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน จำนวน 89 คน คิดเป็น 29.7 และผู้สูงอายุให้ความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้สารสนเทศต่อสุขภาพ ว่ามีปัญหาทางสายตา สายตาคิดปกติ หรือเปลี่ยนแปลงจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ จำนวน 125 คน หรือร้อยละ 41.7 และมีอาการปวดคอ/บ่า/ไหล่ จากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ จำนวน 58 คน หรือร้อยละ 19.3

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้วางแผนจัดการส่งเสริมการให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม สามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา และมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ ในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 300 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจากแบบสอบถามพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-69 ปี และอายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส และให้ข้อมูลว่าตนเองมีปัญหาสุขภาพหรือมีโรคประจำตัว ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น ผู้สูงอายุประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นผู้ว่างงาน มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 5,001 บาท – 10,000 บาท

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศวันละ 1 ครั้ง ในช่วงเวลาระหว่าง 19.01 น. - 22.00 น. และใช้สารสนเทศในช่วงเวลาระหว่าง 16.01 น. - 19.00 น. ซึ่งส่วนใหญ่สารสนเทศไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อวัน และผู้สูงอายุจำนวนใกล้เคียงกันใช้สารสนเทศอยู่ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า มีบุตรหลานเป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้สารสนเทศ และอีกส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่ามีความรู้ในการใช้สารสนเทศอยู่บ้างแล้ว ซึ่งเครื่องมือที่ผู้สูงอายุใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และ Tablet โดยเชื่อมต่อบริการโดยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) และใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศที่เป็นข่าว

สังคมออนไลน์ประเภท Line และใช้สารสนเทศที่เป็นเว็บไซต์ประเภท สื่อ หนังสือพิมพ์ วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐและเอกชนต่างๆ เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสำหรับแบ่งปันเพลง วิทยุ และใช้เว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน มีจำนวนน้อยที่สุด โดยผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวหรือคนรู้จัก รองลงมาใช้สารสนเทศเพื่อค้นหาเพื่อนใหม่หรือติดตามข่าวสารของเพื่อนเก่า และ ติดตามข่าว สื่อประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ใช้สารสนเทศเพื่อความบันเทิง เช่น กีฬา ดูหนัง ฟังเพลง ซึ่งผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อศึกษาด้านงานอดิเรก และเพื่อฝึกใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้สูงอายุให้ความคิดเห็นต่ออุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ด้านปัจจัยภายใน โดยรวมอยู่ในระดับ และพบว่าระดับความเป็นอุปสรรคในการใช้สารสนเทศด้านปัจจัยภายในของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ การไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสื่อสารสนเทศ และไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคด้านการขาดทักษะการพิมพ์ ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆ ที่ใช้ และไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ มีระดับความเป็นอุปสรรคอยู่ในระดับมาก และการมองไม่เห็นตัวอักษรหรือหน้าจอเป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคน้อยที่สุด สำหรับอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ด้านปัจจัยภายนอก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งให้ความเห็นว่าอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภท สมาร์ทโฟน Tablet มีราคาสูง และค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง และมีความเห็นว่ามีบริการจากหน่วยงานรัฐ/เอกชน ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ มีนอกจากนี้อุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพชำรุด ใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ และไม่มีหน่วยงาน/บุคคลให้ความรู้ในการใช้สารสนเทศ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีระดับความเป็นอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุจำนวน 300 คน ให้ความเห็นว่ามีรายจ่ายเพิ่มจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่อสารสนเทศ และให้ความเห็นว่ามีรายจ่ายเพิ่มจากค่าบริการโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ส่วนผลกระทบด้านสังคม ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้มีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น ทำให้มีการสื่อสารกับเพื่อน/เพื่อนใหม่/บุคคลในวัยเดียวกันมากขึ้น และผู้สูงอายุใช้ความเห็นต่อผลกระทบจากการใช้สารสนเทศด้านความรู้ ว่าได้รับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวต่างๆ ในสังคม รวดเร็วมากขึ้น และได้ความรู้ทางวิชาการในประเด็นที่สนใจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้สูงอายุให้ความคิดเห็นถึงผลกระทบของการใช้สารสนเทศด้านอารมณ์และจิตใจ ว่าได้รับการผ่อนคลาย เจริญสติ ผิดจิต จากการรับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ แต่บางส่วนให้ความเห็นถึงเกิดความเครียดเนื่องจากได้รับ

ข่าวสารในเชิงลบ เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวปัญหาสังคม ข่าวการเมือง นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้ได้คลายเครียด/ผ่อนคลายจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน สำหรับความเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้สารสนเทศต่อสุขภาพ ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่ามีปัญหาทางสายตา สายตาคิดปกติ หรือเปลี่ยนแปลงจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ และมีอาการปวดคอ/บ่า/ไหล่ จากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่าสูงอายุใช้สารสนเทศวันละ 1 ครั้ง โดยเฉลี่ยวันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ซึ่งเข้าถึงสารสนเทศผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ Tablet เชื่อมต่อบริการโดยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) และใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ โดยผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่ามีบุตรหลานเป็นผู้ให้คำแนะนำในการใช้สารสนเทศ และอีกส่วนหนึ่งให้ข้อมูลว่ามีความรู้ในการใช้สารสนเทศอยู่บ้างแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมพงษ์ ลินลา (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันที่ใช้จากคนในครอบครัว และ วิศปัติย์ ชัยช่วย (2560) ซึ่งศึกษาการใช้ LINE ของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้งาน LINE ด้วยตนเองและจากการแนะนำของเพื่อนหรือลูกหลาน

ซึ่งวัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศนั้น ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่าใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัว และใช้สารสนเทศเพื่อค้นหาเพื่อนใหม่หรือติดตามข่าวสารของเพื่อนเก่า ซึ่งสอดคล้องกับไรย์ และคณะ (Ryu, M., S. Kim, & E. Lee, 2009) ที่กล่าวว่าการใช้สารสนเทศจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีช่องทางในการพูดคุยโต้ถามสารทุกข์สุขดิบกับสมาชิกในครอบครัวได้อย่างไม่ลำบากใจ นอกจากนี้ใช้สารสนเทศเพื่อความบันเทิง เช่น กีฬา ดูหนัง ฟังเพลง ซึ่งสอดคล้องกับจากรุวรรณ พิมพ์ค้อ และสมาน ลอยฟ้า (2552) ได้ศึกษาการใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่าสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่จะใช้เพื่อประกอบการทำงาน รองลงมาคือ เพื่อความบันเทิง และจะใช้ที่บ้าน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า อุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ได้แก่ การไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสื่อสารสนเทศ และไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคด้านการขาดทักษะการพิมพ์ ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆที่ใช้ และไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์



สารสนเทศ และการมองไม่เห็นตัวอักษรหรือหน้าจอ ซึ่งคล้ายคลึงกับ จารูวรรณ พิมพิค้อ และสมาน ลอยฟ้า (2552) ที่พบว่า ผู้สูงอายุไม่ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ และไม่มีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ในส่วนของอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุด้านปัจจัยภายนอก ให้ความเห็นว่าอุปสรรค เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภท สมาร์ทโฟน Tablet มีราคาสูง และค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง และมีความเห็นว่าไม่มีบริการจากหน่วยงานรัฐ/เอกชน ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ มีนอกจากนี้ อุปสรรคที่ใช้มีสภาพชำรุด ใช้งานได้ไม่สมบูรณ์ และไม่มีหน่วยงาน/บุคคลให้ความรู้ในการใช้สารสนเทศ ซึ่งจากการศึกษาของ อารีย์ มัยงพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น (2559) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุในระดับมากที่สุดคือ บริการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตามห้องสมุด สถานพยาบาล ศูนย์บริการผู้สูงอายุและ ชมรมผู้สูงอายุต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำการใช้งาน รองลงมาคือ การให้ความรู้และฝึกทักษะการใช้สื่อเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุและการเข้าถึงและการรู้เท่าทัน

สำหรับผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่า การใช้สารสนเทศทำให้มีรายจ่ายเพิ่มจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่อสารสนเทศ และมีรายจ่ายเพิ่มจากค่าบริการโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต แต่ผู้สูงอายุได้ให้ความเห็นเชิงบวกว่าการใช้สารสนเทศทำให้มีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น ทำให้มีการสื่อสารกับเพื่อน/เพื่อนใหม่/บุคคลในวัยเดียวกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อารีย์ มัยงพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น (2559) อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติพี่น้อง บุตรหลานและเพื่อนๆ ที่อยู่ห่างไกลได้สะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการใช้สารสนเทศทำให้ได้คลายเครียด/ผ่อนคลายจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ซึ่งไรย์ และคณะ (Ryu, M., S. Kim, & E. Lee, 2009) พบว่า ประโยชน์ ความง่าย และความสนุกในการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านผู้สูงอายุ

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การวางแผนพัฒนาการใช้สารสนเทศ แก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ดังนี้

- เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้น้อย อีกทั้งคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน Tablet มีราคาสูง และค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรให้บริการในเข้าถึงสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ และมีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้คำแนะนำในการทำงานสารสนเทศแก่ผู้สูงอายุ ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ โดยเฉพาะในส่วนของ การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานรัฐ และการบริการสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

- ในการออกแบบสื่อสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุนั้น ควรจะคำนึงถึงการใช้ภาษาให้สามารถเข้าใจง่าย หรือเพิ่มเติมในเรื่องของการออกเสียงบนอุปกรณ์ หรือการรับคำสั่งด้วยเสียง สำหรับผู้ที่มีอุปสรรคด้านการอ่าน ขาดทักษะการพิมพ์ และผู้มีปัญหาทางสายตา รวมถึงมีขนาดตัวอักษร สีสนของสื่อที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

- สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่น่าเสนอให้ผู้สูงอายุ ควรที่เนื้อหา เพื่อความผ่อนคลาย และความบันเทิง เช่น ธรรมะ บทความสาระสำหรับผู้สูงอายุ กีฬา การแสดงเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับการผ่อนคลาย และควรหลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความเครียดหรือความวิตกกังวล เนื่องจาก ความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพส่วนตัวของผู้สูงอายุได้

- จากการใช้สารสนเทศ อาจจะทำให้ผู้สูงอายุเกิดปัญหาสุขภาพเพิ่มขึ้น เช่น ปัญหาทางสายตา สายตาคิดปกติ หรืออาการปวดคอ/บ่า/ไหล่ หน่วยงานด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องจึงควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริม สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์สารสนเทศอย่างถูกต้อง ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และอาจรวมถึงให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการออกกำลังกายเพื่อบรรเทาอาการต่างๆที่เกิดขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการต่อยอดงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้สูงอายุในพื้นที่ตำบลเกาะยอ จำนวน 300 ตัวอย่าง ในประเด็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ และผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ เพื่อให้สามารถเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุได้อย่างรอบด้าน ซึ่งในการต่อยอดการศึกษาจากงานวิจัยฉบับนี้อาจทำการศึกษาโดยระบุประเด็นแบบเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และสิ่งสำคัญในการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุ ควรใช้การสัมภาษณ์ และพูดคุยกับผู้สูงอายุแบบสบายๆ เนื่องจากผู้สูงอายุ บางรายอาจไม่สะดวกในการเขียนตอบแบบสอบถาม และการศึกษาครั้งหน้า ผู้สนใจอาจจะขยายกลุ่มตัวอย่าง หรือศึกษาโดยการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุกับกลุ่มอื่นๆ หรือผู้สูงอายุในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างมากขึ้นได้



## บรรณานุกรม

- กรมอนามัย. (2556). *อนามัยผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/551126>.
- กฤษณา อยู่พวง และคณะ. (2557). ความต้องการของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดบริการและกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้สวนลุมพินี. *วารสารบรรณศาสตร์*, 7(1), pp. 24-38.
- กมลวรรณ วงศ์ทอง. (2557). *เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2560, จาก <http://kamonwan202.blogspot.com/2014/11/1-11.html>.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *ทักษะไอที*. กรุงเทพฯ : กองบริการสื่อสารสนเทศศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- จารุวรรณ พิมพิค้อ และสมาน ลอยฟ้า. (2552). *การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลขอนแก่น*(รายงานการวิจัย). ขอนแก่น:คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์ฉาย วีระชาติ. (2553). *ฐานข้อมูลสารสนเทศผู้สูงอายุ*. ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2560, จาก <https://janvee.wordpress.com/2010/12/22/ฐานข้อมูลสารสนเทศผู้สูงอายุ/unmet-health-needs-of-the-elderly-poor>
- เฉลิมพงษ์ ลินลา. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร* (บทคัดย่อ). สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561, จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/2756>
- ทิพย์ภา เชษฐุ์ขาวลิต. (2541). *จิตวิทยาพัฒนาการสำหรับพยาบาล*. สงขลา: ชานเมือง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : วี อินเทอร์เน็ต พรินท์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และปกเจริญผล.



- เบญจมาศ สุทัศน์ ณ อยุธยา. (2560). รายงานการพัฒนาตำบล ประจำปี 2560: ตำบลเกาะยอ. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561 จาก <http://songkhla.cdd.go.th/wp-content/uploads/sites/58/2017/06/รายงานการพัฒนาตำบล-ตำบลเกาะยอ-อำเภอเมืองสงขลา.pdf>
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์. (2553). *นิยามผู้สูงอายุว่าด้วยช่วงชีวิตข้างหน้า*. ใน สุชาดา ทวีสิทธิ์ และสวรัย บุญยमानนท์ (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2553*. (หน้า 15-26). นครปฐม: ประชากรและสังคม.
- พรรณวดี พุฒินนะ. (2539). *ภาวะสุขภาพและแบบแผนชีวิตผู้สูงอายุ*. งามาธิบติพยาบาลสาร ปีที่ 2, น. 33-34.
- พรชิตา อุปถัมภ์. (2559). *พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศด้านสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ*. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ 11, ฉ.1, น. 252-261.
- ภาณุวัชร นิรานนท์ และภรณ์ ศิริโชติ. (2559). *รูปแบบการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น*. วารสารสารสนเทศศาสตร์, ปีที่ 35, ฉ.1, น. 53-72.
- รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล. (2554). *พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior)*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561, จาก <https://ruchareka.wordpress.com/2011/07/15/พฤติกรรมสารสนเทศ-information-behaviour/>
- วรชัย ทองไทย. (2549). *อายุเริ่มต้นของผู้สูงอายุไทย*. การประชุมวิชาการประชาคมศาสตร์แห่งชาติ 2549, สมาคมนักประชากรไทย.
- .วิศปต์ย์ ชัยช่วย. (2560). *การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา*. วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ ฉบับภาษาไทย, Vol.10 No. 1, p. 905-918.
- ศรีเรื่อน แก้วกั้งวาล. (2540). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2*. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกื้อหนุนทางสังคมแก่ผู้สูงอายุ*. วารสารคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษาฯ สหประชาชาติ, ปีที่ 31 (ม.ค.-มิ.ย. 2542), น.32-36.

- ศุภนาฏ บัวบางพลู. (2546). *พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ในเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของพนักงานในกลุ่มบริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภณีย์ฝีกประสบการณ์วิชาชีพรู. (2554). *นวัตกรรมแห่งการเรียนรู้*. สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2560, จาก <http://pro.edu.snru.ac.th/UserFiles/หนังสือวิชานวัตกรรมแห่งการเรียนรู้/บทที่5.doc>.
- ชากุล สิ้นไชย. (2555). *ประวัติ และขอบเขตของวิชาจิตวิทยา*. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา จิตวิทยาทั่วไป วันที่ 6 มิถุนายน 2555. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2560). *จำนวนประชากรแยกอายุ ตำบลเกาะยอ อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2561 จาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age\\_disp.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age_disp.php)
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2529). *การจัดการพฤติกรรมมนุษย์*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรุณี อินทรไพโรจน์. (2551). *การท่องเที่ยวออนไลน์ (e-Tourism) ของไทย*. บทความประกอบการสัมมนา “โลจิสติกส์” สำคัญต่อการท่องเที่ยวอย่างไร 15 กุมภาพันธ์ 2551 โรงแรม มารวยการ์เด้น กรุงเทพฯ.
- อารี เพชรผุด. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (Industrial psychology)*. กรุงเทพฯ : ภาควิชา จิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารีย์ มัยยพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- อุไรวรรณ วรกุลรังสรรค์. (2559). *ผลการใช้สารสนเทศทางสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง: กรณีศึกษาผู้ป่วยศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร*. *วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 43-57
- อูริค ซาเกา. (2016). *สังคมสูงวัยในประเทศไทย: ชี้ปัญหาความต้องการทางสุขภาพที่แท้จริงของผู้สูงอายุยากจน*. สืบค้นเมื่อ 29 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.worldbank.org/en/webarchives/archive?url=http%3A%2F%2Fwww.worldbank.org%2Fth%2Fnews%2Fpresrelease%2F2016%2F04%2F08%2Faging-in-thailand---addressing->
- Ellis David. (1997). Modeling the information seeking patterns of engineering research scientists in an industrial environment. *Journal of Documentation*. 53(4): 385.

- Alvin Toffler. (1992). *Tercera ola, la*. Barcelona: Edit. Plaza & Janes.
- Klapper, J.T. (1960). *The effects of mass communications*. Oxford, England: Free Press of Glencoe.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Ryu, M., S. Kim, & E. Lee. (2009). Understanding the factors affecting online elderly user's participation in video UCC services. *Computers in Human Behavior*, Vol.25, issue 3, May 2009, Page 619-632.
- Arking, R., & Arking, B. (2006). *Biology of aging: observations and principles*. Oxford University Press.
- Bergeman, C. S. (1997). *Aging: Genetic and environmental influences* (Vol. 9). Sage Publications.
- Masoro, E. J. (2006). Caloric restriction and aging: controversial issues. *The Journals of Gerontology Series A: Biological Sciences and Medical Sciences*, 61(1), 14-19.
- Drolet, A., Schwarz, N., & Yoon, C. (2010). *The Aging Consumer: Perspectives from Psychology and Economics*. New York: psyppress.
- World Health Organization. (2000). *The world health report 2000 – health systems: improving performance*. Geneva: World Health Organization.

# ภาคผนวก







### แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุตำบลเกาะยอ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

คำชี้แจง : (1) แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ
- ตอนที่ 3 อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ
- ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ
- ตอนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ

(2) ทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพ
  - โสด
  - สมรส
  - ม่าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. สุขภาพ
  - แข็งแรง/ปกติ
  - มีปัญหา/มีโรคประจำตัว
5. ระดับการศึกษา
  - ประถมศึกษา
  - มัธยม/ปวช.
  - อนุปริญญา/ปวส.
  - ปริญญาตรี
  - สูงกว่าปริญญาตรี
  - อื่นๆ.....
6. อาชีพ
  - พนักงาน/ลูกจ้าง
  - ค้าขาย/อาชีพอิสระ
  - เกษตรกร
  - ธุรกิจส่วนตัว
  - เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ
  - ว่างงาน
7. รายได้ต่อเดือน ประมาณ .....บาท

## ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ

1. ช่วงเวลาในการใช้สารสนเทศของผู้สูงอายุ
 

<input type="checkbox"/> 07.01 – 10.00 น.	<input type="checkbox"/> 10.01 – 13.00 น.
<input type="checkbox"/> 13.01 – 16.00 น.	<input type="checkbox"/> 16.01 – 19.00 น.
<input type="checkbox"/> 19.01 – 22.00 น.	<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน
2. ระยะเวลาในการใช้สารสนเทศต่อวัน.....ชั่วโมง
3. ความถี่ในการใช้สารสนเทศ
 

<input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	<input type="checkbox"/> วันละ 1 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 2-3 วันต่อครั้ง	<input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
<input type="checkbox"/> มากกว่าหนึ่งสัปดาห์ต่อ 1 ครั้ง	
4. ใครเป็นผู้แนะนำให้ท่านใช้สารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> มีความรู้ในการใช้งานอยู่แล้ว	<input type="checkbox"/> บุตรหลาน/บุคคลในครอบครัว
<input type="checkbox"/> เพื่อน	<input type="checkbox"/> พนักงานขายอุปกรณ์สารสนเทศ
5. เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศ
 

<input type="checkbox"/> ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ
<input type="checkbox"/> ใช้คอมพิวเตอร์/Notebook เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ
<input type="checkbox"/> ใช้ Tablet เชื่อมต่อเพื่อใช้สารสนเทศ
6. สัญญาที่ใช้เชื่อมต่อ
 

<input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wifi)
<input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์
7. เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> Facebook	<input type="checkbox"/> Line
<input type="checkbox"/> Google plus	<input type="checkbox"/> Skype
<input type="checkbox"/> Blog	<input type="checkbox"/> Instargame

## 8. ลักษณะเว็บไซต์ที่ใช้งาน

- เครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน (เช่น Wikipedia, Wongnai )
- เว็บบอร์ด แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูล
- สื่อ/หนังสือพิมพ์/สิ่งพิมพ์/วารสาร อิเล็กทรอนิกส์
- เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน สำหรับแบ่งปันเพลง วิดีโอ
- เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน สำหรับแบ่งปันรูปภาพ
- เว็บไซต์/แอปพลิเคชัน เกี่ยวกับการเดินทาง
- เว็บไซต์รีวิวสินค้า/ซื้อ - ขายสินค้า
- เว็บไซต์/แอปพลิเคชันของหน่วยงานรัฐและเอกชนต่างๆ

## 9. วัตถุประสงค์

- ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกในครอบครัวหรือคนรู้จัก
- ค้นหาเพื่อนใหม่หรือติดตามข่าวสารของเพื่อนเก่า
- ติดตามข้อมูลข่าวสารและความรู้ใหม่ๆ
- ฝึกใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ
- เพื่อการซื้อ/ขายสินค้า
- เพื่อติดตามข้อมูลด้านการเมือง
- เพื่อศึกษาข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย
- เพื่อรับข้อมูลด้านศาสนา
- เพื่อติดตามข้อมูลด้านสังคมและวัฒนธรรม
- เพื่อศึกษาด้านงานอดิเรก
- ใช้เพื่อความบันเทิง เช่น กีฬา ดูหนัง ฟังเพลง
- เพื่อติดตามข่าว สื่อประชาสัมพันธ์

### ตอนที่ 3 อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความความเป็นอุปสรรคในการใช้

สารสนเทศของท่าน 1 = ไม่เป็นอุปสรรค

2 = เป็นอุปสรรคน้อย

3 = เป็นอุปสรรคปานกลาง

4 = เป็นอุปสรรคมาก

5 = เป็นอุปสรรคมากที่สุด

อุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับความความเป็นอุปสรรค				
	1	2	3	4	5
<b>ปัจจัยภายใน</b>					
1. มองไม่เห็นตัวอักษร/หน้าจอ					
2. ไม่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ					
3. ไม่เข้าใจคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆที่ใช้					
4. ขาดทักษะการพิมพ์					
5. ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้ในสื่อสารสนเทศ					
6. ไม่มีอุปกรณ์เป็นของตนเอง					
<b>ปัจจัยภายนอก</b>					
7. อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน มีราคาสูง					
8. ค่าบริการอินเทอร์เน็ตมีราคาสูง					
9. อุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพชำรุด ใช้งานได้ไม่สมบูรณ์					
10. ไม่มีหน่วยงาน/บุคคลให้ความรู้ในการใช้สารสนเทศ					
11. สมาชิกในครอบครัวไม่สนับสนุนให้ใช้สารสนเทศ					
12. ไม่มีบริการจากหน่วยงานรัฐ/เอกชน ในการให้บริการสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ					

### ตอนที่ 4 ผลกระทบจากการใช้สารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

#### 1. ด้านเศรษฐกิจ

- มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการทำธุรกิจ/จำหน่ายสินค้าผ่านสื่อสารสนเทศ
- เกิดอาชีพเสริมจากการค้นหา/รับข้อมูลผ่านสื่อสารสนเทศ
- มีรายจ่ายเพิ่มจากค่าบริการโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต
- มีรายจ่ายเพิ่มจากการซื้อสินค้าและบริการผ่านสื่อสารสนเทศ
- เสียเวลาในการประกอบอาชีพ เนื่องจากใช้สื่อสารสนเทศ



#### ตอนที่ 4 (ต่อ)

##### 2. ด้านสังคม

- มีการสื่อสารกับคนในครอบครัวเพิ่มขึ้น
- มีการสื่อสารกับเพื่อน/เพื่อนใหม่/บุคคลในวัยเดียวกันมากขึ้น
- มีการสื่อสารกับเพื่อน/บุคคลต่างวัยมากขึ้น
- เกิดการรวมกลุ่ม/เครือข่ายผู้สูงอายุผ่านการใช้สื่อสารสนเทศ

##### 3. ด้านความรู้

- รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานรัฐ/เอกชนต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น
- ได้รับรู้ข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมือง ข่าวต่างๆ ในสังคม รวดเร็วมากขึ้น
- ได้ความรู้ทางวิชาการในประเด็นที่สนใจเพิ่มขึ้น เช่น การเกษตร ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยว ฯลฯ

##### 4. ด้านอารมณ์และจิตใจ

- ได้คลายเครียด/ผ่อนคลายจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน
- ได้รับความบันเทิงจากการรับข้อมูลด้านบันเทิง และกีฬา
- เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลินจากการเล่นเกม
- ได้รับการผ่อนคลาย เจริญสติ ผีกจิต จากข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ
- เกิดความเครียดเนื่องจากได้รับข่าวสารในเชิงลบ เช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวปัญหาสังคม ข่าวการเมือง เป็นต้น

##### 5. ด้านสุขภาพ

- ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดูแลสุขภาพ
- ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพของรัฐ และเอกชน มากขึ้น
- สามารถติดต่อขอรับบริการด้านสุขภาพจากหน่วยงานรัฐ/เอกชนต่างๆ ได้รวดเร็วขึ้น
- มีอาการปวดศีรษะเนื่องจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ
- มีปัญหาทางสายตา สายตาคิดปกติ หรือเปลี่ยนแปลงจากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ
- มีอาการปวดคอ/บ่า/ไหล่ จากการใช้อุปกรณ์สารสนเทศ

#### ตอนที่ 5 ปัญหา และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ