



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัล
และความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ
ในจังหวัดสมุทรสงคราม

DESIGN THINKING PROCESS IN DEVELOPING DIGITAL SKILLS
AND FINANCIAL LITERACY FOR ELDERLY CITIZENS
IN SAMUT SONGKHRAM PROVINCE.

รหัสโครงการ: 690000000232

โดย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภการ
สรีไพศาล
หัวหน้าโครงการ

นางสาวอัญมณี
ชุมณี
นักวิจัย

นายอภิชาติ
มหาราชเสนา
นักวิจัย

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจาก

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

ปีงบประมาณ 2569

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” ดำเนินการโดยสถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน ภายใต้ทุนอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรมตามกรอบทุนสนับสนุนงานวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ทุนที่สนับสนุนการศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ตลอดจนการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชา กำแพงแก้ว ที่ปรึกษาโครงการวิจัยจากมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ตลอดจนคณาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรสงคราม องค์การบริหารส่วนตำบลบางคนที ตลอดจนสมาคม ชมรม และเครือข่ายผู้สูงอายุในพื้นที่ ที่สนับสนุนการประสานงาน การเก็บข้อมูล และการจัดกิจกรรม รวมทั้งผู้สูงอายุทุกท่านที่ร่วมวิจัย แบ่งปันประสบการณ์ และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต้นแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทชีวิตจริงของผู้สูงอายุ

ท้ายที่สุด คณะผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและเครือข่ายที่ทำงานร่วมกับผู้สูงอายุ ในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริมทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินได้อย่างรู้เท่าทัน รอบคอบ และปลอดภัย

ศุภการ สิริไพศาล, อัญมณี ชุมณี, อภิชาติ มหาราชเสนา
สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน

บทสรุปผู้บริหาร

การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมสูงวัยและการขยายตัวของบริการดิจิทัล ทำให้ทักษะการใช้เทคโนโลยีและความรอบรู้ทางการเงินมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ การใช้สมาร์ทโฟนเพื่อสื่อสารได้อาจยังไม่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบข้อมูล การทำธุรกรรมทางการเงิน และการรับมือกับการหลอกลวงออนไลน์ งานวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” จึงมุ่งศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทชีวิต และศึกษาผลที่เกิดขึ้นภายหลังเข้าร่วมกิจกรรม

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยดำเนินงานเป็น 3 ระยะ ได้แก่ การสำรวจและศึกษาประสบการณ์ของผู้เข้าร่วม การร่วมออกแบบกิจกรรมด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ 5 ขั้นตอน (Empathize, Define, Ideate, Prototype และ Test) และการทดลองใช้พร้อมรับข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งระบุผู้เข้าร่วมระยะสำรวจ 100 คน และการจัดกิจกรรม 2 ครั้ง ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสนทนา การสังเกต และความคิดเห็นหลังเข้าร่วมกิจกรรมนำมาพิจารณาร่วมกัน เพื่ออธิบายทั้งปัญหาที่พบและความเหมาะสมของกิจกรรมต้นแบบ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารแต่ยังพบข้อจำกัดในการประเมินความน่าเชื่อถือของข่าวและร้านค้าออนไลน์ และการตัดสินใจเมื่อพบข้อความหรือลิงก์ที่อาจเป็นการหลอกลวง การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและการมีผู้ช่วยเหลือเป็นเงื่อนไขที่ควรคำนึงเมื่อออกแบบการเรียนรู้ คณะผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบดังกล่าวมาพัฒนากิจกรรมที่ใช้สถานการณ์ใกล้ตัว ภาษาที่เข้าใจง่าย การสาธิต และการฝึกปฏิบัติทีละขั้น ทำให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกตรวจสอบข้อมูลและร้านค้าออนไลน์ พิจารณาความเสี่ยงจากข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย และเรียนรู้แนวทางใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างปลอดภัย ข้อมูลจากการสังเกตและการสะท้อนความคิดเห็นหลังทดลองใช้แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงความจำเป็นในการตรวจสอบก่อนเชื่อ ส่งต่อ หรือทำธุรกรรมมากขึ้น ขณะเดียวกันผู้เข้าร่วมยังเสนอให้มีสื่อที่ทบทวนได้ง่ายและโอกาสฝึกซ้ำ และผลจากกระบวนการวิจัยนำไปสู่ต้นแบบกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การเริ่มจากปัญหาและประสบการณ์ การใช้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน การลงมือปฏิบัติและฝึกซ้ำ การมีผู้ช่วยเรียนรู้ และการสอดแทรกเรื่องความปลอดภัยดิจิทัลกับการเงินในทุกกิจกรรม กิจกรรมต้นแบบนี้เป็นแนวทางให้หน่วยงานในพื้นที่นำไปทดลองปรับใช้ตามความพร้อมของผู้เรียนและทรัพยากรของแต่ละชุมชน

การศึกษาครั้งนี้ให้ข้อเสนอเชิงปฏิบัติว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุควรครอบคลุมการคิดตรวจสอบและการตัดสินใจอย่างรอบคอบ ควบคู่กับการใช้อุปกรณ์ อย่างไรก็ตาม การประเมินในช่วงกิจกรรมยังไม่เพียงพอที่จะยืนยันว่าทักษะคงอยู่ในระยะยาวหรือว่าต้นแบบใช้ได้ผลเช่นเดียวกันในทุกพื้นที่ การนำไปขยายผลจึงควรมีการติดตามการใช้ทักษะในชีวิตจริงและปรับกิจกรรมจากความคิดเห็นของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสถานภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 2) ออกแบบและพัฒนาแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ และ 3) ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุหลังเข้าร่วมกระบวนการพัฒนา การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยสำรวจซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจงจากอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อัมพวา และบางคนที่เครื่องมือประกอบด้วยแบบสอบถาม แนวคำถามสัมภาษณ์ แบบประเมิน และแบบสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารแต่ยังพบข้อจำกัดในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลและร้านค้าออนไลน์ การดูแลข้อมูลส่วนบุคคล และการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างปลอดภัย คณะผู้วิจัยนำปัญหาและความต้องการดังกล่าวมาออกแบบกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ 5 ขั้น โดยใช้สถานการณ์ใกล้ตัว การสาธิต และการฝึกปฏิบัติ ข้อมูลจากการสังเกตและความคิดเห็นหลังเข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบข้อมูลและประเมินความเสี่ยงก่อนตัดสินใจมากขึ้น ผลการวิจัยนำไปสู่ต้นแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ยึดประสบการณ์ของผู้สูงอายุเป็นจุดเริ่มต้น เปิดโอกาสให้ฝึกซ้ำ และมีผู้ช่วยเรียนรู้ในชุมชน ทั้งนี้ ควรติดตามผลการนำทักษะไปใช้ในชีวิตจริงก่อนสรุปผลระยะยาวหรือขยายต้นแบบไปยังพื้นที่อื่น

คำสำคัญ: กระบวนการคิดเชิงออกแบบ, ทักษะดิจิทัล, ความรอบรู้ทางการเงิน, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research has the purpose to: 1) examine the status and challenges regarding digital technology usage and financial transactions among the elderly; 2) design and develop guidelines for enhancing digital skills and financial literacy using the design thinking process; and 3) evaluate the changes in the elderly participants' digital skills and financial literacy following the development process. This research used mixed-methods to approach, involving a purposively selected sample from Mueang Samut Songkhram, Amphawa, and Bang Khonthi districts. Research instruments included participants' questionnaires, interview guidelines, assessment forms, and observation checklists. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data underwent content analysis.

The study revealed that participants had prior experience using smartphones and social media for communication; however, their limitations were identified such as verifying the credibility of information and online shops, protecting personal data, and safely utilizing digital financial services. The research team utilized these identified issues resulting of the design activities based on the five-stage design thinking process, incorporating real-life scenarios, demonstrations, and hands-on practice. Observations and feedback gathered after the activities indicated that participants gained a greater awareness of the importance of verifying information and assessing risks before making decisions. In addition, the research resulted in a learning activity prototype that prioritizes the elderly's existing experiences, offers opportunities for repeated practice, and utilizes community-based learning facilitators. However, monitoring the application of these skills in real-life situations is recommended before drawing long-term conclusions or scaling the prototype to other areas.

keywords : design thinking, digital skills, financial literacy, elderly citizens

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามวิจัย.....	4
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ.....	7
แนวคิดการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุ.....	18
แนวคิดความรู้ทางการเงินและความรู้ทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุ.....	23
แนวคิดกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking).....	27
สถานการณ์ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
รูปแบบการวิจัย.....	39
กรอบการออกแบบกระบวนการเรียนรู้.....	39
การพัฒนากิจกรรมด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ.....	40
พื้นที่ ประชากร และผู้เข้าร่วมการวิจัย.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย.....	46
แผนการดำเนินการวิจัย.....	46
4 ผลการวิจัย	
ระยะที่ 1 : การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการ.....	48
ระยะที่ 2 : การออกแบบ ทดลองใช้ และปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ตามขั้นตอน.....	52
ระยะที่ 3 : การประเมินการเปลี่ยนแปลงระหว่างกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง.....	63
การสังเคราะห์ต้นแบบการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรสงคราม.....	72
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก ก. แบบประเมินทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ.....	96
ภาพประกอบการวิจัย.....	98
ประวัติผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ข้อมูลทะเบียนราษฎร.....	41
3.2 กิจกรรมการเรียนรู้.....	44
3.3 แผนการดำเนินการวิจัย.....	46
4.1 การสังเคราะห์ความต้องการและกรอบสมรรถนะที่เกี่ยวข้อง.....	56
4.2 การประยุกต์กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการวิจัย.....	57
4.3 ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิด Design Thinking.....	58
4.4 กรอบการวิเคราะห์ผลกิจกรรม ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2.....	64
4.5 การสังเคราะห์การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพหลังการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง.....	65
4.6 การสังเคราะห์ผลเชิงคุณภาพจากการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38
4.1 กิจกรรมการตรวจสอบข่าวการพิจารณาความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์.....	49
4.2 การชำระเงินผ่าน QR Code การโอนเงินและการซื้อสินค้าออนไลน์.....	50
4.3 หัวหน้าโครงการวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่ม.....	53
4.4 ผู้สูงอายุและผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหา.....	73
4.5 สรุปข้อมูลการสนทนากลุ่มและเสนอแนวทางจากการเรียนรู้.....	76
5.1 กระบวนการเข้าใจผู้สูงอายุและบริบทชีวิต.....	88
5.2 การสังเคราะห์หลักปฏิบัติสำคัญในการใช้เทคโนโลยี.....	89
5.3 กระบวนการพิจารณาข้อมูลอย่างเป็นระบบ.....	89
5.4 เป้าหมายของการพัฒนาความสามารถใช้เทคโนโลยี.....	90

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกกำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทั้งด้านประชากร เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเข้าสู่ สังคมสูงวัย (Ageing Society) ควบคู่กับการเปลี่ยนผ่านสู่ สังคมดิจิทัล (Digital Society) และเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ส่งผลให้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งการสื่อสาร การเรียนรู้ การประกอบอาชีพ การเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล เช่น การใช้แอปพลิเคชันธนาคาร การชำระเงินผ่าน QR Code การโอนเงิน การซื้อขายสินค้าออนไลน์ และการใช้บริการภาครัฐผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ประชาชนทุกช่วงวัยจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุด

ขณะเดียวกัน โลกกำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากรอย่างรวดเร็วองค์การอนามัยโลก (WHO) ระบุว่า ระหว่างปี ค.ศ.2021- 2030 คาดการณ์ว่า ภายในปี ค.ศ.2030 ประชากรโลกประมาณ 1ใน6 จะมีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือประมาณ 1.4 พันล้านคน และจะเพิ่มเป็นประมาณ 2.1 พันล้านคน ในปี ค.ศ.2050 สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ประเด็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุได้รับความสำคัญในระดับนานาชาติ โดยองค์การสหประชาชาติได้กำหนดช่วงปี ค.ศ.2021-2030 เป็น “ทศวรรษแห่งการสูงวัยอย่างมีสุขภาพ” (United Nations Decade of Healthy Ageing) ซึ่ง WHO เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนที่ส่งเสริมความสามารถของผู้สูงอายุ การจัดการที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง และการสร้างโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างศักดิ์ศรี (WHO, 2021)

แนวคิดดังกล่าวมีรากฐานเชื่อมโยงกับแนวคิดการสูงวัยอย่างมีพลัง (Active Ageing) ซึ่ง WHO (2002) อธิบายว่าเป็นกระบวนการเพิ่มโอกาสด้านสุขภาพ (Health) การมีส่วนร่วม (Participation) และความมั่นคง (Security) เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนเมื่อมีอายุสูงขึ้น เมื่อพิจารณาในบริบทของสังคมดิจิทัล ความสามารถในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีจึงมีใช้ประเด็นทางเทคนิคเท่านั้น หากแต่มีความสัมพันธ์กับทั้งสามองค์ประกอบกล่าวคือเทคโนโลยีสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการสุขภาพ

ติดต่อกับครอบครัวและชุมชนใช้บริการภาครัฐ ประกอบอาชีพ และบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างไร้ที่ตาม ประโยชน์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้สูงอายุมีความรู้ ทักษะ ความมั่นใจ และระบบสนับสนุนที่เพียงพอ

สำหรับประเทศไทยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลและเศรษฐกิจดิจิทัล ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ (Complete Aged Society) แล้ว โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศและมีแนวโน้มก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) ซึ่งหมายถึงภาวะที่ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 28 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) ซึ่งเป็นวัยเกษียณอายุในภาคราชการส่วนภาคเอกชนส่วนใหญ่กำหนดภาวะผู้สูงอายุที่เกษียณอายุการทำงานไว้ที่ 55 ปี การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก่อให้เกิดความท้าทายต่อระบบเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน ระบบสุขภาพ ระบบสวัสดิการ และการจัดบริการสาธารณะ ขณะเดียวกัน การเปลี่ยนบริการจำนวนมากไปสู่รูปแบบดิจิทัลทำให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีกลายเป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ

แม้การเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุไทยจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ช่องว่างระหว่าง “การเข้าถึง” กับ “การใช้ประโยชน์อย่างมีความหมาย” ยังคงปรากฏอย่างชัดเจน ผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2567 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประเทศไทยมีผู้สูงอายุประมาณ 13.1 ล้านคน ในจำนวนนี้มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 7.8 ล้านคน หรือร้อยละ 59.9 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568) ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนว่า แม้อินเทอร์เน็ตจะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานของชีวิตประจำวัน แต่ยังมีผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไม่ได้ใช้หรือไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ

สถานการณ์นี้ทำให้ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ในสังคมสูงวัยมีความซับซ้อนกว่าการมีหรือไม่มีอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต Van Dijk (2020) ชี้ให้เห็นว่าความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเกี่ยวข้องตั้งแต่แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงอุปกรณ์และเครือข่าย การมีทักษะ ตลอดจนลักษณะและความเข้มข้นของการใช้เทคโนโลยี ความแตกต่างเหล่านี้ท้ายที่สุดอาจนำไปสู่ความแตกต่างของผลลัพธ์ที่บุคคลได้รับจากโลกดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นโอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา สุขภาพ การเข้าถึงบริการสาธารณะ หรือการมีส่วนร่วมทางสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับการศึกษาระดับทักษะดิจิทัลหรือความรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุเป็นรายด้าน รวมทั้งการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในลักษณะเชิงรับ (Training-based Approach) เป็นส่วนใหญ่ แต่ยังมีข้อจำกัดหลายประการ กล่าวคือ ยังขาดการบูรณาการทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) และความรู้ทางการเงิน (Financial

Literacy) เข้าด้วยกัน อีกทั้งยังไม่พบการนำ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาต้นแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ร่วมออกแบบแนวทางการพัฒนา ตั้งแต่การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Empathize) การวิเคราะห์ปัญหา (Define) การสร้างแนวคิด (Ideate) การพัฒนาต้นแบบ(prototype) จนถึงการทดลองใช้และประเมินผล (Test)

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ ปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุ พัฒนาต้นแบบกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง (Human-centered Learning) ผ่านกระบวนการคิดเชิงออกแบบและทดลองใช้ต้นแบบเพื่อประเมินผลการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ (New Knowledge) และนวัตกรรมเชิงกระบวนการ (Process Innovation) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในจังหวัดสมุทรสงครามและพื้นที่อื่นที่กำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย อีกทั้งยังเป็นข้อมูลเชิงนโยบายสำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) การสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age -friendly Community) และการพัฒนาสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในยุคดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์

ปัญหาการวิจัย

1. ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงครามมีสถานภาพและปัญหาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงินอย่างไร
2. แนวทางหรือกระบวนการคิดเชิงออกแบบใดที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม
3. การนำกระบวนการดังกล่าวไปทดลองใช้สามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุได้จริงหรือไม่ และมีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ ระดับทักษะ ปัญหา ความต้องการ และข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อร่วมออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงต้นแบบกิจกรรมเสริมสร้างทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยประยุกต์กระบวนการคิดเชิงออกแบบและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและภาคีในพื้นที่
3. เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี และความมั่นใจของผู้สูงอายุ ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม พร้อมทั้งสังเคราะห์ ปัจจัยเอื้อ อุปสรรค ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของต้นแบบสำหรับการนำไปใช้ในระดับชุมชน

คำถามการวิจัย

1. ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงครามมีระดับสมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล ปัญหา ความเสี่ยง และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีอย่างไร
2. องค์ประกอบและกระบวนการเรียนรู้แบบใดที่ผู้สูงอายุและภาคีในพื้นที่เห็นว่าเหมาะสม และสามารถพัฒนาเป็นต้นแบบผ่านกระบวนการ Design Thinking ได้อย่างไร
3. หลังเข้าร่วมกิจกรรม ผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล ความปลอดภัย และความมั่นใจมากน้อยเพียงใด
4. ปัจจัยเอื้อ อุปสรรค และเงื่อนไขใดมีความเกี่ยวข้องกับการนำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันและการขยายผลในระดับชุมชน

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมจะมีคะแนนผลลัพธ์หลักด้านสมรรถนะดิจิทัลและ/หรือความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลหลังเข้าร่วมสูงกว่าก่อนเข้าร่วม โดยระดับและนัยสำคัญของความแตกต่างให้รายงานจากผลวิเคราะห์จริง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบด้านเขตพื้นที่

ในการศึกษาเรื่องนี้คณะผู้วิจัยใช้พื้นที่ศึกษาในจังหวัดสมุทรสงคราม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม อายุ 55 ปีขึ้นไป

3. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัย

เนื้อหาที่ศึกษาประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ และแนวทางการพัฒนาโดยใช้ Design Thinking

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่าง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2569

นิยามศัพท์เฉพาะ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้อุปกรณ์และสื่อดิจิทัล เช่น สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชัน เพื่อการสื่อสารเข้าถึงข้อมูลและใช้บริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย

การทำธุรกรรมทางการเงิน หมายถึง การทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การฝากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน หรือสอบถามยอดเงิน

แนวทางการพัฒนาโดยใช้ Design Thinking หมายถึง วิธีการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรู้ทางการเงินโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบที่เน้นการเข้าใจผู้สูงอายุ ระบุปัญหา คิดแนวทาง สร้างต้นแบบ และทดลองใช้ เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทชีวิตจริงของผู้สูงอายุ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ หมายถึง กระบวนการคิดอย่างเป็นระบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาแนวทางใหม่ๆ ผ่านการมีส่วนร่วม การทดลองและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เหมาะกับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม หมายถึง บุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป หรือช่วงวัยที่เตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้สูงวัยอาจครอบคลุมผู้สูงอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาหรืออาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสงครามและสมัครใจเข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้

การพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการด้านการเงิน การใช้สื่อดิจิทัล การเข้าถึงบริการต่างๆ การรู้เท่าทันภัยออนไลน์รวมถึงการวางแผนและตรวจสอบธุรกรรมทางการเงิน เพื่อให้สามารถใช้ได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในชีวิตประจำวัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลสถานภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีและธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม
2. ได้รูปแบบและแนวทางกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินที่เป็นต้นแบบที่สามารถใช้พัฒนาทักษะผู้สูงอายุได้จริง
3. ผู้สูงอายุมีพัฒนาการด้านทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินเพิ่มขึ้น สามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้จริง
4. เกิดต้นแบบการพัฒนาทักษะผู้สูงอายุที่หน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่นสามารถนำแนวทางไปขยายผลต่อในพื้นที่อื่นๆ ได้

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมและทบทวนผลงานทางวิชาการ เช่น ผลงานวิจัยบทความ เอกสารทางวิชาการ และตำราที่เกี่ยวข้องหรือตรงประเด็นที่ทำการวิจัย แบ่งเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
2. แนวคิดการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุ
4. ความรอบรู้ทางการเงินและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล
5. แนวคิดกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)
6. สถานการณ์ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

วัยสูงอายุเป็นช่วงรอยต่อของชีวิตซึ่งเปลี่ยนจากวัยกลางคน เข้าวัยสูงอายุทำให้ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านของชีวิต ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้เป็นไปในลักษณะเสื่อมถอย มีข้อจำกัดในการทำหน้าที่ของร่างกายในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายๆ ด้านทำให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจที่อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย และการดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้

ดังนั้นการเรียนรู้และทำความเข้าใจวัยสูงอายุ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมให้สามารถปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ครอบครัวและผู้ดูแลผู้สูงอายุยังจำเป็นต้องเข้าใจความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุและหาแนวทางช่วยเหลือด้วยความเข้าใจ เพื่อช่วยให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตที่ดี สามารถดำรงชีวิตในวัยสูงอายุได้อย่างมีความสุข (จิราพร เกศพิชญาวัดนา, 2561)

การกำหนดว่าบุคคลใดเข้าสู่วัยสูงอายุนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยในหลายๆ ด้าน เช่น กฎหมาย สภาพสังคม สภาพความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมประเพณีของแต่ละประเทศ

1.1 ความหมายของผู้สูงอายุ

คำว่า “ผู้สูงอายุ” หรือบางคนอาจจะเรียกว่า “ผู้สูงวัย” เป็นคำที่บ่งบอกถึงตัวเลขของอายุว่ามีอายุมากและนิยมนับตามอายุตั้งแต่แรกเกิด (Chronological age) โดยทั่วไปใช้เรียกคนที่อยู่ในช่วงวัยสุดท้ายของชีวิต ซึ่งมีอายุมาก สภาพร่างกายเสื่อมถอย การเคลื่อนไหวเชื่องช้า ผมหงอก ผิวหนังเหี่ยวย่น กำลังวังชาเสื่อมถอยลงด้วยความสูงวัย มีการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพร่างกายและจิตใจในทางเสื่อมถอย เชื่องช้าลง จึงมีคำที่ใช้เรียกผู้สูงอายุว่า “คนแก่” หรือ “คนชรา” (สมาลี สังข์ศรี, 2563) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ได้ให้ความหมายคำว่า “ชรา” คือแก่ด้วยอายุ ชำรุดทรุดโทรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

องค์การสหประชาชาติได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ผู้สูงอายุ ว่าประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยเป็นการนิยมนับตั้งแต่อายุเกิด ส่วนองค์การอนามัยโลก ยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดคำนิยามของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่อาจนิยามผู้สูงอายุตามอายุของปีที่เกษียณจากงาน คือ อายุ 60 หรือ 65 ปี (อัจฉรา ปุระคม, 2558) ส่วนกรอบนโยบายขององค์การอนามัยโลก (Active Ageing : a policy framework) ซึ่งเป็นกรอบนโยบายการพัฒนาผู้สูงอายุโดยอาศัยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ (1) สุขภาพที่ดี (health) ครอบคลุม สุขภาพร่างกายและจิตใจ (2) การมีหลักประกัน (security) ครอบคลุม การมีรายได้ที่เพียงพอและหลักประกันทางสังคม และ (3) การมีส่วนร่วม (participation) ครอบคลุมการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและชมรม ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อสังคม

สำหรับประเทศไทย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทยและได้มีการแบ่งช่วงวัยของผู้สูงอายุออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

1) วัยสูงอายุตอนต้น (The young old) อายุระหว่าง 60-69 ปี กลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีสุขภาพแข็งแรงดี อาจมีโรคประจำตัวบ้าง การช่วยเหลือดูแลเน้นไปกับการป้องกัน

2) วัยสูงอายุตอนกลาง (The Middle old) อายุระหว่าง 70-79 ปี กลุ่มนี้วัยที่เริ่มมีโรคประจำตัวมากขึ้น ความสามารถในการดูแลตนเองลดลง การช่วยเหลือดูแลจึงเน้นไปเพื่อเพิ่มศักยภาพให้สามารถพึ่งพิงตนเองให้ได้มากที่สุด

3) วัยสูงอายุตอนปลาย (The oldest old) อายุตั้งแต่ 80 ปีขึ้นไป กลุ่มนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการช่วยเหลือดูแลทั้งจากครอบครัวและทางการแพทย์

เกณฑ์อายุ 55 ปีบริบูรณ์ที่สำนักงานประกันสังคมกำหนด เป็นเงื่อนไขประการหนึ่งของการเกิดสิทธิรับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ โดยการรับบำนาญชราภาพยังต้องประกอบด้วยการสิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตนและการจ่ายเงินสมทบไม่น้อยกว่า 180 เดือน เกณฑ์ดังกล่าวจึงเป็นเกณฑ์การได้รับสิทธิในระบบประกันสังคม มิใช่ नियามทั่วไปของผู้สูงอายุ (สำนักงานประกันสังคม, ม.ป.ป) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดให้บุคคลอายุ 55 - 59 ปี เป็นกลุ่มก่อนวัยสูงอายุ เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน ซึ่งถือเป็นการเตรียมตัวเข้าสู่ภาวะสูงวัยในช่วงตอนต้นและในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อที่สำคัญของชีวิตในการเตรียมความพร้อมทั้งกับบรรยากาศสถานการณ์ชีวิตแบบใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2563) กล่าวว่า กรมกิจการผู้สูงอายุกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ดำเนินงานด้านผู้สูงอายุเพื่อการดูแลในด้านเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ สภาพแวดล้อม และบริการ สาธารณะโดยได้จำแนกกลุ่มผู้สูงอายุไทยตามลักษณะทางพฤติกรรมศาสตร์ของผู้สูงอายุ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีพฤติกรรมติดสังคม ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังมีสุขภาพดี สามารถช่วยเหลือ ตัวเองได้ และมักเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมอยู่เสมอ 2) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีพฤติกรรมติดบ้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะไม่ค่อยชอบการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับสังคม ชอบใช้ชีวิตอยู่ภายในบ้านตัวเอง 3) ผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ประสบกับปัญหาทางด้านสุขภาพ จนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ จึงต้องได้รับการดูแลรักษาและเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด รวมทั้งการได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

อาชญญา รัตนอุบล (2559) “ความสูงอายุ” หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระยะสุดท้ายของช่วงอายุมนุษย์ ความสูงอายุหรือความชราภาพ เกี่ยวข้องกับความเสื่อมถอยทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นตามอายุ วัยสูงอายุเป็นวัยที่บุคคลต้องเผชิญกับวิกฤติการณ์อย่างมากมาย เริ่มมาตั้งแต่วัยผู้ใหญ่ตอนต้น ดังนั้น ความชราภาพจึงเกี่ยวข้องกับความเสื่อมถอยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความสามารถทางร่างกายลดลง ความสามารถในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ลดลง

เดิมสังคมไทยมักเรียกผู้สูงอายุว่า “คนชรา” ซึ่งตามความหมายของคำว่า “ชรา” ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 หมายถึง “แก่ด้วยอายุ ชำรุด ทรุติโหมร” แต่กลุ่มนักวิชาการพิจารณาแล้วเห็นว่าคำและความหมายนี้ทำให้เกิดความหดหู่ใจและถดถอย สิ้นหวัง ดังนั้นที่ประชุมคณะผู้อาวุโสโดยมี พล.ต.ต.หลวงอรรถสิทธิสุนทร เป็นประธานจึงได้กำหนด คำใหม่ว่า “ผู้สูงอายุ” แทนตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2512 และให้ความหมายที่ให้เกียรติแก่ผู้ที่ชราว่าเป็นผู้ที่สูงทั้งวัยคุณวุฒิ คุณวุฒิและประสบการณ์

จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุของไทยของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) นับแต่ปี พ.ศ.2548 และจะก้าวสู่ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี พ.ศ.2568 และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) โดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ.2578

จากการศึกษาข้างต้นพอสรุปได้ว่า “ความหมายของผู้สูงอายุ” หมายถึงบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป กำหนดโดยใช้อายุตามปีปฏิทินตั้งแต่แรกเกิดวัยผู้สูงอายุเป็นสภาวะของบุคคลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสู่ความเสื่อมถอยทางร่างกายและจิตใจ มีความอ่อนแอทางด้านร่างกาย และจิตใจ มีการเจ็บป่วยหรือความพิการร่วมด้วย ซึ่งจะมีความแตกต่างในแต่ละบุคคล ถ้ามีการเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่วัยนี้มาตั้งแต่วัยผู้ใหญ่ตอนปลาย จะสามารถปรับตัวรับบทบาทวัยสูงอายุได้สมควรแก่ฐานะ

1.2 สถานการณ์ปัจจุบันของผู้สูงอายุ

วัยสูงอายุเป็นช่วงชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางกาย จิตใจ สังคม และบทบาทในการดำเนินชีวิต อย่างไรก็ตาม ระดับความสามารถและความต้องการของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันอย่างมากตามสุขภาพ ประสบการณ์ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ สภาพครอบครัว และสิ่งแวดล้อม การพิจารณาผู้สูงอายุจึงไม่ควรมุ่งเฉพาะข้อจำกัดหรือความเสื่อมตามวัย แต่ควรให้ความสำคัญกับศักยภาพความสามารถในการดำเนินชีวิต การปรับตัว และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการดำรงชีวิตอย่างเป็นอิสระและมีส่วนร่วมในสังคม

องค์การอนามัยโลกให้นิยาม Healthy Ageing ว่าเป็นกระบวนการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งความสามารถในการดำเนินชีวิต (Functional Ability) ที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่ดีในวัยสูงอายุ โดย Functional Ability เกิดจากความสามารถภายในของบุคคล (Intrinsic Capacity) สภาพแวดล้อม (Environment) และปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง ดังนั้น ความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่สัมพันธ์กับอุปกรณ์ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ครอบครัว พี่เลี้ยง บริการ และระบบสนับสนุนในชุมชนด้วย

ในปี พ.ศ.2568 โลกมีจำนวนประชากรประมาณ 8,230 ล้านคน (UNFPA, 2025) ขณะที่ประเทศไทยมีประชากรประมาณ 70.3 ล้านคน และมีผู้สูงอายุจำนวนประมาณ 13.6 ล้านคน หรือคิดเป็นประมาณ 20 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2568) สะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ซึ่งจากข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุที่มีสัญชาติไทยในปี พ.ศ.2568 มี 13.6 ล้านคน คิดเป็นประมาณ 20% ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2568) ซึ่งองค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าโลกจะเข้าสู่ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ในปี 2050 และ 14% ของประชากรทั้งหมดจะมีอายุ 65 ปีขึ้นไปสำหรับประเทศไทย นับตั้งแต่ พ.ศ.2513 จนถึงปัจจุบัน

ประเทศไทยมีอัตราการเกิดลดลงเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลสำเร็จจากการคุมกำเนิด ประกอบกับความก้าวหน้าทางการแพทย์และระบบสาธารณสุข ทำให้คนไทยมีอายุยืนนานมากขึ้น เป็นผลทำให้โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงไปมาก ทั้งนี้ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมสูงวัย ตั้งแต่ พ.ศ.2548 ต่อมาใน พ.ศ.2564 สถานการณ์ด้านโครงสร้างประชากรไทยที่เปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยอย่างสมบูรณ์ ทำให้ประเทศไทยมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super Aged Society) ภายใน ปี พ.ศ.2574 ดังนั้น “สังคมสูงวัย” จึงถูกจัดเป็นวาระแห่งชาติ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ พ.ศ.2561 ที่ต้องมีการพัฒนาอย่างรอบด้าน เพื่อสร้างสังคมคุณภาพรองรับผู้สูงอายุในทุกมิติมีรูปแบบการดำเนินงานแบบร่วมกัน และสอดคล้องกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ทิศา ดวงสวัสดิ์, 2562) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) เป็นกรอบนโยบายระดับชาติที่กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว โดยมีวิสัยทัศน์สำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ผ่านการบูรณาการการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และทรัพยากรมนุษย์ในมิติด้านสังคมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย โดยให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและสามารถเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งนี้แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยที่เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเอง มีศักยภาพ และมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยุทธศาสตร์ยังให้ความสำคัญกับการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม โดยลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ รวมถึงความเหลื่อมล้ำด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มักมีข้อจำกัดด้านทักษะและการเข้าถึงเทคโนโลยี ดังนั้น การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินจึงเป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัล เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระดับบุคคล และเพิ่มโอกาสในการมีส่วนร่วมทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างทั่วถึงและยั่งยืน

1.3 นโยบายและสถานการณ์ดิจิทัล

แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580)

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ ส่งผลให้การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาผู้สูงอายุเป็นประเด็นสำคัญระดับชาติ ภายใต้บริบทดังกล่าว รัฐบาลไทยจึงได้จัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2566 -2580) เพื่อเป็นกรอบทิศทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบและยั่งยืน แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 3 ให้ความสำคัญอย่างชัดเจนต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ

เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร และบริการต่าง ๆ ได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งรวมถึงการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (e-Government) และการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ (Digital Financial)

นอกจากนี้ แผนยังเน้นการเสริมสร้างความรอบรู้ทางการเงิน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถวางแผนการใช้จ่าย บริหารจัดการทรัพยากรทางการเงิน และป้องกันความเสี่ยงจากการถูกหลอกลวง โดยเฉพาะในยุคที่มีฉ้อโกงใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัลควบคู่กับความรอบรู้ทางการเงินจึงเป็นกลไกสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เพิ่มความมั่นคงทางเศรษฐกิจในระดับบุคคล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 3 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ.2566- 2580) เป็นกรอบการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุและการรองรับสังคมสูงวัยของประเทศไทย โดยเน้นการเตรียมความพร้อมก่อนวัยสูงอายุ การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการบูรณาการการดำเนินงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการย่อย 4 แผน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ ,2565) โดยสามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1) เตรียมความพร้อมของประชากรก่อนวัยสูงอายุ ส่งเสริมการเตรียมด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ ที่อยู่อาศัย และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทุกมิติอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ครอบคลุมด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต เข้าถึงบริการที่จำเป็นมีส่วนร่วมในสังคม และอาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย

3) ปฏิรูปและบูรณาการระบบบริหารเพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ พัฒนาระบบบริหารและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน รวมถึงกำลังคนด้านผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในระดับประเทศและระดับพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ

4) เพิ่มศักยภาพการวิจัย การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมรองรับสังคมสูงวัย ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนพัฒนาและเชื่อมโยงข้อมูลด้านผู้สูงอายุเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานรองรับสังคมสูงวัย

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินกับแนวทางของแผนด้านการเรียนรู้ การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และการพัฒนานวัตกรรมรองรับสังคมสูงวัย

1.4 สถานการณ์ด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุประเทศไทย

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว โดยในปี พ.ศ.2567 ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมสูงอายุระดับสุดยอด (Super Aged Society) ซึ่งมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเกินร้อยละ 28 ในอนาคตอันใกล้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้การพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลกลายเป็นวาระแห่งชาติ ทั้งในด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการใช้บริการดิจิทัลอย่างปลอดภัย (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2567)

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลส่งผลให้ผู้สูงอายุไทยมีการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2567) รายงานว่า ผู้สูงอายุที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 44.3 ในปี 2564 เป็นร้อยละ 59.9 ในปี 2567 ขณะที่อัตราการเป็นเจ้าของสมาร์ทโฟนสูงถึงร้อยละ 82.8 สะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ดิจิทัลได้มากขึ้น และเริ่มใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสาร และการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐและภาคเอกชน

1.5 นโยบาย แผนงานและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สิทธิผู้สูงอายุและช่องทางเข้าถึงสิทธิ คณะผู้วิจัยได้ทบทวนนโยบายแผนงานและมาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ.2553 และฉบับที่ 3 พ.ศ.2560 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2546 สรุปสาระสำคัญและสิทธิประโยชน์ที่ผู้สูงอายุพึงได้รับ ดังนี้

1.1 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มีการบังคับใช้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

1.2 กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ถือเป็นผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัตินี้

1.3 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) มาตรา 11 กำหนดผู้สูงอายุที่จะได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม และการคุ้มครองอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็ว แก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ

(2) การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

(3) การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพตามความเหมาะสม

- (4) การพัฒนาตนเอง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมการรวมกลุ่มในลักษณะ เครือข่ายหรือชุมชน
- (5) การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในสถานที่ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น
- (6) การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- (7) การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
- (8) การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรม หรือถูกแสวงหาประโยชน์ โดยมีข้อบัญญัติกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง
- (9) การให้คำแนะนำ บริการ ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดีหรือในการแก้ไขปัญหาครอบครัว
- (10) การจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นและเป็นธรรม
- (11) การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- (12) การสงเคราะห์ในการจัดงานศพตามประเพณี
- (13) การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด

2. แนวคิดการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

แนวคิดการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ คือ กระบวนการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ ช่วยให้ผู้สูงวัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีและปรับตัวเข้ากับสังคมได้อย่างมีความสุข จากชุดความรู้การดูแลตนเองและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ “เรียนรู้สังคม” 2560 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ.2553) ได้กำหนดสิทธิของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการเรียนรู้ไว้ในมาตรา 11(2) โดยระบุว่า ผู้สูงอายุมีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านการศึกษา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งปัจจุบัน สถานศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการเรียนรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

2.1 ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกของการพัฒนาตนเอง ซึ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิตการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข การเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด และการกระทำ ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน

การถาม การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น การเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ หรือจากประสบการณ์ที่ผู้อื่นนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีปฏิสัมพันธ์ การเรียนรู้จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในวิถีชีวิต เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและตลอดชีวิต

2.2 ความสำคัญและประโยชน์ของการเรียนรู้

การเรียนรู้ทำให้คนมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีงาม เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา ซึ่งมีความสำคัญยิ่งสำหรับการดำเนินชีวิต การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข การเรียนรู้ในเรื่องราวต่างๆ ตามความสนใจอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จะช่วยให้มีความรอบรู้และรู้เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคม สามารถนำความรู้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งคนที่มีความรู้จะสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีอิสระในการคิด และสามารถพึ่งพาตนเองได้ การเรียนรู้เป็นเรื่องจำเป็นและเป็นประโยชน์สำหรับคนทุกวัยรวมทั้งผู้สูงอายุ เพราะนอกจากจะเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ช่วยประเทืองปัญญา ทำให้มองปัญหาต่างๆ ได้อย่างลึกซึ้ง และดำเนินชีวิตในสังคมอย่างเท่าทันแล้ว ยังเป็นการได้ใช้ความคิดในเชิงสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาสมอง ลดความเสี่ยงของอาการสมองเสื่อมและภาวะซึมเศร้า ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.3 ประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้จากโซเชียลมีเดีย

1) รู้เท่าทันเทคโนโลยี

เทคโนโลยีได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของคนเราทุกคนแทบจะเรียกว่าเกือบ 24 ชั่วโมงเลยทีเดียวได้ตั้งแต่ตื่นนอนก็อาจได้ยินข่าวสาร หรือเพลงจากวิทยุกระจายเสียง เปิดดูรายการทีวี ชักผ้าด้วยเครื่อง ชักผ้า ใช้โทรศัพท์สื่อสารกับญาติมิตร การถอนเงินสด จากตู้เอทีเอ็ม ฯลฯ จะเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถเอื้ออำนวยให้การดำเนินชีวิตมีความสะดวกสบายขึ้น

ปัจจุบัน เทคโนโลยีต่างๆ ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือและระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันสะดวกรวดเร็วโดยไม่จำกัดระยะทาง หรือสถานที่ นอกจากนี้ ยังสามารถค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและอาการของโรค ได้รู้ในเรื่องที่แปลกใหม่ ได้เห็นโลกกว้างเพิ่มสีสันให้กับชีวิต

อย่างไรก็ตาม การใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ผู้สูงอายุจำเป็นต้องรู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษของเทคโนโลยี โดยเฉพาะโซเชียลมีเดีย ซึ่งสามารถแบ่งประโยชน์และข้อควรระวังได้ ดังต่อไปนี้

2) ก้าวทันโลก

ผู้สูงอายุสามารถใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือในการติดตามข่าวสารบ้านเมืองรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยไวต่อเหตุการณ์ เพราะข่าวหรือกิจกรรมที่ถูกถ่ายทอดอยู่ในโซเชียล

มีเดีย นั้น สามารถแพร่กระจายและถูกส่งต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่พลาดการอัปเดตต่างๆ ซึ่งจากผลของการติดตามข่าวสารในโซเชียลมีเดียนี้ก็สามารถทำให้ผู้สูงอายุต้องใช้สมอง ฝึกความจำทำให้ลดความเสี่ยงในการเป็นโรคอัลไซเมอร์ได้

3) เรียนรู้สิ่งใหม่ได้ตลอดเวลาและง่ายดาย

แต่ก่อนผู้สูงวัยใช้ความคิดเดิมๆ ว่าการที่จะได้จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สักอย่างจะต้องใช้เวลาเดินทางไปเรียน และเสียเงินไปมากมาย เช่น ถ้าอยากเรียนทำเค้ก ก็จะต้องเสียเงินลงคอร์สสอนทำ ซึ่งบางท่านอาจรู้สึกไม่สะดวกทั้งเรื่องเวลา การเดินทาง และเรื่องของทุนทรัพย์ แต่โซเชียลมีเดียสามารถทำให้ทุกคน รวมถึงผู้สูงอายุเข้าถึงเรื่องต่างๆ ได้โดยง่าย เพียงแค่เปิดดูคลิปสอนทำกิจกรรมนั้นๆ ก็สามารถทำตามได้เองที่บ้าน ด้วยสิ่งใหม่นี้ทำให้ผู้สูงอายุไม่เบื่อสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่มีกิจกรรมใหม่ๆ ได้โดยที่ไม่ต้องพึ่งใคร ใช้เวลาว่างไปกับกิจกรรมที่พึงเรียนรู้ได้เอง

4) ไม่เหงา ติดต่อกับลูกหลานได้ง่ายขึ้น

บางครอบครัวที่มีญาติผู้ใหญ่อยู่ห่างไกล อาจเป็นต่างจังหวัดหรืออยู่คนละบ้านกัน ผู้สูงอายุก็มักจะรอคอยการกลับบ้านของลูกหลาน ในวันสำคัญช่วงวันหยุด หรือเสาร์-อาทิตย์ เมื่อลูกหลานกลับไปในวันธรรมดา ผู้สูงอายุก็น่าจะรู้สึกเหงา เบื่อ จนสามารถทำให้เกิดอาการซึมเศร้า หรือทุกข์ใจได้ แต่เมื่อมีโซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือก็จะทำให้ผู้สูงอายุ สามารถติดต่อพูดคุยกับลูกหลานได้โดยง่าย แม้จะเป็นแค่การพิมพ์คุยกัน แต่ก็ทำให้ไม่เหงาอย่างเดิม ได้รู้ความเป็นไปของกันและกัน และที่มากกว่านั้นถ้าผู้สูงอายุเรียนรู้ที่จะเปิดหน้ากล้อง คุยแบบวิดีโอได้ก็ยิ่งทำให้เหมือนได้อยู่ใกล้กับลูกหลานเลยทีเดียว

5) มีสังคม พบปะเพื่อนเก่า

โซเชียลมีเดียเป็นเหมือนดั่งเน็ตเวิร์คโครงข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมผู้คนเอาไว้กับเพื่อน เพื่อนของเพื่อน หรือแม้กระทั่งบุคคลที่ไม่รู้จักได้อย่างง่ายดาย ดังนั้นจึงไม่ยากเลยที่ทุกคนจะติดต่อกับเพื่อนเก่าได้จากโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก หรือไลน์ เมื่อล่วงเลยเข้าวัยผู้ใหญ่ ต่างคนต่างมีครอบครัวและภาระหน้าที่ของตัวเอง จึงทำให้หลายคนไม่ได้ติดต่อกับเพื่อนๆ ขาดสังคม และเมื่อเข้าสู่วัยเกษียณจึงหาทางในการติดต่อกับเพื่อนเก่าไม่ได้ แต่ด้วยเทคโนโลยีทำให้โซเชียลมีเดียเป็นสื่อกลางที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อนฝูงเอาไว้ด้วยกันได้ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยและนัดเจอกับเพื่อนเก่าๆ ได้เป็นการช่วยคลายความเหงา เมื่อมีสังคมก็จะเพิ่มความสุข ช่วยให้จิตใจกระชุ่มกระชวยขึ้น

6) มีสังคม ได้เพื่อนใหม่ที่มีความชอบเหมือนกัน

นอกจากผู้สูงอายุจะได้มารวมตัวกับเพื่อนเก่า เพื่อย้อนหาอดีตแล้วในสื่อโซเชียลยังมีการจัดตั้งกลุ่มรวมตัวกับคนที่มีความชอบเหมือนกันไว้ด้วย ซึ่งกิจกรรมตรงนี้ถ้าใช้ให้ถูกวิธีก็จะทำได้

เจอเพื่อนใหม่ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน แล้วยังได้สังคมใหม่ เพื่อนใหม่ จะทำให้คลายเหงาได้เปิดโลก เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ กับเพื่อนใหม่ด้วย

ข้อควรระวังในการใช้โซเชียลมีเดียของผู้สูงอายุ

1) ทำลายสุขภาพ

ด้วยลักษณะท่าทางในการจ้องโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตส่งผลโดยตรงต่อสายตา จอประสาทตา และสุขภาพบริเวณหลัง เมื่อต้องก้มเล่นอาจทำให้เกิดอาการปวดตา ปวดหลัง หรือ ถ้ามานานกว่านั้น ก็อาจทำให้เกิดอาการเรื้อรังจนนำไปสู่โรคได้เลย

2) สิ้นเปลืองเงินและเวลา

การเล่นโซเชียลมีเดียมากเกินไปจากปกติ ก็อาจทำให้ผู้สูงอายุเล่นจนติด เสียค่าอินเทอร์เน็ต ไปมากมายเกินความจำเป็น อีกทั้งยังเสียเวลาในการทำกิจกรรมที่ดีอื่นๆ ได้

3) การเสพข่าวที่มากเกินไปและไม่คัดกรองข่าวสารให้ดีกว่า

การติดตามดูข่าวสารจากโซเชียลมีเดียมีทั้งประโยชน์และโทษ จึงต้องไตร่ตรองใช้ วิจารณ์ญาณ และคิดให้รอบคอบก่อนที่จะเชื่อหรือแชร์ออกไปให้คนอื่น เพราะเป็นข่าวลือหรือข่าวปลอมได้

2.4 การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ

สังคมไทยกำลังเปลี่ยนผ่านไปเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ หรือที่เรียกว่า “Aged society” และยังคงมีแนวโน้มของการเปลี่ยนผ่านและเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การเตรียมความพร้อมของประเทศไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันให้ผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนอย่างเพียงพอตามความเหมาะสม

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาให้ข้อค้นพบที่สอดคล้องกันว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุควรให้ความสำคัญกับความต้องการและประสบการณ์ของผู้เรียน การลงมือปฏิบัติจริง การเชื่อมโยงเนื้อหา กับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน ตลอดจนการมีระบบสนับสนุนจากครอบครัว พี่เลี้ยง และเครือข่ายในชุมชน มากกว่าการถ่ายทอดความรู้เชิงบรรยายเพียงอย่างเดียว

ศศิธร ยุวโกศล และคณะ (2568) พัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างการรู้เท่าทันสื่อสำหรับผู้สูงอายุ จำนวน 217 คนจาก 4 ภูมิภาค โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาและประสบการณ์ของผู้สูงอายุผ่านการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ก่อนนำข้อมูลมาออกแบบโปรแกรมที่ใช้แนวทางการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) เน้นการลงมือปฏิบัติและการสะท้อนจากประสบการณ์ ผลการศึกษาพบว่า หลังเข้าร่วมโปรแกรมผู้สูงอายุมีทักษะการรู้เท่าทันสื่อสูงกว่าก่อนเข้าร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แนวทางดังกล่าวสะท้อนความสำคัญของการออกแบบกิจกรรมจากปัญหาและความต้องการที่

เกิดขึ้นจริงของผู้สูงอายุ ขณะเดียวกัน ทักษิณา วิไลลักษณ์ และอัจฉราวรรณ สุขเกิด (2568) พบว่า ผู้สูงอายุมักมีความแตกต่างทั้งด้านพื้นฐานการศึกษา ความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ ความสามารถในการปรับตัว และความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว จึงเสนอว่าการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีควรออกแบบให้เหมาะสมกับวัยและบริบทของผู้สูงอายุ และอาศัยความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุควรคำนึงถึงประสบการณ์เดิม ความแตกต่างของพื้นฐานความรู้ ความสามารถทางกายและการรับรู้ ตลอดจนจังหวะในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงควรเชื่อมโยงกับสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุพบในชีวิตจริง เปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีการสาธิตและฝึกซ้ำ ใช้สื่อที่อ่านและเข้าใจง่าย และจัดให้มีบุคคลหรือเพื่อนช่วยสนับสนุนเมื่อเกิดข้อสงสัย แนวทางดังกล่าวช่วยให้การเรียนรู้ได้จำกัดอยู่ที่การจดจำขั้นตอน แต่เอื้อต่อการนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง

กระบวนการเรียนรู้ดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุควรเริ่มจากการทำความเข้าใจความแตกต่างและความต้องการของผู้เรียน เชื่อมโยงเนื้อหากับสถานการณ์ที่พบในชีวิตจริง เปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติและทบทวนอย่างต่อเนื่อง ใช้สื่อและขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และจัดให้มีบุคคลหรือเครือข่ายสนับสนุนระหว่างการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการวิจัยครั้งนี้ที่มุ่งใช้สถานการณ์จริง การฝึกปฏิบัติ การฝึกซ้ำ และระบบพี่เลี้ยงในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุ

3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลเป็นปรากฏการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นพร้อมกันในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร การใช้บริการสาธารณะ การดูแลสุขภาพ การซื้อสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลให้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ปลอดภัย และมีวิจารณญาณ กลายเป็นสมรรถนะสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม อัตราการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุยังต่ำกว่ากลุ่มวัยอื่นอย่างชัดเจน จึงยังสะท้อนช่องว่างด้านดิจิทัลระหว่างช่วงวัยที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) ดังนั้น การพัฒนาผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลจึงไม่ควรมุ่งเพียงให้สามารถเปิดอุปกรณ์ ใช้แอปพลิเคชัน หรือเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น แต่ควรครอบคลุมถึงความสามารถในการค้นหาและประเมินข้อมูล การสื่อสาร การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การรับมือกับความเสี่ยงและการหลอกลวง การแก้ไขปัญหา

ตลอดจนการตัดสินใจอย่างรับผิดชอบในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งสามารถอธิบายได้อย่างครอบคลุมด้วยแนวคิด สมรรถนะดิจิทัล (Digital Competence)

3.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัลและสมรรถนะดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หมายถึง เทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลในการสร้าง จัดเก็บ ประมวลผล แลกเปลี่ยน และสื่อสารข้อมูล ผ่านอุปกรณ์และระบบต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน และแพลตฟอร์มออนไลน์ เทคโนโลยีดังกล่าวมีบทบาทเพิ่มขึ้นทั้งในการดำเนินชีวิต การเรียนรู้ การทำงาน และการเข้าถึงบริการของประชาชน

อย่างไรก็ตาม การมีอุปกรณ์หรือสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมิได้หมายความว่าบุคคลจะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยเสมอไป ด้วยเหตุนี้ แนวคิดร่วมสมัยจึงให้ความสำคัญกับ Digital Competence มากกว่าการพิจารณาเฉพาะทักษะเชิงเทคนิค

คณะกรรมการการยุโรปอธิบายว่า สมรรถนะดิจิทัลเป็นการผสมผสานระหว่าง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) ที่ทำให้บุคคลสามารถใช้และมีส่วนร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมั่นใจ มีวิจารณญาณ และมีความรับผิดชอบ เพื่อการเรียนรู้ การทำงาน และการมีส่วนร่วมในสังคม โดยครอบคลุมตั้งแต่การรู้เท่าทันข้อมูล การสื่อสาร การสร้างเนื้อหา ความปลอดภัย ไปจนถึงการแก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (European Commission, Joint Research Centre, 2025)

3.2 สถานการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุไทย

แนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมิได้เป็นกลุ่มที่แยกออกจากสังคมดิจิทัล แต่กำลังเข้ามามีส่วนร่วมกับเทคโนโลยีมากขึ้น ทั้งเพื่อการสื่อสาร การรับข้อมูล การดูแลสุขภาพ การใช้บริการ ตลอดจนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2567 รายงานว่า ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปใช้อินเทอร์เน็ตในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมาร้อยละ 64.8 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 57.7 ในปี พ.ศ. 2566 และร้อยละ 52.6 ในปี พ.ศ. 2565 อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 15-24 ปี และ 25-39 ปี ซึ่งมีสัดส่วนใช้อินเทอร์เน็ตประมาณร้อยละ 99 และ 98 ตามลำดับ ยังปรากฏความแตกต่างระหว่างช่วงวัยอย่างชัดเจน

สำนักงานสถิติแห่งชาติยังชี้ให้เห็นว่า ปัญหาการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนไม่ได้เกิดจากค่าใช้จ่ายหรือการไม่มีอุปกรณ์เพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติ ความสนใจ และการขาดความรู้หรือทักษะ โดยในกลุ่มผู้ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต เหตุผลสำคัญส่วนหนึ่งคือไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่สนใจ และ

อีกส่วนหนึ่งไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากขาดความรู้หรือทักษะที่เพียงพอ ขณะที่ความกังวลด้านความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยก็ปรากฏเป็นหนึ่งในอุปสรรคเช่นกัน

ผลดังกล่าวสะท้อนว่า การเข้าถึง (Access) และสมรรถนะในการใช้ (Competence) เป็นคนละมิติ ผู้สูงอายุอาจมีสมาร์ตโฟนและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ แต่ยังอาจขาดความสามารถในการประเมินข้อมูล รักษาความเป็นส่วนตัว แก้ไขปัญหา หรือใช้บริการที่มีความซับซ้อนอย่างมั่นใจและปลอดภัย

งานวิจัยของทักษิณา วิไลลักษณ์ และอัจฉราวรรณ สุขเกิด (2568) ซึ่งศึกษาผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารกับครอบครัวและเครือข่ายในชุมชน รวมถึงค้นหาข้อมูลด้านสุขภาพ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ การปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ และความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว งานดังกล่าวเสนอว่าการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีควรคำนึงถึงวัยและบริบท และอาศัยความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ช่องว่างทางดิจิทัลและปัญหาของผู้สูงอายุในสังคมดิจิทัล

แม้ว่าการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้น แต่ ช่องว่างทางดิจิทัล (Digital Divide) ในผู้สูงอายุยังคงมีอยู่และมีลักษณะซับซ้อนมากกว่าการแบ่งระหว่าง “มี” กับ “ไม่มี” อุปกรณ์ ช่องว่างดังกล่าวครอบคลุมทั้งการเข้าถึง ความสามารถในการใช้งาน คุณภาพการใช้งาน และประโยชน์ที่บุคคลได้รับจากเทคโนโลยี ในบริบทผู้สูงอายุ สามารถสังเคราะห์ข้อจำกัดสำคัญได้ 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ความแตกต่างด้านความรู้และประสบการณ์เดิม (2) ข้อจำกัดทางกายและการรับรู้ เช่น การมองเห็น การได้ยิน หรือการควบคุมการสัมผัสหน้าจอ (3) ความไม่มั่นใจและความกลัวความผิดพลาดหรือการสูญเสียข้อมูลและเงิน (4) ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนบุคคล การหลอกลวง และภัยไซเบอร์ และ (5) การขาดบุคคลหรือเครือข่ายที่สามารถช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

3.4 การรู้เท่าทันข้อมูลและสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ

การรู้เท่าทันข้อมูลและสื่อเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะดิจิทัล เนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้เป็นเพียงผู้ใช้เทคโนโลยี แต่เป็นผู้รับ ส่งต่อ และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ทั้งข้อมูลด้านสุขภาพ การเงิน สวัสดิการ การซื้อสินค้า และข่าวสารทั่วไป การเข้าถึงข้อมูลจำนวนมากจึงไม่ได้หมายความว่าสามารถประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้งานจำเป็นต้องสามารถตั้งคำถามต่อแหล่งข้อมูล ตรวจสอบผู้เผยแพร่ เปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่ง แยกข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น และพิจารณาหลักฐานก่อนเชื่อ แชร์ หรือดำเนินการ

งานวิจัยไทยเกี่ยวกับผู้สูงอายุพบว่า การใช้สื่อบ่อยไม่ได้รับประกันว่าจะมีการรู้เท่าทันสื่อในระดับสูง ชัชชญา เรืองยศ และแอนนา จุมพลเสถียร พบว่า LINE เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้สูงอายุใช้บ่อย

และการรับข่าวสารเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการใช้งาน แต่ระดับการรู้เท่าทันยังแตกต่างกันตามลักษณะของผู้ใช้ โดยเฉพาะด้านการประเมินและการเข้าถึงข้อมูล

ในด้านการพัฒนาโปรแกรม ศศิธร ยุวโกศล และคณะ (2568) ศึกษาผู้สูงอายุจำนวน 217 คน จาก 4 ภูมิภาค โดยเริ่มจากการศึกษาปัญหาและประสบการณ์ของผู้สูงอายุ ก่อนออกแบบโปรแกรมที่เน้นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การลงมือปฏิบัติ และการสะท้อนประสบการณ์ ผลการศึกษาพบว่าคะแนนการรู้เท่าทันสื่อหลังเข้าร่วมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ รติยา อัสวติณณา และพิชญานิ พูนพล (2566) พบว่า โปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อโดยใช้กระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์สามารถส่งเสริมพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลอย่างมีวิจารณญาณของผู้สูงอายุ และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัล สะท้อนความสำคัญของทั้งกระบวนการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมทางสังคม

3.5 ความปลอดภัยและการใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบ

สำหรับผู้สูงอายุ ความปลอดภัยไม่ได้หมายถึงความรู้ทางเทคนิคที่ซับซ้อน แต่สามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมพื้นฐานที่มีความสำคัญ เช่น การไม่เปิดเผยรหัสผ่านและ OTP การตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อความก่อนกดลิงก์ การพิจารณาสิทธิ์ที่แอปพลิเคชันร้องขอ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การอัปเดตอุปกรณ์ และการรู้ว่าจะดำเนินการอย่างไรหรือขอความช่วยเหลือจากที่ใดเมื่อสงสัยว่าบัญชีหรืออุปกรณ์เกิดความผิดปกติเนื่องจากความปลอดภัยที่แท้จริงไม่ใช่เพียงการจดจำข้อห้าม แต่รวมถึงความสามารถในการระบุสัญญาณของปัญหา ประเมินสถานการณ์ เลือกแนวทางตอบสนอง และขอความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมเนื่องจากแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

3.6 แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

จากการทบทวนแนวคิดและหลักฐานเชิงประจักษ์ การส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุไม่ควรใช้แนวทางเดียวกับผู้เรียนทั่วไป เนื่องจากผู้สูงอายุมีความแตกต่างด้านประสบการณ์การศึกษา ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความสามารถทางกาย ความมั่นใจ และระบบสนับสนุนงานวิจัยไทยในระยะหลังสนับสนุนแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เริ่มจากความต้องการจริงและเน้นประสบการณ์ของผู้เรียน งานของศศิธร ยุวโกศล และคณะ (2568) ใช้การสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาปัญหาก่อนพัฒนาโปรแกรม และใช้ Experiential Learning ที่เน้นการปฏิบัติและสะท้อนประสบการณ์ ขณะที่รติยา อัสวติณณา และพิชญานิ พูนพล (2566) แสดงให้เห็นประโยชน์ของการฝึกผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ รวมทั้งความสำคัญของครอบครัวในฐานะแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาร่วมกับงานของทักษิณา วิไลลักษณ์ และอัจฉราวรรณ สุขเกิด (2568) ซึ่งพบความแตกต่างด้านพื้นฐานความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ และความกังวลด้านความเป็นส่วนตัว จึงสามารถสังเคราะห์แนวทางที่เหมาะสม

ได้ว่า การเรียนรู้ควร เชื่อมโยงกับสถานการณ์ในชีวิตจริง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สาทิตที่ละชั้น เปิดโอกาสให้ลงมือทำ ผึกและทบทวนหลายครั้ง เรียนรู้ในกลุ่มขนาดเหมาะสม และมีบุคคลช่วยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ระบบสนับสนุนในชุมชนจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าตัวหลักสูตร กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีการดำเนินงานด้านศูนย์ดิจิทัลชุมชนและเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัล ซึ่งมีบทบาทในการพัฒนาทักษะและให้การสนับสนุนประชาชนในระดับพื้นที่ ขณะเดียวกัน กรมกิจการผู้สูงอายุได้จัดทำ แผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมกิจการผู้สูงอายุ ระยะ 6 ปี พ.ศ. 2565–2570 เพื่อเป็นกรอบการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านดิจิทัลของหน่วยงานในบริบทสังคมสูงวัย

แนวคิดดังกล่าวสะท้อนว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุควรดำเนินควบคู่กันใน 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ซึ่งเน้นความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และความมั่นใจ ระดับกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งต้องออกแบบให้เหมาะสมกับประสบการณ์และศักยภาพของผู้เรียน และ ระดับสภาพแวดล้อม ซึ่งต้องมีอุปกรณ์อินเทอร์เน็ต ครอบคลุม พี่เลี้ยง ชุมชน และบริการที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้

3.7 ปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์ได้ว่า ปัญหาและความต้องการด้านดิจิทัลของผู้สูงอายุไม่ได้มีลักษณะเดียวกันทุกคน แต่แตกต่างกันตามศักยภาพและบริบทชีวิต ปัญหาสำคัญครอบคลุมทั้ง การขาดประสบการณ์และทักษะพื้นฐาน ความไม่มั่นใจ ความซับซ้อนของระบบ ข้อจำกัดทางกาย ความกังวลด้านความปลอดภัย ความแตกต่างในการเข้าถึงอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต และการขาดระบบช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในทางกลับกัน ความต้องการของผู้สูงอายุจึงไม่ได้จำกัดอยู่ที่การได้รับ “ความรู้เพิ่มเติม” แต่ครอบคลุมถึง การได้รับโอกาสฝึกปฏิบัติจริง สื่อและระบบที่เป็นมิตร การเรียนรู้ตามจังหวะของตนเอง การฝึกซ้ำ การมีพี่เลี้ยงหรือบุคคลที่ไว้วางใจได้ และการเรียนรู้วิธีประเมินสถานการณ์และตัดสินใจอย่างปลอดภัย

การเป็นสมาชิกชมรมหรือโรงเรียนผู้สูงอายุยังอาจทำหน้าที่เป็นพื้นที่การเรียนรู้และเครือข่ายสนับสนุน งานวิจัยในจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2569 พบว่าการเป็นสมาชิกชมรมหรือโรงเรียนผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรู้เท่าทันสื่อ และเสนอให้ใช้ชมรมผู้สูงอายุ ศูนย์การเรียนรู้ และเครือข่ายอาสาสมัครเป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างทางดิจิทัล

จากข้อค้นพบดังกล่าว การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลจึงควรปรับจากแนวคิด “สอนให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเป็น” ไปสู่แนวคิด “เสริมความสามารถให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีได้อย่างเข้าใจ มีวิจารณญาณ ปลอดภัย และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองภายใต้ระบบสนับสนุนที่เหมาะสม”

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุเป็นความสามารถเชิงบูรณาการที่ครอบคลุม ความรู้ ทักษะ และทักษะคิด มิได้จำกัดอยู่ที่การใช้

เครื่องมือหรือแอปพลิเคชัน แต่รวมถึงการค้นหาและประเมินข้อมูล การสื่อสาร การสร้างหรือใช้เนื้อหา การรักษาความปลอดภัยและข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนการระบุและแก้ไขปัญหาแม้ว่าผู้สูงอายุไทยจะเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยังมีช่องว่างด้านสมรรถนะและระบบสนับสนุน การพัฒนาจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างรายบุคคลและสภาพแวดล้อมควบคู่กัน โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริง ให้ผู้สูงอายุได้ลงมือปฏิบัติ ฝึกซ้ำ ใช้สื่อที่เข้าใจง่าย และมีพี่เลี้ยงหรือเครือข่ายสนับสนุน

4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ทางการเงินและความรู้ทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้การดำเนินชีวิตทางการเงินของประชาชนมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านจากการใช้บริการทางการเงินแบบดั้งเดิมไปสู่บริการทางการเงินดิจิทัล เช่น Mobile Banking การชำระเงินผ่าน QR Code กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) การซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ และบริการทางการเงินผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสร้างทั้งโอกาสด้านความสะดวก การเข้าถึงบริการ และการจัดการทางการเงิน ขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความเสี่ยงรูปแบบใหม่ เช่น การหลอกให้โอนเงิน ลิงก์ปลอม การแอบอ้างเป็นหน่วยงานหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือ การขโมยข้อมูลส่วนบุคคล และการชักชวนลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์

สถานการณ์ดังกล่าวทำให้ ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) และความรู้ทางการเงินดิจิทัล (Digital Financial Literacy) มีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งอยู่ในช่วงชีวิตที่โครงสร้างรายได้ การออม ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ และความสามารถในการรับความเสี่ยงทางการเงินอาจแตกต่างจากประชากรวัยอื่น อีกทั้งยังต้องปรับตัวต่อเทคโนโลยีและรูปแบบบริการทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4.1 ความหมายของความรู้ทางการเงิน

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD) ใช้แนวคิด Financial Literacy ในความหมายที่กว้างกว่าการมี “ความรู้เรื่องเงิน” เพียงอย่างเดียว โดยครอบคลุมความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจทางการเงินได้อย่างเหมาะสม และนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน (Financial Well-being)

1) ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge)

ความรู้ทางการเงิน หมายถึง ความเข้าใจหลักการและแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นต่อการตัดสินใจทางการเงิน เช่น ดอกเบี้ย ดอกเบี้ยทบต้น เงินเฟ้อ ความเสี่ยง ผลตอบแทน และการกระจายความเสี่ยง รวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันสำหรับผู้สูงอายุ ความรู้ดังกล่าวอาจครอบคลุมถึงการเข้าใจรายรับและรายจ่ายหลังเกษียณ การจัดการเงินออม ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ การพิจารณาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และการเข้าใจความเสี่ยงก่อนตัดสินใจทำธุรกรรมหรือการลงทุน

2) พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior)

พฤติกรรมทางการเงิน หมายถึง การนำความรู้ทางการเงินไปใช้ในการดำเนินชีวิตจริง เช่น การวางแผนรายรับรายจ่าย การออม การชำระค่าใช้จ่ายตรงเวลา การเปรียบเทียบข้อมูลก่อนตัดสินใจ การตรวจสอบธุรกรรม และการตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้แรงกดดัน ในบริบทของการเงินดิจิทัล พฤติกรรมที่เหมาะสมยังรวมถึงการ ตรวจสอบชื่อผู้รับและจำนวนเงินก่อนโอน เปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อสินค้า ไม่รับโอนเงินเมื่อถูกเร่งรัด และเก็บหลักฐานการทำธุรกรรม

3) ทศนคติทางการเงิน (Financial Attitudes)

ทัศนคติทางการเงิน หมายถึง แนวคิด ความเชื่อ และการให้คุณค่าที่มีต่อการใช้เงิน การออม การวางแผน และการตัดสินใจทางการเงิน เช่น การให้ความสำคัญกับอนาคต ความระมัดระวังในการใช้จ่าย และความรับผิดชอบต่อการจัดการเงินของตนเอง ทัศนคติจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนความรู้ไปสู่พฤติกรรม กล่าวคือ แม้บุคคลจะรู้ว่าควรตรวจสอบข้อมูลหรือไม่ควรรับโอนเงิน แต่หากไม่มีความตระหนักหรือความระมัดระวัง ก็อาจยังคงตัดสินใจในลักษณะที่มีความเสี่ยงได้

4.2 ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล

เมื่อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ระบบดิจิทัล ผู้ใช้จำเป็นต้องมีทั้งความเข้าใจทางการเงินและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี โดยความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล (Digital Financial Literacy) หมายถึง การผสมผสานความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการเข้าใจและใช้บริการทางการเงินดิจิทัลและเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงินของบุคคล

สำหรับงานวิจัยนี้ กำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมการเข้าใจบริการและค่าใช้จ่ายทางการเงินดิจิทัล การเลือกใช้และทำธุรกรรมอย่างเหมาะสม การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการประเมินความเสี่ยงจากการหลอกลวง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจทางการเงินในชีวิตประจำวันได้อย่างรอบคอบ

4.3 ความสำคัญของความรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ความรู้ทางการเงินมีความสำคัญต่อประชากรทุกช่วงวัย แต่มีนัยสำคัญเป็นพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ เนื่องจากช่วงหลังเกษียณมักมีการเปลี่ยนแปลงด้านรายได้ ขณะที่ค่าใช้จ่ายบางประเภทโดยเฉพาะด้านสุขภาพ อาจยังคงอยู่หรือเพิ่มขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยชี้ว่าการเกษียณเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านสำคัญที่รายได้โดยทั่วไปมีแนวโน้มลดลง ในขณะที่รายจ่ายอาจไม่ลดลงตาม จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรทางการเงินอย่างเหมาะสม

ความรู้ทางการเงินจะช่วยสนับสนุนผู้สูงอายุในหลายด้าน ได้แก่

- 1) การบริหารจัดการเงินหลังเกษียณ เช่น การจัดสรรรายรับ รายจ่าย เงินออม และค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ
- 2) การตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน โดยสามารถพิจารณาข้อมูลความเสี่ยง และเงื่อนไขก่อนตัดสินใจ
- 3) การใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างปลอดภัย เช่น การตรวจสอบข้อมูลก่อนโอน การดูแลข้อมูลส่วนบุคคล และการหลีกเลี่ยงการกระทำที่เพิ่มความเสี่ยง
- 4) การป้องกันการหลอกลวงและความเสียหายทางการเงิน ซึ่งมีความสำคัญมากขึ้นตามการขยายตัวของบริการและการสื่อสารออนไลน์

4.4 การทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุ

บริการทางการเงินดิจิทัลทำให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินธุรกรรมได้สะดวกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงิน การชำระสินค้าและบริการ หรือการชำระค่าสาธารณูปโภค โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสาขาของธนาคาร

อย่างไรก็ตาม ความสะดวกดังกล่าวมาพร้อมกับความเสี่ยงที่ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเข้าใจ ธนาคารแห่งประเทศไทยแนะนำหลักปฏิบัติด้านความปลอดภัย เช่น ไม่เปิดเผย Username, Password, PIN หรือข้อมูลสำคัญทางการเงินแก่ผู้อื่น หลีกเลี่ยงการกดลิงก์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา และระมัดระวังการให้ข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางที่ไม่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ติดต่อได้สำหรับผู้สูงอายุ ความท้าทายในการใช้บริการดังกล่าวอาจประกอบด้วยข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล ความเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน ความปลอดภัย และความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี เช่น การกดผิด โอนผิดบัญชี หรือดำเนินการผิดขั้นตอน ความไม่มั่นใจในด้านความปลอดภัย เป็นต้น

ขณะที่งานวิจัยล่าสุดของนพรัตน์ รัตนประทุม (2568) พบประสบการณ์การหลอกลวงผู้สูงอายุในหลายรูปแบบเช่นกัน และชี้ให้เห็นว่ามีฉฉฉพอาศัยทั้งอารมณ์ ความรู้สึก และช่องว่างด้านความรู้ของผู้สูงอายุในการสร้างสถานการณ์หลอกลวง ดังนั้นการพัฒนาความรู้ทางการเงินดิจิทัล

สำหรับผู้สูงอายุไม่ควรมุ่งสอนเฉพาะ “วิธีกดโอนเงิน” แต่ควรพัฒนาความสามารถในการ ประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อมูล ควบคุมการตอบสนองต่อแรงเร่ง รู้จักหยุดก่อนตัดสินใจ และรู้ช่องทางขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดความไม่แน่ใจ

4.5 แนวทางการส่งเสริมความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัย การส่งเสริมความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุควรตั้งอยู่บนหลักการว่า ผู้สูงอายุต้องสามารถนำความรู้ไปใช้ตัดสินใจในสถานการณ์จริงได้มากกว่าการจดจำเนื้อหาหรือขั้นตอนทางเทคนิค แนวทางสำคัญ ได้แก่

1) ใช้สถานการณ์จริงและสถานการณ์จำลอง

เนื้อหาควรมาจากสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุอาจพบในชีวิตจริง เช่น ข้อความขอให้กดลิงก์การโทรอ้างว่าเป็นเจ้าหน้าที่ การซื้อสินค้าออนไลน์ การตรวจสอบบัญชีก่อนโอน หรือการได้รับข้อความเร่งให้ดำเนินการทันที เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดและตัดสินใจ

2) สาธิตและให้ลงมือปฏิบัติทีละขั้น

การฝึกควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุทดลองด้วยตนเอง ใช้ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน มีภาพประกอบ และสามารถทบทวนซ้ำได้ โดยเน้นความเข้าใจเหตุผลของแต่ละขั้น มิใช่การจดจำตำแหน่งปุ่มเพียงอย่างเดียว

3) การส่งเสริมกระบวนการตรวจสอบข้อมูลก่อนตัดสินใจ

จากการทบทวนแนวคิดความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลของ คณะผู้วิจัยสังเคราะห์แนวปฏิบัติสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ หยุด → ตรวจสอบ → เปรียบเทียบ → ขอคำปรึกษา → จึงตัดสินใจ โดยเน้นการชะลอการตอบสนอง ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล เปรียบเทียบเงื่อนไข และความเสี่ยง และขอความปรึกษาจากแหล่งที่เชื่อถือได้เมื่อไม่แน่ใจ แนวปฏิบัตินี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบและปลอดภัย และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ของการวิจัยครั้งนี้

4) มีพี่เลี้ยงหรือระบบให้คำปรึกษา

ผู้สูงอายุควรมีบุคคลหรือช่องทางที่สามารถสอบถามเมื่อไม่แน่ใจ เช่น ครอบครัว พี่เลี้ยงอาสาสมัครดิจิทัล เจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือหน่วยงานที่เชื่อถือได้ การขอคำปรึกษาควรถูกพัฒนาให้เป็น “ทักษะ” หนึ่งของการจัดการความเสี่ยง มิใช่ถูกมองว่าเป็นความล้มเหลวในการใช้เทคโนโลยีด้วยตนเอง

5) เชื่อมโยงกับสถาบันการเงินและหน่วยงานในพื้นที่

การพัฒนาผู้สูงอายุสามารถอาศัยความร่วมมือกับสถาบันการเงิน หน่วยงานท้องถิ่น สถาบันการศึกษา ชมรมผู้สูงอายุ และเครือข่ายชุมชน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลที่ต้องการและสามารถเข้าถึงช่องทางช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ทั้งนี้ควรหลีกเลี่ยงการระบุว่าธนาคารใดต้องจัด “บัญชีพิเศษ

สำหรับผู้สูงอายุ” หรือมีบริการเฉพาะ หากไม่มีข้อมูลยืนยันว่าบริการดังกล่าวมีอยู่จริง โดยควรเขียนในระดับหลักการว่า สนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการและมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งาน

4.6 แนวทางการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

การจัดกิจกรรมด้านการเงินดิจิทัลควรเชื่อมโยงกับหลักการเรียนรู้ของผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์เดิม ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความหมายต่อชีวิตจริง และการเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ ดังนั้น รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมควรประกอบด้วย สถานการณ์ในชีวิตจริง การสาธิตที่ละขั้นตอน การลงมือปฏิบัติ การฝึกซ้ำ สื่อที่อ่านและเข้าใจง่าย การเรียนรู้ร่วมกัน พี่เลี้ยงหรือผู้ช่วย Feedback ระหว่างการฝึกแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับธรรมชาติของ Digital Financial Literacy ซึ่งมีได้ต้องการเพียงให้บุคคล “รู้คำตอบที่ถูกต้อง” แต่ต้องสามารถนำความรู้ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมไปใช้ในสถานการณ์ดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

จากการทบทวนแนวคิดและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ความรอบรู้ทางการเงินมิได้หมายถึงเพียงความรู้เกี่ยวกับรายได้ รายจ่าย การออม หรือการลงทุน แต่เป็นความสามารถเชิงบูรณาการที่ครอบคลุม ความรู้ พฤติกรรม และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางการเงินซึ่งครอบคลุมความสามารถในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล การประเมินข้อมูลและความเสี่ยง การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล การตัดสินใจก่อนทำธุรกรรม และการรู้วิธีจัดการเมื่อเผชิญสถานการณ์ผิดปกติ

5. แนวคิดกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เป็นแนวทางแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรมที่ให้ความสำคัญกับ มนุษย์หรือผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Approach) โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจประสบการณ์ ความต้องการ ปัญหา และข้อจำกัดของผู้ใช้ ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นประเด็นปัญหา สร้างแนวทางแก้ไขที่หลากหลาย พัฒนาต้นแบบ ทดลองใช้กับผู้ใช้จริง และนำข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กระบวนการดังกล่าวจึงมิได้มุ่งเพียงการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ แต่สามารถประยุกต์ใช้ในการออกแบบบริการ กระบวนการ นโยบาย และการจัดการเรียนรู้ได้

Stanford d.school อธิบายกระบวนการคิดเชิงออกแบบผ่าน 5 “โหมด (Modes)” ได้แก่ Empathize, Define, Ideate, Prototype และ Test โดยเน้นว่าโหมดดังกล่าวไม่จำเป็นต้องดำเนินไปตามลำดับเส้นตรงเสมอไป ผู้พัฒนาสามารถย้อนกลับไปยังขั้นก่อนหน้า เปลี่ยนกรอบปัญหา หรือปรับ

ต้นแบบตามข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้ได้ กระบวนการคิดเชิงออกแบบจึงมีลักษณะ ยืดหยุ่น วนซ้ำ (Iterative) และเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ มากกว่าการดำเนินงานตามขั้นตอนตายตัว (Stanford d.school, 2018)

ในบริบทประเทศไทย มานิตย์ อาษานอก (2561) อธิบายว่ากระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง โดยเชื่อมการทำความเข้าใจปัญหา การพัฒนาแนวคิด และการเปลี่ยนแนวคิดให้เป็นต้นแบบที่สามารถทดลองใช้ได้ ทั้งยังสามารถบูรณาการกับการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์และการลงมือปฏิบัติจริงได้

5.1 หลักการสำคัญของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

สาระสำคัญของ Design Thinking มีได้อยู่ที่การจดจำขั้นตอน 5 ขั้นเท่านั้น แต่เป็นการเปลี่ยนวิธีคิดจากการเริ่มต้นด้วยสิ่งที่ผู้พัฒนาคิดว่าผู้ใช้ “ควรต้องการ” ไปสู่การทำความเข้าใจว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาอะไร ต้องการอะไร และตัดสินใจอย่างไรในชีวิตจริง จากนั้นจึงพัฒนาแนวทางแก้ไขและเรียนรู้จากการทดลองกับผู้ใช้

หลักการสำคัญประกอบด้วย การยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง การทำความเข้าใจบริบทจริง การกำหนดปัญหาจากหลักฐาน การเปิดรับแนวคิดที่หลากหลาย การสร้างต้นแบบอย่างรวดเร็ว การทดลองและรับข้อมูลป้อนกลับ ตลอดจนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แนวคิดดังกล่าวทำให้ Design Thinking เหมาะกับปัญหาที่มีความซับซ้อน มีหลายปัจจัยเกี่ยวข้อง และไม่สามารถกำหนดคำตอบที่เหมาะสมได้จากมุมมองของผู้พัฒนาเพียงฝ่ายเดียวสำหรับผู้สูงอายุ หลักการดังกล่าวมีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลายสูง ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา ประสบการณ์เดิมการเข้าถึงเทคโนโลยี ความมั่นใจ และบริบททางสังคม

5.2 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ 5 ขั้นตอน

1) การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Empathize)

Empathize เป็นกระบวนการศึกษาผู้ใช้เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ ความต้องการ ความรู้สึก พฤติกรรม ข้อจำกัด และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับปัญหา โดยอาศัยวิธีการ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่ม หรือการมีส่วนร่วมในสถานการณ์จริง หัวใจของขั้นนี้มีใช้การตั้งสมมติฐานแทนผู้ใช้ แต่เป็นการเปิดโอกาสให้เสียงและประสบการณ์ของผู้ใช้เข้ามาเป็นข้อมูลสำคัญในการออกแบบ

สำหรับการศึกษาผู้สูงอายุด้านดิจิทัลและการเงิน ขั้น Empathize จึงอาจครอบคลุมการทำความเข้าใจว่า ผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์และบริการดิจิทัลอย่างไร พบอุปสรรคในขั้นตอนใด มีความกังวลเรื่องใด เคยมีประสบการณ์ถูกหลอกหรือเกือบถูกหลอกหรือไม่ และเมื่อเกิดปัญหามักขอความช่วยเหลือจากใคร

ตัวอย่างประเด็นที่อาจพบ ได้แก่ กลัวกดผิด กลัวเงินหาย ไม่เข้าใจข้อความบนหน้าจอ ไม่แน่ใจว่าแหล่งข้อมูลใดน่าเชื่อถือ ไม่เข้าใจ OTP หรือไม่ทราบว่าจะปรึกษาใครเมื่อเกิดปัญหา ข้อมูลดังกล่าวมิได้เป็นเพียง “ปัญหาการใช้เครื่องมือ” แต่สะท้อนทั้งสมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงิน และระบบสนับสนุนรอบตัวผู้สูงอายุ

2) การกำหนดปัญหา (Define)

Define เป็นการนำข้อมูลจากขั้น Empathize มาจัดกลุ่ม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อค้นหาปัญหาหลักที่ควรนำมาออกแบบแก้ไข โดยพยายามแยก อาการของปัญหา ออกจาก ปัญหาที่แท้จริง ตัวอย่างเช่น การที่ผู้สูงอายุ “ไม่ใช่ Mobile Banking” อาจมิได้หมายถึงไม่ต้องการใช้เทคโนโลยี แต่ปัญหาที่แท้จริงอาจเป็นความกลัวการทำผิดพลาด ความไม่มั่นใจในการรักษาความปลอดภัย หรือไม่มีผู้ช่วยเมื่อเกิดปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ ปัญหาจึงสามารถกำหนดในลักษณะคำถามเพื่อการออกแบบ เช่น “จะพัฒนากระบวนการเรียนรู้อย่างไรให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการดิจิทัลและบริการทางการเงินที่จำเป็นในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเอง โดยลดความกังวลและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน” การกำหนดปัญหาในลักษณะนี้ช่วยเปลี่ยนจุดเน้นจากการสอนว่า “ต้องกดปุ่มใด” ไปสู่การพัฒนาความสามารถในการประเมินข้อมูล แก้ปัญหา และตัดสินใจในสถานการณ์จริง

3) การสร้างแนวคิด (Ideate)

Ideate เป็นกระบวนการสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างหลากหลาย โดยยังไม่รีบตัดสินใจว่าแนวคิดใดถูกหรือผิด จุดมุ่งหมายคือเปิดพื้นที่ให้ผู้ใช้นักวิจัย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเสนอแนวคิดจากมุมมองที่แตกต่างกัน ก่อนนำมาคัดเลือกหรือผสมผสานเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ แนวคิดที่พัฒนาขึ้นอาจประกอบด้วย การใช้สถานการณ์ในชีวิตจริง การสาธิตทีละขั้น การฝึกปฏิบัติในกลุ่มย่อย การใช้ภาพหน้าจอและตัวอักษรที่อ่านง่าย การฝึกซ้ำ การใช้สถานการณ์จำลอง และการจัดให้มีพี่เลี้ยงหรือบุคคลสำหรับขอคำปรึกษา

4) การสร้างต้นแบบ (Prototype)

Prototype คือการเปลี่ยนแนวคิดที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสิ่งที่สามารถทดลองและเรียนรู้จากผู้ใช้ได้ ต้นแบบไม่จำเป็นต้องเป็นผลิตภัณฑ์หรือแอปพลิเคชันเสมอไป แต่อาจเป็น กิจกรรมการเรียนรู้ ชุดสถานการณ์จำลอง คู่มือ ขั้นตอนการตัดสินใจ แบบฝึกปฏิบัติ หรือรูปแบบการให้บริการ ในงานวิจัยครั้งนี้ “ต้นแบบ” จึงหมายถึง ต้นแบบกระบวนการเรียนรู้ ที่ออกแบบจากปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ เช่น กิจกรรมตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ การประเมินข้อมูลหรือข่าว การฝึกรับมือข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และสถานการณ์จำลองการทำธุรกรรมทางการเงิน

คุณค่าของ Prototype อยู่ที่ทำให้แนวคิดสามารถถูกทดลอง วิพากษ์ และปรับแก้ได้ก่อนนำไปใช้ในวงกว้าง มิใช่การสร้างสิ่งที่สมบูรณ์ตั้งแต่ครั้งแรก

5) การทดสอบและเรียนรู้จากผู้ใช้ (Test)

Test เป็นการนำต้นแบบไปใช้กับผู้ใช้เป้าหมายเพื่อสังเกตการใช้งาน รับฟังความคิดเห็น ตรวจสอบความเข้าใจ และค้นหาประเด็นที่ควรปรับปรุง ดังนั้น ขั้นตอน Test ใน Design Thinking ไม่ควรตีความว่าเป็นการทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมในเชิงสถิติโดยอัตโนมัติ แต่มีหน้าที่สำคัญในการ “เรียนรู้จากผู้ใช้” เพื่อนำข้อมูลกลับไปปรับต้นแบบ หรือแม้แต่นำกลับไปทบทวนปัญหาที่กำหนดไว้ในขั้น Define ทั้งนี้ Stanford d.school เน้นว่า 5 โหมดสามารถดำเนินการย้อนกลับหรือสลับกันได้ตามสิ่งที่เรียนรู้ระหว่างกระบวนการ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลจากการทดลองต้นแบบอาจนำไปสู่การปรับ เช่น ลดจำนวนขั้นตอน เพิ่มภาพหน้าจอ ขยายตัวอักษร เพิ่มเวลาฝึก เพิ่มการฝึกซ้ำ ปรับภาษาที่ใช้ หรือเพิ่มพื้นที่ว่างในกิจกรรมที่ผู้สูงอายุยังไม่มั่นใจ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ สมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล การเรียนรู้ของผู้สูงอายุ และกระบวนการคิดเชิงออกแบบ สามารถสังเคราะห์ได้ว่า การพัฒนาความสามารถของผู้สูงอายุในการดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัลมีอาจพิจารณาเฉพาะความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันเท่านั้น แต่จำเป็นต้องพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของผู้สูงอายุ ประสบการณ์เดิม สภาพแวดล้อม ระบบสนับสนุน สมรรถนะในการใช้เทคโนโลยี และความสามารถในการตัดสินใจในสถานการณ์ดิจิทัลและการเงิน

6. สถานการณ์ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างชัดเจน โดยข้อมูลประชากรจากการทะเบียน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2567 ระบุว่า จังหวัดสมุทรสงคราม มีประชากร รวมจำนวน 186,784 คน แบ่งเป็นเพศชาย 89,040 คน และเพศหญิง 97,744 คน และเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดของประเทศในปีดังกล่าว (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568) เมื่อพิจารณาโครงสร้างประชากรตามช่วงอายุ พบว่ามีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 49,425 คนคิดเป็นประมาณ ร้อยละ 26.46 ของประชากรทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่าประชากรมากกว่าหนึ่งในสี่ของจังหวัดเป็นผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ชุดข้อมูลผู้สูงอายุจากการทะเบียนของจังหวัดใช้ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยกำหนดผู้สูงอายุเป็นประชากรสัญชาติไทยอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ณ วันที่ 31 ธันวาคมของแต่ละปี

ตามเกณฑ์ที่ใช้ในประเทศไทย สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปตั้งแต่ร้อยละ 20 ถือว่าเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) และเมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 28 จะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-aged Society) ดังนั้น จากสัดส่วนผู้สูงอายุร้อยละ 26.46 ในปี พ.ศ. 2567 จังหวัดสมุทรสงครามจึงอยู่ในสถานะ สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุอยู่ในระดับสูงมาก และมีแนวโน้มเข้าใกล้เกณฑ์ของสังคมสูงวัยระดับสุดยอด โดยมีระยะห่างจากเกณฑ์ดังกล่าวเพียงประมาณ 1.54 จุดร้อยละสถานการณ์ดังกล่าวมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาจังหวัด เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุเกิดขึ้นควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินชีวิตและระบบบริการต่างๆ ที่เปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร การรับบริการภาครัฐ การดูแลสุขภาพ การซื้อสินค้าและบริการ ตลอดจนการทำธุรกรรมและการชำระเงินผ่านระบบดิจิทัล ผู้สูงอายุจึงมิได้เผชิญเพียงความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงตามวัย แต่ยังต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในบริบทดังกล่าว การมีอุปกรณ์หรือการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการใช้ชีวิตในสังคมดิจิทัล ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีความสามารถในการค้นหาและประเมินข้อมูล การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล การพิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อความและบริการออนไลน์ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ตลอดจนการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างรอบคอบและปลอดภัย นอกจากนี้ ความสามารถดังกล่าวยังสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ครอบครัว พี่เลี้ยง เครือข่ายชุมชน อุปกรณ์และระบบบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ด้วยเหตุนี้ จังหวัดสมุทรสงครามจึงเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญต่อการศึกษารูปแบบการส่งเสริมความสามารถในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในบริบทสังคมดิจิทัล โดยเฉพาะการพัฒนา สมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล ที่สอดคล้องกับประสบการณ์ ความต้องการ และบริบทชีวิตจริงของผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและบริการดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รอบคอบ และปลอดภัย ทั้งนี้ การพัฒนาดังกล่าวควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมสนับสนุนควบคู่กันไป มิใช่มุ่งพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคคลเพียงมิติเดียว

เมื่อพิจารณาโครงสร้างประชากร พบว่าจังหวัดสมุทรสงคราม มีลักษณะพีระมิดประชากรแบบหดตัวหรือรูปดอกบัวตูม ซึ่งสะท้อนถึงการลดลงของประชากรวัยเด็กและวัยแรงงาน ขณะที่ประชากรสูงอายุ มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จังหวัดมี ดัชนีการสูงวัย เท่ากับ 226.22 จัดเป็นอันดับที่ 6 ของประเทศ และอันดับที่ 2 ของภาคกลาง รองจากจังหวัดสิงห์บุรี แสดงให้เห็นว่าจังหวัดสมุทรสงครามกำลังเผชิญภาวะสังคมสูงวัยในระดับที่ต้องได้รับการเตรียมความพร้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และระบบบริการสาธารณสุขอย่างจริงจัง (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม, 2568) นอกจากการเพิ่มขึ้น

ของประชากรสูงอายุแล้ว จังหวัดยังประสบปัญหาการลดลงของประชากรวัยแรงงาน ซึ่งมีสาเหตุสำคัญจากการย้ายถิ่นฐานไปทำงานในจังหวัดใกล้เคียง เช่น กรุงเทพมหานคร สมุทรสาคร และนครปฐม ที่มีโอกาสด้านการจ้างงานและรายได้สูงกว่า ส่งผลให้แรงงานในภาคเกษตรกรรมประมงและการท่องเที่ยวของจังหวัดส่วนใหญ่กลายเป็นผู้สูงอายุ ส่งผลต่อภาวะพึ่งพิงทางเศรษฐกิจ และการขาดแคลนกำลังแรงงานในระยะยาว (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม, 2568)

ด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดจำนวนไม่น้อยอาศัยอยู่เพียงลำพังหรืออยู่กับคู่สมรส โดยข้อมูลปี พ.ศ.2566 ระบุว่า มีผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว 5,912 คน (ร้อยละ 12.60) และผู้สูงอายุที่ต้องดูแลตนเอง 2,827 คน (ร้อยละ 6.00) ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุจำนวน 4,837 คน ไม่มีอาชีพ และมีผู้ที่อยู่ในระบบประกันสังคมเพียง 135 คนเท่านั้น สะท้อนถึงความเปราะบางด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงทางรายได้ของผู้สูงอายุในพื้นที่ (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสงคราม, 2568) แม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะได้รับเบี้ยยังชีพจากภาครัฐ โดยในปี พ.ศ.2566 มีผู้ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 41,926 คน คิดเป็นร้อยละ 87.40 ของผู้สูงอายุทั้งหมด แต่การเปลี่ยนแปลงของระบบบริการภาครัฐและภาคการเงินที่มุ่งสู่รูปแบบดิจิทัล ทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ทั้งการรับสวัสดิการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ Mobile Banking การชำระเงินผ่าน QR Code การเข้าถึงบริการสุขภาพออนไลน์ และการติดต่อสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังมีข้อจำกัดด้าน ทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) และความรอบรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) โดยเฉพาะการใช้สมาร์ทโฟน การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร และการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงต่อการถูกหลอกลวงทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์และแอปพลิเคชันต่างๆ (ศรัณย์ ดิษฐ์เบญจพงศ์ และคณะ, 2568) ในอีกด้านหนึ่งจังหวัดสมุทรสงครามยังคงมีจุดแข็งด้านทุนทางสังคมและทุนทางวัฒนธรรม ผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงมีบทบาทสำคัญในการสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การทำสวนมะพร้าว การประมงพื้นบ้าน การผลิตอาหารพื้นถิ่น การทำขนมไทย และการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่ เช่น ตลาดน้ำอัมพวา ตลาดร่มหุบ และชุมชนริมคลองแม่กลอง หากผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลควบคู่กับความรอบรู้ทางการเงิน จะสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ ขยายช่องทางการตลาดออนไลน์ และยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประพรรณ พละชีวะ อังคณา กรัณยาธิกุลและคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ในชุมชนจังหวัดปทุมธานี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาผลของการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน ซึ่งถูกคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการอบรมที่ใช้แนวทางการเรียนรู้จากประสบการณ์ จำนวน 4 แผน แบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม แบบสังเกตพฤติกรรมและแบบวัดความพึงพอใจผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่พัฒนาขึ้น สามารถช่วยเสริมสร้างทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย (1) การใช้ประสบการณ์จริง (2) การสะท้อนคิด กระตุ้นให้วิเคราะห์ปัญหา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ (3) การสร้างแนวคิดใหม่ (4) การทดลองใช้งานจริง ข้อ 2) ผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุ หลังการอบรมสูงกว่าก่อนอบรม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ในระดับมากที่สุด องค์ความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ในชุมชนจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย การใช้ประสบการณ์จริง การสะท้อนคิด การกระตุ้นให้วิเคราะห์ปัญหา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสร้างแนวคิดใหม่ การทดลองใช้งานจริง สามารถส่งเสริมทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุได้ และผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการอบรมในระดับมากที่สุด

ชนาธิป พานิชย์บุรพา (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะทางการเงินและพฤติกรรมกรรมการออมเงินของคนเจนเนอเรชั่น Y เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทักษะทางการเงินและพฤติกรรมกรรมการออมถือเป็นสิ่งสำคัญในการเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทั้งความรู้ และทัศนคติในการวางแผนและบริหารการเงิน รวมไปถึงการพัฒนาพฤติกรรมกรรมการออมเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคมผู้สูงอายุ ประชากรเจนเนอเรชั่น Y ถือเป็นประชากรที่มีประสบการณ์ในรอยต่อของหลากหลายเจนเนอเรชั่น จึงสามารถนำทักษะทางการเงินและพฤติกรรมกรรมการออมมาปรับใช้กับปัญหาใหม่ๆ ได้อย่างดี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะทางการเงินเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประชากรเจนเนอเรชั่น Y ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการออมเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประชากรเจนเนอเรชั่น Y ในประเทศไทย การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในเจนเนอเรชั่น Y รวมทั้งหมด 30 คน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะทาง

การเงินและพฤติกรรมการออมเงินที่ดีของประชากรเจนเนอเรชั่น Y นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการวางแผนและบริหารการเงิน เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะการมีเป้าหมายทางการเงินที่ชัดเจน การออมอย่างสม่ำเสมอ การเลือกใช้ช่องทางการออมหรือการลงทุนที่เหมาะสมกับรายได้และความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทั้งนี้ การส่งเสริมทักษะทางการเงินและพฤติกรรมการออม ตั้งแต่อายุน้อย จะช่วยให้เกิดวินัยทางการเงินและความมั่นคงในระยะยาวมากยิ่งขึ้น

ศุภวิชญ์ พงษ์ศิริ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้สูงอายุในการเข้าสู่ยุคการเงินดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้สูงอายุในการเข้าสู่ยุคการเงินดิจิทัล เพื่อให้ได้แนวทางในการวางแผนส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุ มีการใช้การเงินดิจิทัลมากขึ้น จะส่งผลให้เกิดการหมุนเวียนเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจมากขึ้น เพราะกลุ่มผู้สูงอายุเป็นผู้บริโภคอีกกลุ่มหนึ่งที่มีจำนวนมาก และเป็นกลุ่มคนที่มีกำลังในการซื้อสูง โดยการศึกษาเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอย โลจิสติกส์แบบไบนารี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมในการใช้การเงินดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้การเงินดิจิทัลมากที่สุด และในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้การเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้การเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01-0.10 ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานการณ์ทำงาน อาชีพ การสนับสนุนจากครอบครัว ความพร้อมในการใช้การเงินดิจิทัล และการยอมรับเทคโนโลยีด้านการเงินดิจิทัล

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ได้ทำการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่ม Baby Boomer ในวัยที่อายุมากกว่า 54 ปี ผลการสำรวจพบว่า กลุ่ม Baby Boomer มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวันเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ชม.22 นาที ในขณะเดียวกันในทุกๆ ปีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อวันเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ชม.22 นาที ในขณะเดียวกันในทุก ๆ ปีสัดส่วนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น เป็นการใช้ Social Media และชำระสินค้าและบริการที่ ตามลำดับ โดยช่องทางติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน LINE มากขึ้น ขณะเดียวกัน เมื่อเจาะไปถึง digital literacy พบว่า ความรู้ทางดิจิทัลที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง นอกจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร บริการและความบันเทิง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุคือการส่งต่อข้อมูลข่าวสารโดยไม่มีการตรวจสอบข้อมูล ทำให้เกิดข่าวปลอมที่ไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง แต่สร้างความเข้าใจผิด ความเชื่อผิด ๆ ให้กับคนจำนวนมากที่ขาดวิจารณญาณในการวิเคราะห์ข้อมูลและอาจถูกชักจูง ล่อลวงโดยขบวนการไซเบอร์

ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรมีการกำหนดนโยบายรองรับสังคมสูงวัยในยุคดิจิทัลโดย การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเพื่อให้สามารถอยู่ลำพังได้อย่างเป็นสุข การจัดตั้งฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงกับสถานพยาบาล ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการทางการแพทย์ และการจัดตั้งศูนย์ต่อต้านข่าวปลอม เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและความถูกต้องของข้อมูล ลดความเสี่ยงจากการเข้าใจผิดและการถูกล่อลวงทางไซเบอร์

พนม คลีฉายา (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุพลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย โดยดำเนินการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีกลุ่มตัวอย่างอายุ 50 - 70 ปีทั่วประเทศ จำนวน 1,400 คน สัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีอายุ 50-70 ปี จำนวน 64 คน พบว่า กลุ่มอายุ 50-54 ปี มีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีอยู่ระดับมาก ในขณะที่กลุ่มอายุ 55-70 ปี อยู่ระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างใช้งานอินเทอร์เน็ตวันละ 5-6 ครั้ง ครั้งละ 30 นาที-1 ชั่วโมง โปรแกรมที่ใช้มากที่สุดคือ ไลน์ เฟซบุ๊ก และยูทูป โดยใช้สนทนา อ่านข่าวติดตามข่าวสาร สืบค้นข้อมูล การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ กลุ่ม 60-70 ปี อยู่ระดับปานกลาง กลุ่ม 50-59 ปี อยู่ระดับมากผลการวิจัยเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ อาชีพ การเรียนรู้จากเทคโนโลยี ทักษะความสามารถ/การพัฒนาตนเอง ความซับซ้อนยุ่งยากของเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความคุ้มค่า อุปสรรคการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาสายตา การหลงลืมภาษาอังกฤษ ความกังวลเรื่องความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้งาน กรณีตัวอย่างผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีเสริมสร้างพหุพลังได้มาจากความเป็นตัวตน ความคิด ความรู้ ทักษะความสามารถที่สั่งสมมานานของผู้สูงอายุ การก้าวข้ามอุปสรรคด้านเทคโนโลยีด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการสอนจากบุตรหลาน การสนับสนุนจากหน่วยงานและองค์กรสาธารณประโยชน์

อุทิศ บำรุงชีพ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ภูมิปัญญาอาหารสุขภาพกับกลุ่มผู้สูงอายุทั่วประเทศ จำนวน 368 คน พบว่า 1) ระดับพฤติกรรมความเป็นพลเมืองดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ภูมิปัญญาอาหารสุขภาพ โดยการบันทึกคะแนนจากแบบประเมินตามสภาพจริง 3 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ทักษะที่ 1 : การมีความรู้และเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะที่ 2 : การเคารพตนเองและผู้อื่นในสังคมออนไลน์ และทักษะที่ 3 : การป้องกันตนเองและผู้อื่นจำนวน 4 ครั้ง พบว่า พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดิจิทัลหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมมีพฤติกรรมความเป็นพลเมืองดิจิทัลในระดับดีมาก โดยสูงขึ้นทุกครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรม

บุญทิพย์ สิริธรรังศรี และชุตติวัฒน์ สุวดีพิงศ์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ความท้าทายทางสุขภาพ พบว่า โครงสร้างประชากรโลกที่เปลี่ยนแปลงจากประชากรผู้เยาว์วัยมาสู่ผู้สูงอายุ นโยบายด้านสุขภาพได้คำนึงถึงความครอบคลุมการกระจายบริการสุขภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ภายใต้สิทธิประโยชน์ด้านการดูแลสุขภาพโดยมุ่งเน้นการสร้างวิถีสุขภาพตั้งแต่แรกเกิดจนเป็นผู้สูงอายุ ประกอบกับปัจจุบันนโยบายรัฐบาลให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน และยกระดับการให้บริการโดยยึดความต้องการของประชาชนมาเป็นศูนย์กลาง ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยีจึงถูกนำมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม แก่กลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส ได้มีการใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ดังนั้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและเพื่อผู้สูงอายุดูแลสุขภาพตนเอง รวมถึงนโยบายการจัดระบบบริหารสุขภาพของรัฐเพื่อสนับสนุนและตอบสนองการดูแลตนเองของผู้สูงอายุให้เป็นผลสำเร็จ

บุษยา โนนิล (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การออกแบบหลักสูตรสำหรับผู้สูงอายุเรื่องการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบหลักสูตร ตลอดจนทดลองใช้และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร สำหรับผู้สูงอายุเรื่องการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการค้นคว้าตามหลักการ ADDIE Model พบว่าผู้สูงอายุมีความเสี่ยงในการถูกหลอกลวงโดยมิจฉาชีพ การหลงลืมรหัสผ่าน การไม่กล้าใช้งาน Mobile Banking และการทำธุรกรรมทางการเงินผิดพลาด โดยออกแบบหลักสูตรเป็น 4 กระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการพาสเวิร์ดลงป่าจำแนก เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถออกแบบและจดจำพาสเวิร์ดที่มีความปลอดภัยได้ 2) กระบวนการนักสืบวัยเก๋าหลอกเราไม่ได้แน่ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันกลโกงของมิจฉาชีพทางออนไลน์ และมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขหากถูกหลอกลวงได้ 3) กระบวนการไอคอนใหม่ๆ ก็จำได้แม่น เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความคุ้นเคยกับลักษณะของไอคอนในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์หากธนาคารมีการปรับปรุงแบบจะได้ทำรายการได้อย่างถูกต้อง 4) กระบวนการค่าน้ำค่าไฟจ่ายได้แน่นอน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความคุ้นเคยและสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคและสินค้าผ่าน Mobile Banking ด้วยตัวเองได้ โดยนำหลักสูตรไปทดลองจากการอบรมเชิงปฏิบัติการกับวิทยากรอาสา นำไปทดลองใช้หลักสูตรกับผู้สูงอายุในครอบครัว พบว่าผู้สูงอายุที่เข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจในหัวข้อต่างๆ ตามวัตถุประสงค์เพิ่มขึ้น

กรกมล จีงสำราญ สุชาดา กลางสอน และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยในยุคดิจิทัล ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการศึกษาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยในยุคดิจิทัล การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาและ

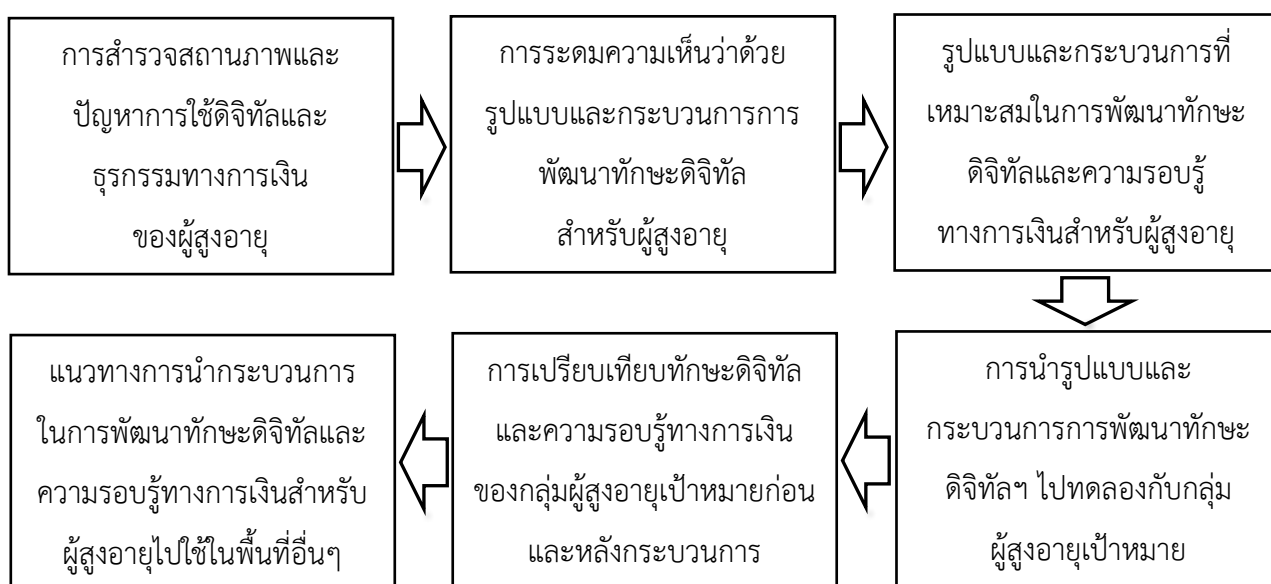
เก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ ผลการวิจัย พบทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยในยุคดิจิทัลมี 10 ทักษะ ได้แก่ 1) การวางแผนเพื่อพัฒนาตนเอง 2) สุขภาวะ 3) การรู้หนังสือและการคำนวณขั้นพื้นฐาน 4) การวางแผนและจัดการเงิน 5) สื่อ สารสนเทศ เทคโนโลยีและดิจิทัล 6) การใช้ชีวิตในบ้านและนอกบ้านอย่างปลอดภัย 7) ความเป็นพลเมืองประชาธิปไตยหรือพลเมืองตื่นรู้ 8) การเรียนรู้ตลอดชีวิต 9) การใช้ชีวิตในสังคม 10) การทำงานและประกอบอาชีพ โดยแต่ละทักษะมีสมรรถนะที่เป็นทั้งความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ทำให้มีทักษะดังกล่าว

อารียา ศรีแจ่ม (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนพฤติกรรมในการเข้าถึงและใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการเข้าถึงและใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารและค้นหาข้อมูลข่าวสาร ความบันเทิงการทำงาน ธุรกิจ ทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ สั่งซื้อสินค้าและบริการ และการเผยแพร่ตัวตน แอปพลิเคชัน ที่มีการใช้งาน ได้แก่ Line, Facebook Messenger YouTube Google ความรู้สึกสนใจ แรงดึงดูด แรงบันดาลใจในการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีคือสิ่งที่นำเสนอมีความสอดคล้อง ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประโยชน์ที่ผู้สูงอายุได้รับจากสื่อสังคมออนไลน์คือ การบำบัดสภาพจิตใจให้ดีขึ้น สร้างความสุขและลดความรู้สึกโดดเดี่ยว รวมทั้งทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสังเคราะห์ได้ว่า การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับหลายปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิม การเข้าถึงอุปกรณ์ ความมั่นใจ การสนับสนุนจากครอบครัวและเครือข่าย ตลอดจนความง่ายของระบบที่ใช้ ขณะเดียวกัน งานด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัล ชี้ว่า การจัดกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริง มีการฝึกปฏิบัติ และมีผู้ช่วยระหว่างเรียนรู้เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากกว่าการถ่ายทอดเนื้อหาเชิงบรรยายเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม งานที่บูรณาการสมรรถนะดิจิทัลเข้ากับความรู้ทางการเงินดิจิทัล และใช้ข้อมูลจากผู้สูงอายุร่วมพัฒนาต้นแบบผ่านกระบวนการ co-design อย่างเป็นระบบยังมีหลักฐานจำกัด โดยเฉพาะในบริบทจังหวัดที่มีสัดส่วนประชากรสูงอายุสูง เช่น จังหวัดสมุทรสงคราม

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework) เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Research Conceptual Framework)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงินของผู้สูงอายุ 2) ออกแบบและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ร่วมกับผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้อง และ 3) ประเมินการเปลี่ยนแปลงหลังเข้าร่วมกิจกรรมและสังเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ การดำเนินงานแบ่งเป็นสามระยะที่ใช้ผลของระยะก่อนหน้าเป็นข้อมูลสำหรับระยะถัดไป

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างเชื่อมโยงกัน ระยะที่ 1 สำรวจสภาพและความต้องการพร้อมสัมภาษณ์เพื่อทำความเข้าใจบริบท ระยะที่ 2 ร่วมออกแบบและทดลองกิจกรรมต้นแบบตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ และระยะที่ 3 ประเมินผลการใช้ต้นแบบด้วยการวัดก่อนและหลังในกลุ่มเดียว ร่วมกับข้อมูลจากการสังเกตและสะท้อนผล การบูรณาการข้อมูลทั้งสองประเภทใช้เพื่ออธิบายทั้งขนาดของการเปลี่ยนแปลงและเหตุผลหรือประสบการณ์ที่อยู่เบื้องหลัง การประเมินก่อนและหลังเป็นกลุ่มเดียวจึงใช้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้าร่วมในช่วงกิจกรรม

2. กรอบการออกแบบกระบวนการเรียนรู้

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในฐานะ กระบวนการออกแบบที่ยึดมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Design) ซึ่งให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจประสบการณ์ ปัญหา และความต้องการของผู้ใช้ ก่อนนำข้อมูลมาสร้างแนวคิด พัฒนาต้นแบบ ทดลองใช้ และปรับปรุงจากข้อมูลป้อนกลับในการศึกษาครั้งนี้ใช้ 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นตอนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking Process) (อ้างใน Time Consultant, 2566)

1) ทำความเข้าใจผู้ใช้งาน (Empathize) การออกแบบสินค้าหรือบริการ ตลอดจนสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูล เพราะข้อมูลจะช่วยให้นักออกแบบเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ปัญหาที่ผู้ใช้เผชิญ และแนวทางแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

2) ระบุปัญหาของผู้ใช้งาน (Define) หลังจากที่ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนแรกของกระบวนการคิดเชิงออกแบบไปแล้ว ในลำดับถัดมาเราจะต้องระบุให้ได้ว่าปัญหาที่แท้จริงจากกลุ่มตัวอย่างคืออะไร เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องตรงจุด

3) การระดมความคิด (Ideate) เมื่อได้ปัญหาที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่าง เราจะนำปัญหาที่ได้นั้นเข้าสู่ขั้นตอนการระดมความคิด (Ideate) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น ปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์ และแลกเปลี่ยนไอเดียกันนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ได้ไอเดียที่หลากหลายและแปลกใหม่มากขึ้น

4) การออกแบบต้นแบบ (Prototype design) โดยนำไอเดียที่ได้จากขั้นตอนระดมความคิดนั้นมาสร้างแบบจำลอง หรือต้นแบบ/ต้นร่าง เพื่อให้เรารู้ว่าไอเดียที่เราคิดได้นั้น สามารถใช้ได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ การสร้างแบบจำลองจะช่วยให้เราเข้าใจไอเดียของเราได้ดียิ่งขึ้น และช่วยให้เราแน่ใจไอเดียของเรานั้นสามารถแก้ปัญหาหรือตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ได้จริงหรือไม่ในขั้นต่อไป

5) การทดสอบ (Test) เป็นขั้นตอนสุดท้าย และเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะสามารถตอบโจทย์ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างตรงจุด การทดสอบมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เราได้ออกแบบนั้นสามารถทำงานได้ตามที่ออกแบบไว้หรือไม่ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานหรือไม่ และสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ การทดสอบจะช่วยให้นักออกแบบสามารถระบุข้อบกพร่องและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานและนำไปปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ดีขึ้นได้

3. การพัฒนากิจกรรมด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ

คณะผู้วิจัยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ 5 ขั้น โดยให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมตั้งแต่การระบุปัญหาจนถึงการให้ข้อเสนอแนะต่อต้นแบบกิจกรรม ดังนี้

ขั้นที่ 1 Empathize ศึกษาประสบการณ์การใช้โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน และบริการทางการเงิน ตลอดจนข้อกังวลและข้อจำกัดของผู้เข้าร่วมจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสนทนา

ขั้นที่ 2 Define นำข้อมูลมาจัดกลุ่มและกำหนดโจทย์การเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การตรวจสอบข่าวและร้านค้าออนไลน์ การป้องกันการหลอกลวง และการใช้บริการทางการเงินอย่างปลอดภัย

ขั้นที่ 3 Ideate เปิดให้ผู้เข้าร่วมและผู้เกี่ยวข้องเสนอวิธีเรียนรู้ที่เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

ขั้นที่ 4 Prototype นำข้อเสนอมาออกแบบกิจกรรมทดลอง เช่น การวิเคราะห์ข้อความหรือลิงก์ น่าสงสัย การตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ และการฝึกตัดสินใจจากสถานการณ์จำลอง โดยจัดสื่อเป็นขั้นตอน และไม่ใช้รหัสผ่าน รหัส OTP หรือข้อมูลบัญชีจริง

ขั้นที่ 5 Test ทดลองกิจกรรม สังเกตการปฏิบัติ และรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจ ความยากง่าย และปัญหาที่ยังพบ จากนั้นบันทึกว่าข้อเสนอแนะข้อใดนำไปปรับกิจกรรมอย่างไร ก่อนสรุปเป็นต้นแบบการเรียนรู้

4. พื้นที่ ประชากร และผู้เข้าร่วมการวิจัย

1) พื้นที่และประชากร

พื้นที่ศึกษาอยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม ครอบคลุมอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม อายุ 55 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวดังตารางข้อมูลทะเบียนราษฎร ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลทะเบียนราษฎร

อำเภอ	ประชากรทั้งหมด (คน)	ผู้สูงอายุ (คน)
เมืองสมุทรสงคราม	80,619	16,532
อัมพวา	40,998	10,555
บางคนที	21,064	6,995
รวม	142,681	34,082

ที่มา: ข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง (2566)

2) การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัย

คณะผู้วิจัยคัดเลือกผู้เข้าร่วมระยะสำรวจจำนวน 100 คน ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) หรือการสุ่มแบบพิจารณา (Judgment Sampling) ครอบคลุมเกือบทุกสาขา อาชีพอาทิ ข้าราชการเกษียณ เจ้าของกิจการ รับจ้างหรือผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพทั้งเพศหญิงและชายจาก พื้นที่อำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ (1) มีอายุตั้งแต่ 55 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (2) อาศัยอยู่ในพื้นที่ศึกษา (3) มีประสบการณ์ใช้ สมาร์ทโฟน บริการดิจิทัล หรือบริการทางการเงินในชีวิตประจำวัน (4) สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลตาม กระบวนการวิจัยได้ และ (5) สนใจเข้าร่วมการวิจัยหลังได้รับคำชี้แจง ผู้เข้าร่วมสามารถปฏิเสธคำถาม หรือถอนตัวได้ตามความสมัครใจ

คณะผู้วิจัยจำแนกบทบาทของผู้เข้าร่วมตามระยะดำเนินงาน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการ ผู้ร่วมเสนอแนวคิดเพื่อออกแบบกิจกรรม ผู้ทดลองใช้กิจกรรมต้นแบบ และผู้ให้ ความคิดเห็นหลังการทดลองใช้ บุคคลเดียวกันอาจมีบทบาทมากกว่าหนึ่งระยะ จึงบันทึกรหัสผู้เข้าร่วมเพื่อ แยก จำนวนผู้เข้าร่วมแต่ละกิจกรรม ออกจาก จำนวนบุคคลไม่ซ้ำกัน และตรวจสอบอายุของผู้เข้าร่วม ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่การวิเคราะห์

สำหรับการทดลองใช้กิจกรรม ร่างรายงานระบุการจัดกิจกรรม 2 ครั้ง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 48 คน คณะผู้วิจัยจะรายงานจำนวนผู้เข้าร่วมที่เป็นบุคคลไม่ซ้ำกัน จำนวนผู้ที่เข้าร่วมทั้งสองครั้ง และ จำนวนผู้ที่มีข้อมูลประเมินก่อนและหลังครบคู่ ตามทะเบียนและข้อมูลที่เก็บจริง ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ร่วม ออกแบบ และผู้ให้ความคิดเห็นหลังทดลองใช้ ให้ระบุจำนวน วิธีคัดเลือก และความสัมพันธ์กับกลุ่ม ผู้เข้าร่วมระยะสำรวจแยกตามระยะ เพื่อให้ตรวจสอบที่มาของข้อมูลได้ชัดเจน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน แต่ละระยะ ดังนี้

1) แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานและความต้องการ

ใช้เก็บข้อมูลทั่วไป ประสบการณ์และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงิน ตลอดจนปัญหา ความกังวล และความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วม ข้อมูลส่วนนี้ใช้ประกอบการกำหนด โจทย์และออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้

2) แนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแนวสนทนากลุ่ม

ใช้ศึกษาประสบการณ์ ปัญหา และเหตุผลเบื้องหลังการใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงิน รวมทั้งรับฟังแนวคิดในการออกแบบกิจกรรม คำถามเป็นลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอธิบายความคิดเห็นและยกตัวอย่างจากประสบการณ์ของตนได้

3) แบบประเมินทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน

ใช้เก็บข้อมูลก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมในประเด็นที่กำหนดไว้ การเปรียบเทียบคะแนนดำเนินการเฉพาะข้อที่ใช้ถ้อยคำและเกณฑ์ให้คะแนนเหมือนกันหรือเทียบเคียงกันได้ และเฉพาะผู้เข้าร่วมที่มีข้อมูลครบทั้งสองครั้ง ส่วนข้อคำถามที่ถามถึง *สิ่งที่ได้เรียนรู้หรือความมั่นใจที่เพิ่มขึ้นหลังอบรม* ใช้เป็นข้อมูลหลังเข้าร่วมกิจกรรมเท่านั้น

4) แบบสังเกตพฤติกรรมระหว่างกิจกรรม

ใช้บันทึกการมีส่วนร่วม วิธีตรวจสอบข้อมูล การแก้ปัญหาเบื้องต้น และการตัดสินใจในสถานการณ์จำลอง โดยบันทึกพฤติกรรมที่สังเกตได้พร้อมบริบทของกิจกรรม เพื่อประกอบการอธิบายผลการเรียนรู้

5) แบบสะท้อนผลและข้อเสนอแนะหลังทดลองใช้กิจกรรม

ใช้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจ ความยากง่าย ความเหมาะสมของสื่อและกิจกรรม ปัญหาที่ยังพบ และข้อเสนอสำหรับปรับปรุงต้นแบบกิจกรรม

6. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ระยะที่ 1 การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

- 1) สำรวจข้อมูลสถานภาพ การใช้เทคโนโลยี และปัญหาทางการเงินของผู้สูงอายุ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อระบุประเด็นปัญหาและความต้องการที่แท้จริง

ระยะที่ 2 การออกแบบแนวทางการพัฒนา (Design Thinking process)

- 1) ขั้นตอนEmpathize ทำความเข้าใจบริบทและปัญหาของผู้สูงอายุ
- 2) ขั้นตอนDefine กำหนดโจทย์ปัญหาหลัก
- 3) ขั้นตอน Ideate ระดมความคิดร่วมกับผู้สูงอายุและผู้เชี่ยวชาญ
- 4) ขั้นตอน Prototype ออกแบบกิจกรรมรูปแบบการฝึกอบรม
- 5) ขั้นตอน Test ทดลองใช้แนวทางที่พัฒนาและเก็บข้อมูลผลลัพธ์

ระยะที่ 3 การประเมินผลและสังเคราะห์องค์ความรู้

- 1) ประเมินผลก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรม
- 2) วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน
- 3) สังเคราะห์แนวทางต้นแบบ (Model) ที่เหมาะสมสำหรับการขยายผลในพื้นที่อื่น

ตารางที่ 3.2 กิจกรรมการเรียนรู้

หัวข้อกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม	วิธีการดำเนินกิจกรรม	สื่อ/อุปกรณ์	ผลลัพธ์ที่คาดหวัง
แบบทดสอบก่อนอบรม	ประเมินความรู้ก่อนร่วม	Pre-test	แบบทดสอบ	ทราบระดับความรู้เดิม
การละลายพฤติกรรม	เกมใช้สมาร์ทโฟนง่ายๆ	กิจกรรมกลุ่ม	โทรศัพท์	ผู้สูงอายุเกิดความคุ้นเคย
รู้ทันภัยออนไลน์	สถิติภัยไซเบอร์/กรณีศึกษา	บรรยาย+ถามตอบ	PowerPoint	ตระหนักถึงภัยออนไลน์
Workshop 1 วิเคราะห์ข่าวปลอม	ให้ผู้เข้าอบรมแยก ข่าวจริง-ข่าวปลอม	กลุ่มย่อย	ภาพตัวอย่าง	วิเคราะห์ข้อมูลได้
รู้ทันการซื้อขายสินค้า ออนไลน์	ร้านค้าปลอม/บัญชีม้า	กรณีศึกษา	Slide	เลือกซื้อสินค้าได้ปลอดภัย
Workshop 2 ตรวจ สอบร้านค้าออนไลน์	ทดลองค้นหาร้าน	การฝึกปฏิบัติ	Smart Phone	ตรวจสอบร้านค้าได้
ความปลอดภัยทางการเงิน	Mobile Banking การตั้งรหัสผ่าน OTP	การสาธิต	Smart Phone	ใช้งาน Mobile Banking อย่างปลอดภัย
Workshop 3 จำลองเหตุการณ์	รับ SMS ปลอมโทรศัพท์ หลอกโอนเงินผิด	Role Play	บัตรสถานการณ์	ตัดสินใจได้ถูกต้อง
Design Thinking	ผู้สูงอายุสะท้อนปัญหาที่เคย พบและเสนอแนวทางแก้ไข	Brainstorm	Post-it	ได้แนวทางจาก ผู้ใช้งานจริง
นำเสนอผลงานกลุ่ม	นำเสนอแนวทาง ป้องกันภัยไซเบอร์	นำเสนอ	Flip Chart	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
Post-test/ประเมินผล	วัดผลหลังอบรม	แบบทดสอบ	แบบประเมิน	เปรียบเทียบ ผลก่อน-หลัง

ที่มา: คณะผู้วิจัยเรียบเรียงจากกิจกรรมเชิงปฏิบัติการร่วม (Work shop) ระยะที่ 2 ร่วมกับผู้สูงอายุและผู้เชี่ยวชาญ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามลักษณะของข้อมูล แล้วนำผลมาพิจารณาร่วมกันเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

(1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและการใช้เทคโนโลยีของผู้เข้าร่วมด้วยจำนวนและร้อยละ ส่วนคะแนนจากแบบประเมินรายงานด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามลักษณะข้อมูลและเกณฑ์การให้คะแนนของเครื่องมือ

(2) เปรียบเทียบคะแนนทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม เฉพาะผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่สามารถจับคู่ข้อมูลก่อน-หลังเป็นบุคคลเดียวกันได้ โดยรายงานจำนวนผู้มีข้อมูลครบคู่ คะแนนก่อน คะแนนหลัง และผลต่างของคะแนน หากทดสอบความแตกต่างทางสถิติ ให้ระบุวิธีทดสอบ เหตุผลที่เลือกใช้ และค่าสถิติจากผลวิเคราะห์จริง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

(1) จัดระเบียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การสังเกตระหว่างกิจกรรม และความคิดเห็นหลังทดลองใช้ต้นแบบ จากนั้นกำหนดรหัสและวิเคราะห์เนื้อหา

(2) จัดหมวดหมู่ข้อค้นพบตามประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประสิทธิภาพและปัญหาเดิม ความต้องการเรียนรู้ การเสนอแนวคิดเพื่อออกแบบกิจกรรม พฤติกรรมที่สังเกตได้ระหว่างการฝึก และข้อเสนอแนะต่อต้นแบบ โดยนำเสนอคำกล่าวหรือบันทึกการสังเกตที่ใช้รหัสแทนชื่อผู้ให้ข้อมูลประกอบการตีความ

(3) พิจารณาความสอดคล้องและความแตกต่างของข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น คำสัมภาษณ์ บันทึกการสังเกต และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม รวมทั้งรายงานข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับประเด็นหลัก เพื่อให้การสรุปผลสะท้อนข้อมูลอย่างรอบด้าน

3) การบูรณาการผลการวิเคราะห์

นำผลการวิเคราะห์คะแนนมาพิจารณาพร้อมกับข้อมูลจากการสังเกตและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม เพื่ออธิบายว่าผลทั้งสองส่วนสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร และข้อมูลเชิงคุณภาพช่วยอธิบายผลที่พบอย่างไร การประเมินก่อนและหลังในกลุ่มเดียวใช้แสดงการเปลี่ยนแปลงในช่วงที่ศึกษา โดยไม่สรุปว่ากิจกรรมเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงเพียงอย่างเดียว

8. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ทางคณะผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเนื่องจากการสัมภาษณ์ที่จะต้องใกล้ชิดกับผู้ให้ข้อมูล ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงคำนึงถึงจรรยาบรรณของผู้วิจัย และการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มกระบวนการเริ่มต้นเก็บข้อมูลจนถึง ผลการวิจัยมีความครบถ้วนสมบูรณ์และมีความถูกต้องสมบูรณ์ โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง คณะผู้วิจัยต้องแนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ รวมทั้งขั้นตอน รายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ และขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ เพื่อความถูกต้องในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งบอกเวลาคร่าวๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้ข้อมูล

2) ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง คณะผู้วิจัยต้องอธิบายให้ทราบว่าผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่ก็ได้ และถ้าหากตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด และเมื่อผู้ให้ข้อมูลสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล

3) ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ต้องบอกผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น และในการนำเสนอข้อมูล การเขียนรายงานการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้นามสมมุติเพื่อเป็นการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และนำเสนอในภาพรวมโดยไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใด

9. แผนการดำเนินการวิจัย

ตารางที่ 3.3 แผนการดำเนินการวิจัย

แผนการดำเนินงาน รายการกิจกรรม	ระยะเวลา (ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569)												ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
ทบทวนวรรณกรรมและกำหนดกรอบตัวชี้วัด													ผลการดำเนินงานตามแผน
พัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ													ความเข้าใจ ความพร้อมคณะผู้วิจัย

ทดลองใช้เครื่องมือและ ปรับปรุง												เครื่องมือสำหรับการ วิจัย
สัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม Empathize สังเคราะห์ ปัญหา Define เวิร์ดไเดท กับผู้สูงอายุและภาคี												ข้อมูลจากพื้นที่ เป้าหมาย
พัฒนาPrototypeหลักสูตร และสื่อ และpilot Test และ ปรับต้นแบบ												ข้อมูลเชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ
วิเคราะห์และบูรณาการ ข้อมูล												ประเด็นความคิด เห็น เพื่อปรับปรุงข้อมูล เพิ่มเติม
จัดทำรายงาน คู่มือ												สรุปผลการวิจัย
												รายงานการวิจัยฉบับ สมบูรณ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” มุ่งศึกษาสถานภาพ ปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการของผู้สูงอายุ พัฒนาการกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการคิดเชิงออกแบบ และเปรียบเทียบทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม

บทนี้นำเสนอผลการวิจัยโดยบูรณาการข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจและการประเมินก่อน-หลัง กับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่ม การสังเกต และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม โดยแบ่งผลการวิจัยเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1. การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการ
2. การออกแบบ ทดลองใช้ และปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ตามขั้นตอน *Empathize, Define, Ideate, Prototype* และ *Test*
3. การประเมินการเปลี่ยนแปลงและวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ใช้กรอบสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลในการจัดหมวดหมู่และอธิบายผลการวิจัย

1. ระยะที่ 1 : การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการ

การศึกษาระยะที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจสถานภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงิน ประสบการณ์ ปัญหา ข้อจำกัด ความมั่นใจ และความต้องการของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบกระบวนการเรียนรู้ในระยะต่อไป

คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงคราม ครอบคลุมเครือข่ายในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม อำเภออัมพวา และอำเภอบางคนที รวมทั้งเครือข่ายองค์การบริหารส่วนตำบล สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด และเครือข่ายชุมชนที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนการสำรวจข้อมูลพื้นฐานมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 100 คน ส่วนการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะดำเนินการจำนวน 2 ครั้ง ผู้เข้าร่วมมีอายุระหว่าง 55-84 ปี และมีความแตกต่างกันทั้งด้าน

ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สุขภาพ ความพร้อมของอุปกรณ์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และระดับความมั่นใจในการใช้บริการดิจิทัล

ดังนั้น การวิเคราะห์ในระยนี้จึงมิได้พิจารณาเฉพาะว่าผู้สูงอายุ “ใช้อุปกรณ์ได้หรือไม่ได้” แต่พิจารณารวมถึง ความเข้าใจ ความมั่นใจ ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล พฤติกรรมการตัดสินใจ การรับรู้ความเสี่ยง และการขอความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา

1.1 สถานภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการใช้ LINE และ Facebook สำหรับติดต่อสมาชิกในครอบครัว เพื่อน และเครือข่ายทางสังคม นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมบางส่วนสามารถค้นหาข้อมูล ดูวิดีโอ ถ่ายภาพ หรือใช้บริการออนไลน์เบื้องต้นได้

อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นการทำงานในระดับพื้นฐานหรือเกิดจากความคุ้นเคยกับกิจกรรมที่ทำซ้ำเป็นประจำ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์และตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบข่าว การพิจารณาความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์หรือร้านค้าออนไลน์ การตั้งค่าความปลอดภัย การติดตั้งหรืออัปเดตแอปพลิเคชัน และการรับมือกับข้อความหรือลิงก์ที่ไม่คุ้นเคย ผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งยังมีความไม่มั่นใจและต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลใกล้ชิด



ภาพที่ 4.1 กิจกรรมการตรวจสอบข่าว การพิจารณาความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นช่องว่างระหว่าง “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร” กับ “การใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทันและปลอดภัย” กล่าวคือ แม้ผู้สูงอายุจะสามารถเข้าถึงและใช้อุปกรณ์ดิจิทัลได้ แต่ยังจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยง และตัดสินใจเมื่อต้องเผชิญข้อมูลหรือสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

1.2 สถานภาพการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล

ในด้านการเงิน พบว่าผู้สูงอายุบางส่วนมีประสบการณ์ใช้ Mobile Banking การชำระเงินผ่าน QR Code การโอนเงิน และการซื้อสินค้าออนไลน์ แต่ระดับการใช้งานและความมั่นใจมีความแตกต่างกัน ผู้เข้าร่วมบางรายสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเอง ขณะที่บางรายเลือกให้บุตรหลานหรือบุคคลใกล้ชิดช่วยดำเนินการ เนื่องจากมีความกังวลว่าจะกดผิด โอนเงินผิดบัญชี ทำรายการซ้ำ หรือสูญเสียเงินจากการหลอกลวง ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสะท้อนว่า ความกังวลสำคัญไม่ได้จำกัดอยู่ที่การไม่ทราบขั้นตอนการใช้งาน แต่รวมถึงคำถามว่า “ข้อมูลนี้เชื่อถือได้หรือไม่” “บัญชีนี้เป็นของผู้ขายจริงหรือไม่” “ควรกดลิงก์หรือไม่” และ “ถ้าเกิดปัญหาจะต้องติดต่อใคร”



ภาพที่ 4.2 การชำระเงินผ่าน QR Code การโอนเงิน และการซื้อสินค้าออนไลน์

ดังนั้น ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลของผู้สูงอายุจึงเกี่ยวข้องทั้งกับความรู้ในการใช้บริการ ทักษะในการทำธุรกรรม การตรวจสอบข้อมูล พฤติกรรมก่อนตัดสินใจ และความสามารถในการป้องกันและจัดการความเสี่ยง

1.3 ปัญหาและข้อจำกัดที่พบ

เมื่อบูรณาการผลจากการสำรวจและข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถสังเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดสำคัญได้ ดังนี้

1) ความไม่มั่นใจและความกลัวความผิดพลาด ผู้สูงอายุบางรายมีความกังวลว่าจะกดผิด ลบข้อมูล ทำรายการผิด หรือไม่สามารถย้อนกลับไปแก้ไขได้ ส่งผลให้หลีกเลี่ยงการทดลองใช้ฟังก์ชันที่ไม่คุ้นเคย

2) ความกังวลต่อมิจนาซีฟและภัยออนไลน์ ผู้เข้าร่วมรับรู้ว่าการหลอกลวงผ่านโทรศัพท์ข้อความ LINE Facebook หรือลิงก์ต่างๆ แต่บางรายยังไม่สามารถจำแนกสัญญาณเตือนหรือประเมินความน่าเชื่อถือได้อย่างมั่นใจ

3) ความซับซ้อนของภาษา เมนู และขั้นตอนการใช้งาน โดยเฉพาะเมื่อตัวอักษรมีขนาดเล็ก มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษ หรือมีขั้นตอนหลายลำดับ

4) ความแตกต่างด้านสุขภาพและความสามารถของแต่ละบุคคล เช่น การมองเห็น การได้ยิน ความจำ ความเร็วในการเรียนรู้ และความคล่องตัวในการใช้หน้าจอสัมผัส

5) ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์ต่างรุ่น ต่างระบบ และมีความเร็วของเครือข่ายแตกต่างกัน ทำให้การเรียนรู้จากขั้นตอนเดียวกันไม่สามารถใช้ได้เหมือนกันทุกคน

6) การขาดบุคคลที่สามารถให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา ผู้เข้าร่วมบางรายมีบุตรหลานหรือคนใกล้ชิดคอยช่วยเหลือ ขณะที่บางรายต้องพยายามแก้ปัญหาด้วยตนเองหรือเลือกไม่ใช้งานเมื่อไม่มั่นใจ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ข้อจำกัดของผู้สูงอายุไม่ได้เกิดจาก “การไม่มีเทคโนโลยี” เพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคล ลักษณะของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมสนับสนุน

1.4 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถจำแนกความต้องการหลักของผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) การรู้เท่าทันข้อมูลและการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ผู้เข้าร่วมต้องการเรียนรู้วิธีตรวจสอบข่าว ข้อมูล รีวิว ความน่าเชื่อถือของร้านค้า ราคา บัญชีผู้รับเงิน และหลักฐานประกอบก่อนตัดสินใจซื้อหรือโอนเงิน

2) การป้องกันและรับมือกับการหลอกลวงทางดิจิทัล

ผู้เข้าร่วมต้องการเรียนรู้วิธีสังเกตข้อความ โทรศัพท์ หรือลิงก์ที่ผิดปกติ การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การไม่เปิดเผยรหัสผ่านหรือ OTP ตลอดจนวิธีดำเนินการเมื่อสงสัยว่าตนเองกำลังเผชิญการหลอกลวง

3) การใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินอย่างปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

ผู้เข้าร่วมต้องการฝึกใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตจริง เช่น Mobile Banking QR Payment การตรวจสอบยอดเงิน การโอนเงิน และการเก็บหลักฐานการทำธุรกรรม รวมทั้งต้องการรู้ช่องทางติดต่อธนาคารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุผิดปกติ

นอกจากความต้องการด้านเนื้อหาแล้ว ผู้เข้าร่วมยังสะท้อนถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสม ได้แก่ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การสาธิตทีละขั้น การใช้ภาพและตัวอักษรขนาดใหญ่ การฝึกจากโทรศัพท์ของตนเอง การเปิดโอกาสให้ลองปฏิบัติหลายครั้ง การเรียนเป็นกลุ่มขนาดเล็ก และการมีพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือเมื่อเกิดข้อสงสัย

โดยสรุป ข้อมูลระยะที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีพื้นฐานในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว แต่ยังมีความต้องการพัฒนาในระดับที่สูงกว่าการใช้งานทั่วไป โดยเฉพาะ การตรวจสอบข้อมูล การประเมินความน่าเชื่อถือ การป้องกันความเสี่ยง การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา ข้อค้นพบดังกล่าวจึงถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในขั้น Empathize และ Define ของ Design Thinking เพื่อให้การออกแบบกิจกรรมในระยะที่ 2 สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการจริงของผู้สูงอายุ

2. ระยะที่ 2 : การออกแบบ ทดลองใช้ และปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ตามขั้นตอน Empathize, Define, Ideate, Prototype และ Test

ผลจากระยะที่ 1 ถูกนำเข้าสู่กระบวนการ Design Thinking เพื่อพัฒนาต้นแบบกิจกรรมการเรียนรู้ โดยมีสาระสำคัญในแต่ละขั้นดังนี้

2.1 Empathize: การทำความเข้าใจผู้สูงอายุ

ข้อมูลจากการสำรวจและการสนทนากลุ่มทำให้เห็นว่า ผู้สูงอายุไม่ได้มีปัญหาเพียงการใช้โทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันไม่เป็น แต่ยังมีกังวลกลัวความผิดพลาด ความกังวลต่อมิจฉาชีพ ความซับซ้อนของขั้นตอน และการขาดผู้ช่วยเมื่อเกิดปัญหา ข้อค้นพบนี้ทำให้การออกแบบกิจกรรมต้องให้ความสำคัญทั้งกับ ความสามารถ ความมั่นใจ ความปลอดภัย และระบบสนับสนุน ควบคู่กัน



ภาพที่ 4.3 หัวหน้าโครงการวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสนทนากลุ่มและการทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุ

2.2 Define: การกำหนดโจทย์การพัฒนา

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาสังเคราะห์เป็นโจทย์การออกแบบว่า “จะพัฒนาระบบการเรียนรู้อย่างไรให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการดิจิทัลและบริการทางการเงินที่จำเป็นในชีวิตประจำวันได้ด้วยตนเอง โดยลดความกังวลและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้งาน” โจทย์ดังกล่าวทำให้เป้าหมายของการพัฒนาไม่จำกัดอยู่ที่ “การใช้เทคโนโลยีได้” แต่รวมถึงการตรวจสอบข้อมูล การประเมินความเสี่ยง การตัดสินใจ และการรู้ช่องทางขอความช่วยเหลือ

2.3 Ideate: การสร้างแนวคิดการเรียนรู้

จากการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้สูงอายุ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เกี่ยวข้อง พบว่ารูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมควรมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ ใช้ปัญหาจริง → ภาษาง่าย → สาริตทีละชั้น → ลงมือปฏิบัติ → ผูกซ้ำ → เรียนรู้ร่วมกัน → มีพี่เลี้ยง แนวคิดดังกล่าวถูกนำไปพัฒนาเป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

2.4 Prototype: การพัฒนาต้นแบบกิจกรรม

ต้นแบบกิจกรรมประกอบด้วยการเล่นก่อนเรียน กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย การเรียนรู้เกี่ยวกับภัยออนไลน์ การตรวจสอบข่าวและข้อมูล การประเมินร้านค้าออนไลน์ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ Mobile Banking และการฝึกจากสถานการณ์จำลอง ลักษณะสำคัญของต้นแบบ คือ เน้นการลงมือทำมากกว่าการบรรยาย และให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสฝึกคิด ตัดสินใจ และแก้ปัญหาจากกรณีที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง

2.5 Test: การทดลองใช้และปรับปรุง

ภายหลังการทดลองใช้กิจกรรม ผู้เข้าร่วมสะท้อนว่า การฝึกจากสถานการณ์ใกล้เคียงช่วยให้เข้าใจเรื่องการตรวจสอบข่าวและร้านค้าออนไลน์ การระวังข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย และการใช้แอปพลิเคชันอย่างปลอดภัยมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมบางส่วนยังพบข้อจำกัด เช่น ขั้นตอนการใช้งานที่จำได้ยาก ภาษาในแอปพลิเคชันที่อ่านเข้าใจยาก อุปกรณ์รุ่นเก่า และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร อีกทั้งมีข้อเสนอให้จัดทำสื่อแนะนำที่ละเอียดและเปิดโอกาสให้ฝึกหัดทบทวนเพิ่มเติม

คณะผู้วิจัยนำความคิดเห็นดังกล่าวมาพิจารณาเป็นแนวทางปรับปรุงต้นแบบ โดยเน้นการใช้คำอธิบายที่เข้าใจง่าย แบ่งการฝึกเป็นขั้นตอนสั้น ๆ เพิ่มตัวอย่างภาพหน้าจอหรือสื่อที่ผู้เข้าร่วมกลับไปทบทวนได้ และจัดเวลาให้ฝึกซ้ำพร้อมขอคำแนะนำเมื่อพบปัญหา สำหรับกิจกรรมที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชัน ควรเตรียมสถานการณ์จำลองและสื่อสำรองเพื่อให้เรียนรู้ต่อได้เมื่ออุปกรณ์หรือสัญญาณมีข้อจำกัด

2.6 สถานภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งสามารถใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะการใช้ LINE และ Facebook เพื่อการติดต่อสื่อสาร ติดตามข่าวสาร และติดต่อกับสมาชิกในครอบครัวหรือบุคคลในชุมชน อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการใช้งานมีความแตกต่างกัน โดยการใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในระดับกิจกรรมพื้นฐาน ขณะที่การตั้งค่าความปลอดภัย การตรวจสอบแหล่งข้อมูล การติดตั้งหรืออัปเดตแอปพลิเคชัน และการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองยังเป็นข้อจำกัดของผู้เข้าร่วมบางส่วน

ในด้านการเงิน พบว่า ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ทั้งการใช้เงินสดและบริการทางการเงินดิจิทัล เช่น Mobile Banking การโอนเงิน และการซื้อสินค้าออนไลน์ แต่ยังไม่มีความมั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรม การตรวจสอบผู้ขาย และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การมีอุปกรณ์หรือความสามารถใช้แอปพลิเคชันบางประเภทได้ ไม่ได้หมายความว่าผู้ใช้จะมีสมรรถนะดิจิทัลอย่างรอบด้าน เนื่องจากยังต้องอาศัยความสามารถในการประเมินข้อมูล ตัดสินใจ ป้องกันความเสี่ยง และแก้ไขปัญหาประกอบกัน

2.7 ปัญหาและความต้องการในการพัฒนา

จากการสนทนากลุ่มและการสะท้อนความคิดเห็น สามารถสังเคราะห์ความต้องการหลักได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) การรู้เท่าทันการซื้อขายสินค้าออนไลน์

ผู้เข้าร่วมสะท้อนความต้องการเรียนรู้การซื้อขายสินค้าออนไลน์อย่างปลอดภัย โดยเฉพาะการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้า การเปรียบเทียบข้อมูลสินค้า ราคา รีวิว และข้อมูลผู้ขายก่อนตัดสินใจซื้อ ผู้เข้าร่วมบางรายมีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่าน Facebook หรือ LINE แต่ยังไม่มั่นใจว่าสามารถแยกแยะร้านค้าที่น่าเชื่อถือออกจากร้านค้าที่มีความเสี่ยงได้อย่างไร จึงมีความต้องการเรียนรู้เกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

นอกจากนี้ ยังพบความต้องการเรียนรู้การค้นหาและตรวจสอบข้อมูลผ่าน Google การพิจารณาแหล่งที่มา และการแยกแยะข้อมูลจริง ข้อมูลเท็จ หรือคลิปที่ถูกนำเสนอโดยขาดหลักฐานที่น่าเชื่อถือ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนการเชื่อมโยงระหว่าง การรู้เท่าทันข้อมูลดิจิทัลกับความรอบรู้ทางการเงิน เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและการใช้จ่ายเงิน

2) การป้องกันและรับมือกับการหลอกลวงทางดิจิทัล

ผู้เข้าร่วมมีความกังวลเกี่ยวกับภัยจากมิจฉาชีพในหลายรูปแบบ ได้แก่ การโทรศัพท์หลอกลวง การส่ง SMS หรือ LINE ที่มีลิงก์ต้องสงสัย การปลอมบัญชีในสื่อสังคมออนไลน์ และการหลอกลวงให้โอนเงิน ประเด็นที่ผู้เข้าร่วมต้องการเรียนรู้ ได้แก่ การสังเกตสัญญาณเตือนของการหลอกลวง วิธีปฏิบัติเมื่อได้รับความหรือลิงก์ที่ผิดปกติ วิธีดำเนินการเมื่อปล่อยให้ข้อมูลหรือโอนเงิน ตลอดจนช่องทางขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความต้องการดังกล่าวสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาภูมิคุ้มกันทางดิจิทัลและทางการเงิน ควบคู่กับทักษะการใช้งานเทคโนโลยี

3) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

ผู้เข้าร่วมต้องการพัฒนาความสามารถในการตั้งรหัสผ่าน การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การใช้รหัส OTP อย่างปลอดภัย การจัดการแอปพลิเคชัน และการใช้โทรศัพท์มือถือโดยลดความเสี่ยงจากลิงก์หรือแอปพลิเคชันที่น่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมยังแสดงความสนใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เช่น การสร้างภาพและเนื้อหา การประชาสัมพันธ์สินค้า การเข้าถึงบริการ และการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อช่วยในการสร้างข้อความหรือเนื้อหา

ตารางที่ 4.1 การสังเคราะห์ความต้องการและกรอบสมรรถนะที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการที่พบ	ลักษณะปัญหา/ความต้องการ	สมรรถนะดิจิทัล	มิติความรู้ทางการเงิน
ตรวจสอบร้านค้าออนไลน์	ไม่มั่นใจในการประเมินร้านค้า รีวิว ราคา และผู้ขาย	การค้นหา การประเมิน และการจัดการข้อมูล/ ความปลอดภัยทางดิจิทัล	การตัดสินใจใช้จ่ายและป้องกันความเสี่ยง
ตรวจสอบข่าวและข้อมูล	เชื่อหรือส่งต่อข้อมูลโดยยังตรวจสอบไม่เพียงพอ	การค้นหา การประเมิน และการจัดการข้อมูล	การใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางการเงิน
รับมือมิจฉาชีพ	กังวล Call Center, SMS, LINE และบัญชีปลอม	ความปลอดภัยทางดิจิทัล/ การระบุและแก้ไขปัญหา	การป้องกันการสูญเสียทางการเงิน
ป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	ยังไม่มั่นใจเรื่องรหัสผ่าน OTP และข้อมูลส่วนตัว	ความปลอดภัย สุขภาวะ และ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรับผิดชอบ	ความปลอดภัยในการใช้บริการทางการเงิน
ใช้ LINE/Facebook	ใช้สื่อสารได้ แต่ความสามารถในการสร้างเนื้อหาแตกต่างกัน	การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน / การสร้างเนื้อหาดิจิทัล	การสื่อสารและสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ
แก้ปัญหาแอปพลิเคชัน	ยังต้องพึ่งพาบุคคลอื่นในบางสถานการณ์	การระบุและแก้ไขปัญหา	ความสามารถใช้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลการสำรวจ การสัมภาษณ์ การสังเกต และกิจกรรมเชิงปฏิบัติการตามกระบวนการ Design Thinking

ผลจากระยะที่ 1 จึงทำหน้าที่เป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดโจทย์และออกแบบกระบวนการเรียนรู้ในระยะที่ 2 โดยเปลี่ยนจากการจัดอบรมตามหัวข้อทั่วไป ไปสู่การพัฒนากิจกรรมที่ตอบโจทย์สถานการณ์ที่ผู้เข้าร่วมพบจริงในชีวิตประจำวันผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงครามส่วนใหญ่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระดับพื้นฐาน โดยนิยมใช้สมาร์ทโฟนเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line และ Facebook เป็นหลัก ขณะที่การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการทางการเงินและการทำธุรกรรมออนไลน์ยังอยู่ในระดับจำกัด เนื่องจากขาดความรู้และทักษะที่จำเป็น มีความกังวลต่อความผิดพลาดและความเสี่ยงจากมิจฉาชีพออนไลน์ รวมทั้งยังขาดแหล่งเรียนรู้และระบบสนับสนุนด้านดิจิทัลในระดับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2.8 การออกแบบและพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ Design Thinking

ผลจากระยะที่ 1 ถูกนำเข้าสู่กระบวนการคิดเชิงออกแบบ เพื่อพัฒนาต้นแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มเป้าหมาย โดยกระบวนการทั้ง 5 ขั้นมีความเชื่อมโยง ดังนี้

ตารางที่ 4.2 การประยุกต์กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการวิจัย

ขั้นตอน Design Thinking	การดำเนินการในการวิจัย	ผลที่นำไปใช้ในขั้นต่อไป
Empathize ทำความเข้าใจผู้ใช้	สนทนากลุ่ม สัมภาษณ์ ประเมินปัญหา ความกลัว ความต้องการ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี	ได้ ข้อมูล ปัญหา และ สถานการณ์จริง
Define กำหนดปัญหา	สังเคราะห์ปัญหาเป็นประเด็นหลัก เช่น ร้านค้าออนไลน์ มีจาชิป ขว้างปลอม ความปลอดภัย	ได้โจทย์การเรียนรู้ที่ชัดเจน
Ideate สร้างแนวคิด	ร่วมกันเสนอเนื้อหา วิธีการฝึก และสถานการณ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	ได้แนวทางการเรียนรู้ที่เน้นการลงมือทำ
Prototype พัฒนาต้นแบบ	สร้างกิจกรรม กรณีศึกษา ตัวอย่างร้านค้า ข้อความ หลอกหลวง และแบบฝึกปฏิบัติ	ได้ต้นแบบกระบวนการเรียนรู้
Test ทดลองและปรับปรุง	ทดลองใช้กับผู้เข้าร่วม รับข้อมูลป้อนกลับ สังเกตปัญหา และปรับกิจกรรม	ได้แนวทางที่เหมาะสมและสามารถประยุกต์ใช้ได้

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลการสำรวจ การสัมภาษณ์ การสังเกต และกิจกรรมเชิงปฏิบัติการตามกระบวนการ Design Thinking

ผลจากระบวนการดังกล่าวทำให้ต้นแบบมีลักษณะสำคัญ คือ ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ใช้ปัญหาจริง เรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ฝึกซ้ำ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมเรียนรู้ร่วมกัน พบว่าการนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน Empathize, Define, ideate, Prototype, และ Test มาใช้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้สามารถพัฒนาแนวทางที่สอดคล้องกับบริบทความต้องการ และศักยภาพของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกิจกรรมมุ่งเน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมการลงมือปฏิบัติจริง และการเชื่อมโยงเนื้อหา กับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชัน การเข้าถึงบริการภาครัฐ การทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ข่าวสาร และร้านค้าออนไลน์ ตลอดจนการป้องกันภัยคุกคามทางดิจิทัล ซึ่งช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเรียนรู้และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 4.3 ผลการพัฒนาระบบการเรียนรู้ตามแนวคิด Design Thinking สำหรับผู้สูงอายุ

ขั้นตอน Design Thinking	สิ่งที่ค้นพบ จากผู้สูงอายุและบริบท	การตีความประเด็น ปัญหา/ความต้องการ	การนำไปใช้ออกแบบ กิจกรรม	ผลที่เกิดขึ้น จากกระบวนการ
1. Empathize การทำความเข้าใจผู้ใช้	ผู้สูงอายุใช้สมาร์ทโฟนพื้นฐาน (สื่อสาร) แต่ไม่มั่นใจเรื่องธุรกรรมออนไลน์, กังวลถูกหลอก, มีข้อจำกัดด้านสายตาและประสบการณ์เดิม	ปัญหาไม่ได้อยู่ที่ “ไม่มีเทคโนโลยี” แต่เป็นความมั่นใจและการประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ดิจิทัล	ออกแบบเนื้อหาให้ง่าย (ภาษาเข้าใจง่าย, ฟอนต์ใหญ่) เน้นเล่าเรื่องจากประสบการณ์จริงของผู้สูงอายุ เปิดโอกาสให้สะท้อนความกลัวและประสบการณ์	ได้ข้อสรุปเรื่องประเด็นหลัก (เช่น “กลัวถูกหลอกมากกว่ากลัวเทคโนโลยี”) เป็นฐานกำหนดประเด็นการเรียนรู้
2. Define การกำหนดปัญหา	พบช่องว่างระหว่างการใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสารกับการใช้ “อย่างรู้เท่าทัน” โดยเฉพาะการเงิน-ไซเบอร์	ปัญหาหลักจึงเป็น <i>Digital Literacy + Financial Literacy + Cybersecurity</i> ไม่ใช่แค่การใช้งานอุปกรณ์	ระบุโจทย์การออกแบบกิจกรรม 3 มิติ (ทักษะดิจิทัล, การใช้บริการการเงิน, ความปลอดภัยออนไลน์)	ได้กรอบการเรียนรู้หลักที่ตอบโจทย์ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย
3. Ideate การระดมความคิด	ผู้สูงอายุต้องการลงมือทำและมีผู้ช่วยชี้แนะ, ชอบกิจกรรมกลุ่มและตัวอย่างสถานการณ์จริง	การบรรยายล้วนๆ ไม่พอ ต้องให้ทดลองจริงและถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบสร้างสรรค์	ระดมแนวคิดกิจกรรม เช่น วิเคราะห์ข่าวจริง vs ข่าวปลอม, ตรวจสอบร้านค้าออนไลน์, จำลองโทรศัพท์หลอกหลวง, ปฏิบัติ Mobile Banking จริง มี Brainstorming ร่วมกัน	ได้แนวคิดกิจกรรมที่ผสมสื่อสมาร์ทโฟนเข้ากับบทบาทสมมติ, และกิจกรรมกลุ่มต่างๆ

4. Prototype การพัฒนาต้นแบบ	นำแนวคิดมาสร้างชุด กิจกรรมต้นแบบ (ประกอบด้วย Pre-test, Simulation, Workshop, Post-test)	เน้น “Hands-on” ให้ ผู้สูงอายุได้ฝึกทำซ้ำๆ ใน สภาพแวดล้อมปลอดภัย	พัฒนาต้นแบบ กิจกรรมที่รวม Case Study, Role Play, ฝึกใช้งานแอปฯ ธนาคารมือถือ, ตรวจสอบความ ปลอดภัย, Brainstorming	ทดสอบกับกลุ่มย่อยได้ ผลลัพธ์เชิงบวก: ผู้สูงอายุมีปฏิสัมพันธ์ และเรียนรู้ได้จริง
5. Test การทดลอง และการประเมินผล	หลังใช้งานจริง ผู้สูงอายุ รายงานว่าความมั่นใจ เพิ่มขึ้น สามารถ ตรวจสอบข้อมูล ข่าวสาร-ร้านค้า ออนไลน์ได้ดีขึ้น แต่บาง กิจกรรมยังซับซ้อน	ต้นแบบใช้งานได้จริง แต่ ต้องปรับระดับความยาก , เพิ่มพี่เลี้ยงช่วยสอน และใช้ตัวอย่างจากชีวิต จริงมากขึ้น	ปรับกิจกรรมตามฟีด แบ็ก เช่น เพิ่มรอบ ฝึกซ้อม, ใช้สมาร์ตโฟ นตัวอย่าง, ให้ผู้ดูแล/ ลูกหลานร่วมสังเกต	ได้แบบเรียนรู้สุดท้าย (Final Intervention) ที่สอดคล้องกับความ ต้องการผู้สูงอายุ

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลการสำรวจ การสัมภาษณ์ การสังเกต และกิจกรรมเชิง
ปฏิบัติการตามกระบวนการ Design Thinking

2.9 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ด้วยแนวคิด Design Thinking

คณะผู้วิจัยได้นำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ประกอบด้วย Empathize, Define, Ideate, Prototype และ Test มาใช้เป็นกระบวนการหลักในการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ โดยเชื่อมโยงกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและภาคีในชุมชน ดังนี้

1) Empathize คณะผู้วิจัยมุ่งทำความเข้าใจประสบการณ์ ปัญหา ความกังวล และข้อจำกัดของผู้สูงอายุจากสถานการณ์จริง ผลที่ได้ทำให้เห็นว่า ผู้สูงอายุไม่ได้ต้องการเพียงการเรียนรู้วิธีใช้โทรศัพท์หรือแอปพลิเคชัน แต่ต้องการความมั่นใจในการตัดสินใจ รู้วิธีตรวจสอบข้อมูล รู้จักป้องกันตนเอง และรู้ว่า จะขอความช่วยเหลือจากใครเมื่อเกิดปัญหา

2) ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาสังเคราะห์ให้ขึ้น Define เพื่อกำหนดโจทย์การพัฒนาว่า กระบวนการเรียนรู้ควรช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถใช้บริการดิจิทัลและบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับ

ชีวิตประจำวันได้อย่างรอบคอบ ปลอดภัย และเหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล มิใช่มุ่งเพียงให้สามารถทำตามขั้นตอนของเทคโนโลยีได้เท่านั้น

3) Ideate ผู้สูงอายุ ผู้วิจัย ผู้เชี่ยวชาญ และภาคีที่เกี่ยวข้องได้ร่วมแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการเรียนรู้ พบว่า รูปแบบที่เหมาะสมควรเชื่อมโยงกับเหตุการณ์ที่ผู้สูงอายุพบได้จริง เช่น ข่าวดราม่า การซื้อสินค้าออนไลน์ ข้อความจากมิชฌาซีฟ การขอ OTP การโอนเงิน หรือการตรวจสอบร้านค้า และควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทดลอง ตัดสินใจ แก้ปัญหา และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน

4) แนวคิดดังกล่าวถูกพัฒนาในขั้น Prototype เป็นชุดกิจกรรมเชิงปฏิบัติ เช่น การประเมินก่อนเรียน กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย การเรียนรู้เรื่องภัยออนไลน์ การตรวจสอบข่าวและข้อมูล การประเมินร้านค้าออนไลน์ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ Mobile Banking และการฝึกผ่านสถานการณ์จำลอง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แบ่งขั้นตอนให้ชัดเจน มีสื่อประกอบที่เหมาะสม และจัดให้มีการฝึกซ้ำ

5) จากนั้น ในขั้น Test ต้นแบบถูกนำไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุจริง และนำข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกลับมาปรับปรุงเนื้อหา สื่อ ขั้นตอน ระยะเวลาการฝึก และรูปแบบการช่วยเหลือระหว่างกิจกรรม กระบวนการดังกล่าวทำให้ต้นแบบมิได้เกิดจากการกำหนดเนื้อหาโดยผู้วิจัยเพียงฝ่ายเดียว แต่ได้รับการพัฒนาจากข้อมูลของผู้ใช้จริงและได้รับการปรับปรุงจากประสบการณ์การทดลองใช้งาน

2.10 ผลที่เกิดขึ้นภายหลังการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้

ผลจากการประเมินและข้อมูลเชิงคุณภาพภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมมีพัฒนาการในหลายมิติ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงิน ดังนี้

1) ในด้านความรู้

ผู้เข้าร่วมมีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงทางดิจิทัล รูปแบบของการหลอกลวง การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และหลักการตรวจสอบก่อนทำธุรกรรมเพิ่มขึ้น

2) ในด้านทักษะ

ผู้เข้าร่วมสามารถนำกระบวนการตรวจสอบข้อมูลมาใช้ได้เป็นระบบมากขึ้น เช่น การค้นหาข้อมูล ตรวจสอบแหล่งที่มา เปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่ง พิจารณาหลักฐาน และจึงตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังสามารถตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ ข้อมูลบัญชี หรือข้อความที่มีลักษณะผิดปกติได้ดีขึ้น

3) ในด้านทัศนคติ

ผู้เข้าร่วมสะท้อนถึงความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น พร้อมกับเกิดความระมัดระวังและไม่ตัดสินใจทันทีเมื่อพบข้อมูลหรือข้อความที่มีความเสี่ยง โดยเฉพาะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน

ในด้านพฤติกรรม พบแนวโน้มของการใช้กระบวนการ “หยุด→ ตรวจสอบ→ เปรียบเทียบ→ ขอคำปรึกษา→ จึงตัดสินใจ” มากขึ้น ซึ่งสะท้อนการเปลี่ยนจากการตอบสนองต่อข้อมูลหรือคำขอโดยทันที ไปสู่การชะลอการตัดสินใจเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงก่อนดำเนินการ

ขณะเดียวกัน งานวิจัยยังพบว่า ผลการเรียนรู้ของผู้สูงอายุแต่ละคนมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์เดิม สุขภาพ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสามารถในการจดจำหรือปฏิบัติตามขั้นตอน ตลอดจนการมีบุคคลช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ผลดังกล่าวจึงชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้รูปแบบการเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและคำนึงถึงความแตกต่างรายบุคคล

2.11 สรุปผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิด Design Thinking

ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิด Design Thinking 5 ขั้นตอน สำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า กระบวนการดังกล่าวสามารถนำปัญหา ความต้องการ และประสบการณ์จริงของผู้สูงอายุมาใช้เป็นฐานในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างเป็นระบบ ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการกระบวนการคิดเชิงออกแบบร่วมกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง การลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลและการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งยังสามารถพัฒนาเป็นต้นแบบการเรียนรู้บนฐานชุมชน สำหรับการขยายผลเชิงนโยบายและการประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นของประเทศต่อไปได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีผลการดำเนินงานในแต่ละขั้น ดังนี้

1) Empathize-ทำความเข้าใจผู้สูงอายุ

พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถใช้สมาร์ทโฟนเพื่อการสื่อสาร เช่น LINE และ Facebook ได้ในระดับพื้นฐาน แต่ยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทันและปลอดภัย โดยเฉพาะการตรวจสอบข้อมูล การซื้อสินค้าออนไลน์ และการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งยังมีความกังวลต่อความผิดพลาดและมิจฉาชีพออนไลน์ ตลอดจนมีความแตกต่างด้านสุขภาพ ประสบการณ์เดิม อุปกรณ์ และการเข้าถึงระบบดิจิทัล

2) Define-กำหนดปัญหาและความต้องการ

ข้อค้นพบสะท้อนช่องว่างสำคัญระหว่าง “การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร” กับ “การใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน ปลอดภัย และสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม” จึงกำหนดโจทย์การพัฒนาให้มุ่งเสริมความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ประเมินความเสี่ยง ป้องกันภัยดิจิทัล และใช้บริการทางการเงินดิจิทัลในชีวิตประจำวันอย่างมั่นใจมากขึ้น

3) Ideate-สร้างแนวคิดการเรียนรู้ร่วมกัน

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้สูงอายุ ผู้วิจัย และผู้เชี่ยวชาญพบว่า กิจกรรมควรใช้เหตุการณ์และปัญหาที่พบจริงในชีวิตประจำวัน เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทดลองปฏิบัติ ตัดสินใจ แก้ปัญหา แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเรียนรู้ร่วมกัน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและมีผู้ให้คำแนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัย

4) Prototype-พัฒนาต้นแบบกระบวนการเรียนรู้

แนวคิดดังกล่าวถูกพัฒนาเป็นชุดกิจกรรมเชิงปฏิบัติ ได้แก่ การประเมินก่อนเรียน กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย การเรียนรู้เกี่ยวกับภัยและมิจฉาชีพออนไลน์ การตรวจสอบข่าวและข้อมูล การประเมินร้านค้าออนไลน์ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การใช้ Mobile Banking และการฝึกผ่านสถานการณ์จำลอง โดยเน้นการเรียนรู้จากการลงมือทำและฝึกซ้ำ

5) Test-ทดลองใช้และปรับปรุงต้นแบบ

ภายหลังการทดลองใช้ พบว่า ผู้เข้าร่วมมีพัฒนาการด้าน ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และมีความมั่นใจในการใช้งานมากขึ้นตามข้อมูลที่ได้จากการประเมินและการสะท้อนของผู้เข้าร่วม โดยสามารถตรวจสอบข้อมูล ข่าวสาร ร้านค้าออนไลน์ และพิจารณาความเสี่ยงจากภัยดิจิทัลได้เป็นระบบมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังคงพบความแตกต่างรายบุคคลด้านสุขภาพ ประสบการณ์เดิม ความพร้อมของอุปกรณ์ และการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาในการปรับใช้กระบวนการต่อไป

2.11 ข้อค้นพบสำคัญ

ผลจากกระบวนการ Design Thinking ทำให้ได้ต้นแบบการเรียนรู้ที่มีลักษณะสำคัญ คือ ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง ใช้ปัญหาและสถานการณ์จริงเป็นฐาน เน้นการลงมือปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ฝึกซ้ำ มีผู้ช่วยหรือพี่เลี้ยง และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน กล่าวโดยสรุป กระบวนการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นช่วยเปลี่ยนบทบาทของผู้สูงอายุจาก “ผู้ใช้เทคโนโลยีตามความเคยชิน” ไปสู่การเป็น “ผู้ใช้ที่คิด ตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยง และตัดสินใจอย่างรอบคอบมากขึ้น” ซึ่งตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม

3. ระยะที่ 3 : การประเมินการเปลี่ยนแปลงระหว่างกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง

ผลการวิจัยระยะที่ 1 แสดงให้เห็นว่าแม้ผู้สูงอายุจะมีประสบการณ์ใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวัน แต่ยังพบข้อจำกัดในการตรวจสอบข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของร้านค้าออนไลน์ ป้องกันการหลอกลวง และใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างมั่นใจ ข้อค้นพบดังกล่าวถูกนำไปใช้พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ ในระยะที่ 2 ซึ่งเน้นสถานการณ์ใกล้ตัว การสาธิต และการฝึกปฏิบัติ

ระยะที่ 3 จึงมุ่งประเมินการเปลี่ยนแปลงภายหลังเข้าร่วมกิจกรรม โดยใช้ผลการประเมินก่อนและหลังประกอบกับข้อมูลจากการสังเกต การฝึกปฏิบัติ การสนทนา และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม การนำเสนอผลแบ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล ผลเชิงคุณภาพจากกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ทั้งนี้การตีความผลพิจารณาตามข้อมูลที่เครื่องมือวิจัยและการดำเนินกิจกรรมสามารถแสดงได้

3.1 การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงระหว่างกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง

ในการวิเคราะห์ผล ผู้วิจัยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะดิจิทัลในลักษณะต่อเนื่องจากกิจกรรมครั้งที่ 1 ไปสู่กิจกรรมครั้งที่ 2 โดยไม่ได้มุ่งพิจารณาเฉพาะว่าผู้เข้าร่วมสามารถปฏิบัติได้หรือไม่ แต่ให้ความสำคัญกับ ความเข้าใจ ความมั่นใจ ความเป็นอิสระในการใช้งาน ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ตัวอย่างเช่น ในประเด็นการรับมือกับข้อความหรือลิงก์ที่มีความผิดปกติ ผู้วิจัยจะพิจารณาว่าจากเดิมที่ผู้เข้าร่วมอาจยังไม่สามารถระบุความเสี่ยงได้ เมื่อผ่านกระบวนการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติแล้ว ผู้เข้าร่วมสามารถสังเกตลักษณะของข้อความที่น่าสงสัย ตรวจสอบแหล่งที่มา หลีกเลี่ยงการกดลิงก์หรือเปิดเผยข้อมูลสำคัญ และเลือกขอคำปรึกษาจากบุคคลที่เชื่อถือได้เมื่อไม่แน่ใจหรือไม่ ทั้งนี้ ผลดังกล่าวจะนำมาประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลจากการสังเกตหรือการสะท้อนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม

ในทำนองเดียวกัน การประเมินสมรรถนะด้านการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลจะพิจารณาว่าผู้เข้าร่วมมีพัฒนาการจากการรับข้อมูลหรือส่งต่อข้อมูลโดยอาศัยความคุ้นเคย ไปสู่การตรวจสอบแหล่งที่มา เปรียบเทียบข้อมูล และพิจารณาความน่าเชื่อถือก่อนตัดสินใจหรือไม่ ขณะที่ด้านความปลอดภัยจะพิจารณาความตระหนักในการรักษารหัสผ่าน รหัส OTP และข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงความระมัดระวังในการทำธุรกรรมหรือซื้อสินค้าออนไลน์

ตารางที่ 4.4 กรอบการวิเคราะห์ผลกิจกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ประเด็นสมรรถนะ ดิจิทัล	กิจกรรม ครั้งที่ 1	กิจกรรม ครั้งที่ 2	แนวทางพิจารณา การเปลี่ยนแปลง
การใช้ LINE/Facebook ติดต่อสื่อสาร	พิจารณาความสามารถ พื้นฐานในการส่งข้อความ รูปภาพ โทร และใช้กลุ่ม	พิจารณาความคล่องตัวและ ความสามารถในการนำไปใช้ ด้วยตนเอง	ความมั่นใจเพิ่มขึ้นหรือไม่ ต้องการความช่วยเหลือลดลง หรือไม่ และสามารถประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันได้เพียงใด
การค้นหาและตรวจสอบ ข่าวหรือข้อมูล	พิจารณาพฤติกรรมเดิมใน การค้นหา อ่าน เชื่อ และส่ง ต่อข้อมูล	ฝึกตรวจสอบแหล่งที่มา เปรียบเทียบข้อมูล และคิด ก่อนส่งต่อ	พิจารณาว่าผู้เข้าร่วมตรวจสอบ ข้อมูลมากขึ้นและใช้เหตุผล ประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น หรือไม่
การประเมินร้านค้า ออนไลน์	สำรวจวิธีที่ใช้ตัดสินใจเลือก ร้านค้าและซื้อสินค้า	ฝึกตรวจสอบร้านค้า รีวิว ราคา ช่องทางชำระเงิน และ สัญญาณความเสี่ยง	พิจารณาความสามารถในการ แยกแยะร้านค้าที่น่าเชื่อถือและ ร้านค้าที่มีความเสี่ยง
การรักษาข้อมูลส่วน บุคคลและรหัสผ่าน	สำรวจความเข้าใจเกี่ยวกับ รหัสผ่าน OTP และข้อมูล ส่วนบุคคล	ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ที่มี การร้องขอข้อมูลส่วนตัว หรือรหัสสำคัญ	พิจารณาความตระหนักและ พฤติกรรมการป้องกันข้อมูลส่วน บุคคลที่เหมาะสมมากขึ้น
การรับมือข้อความหรือ ลิงก์ผิดปกติ	สำรวจวิธีตอบสนองเมื่อ ได้รับข้อความหรือลิงก์ที่ไม่ คุ้นเคย	ฝึกวิเคราะห์ตัวอย่าง สถานการณ์และเลือกวิธี รับมือ	พิจารณาความสามารถในการระบุ ความเสี่ยง ไม่กดลิงก์ทันที ตรวจสอบข้อมูล และขอความ ช่วยเหลืออย่างเหมาะสม
การติดตั้ง อัปเดตหรือ แก้ปัญหาแอป	สำรวจปัญหาที่ผู้เข้าร่วมพบ และระดับการพึ่งพาผู้อื่น	ให้ฝึกแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วย ตนเองตามขั้นตอน	พิจารณาความสามารถในการระบุ สาเหตุ ทดลองแก้ไข และขอความ ช่วยเหลือเมื่อเกินความสามารถ

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลผลกิจกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.5 การสังเคราะห์การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพหลังการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง

ประเด็น	หลังการจัดกิจกรรม ครั้งที่ 1	หลังการจัดกิจกรรม ครั้งที่ 2	ลักษณะการเปลี่ยนแปลง ที่สังเคราะห์ได้
การใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน	เริ่มเข้าใจการใช้งานและข้อควรระวังมากขึ้น	กล้าทดลองและจัดการการใช้งานด้วยตนเองมากขึ้น	จากการใช้งานเฉพาะสิ่งที่คุ้นเคย สู่ การทดลองและแก้ปัญหาเบื้องต้น
การค้นหาและประเมินข้อมูล	เริ่มตั้งคำถามกับแหล่งที่มา	สามารถใช้หลายปัจจัยประกอบการประเมิน	จากการรับข้อมูล สู่การตรวจสอบและใช้เหตุผล
การสื่อสารและสร้างเนื้อหา	ใช้สื่อสังคมเพื่อสื่อสารเป็นหลัก	เริ่มสร้างภาพ ข้อความ และเนื้อหาด้วยตนเอง	จากผู้รับเนื้อหา สู่ผู้สร้างและสื่อสารเนื้อหา
ความปลอดภัยทางดิจิทัล	ตระหนักว่ามีความเสี่ยงจากลิงก์ ข้อความ และข้อมูลส่วนบุคคล	สามารถระบุสัญญาณเตือนและเลือกแนวทางรับมือ	จากการตระหนักรู้ สู่การตัดสินใจป้องกันตนเอง
ร้านค้าและธุรกรรมออนไลน์	เริ่มเห็นความสำคัญของการตรวจสอบร้านค้า	สามารถใช้เกณฑ์หลายด้านก่อนตัดสินใจ	จากการตัดสินใจจากความรู้สึก สู่การตัดสินใจบนข้อมูล
ความรู้รอบรู้ทางการเงิน	เห็นความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลกับความเสี่ยงทางการเงิน	นำหลักตรวจสอบมาใช้ก่อนซื้อหรือโอนเงิน	จากการทำธุรกรรม สู่การจัดการความเสี่ยง
การแก้ไขปัญหา	เริ่มรู้ว่าควรหยุดและขอความช่วยเหลือเมื่อใด	สามารถอธิบายขั้นตอนการรับมือและรวบรวมหลักฐาน	จากการพึ่งพาผู้อื่น สู่การจัดการปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน
ความมั่นใจ	เริ่มลดความกังวลเมื่อได้รับการแนะนำ	กล้าทดลองและถามเมื่อไม่เข้าใจ	จากความไม่มั่นใจ สู่ความมั่นใจในการเรียนรู้และปฏิบัติ

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลผลกิจกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

สรุปว่าภายหลังเข้าร่วมกระบวนการพัฒนา ผู้สูงอายุมีพัฒนาการเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) พฤติกรรม (Behavior) และทัศนคติ (Attitude) โดยสามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมั่นใจมากขึ้นเข้าถึงบริการดิจิทัลและบริการภาครัฐผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีความสามารถในการใช้เครื่องมือทางการเงินดิจิทัล เพื่อการบริหารจัดการ

รายรับรายจ่าย การตรวจสอบธุรกรรม และการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบคอบมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังมีความสามารถในการรู้เท่าทันสื่อ การตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร การประเมินความน่าเชื่อถือของร้านค้าออนไลน์ และการป้องกันตนเองจากการหลอกลวงทางไซเบอร์ได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นใจ และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ

ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนา พบว่าการออกแบบกิจกรรมที่สอดคล้องกับบริบทชีวิตจริงของผู้สูงอายุ การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การมีพี่เลี้ยงหรือผู้สนับสนุนการเรียนรู้และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เป็นมิตรและปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ความมั่นใจ และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดจากความแตกต่างด้านศักยภาพ สุขภาพ ประสบการณ์เดิม และความพร้อมด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อระดับการเรียนรู้และการนำไปใช้ของผู้สูงอายุแต่ละคน

3.2 สรุปผลการวิเคราะห์คำตอบปลายเปิด

จากคำตอบของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พบว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้มากที่สุด คือการใช้สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันให้เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะแอปธนาคาร การซื้อสินค้าออนไลน์ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ผู้เข้าร่วมยังสะท้อนว่าได้เรียนรู้วิธีสังเกตข่าวปลอม ระมัดระวังการหลอกลวงและลิงก์ที่ไม่ปลอดภัย ตลอดจนมีความกล้าและความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น

สำหรับปัญหาที่ยังพบ ได้แก่ ความไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนและการตั้งค่าแอปพลิเคชัน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ข้อจำกัดด้านการอ่านและการเข้าถึงข้อมูล สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร รวมถึงข้อจำกัดของโทรศัพท์รุ่นเก่าและค่าใช้จ่ายในการจัดหาอุปกรณ์ ผู้เข้าร่วมยังคงกังวลเรื่องมิจนาซีฟ ข่าวปลอม และความปลอดภัยของการทำธุรกรรมผ่านมือถือ

ในส่วนของ ข้อเสนอแนะ ผู้เข้าร่วมต้องการให้จัดกิจกรรมอบรมอย่างต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้ฝึกปฏิบัติซ้ำ โดยเน้นการใช้แอปพลิเคชันในชีวิตประจำวัน การทำธุรกรรมอย่างปลอดภัย การเฝ้าระวังการหลอกลวง และแนวทางขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุ พร้อมทั้งเสนอให้พัฒนาสื่อคำแนะนำที่เข้าใจง่ายและประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุเข้าถึงได้มากขึ้น

3.3 ผลการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ

กิจกรรมการตรวจสอบข่าวและร้านค้าออนไลน์เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมพิจารณาแหล่งที่มา ข้อมูลผู้ขาย รีวิว ราคา และเงื่อนไขการซื้อขายร่วมกัน ผู้เข้าร่วมได้ฝึกตั้งคำถามและเปรียบเทียบข้อมูลก่อนเชื่อ ส่งต่อ หรือซื้อสินค้า ข้อมูลจากการสังเกตและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสะท้อนการให้เหตุผลในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการตัดสินใจมากขึ้น

กิจกรรมด้านความปลอดภัยเน้นการสังเกตข้อความและลิงก์ที่น่าสงสัย การรักษารหัสผ่าน รหัสยืนยันตัวตน และข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการเก็บหลักฐานและขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุผิดปกติ ผู้เข้าร่วมได้ฝึกเลือกแนวทางรับมือจากสถานการณ์จำลอง จึงเห็นความเชื่อมโยงระหว่างการตรวจสอบข้อมูล การป้องกันความเสี่ยงทางดิจิทัล และการตัดสินใจทางการเงิน

3.4 การเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล

จากการฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้การตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและร้านค้าออนไลน์ โดยพิจารณาแหล่งที่มา ข้อมูลผู้ขาย ราคา รีวิว และเงื่อนไขการซื้อขายร่วมกัน แทนการตัดสินใจจากข้อมูลเพียงด้านเดียว กิจกรรมดังกล่าวเชื่อมโยงสมรรถนะด้านการค้นหาและประเมินข้อมูลเข้ากับการตัดสินใจ ใช้จ่ายอย่างรอบคอบ

ในด้านความปลอดภัย ผู้เข้าร่วมได้ฝึกสังเกตข้อความและลิงก์ที่น่าสงสัย ระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รหัสผ่าน และรหัสยืนยันตัวตน ตลอดจนเรียนรู้การเก็บหลักฐานและขอความช่วยเหลือเมื่อพบเหตุผิดปกติ ผลจากการสังเกตและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมเริ่มให้ความสำคัญกับการหยุดตรวจสอบข้อมูลและประเมินความเสี่ยงก่อนดำเนินการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าออนไลน์และธุรกรรมทางการเงิน

ผลคะแนนก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม ควรนำเสนอแยกในตาราง โดยระบุจำนวนผู้ที่มีข้อมูลครบทั้งสองครั้ง คะแนนตามด้านที่ประเมิน และวิธีวิเคราะห์ตามที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 จากนั้นจึงอธิบายว่าผลคะแนนสอดคล้องหรือแตกต่างจากข้อค้นพบเชิงคุณภาพอย่างไร

3.5 การเปลี่ยนแปลงที่สะท้อนจากกิจกรรมทั้งสองครั้ง

ข้อมูลจากการสังเกต การสนทนา และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมแสดงให้เห็นลักษณะการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องกัน กิจกรรมครั้งที่ 1 ช่วยให้ผู้เข้าร่วมทบทวนประสบการณ์เดิมและตระหนักถึงความเสี่ยงจากข่าวปลอม ร้านค้าออนไลน์ การเปิดเผยข้อมูล และการหลอกลวงทางดิจิทัล ขณะที่กิจกรรม ครั้งที่ 2 เปิดโอกาสให้นำความรู้ไปฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ เปรียบเทียบข้อมูล และเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงที่ปรากฏจึงครอบคลุมทั้งการตั้งคำถามต่อข้อมูล การใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ และการรู้ว่าควรขอความช่วยเหลือจากใครเมื่อไม่มั่นใจ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากกิจกรรมสะท้อนความสามารถในช่วงที่มีการฝึกและประเมินผล จึงควรแยกจากข้อสรุปเรื่องพฤติกรรมการใช้งานในระยะยาว

3.6 การสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากกิจกรรมทั้งสองครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนนี้ใช้ข้อมูลจากการสังเกตระหว่างกิจกรรม การสนทนา แลกเปลี่ยน การฝึกปฏิบัติ และคำตอบปลายเปิดของผู้เข้าร่วม เพื่ออธิบายว่าผู้เข้าร่วมเรียนรู้อะไร พบปัญหาใด และใช้เหตุผลอย่างไรเมื่อต้องตัดสินใจในสถานการณ์ดิจิทัล ผลที่นำเสนอจึงเป็น ลักษณะการเรียนรู้ที่ปรากฏในกิจกรรม มิใช่ผลการเปรียบเทียบคะแนนของผู้เข้าร่วมรายบุคคล

กิจกรรมครั้งที่ 1 เน้นให้ผู้เข้าร่วมเล่าประสบการณ์การใช้โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน และบริการทางการเงิน รวมถึงปัญหาหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่มั่นใจ ข้อมูลดังกล่าวช่วยให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมจำนวนหนึ่งคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อสื่อสาร แต่ยังมีข้อสงสัยเมื่อต้องตรวจสอบข่าว เลือกร้านค้าออนไลน์ หรือรับมือกับข้อความและลิงก์ที่ไม่คุ้นเคย กิจกรรมในครั้งนี้จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมเริ่มตระหนักถึงความจำเป็นของการตรวจสอบข้อมูลและการระมัดระวังความเสี่ยง

กิจกรรมครั้งที่ 2 นำประเด็นเหล่านั้นมาใช้เป็นสถานการณ์ฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมได้ทดลองตรวจสอบแหล่งข่าว เปรียบเทียบข้อมูลร้านค้า พิจารณาสัญญาณของการหลอกลวง และเลือกวิธีรับมือเมื่อพบเหตุผิดปกติ การสังเกตระหว่างฝึกและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสะท้อนว่า การได้ลองทำทีละขั้นและสอบถามเมื่อไม่เข้าใจช่วยให้ผู้เข้าร่วมอธิบายเหตุผลในการตัดสินใจได้ชัดเจนขึ้น ตารางที่ 4.4 แสดงความเชื่อมโยงของข้อค้นพบจากกิจกรรมทั้งสองครั้ง

ตารางที่ 4.6 การสังเคราะห์ผลเชิงคุณภาพจากการจัดกิจกรรมทั้ง 2 ครั้ง

ประเด็น	กิจกรรมครั้งที่ 1	กิจกรรมครั้งที่ 2	ข้อค้นพบที่สังเคราะห์
การใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน	สะท้อนการใช้งานที่คุ้นเคยและความกังวลเมื่อต้องใช้ฟังก์ชันใหม่	ทดลองใช้งานและถามเมื่อพบปัญหาระหว่างฝึก	เกิดความกล้าทดลองใช้และเรียนรู้วิธีขอความช่วยเหลือ
การค้นหาและประเมินข้อมูล	เริ่มตั้งคำถามต่อแหล่งที่มาและการส่งต่อข่าว	ฝึกตรวจสอบแหล่งที่มาและเปรียบเทียบหลายแหล่ง	ใช้ข้อมูลประกอบเหตุผลก่อนเชื่อหรือส่งต่อ
การประเมินร้านค้าออนไลน์	ตระหนักว่าควรตรวจสอบร้านค้าก่อนซื้อ	ฝึกพิจารณาราคา รีวิวผู้ขาย และเงื่อนไขการซื้อ	ใช้เกณฑ์หลายด้านประกอบการตัดสินใจ

ความปลอดภัยทางดิจิทัล	รับรู้ ความเสี่ยงจากข้อมูล ลิงก์ และการเปิดเผยข้อมูล	ฝึกระบุสัญญาณเตือนและเลือกวิธีรับมือ	เชื่อมความตระหนักกับแนวทางป้องกันตนเอง
ความรู้รอบรู้ทางการเงินดิจิทัล	เห็นความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือกับความเสี่ยงต่อเงิน	ฝึกตรวจสอบก่อนซื้อหรือโอนและการเก็บหลักฐาน	พิจารณาความเสี่ยงก่อนทำธุรกรรม
การแก้ปัญหาและความมั่นใจ	เริ่มทราบว่าควรหยุดและขอคำแนะนำเมื่อไม่แน่ใจ	ฝึกอธิบายขั้นตอนรับมือและถามเมื่อพบข้อขัดข้อง	มีแนวทางจัดการปัญหาเบื้องต้นภายใต้การฝึก

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้วิจัยจากข้อมูลผลกิจกรรมครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

จากตาราง พบว่าประเด็นการเรียนรู้ทั้งหกด้านมีความสัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์อย่างรอบคอบต้องอาศัยทั้งการค้นหาและประเมินข้อมูล การสังเกตความเสี่ยง การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และการพิจารณาผลกระทบทางการเงิน กิจกรรมที่ใช้สถานการณ์ใกล้เคียงช่วยให้ผู้เข้าร่วมฝึกใช้ทักษะหลายด้านร่วมกัน แทนการเรียนรู้ขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียว

คำตอบปลายเปิดสนับสนุนข้อค้นพบดังกล่าว ผู้เข้าร่วมระบุว่าได้เรียนรู้การใช้แอปพลิเคชันในชีวิตประจำวัน การตรวจสอบข่าว การระวังมิจฉาชีพ และความปลอดภัยในการทำธุรกรรม อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมยังพบข้อจำกัดด้านขั้นตอนและภาษาในแอปพลิเคชัน สัญญาณอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของโทรศัพท์ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จึงเสนอให้จัดกิจกรรมฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ใช้สื่อที่อธิบายเป็นขั้นตอนเข้าใจง่าย และให้ความรู้เรื่องการรับมือเมื่อสงสัยว่าถูกหลอกลวง

โดยสรุป ผลเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้าร่วมได้ฝึกเปลี่ยนจากการตอบสนองต่อข้อมูลตามความคุ้นเคย มาเป็นการ หยุดพิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำก่อนตัดสินใจ ในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ทั้งนี้ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนการเรียนรู้ระหว่างกิจกรรม ยังไม่ใช่หลักฐานยืนยันว่าผู้เข้าร่วมทุกคนสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดกิจกรรม

3.7 ปัจจัยและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

จากการสังเกตระหว่างกิจกรรมและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วม พบว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเห็นประโยชน์ของการเรียนรู้ เช่น การตรวจสอบข่าวที่ได้รับทาง LINE การพิจารณาร้านค้าออนไลน์ และการระวังข้อความที่อาจหลอกให้โอนเงิน เมื่อใช้สถานการณ์ที่ผู้เข้าร่วมเคยพบหรือมีโอกาสพบจริง ผู้เข้าร่วมสามารถนำประสบการณ์ของตนมา

แลกเปลี่ยนและฝึกคิดหาวิธีรับมือได้วิธีจัดการกิจกรรมมีส่วนช่วยให้ผู้เข้าร่วมเรียนรู้เช่นกัน การสาธิตทีละขั้นตอน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และการใช้เวลาฝึกซ้ำด้วยโทรศัพท์ของตนเอง ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้ทดลองทำตาม และระบุขั้นตอนที่ยังไม่เข้าใจ การมีผู้ให้คำแนะนำระหว่างฝึกเปิดโอกาสให้ซักถามและแก้ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันของแต่ละคน ขณะที่การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่มช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้จากปัญหาและวิธีปฏิบัติของผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าร่วมยังพบข้อจำกัดหลายประการ โทรศัพท์ต่างรุ่นมีหน้าจอและตำแหน่งเมนูไม่เหมือนกัน ทำให้ไม่สามารถทำตามขั้นตอนเดียวกันได้ทุกคน สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรทำให้การทดลองใช้บางกิจกรรมติดขัด นอกจากนี้ ตัวอักษรขนาดเล็ก คำศัพท์ภาษาอังกฤษ และขั้นตอนที่ซับซ้อนในแอปพลิเคชันยังเป็นอุปสรรคต่อการอ่านและการทำความเข้าใจ ผู้เข้าร่วมบางรายสะท้อนว่าเมื่อกลับไปใช้งานด้วยตนเองอาจไม่มีบุคคลคอยให้คำแนะนำเหมือนขณะเข้าร่วมกิจกรรม ข้อค้นพบดังกล่าวชี้แนวทางสำหรับการพัฒนากิจกรรมครั้งต่อไป ได้แก่ การจัดสื่อคำแนะนำที่มีภาพประกอบและตัวอักษรอ่านง่าย การเผื่อเวลาสำหรับฝึกซ้ำ การช่วยเหลือตามลักษณะโทรศัพท์ของผู้เข้าร่วม และการกำหนดช่องทางให้สอบถามภายหลังการอบรม ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นเงื่อนไขที่ผู้เข้าร่วมพบและสะท้อนว่าเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ แต่ยังไม่สามารถระบุได้ว่าเงื่อนไขใดเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลง หรือส่งผลมากน้อยเพียงใด

โดยสรุป ข้อมูลจากการฝึกปฏิบัติและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสะท้อนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกันระหว่างทักษะการใช้เทคโนโลยี การตรวจสอบข้อมูล การตระหนักถึงความเสี่ยง และการตัดสินใจทางการเงินดิจิทัล ผู้เข้าร่วมได้ฝึกใช้หลักการตรวจสอบก่อนเชื่อ ส่งต่อ ซื้อสินค้า หรือทำธุรกรรม ขณะเดียวกันยังมีความต้องการฝึกซ้ำและได้รับการสนับสนุนเมื่อพบปัญหา ผลการประเมินก่อนและหลังจะช่วยยืนยันขนาดและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงในประเด็นที่เครื่องมือวัดได้ เมื่อบันทึกและวิเคราะห์คะแนนจริงครบถ้วนแล้ว

3.8 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 3

ผลการวิจัยระยะที่ 3 สังเคราะห์จากการสังเกตระหว่างกิจกรรม การฝึกปฏิบัติ การสนทนาแลกเปลี่ยน และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสองครั้ง ข้อมูลเชิงคุณภาพแสดงให้เห็นว่า การเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมไม่ได้จำกัดอยู่ที่การใช้โทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันตามขั้นตอน แต่ครอบคลุมการตรวจสอบข้อมูล การสังเกตความเสี่ยง การใช้เหตุผลก่อนตัดสินใจ และการรู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา

กิจกรรมครั้งที่ 1 ช่วยให้ผู้เข้าร่วมทบทวนวิธีใช้เทคโนโลยีที่คุ้นเคย และเริ่มตระหนักถึงความเสี่ยงจากข่าวปลอม ร้านค้าออนไลน์ ข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนกิจกรรม ครั้งที่ 2 เปิดโอกาสให้ฝึกนำความรู้ที่นำไปใช้กับกรณีตัวอย่าง เช่น การเปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อสินค้า การตรวจสอบผู้ขายก่อนโอนเงิน และการเลือกวิธีรับมือเมื่อสงสัยว่าเป็นการหลอกลวง ข้อมูลที่ได้จึงสะท้อนลักษณะการเรียนรู้จาก การรับรู้ปัญหาไปสู่การฝึกตรวจสอบและตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์ที่จัดขึ้นในกิจกรรม

ผลการฝึกปฏิบัติแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัลกับความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลอย่างชัดเจน การซื้อสินค้าออนไลน์อย่างรอบคอบต้องอาศัยการค้นหาและประเมินข้อมูลร้านค้า การสังเกตสัญญาณความเสี่ยง การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และการพิจารณาผลกระทบทางการเงินก่อนชำระเงิน ในทำนองเดียวกัน การรับมือกับข้อความที่น่าสงสัยต้องอาศัยการตรวจสอบแหล่งที่มา การหลีกเลี่ยงการเปิดเผยรหัสผ่านหรือรหัสยืนยันตัวตน และการติดต่อผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม ทักษะเหล่านี้จึงถูกใช้ร่วมกันในสถานการณ์จริง

ข้อมูลเชิงคุณภาพยังสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมบางส่วนเริ่มกล้าทดลองใช้เทคโนโลยีและซักถามเมื่อไม่เข้าใจมากขึ้น ความมั่นใจในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการทำทุกอย่างได้ด้วยตนเอง แต่รวมถึงการรู้ว่าเรื่องใดสามารถทดลองแก้ไขเบื้องต้นได้ เรื่องใดควรหยุดดำเนินการ และเมื่อใดควรขอคำแนะนำ โดยเฉพาะสถานการณ์ที่อาจกระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคลหรือเงินในบัญชี

เมื่อพิจารณาเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ พบว่าเนื้อหาจากสถานการณ์ใกล้เคียง การสาธิตที่ละขั้นตอน การได้ลงมือปฏิบัติและฝึกซ้ำ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น และการมีผู้ให้คำแนะนำระหว่างฝึก ล้วนเป็นองค์ประกอบที่ผู้เข้าร่วมสะท้อนว่าช่วยให้เรียนรู้ได้ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของโทรศัพท์ ความไม่เสถียรของอินเทอร์เน็ต ภาษาและขั้นตอนในแอปพลิเคชัน รวมถึงการไม่มีผู้ช่วยเมื่อกลับไปใช้งานเอง ยังคงเป็นข้อจำกัด ผู้เข้าร่วมจึงเสนอให้จัดการฝึกอบรมต่อเนื่องและพัฒนาสื่อคำแนะนำที่ทำตามได้ง่าย

ในภาพรวม ข้อค้นพบระยะที่ 3 สนับสนุนแนวทางการเรียนรู้ที่เริ่มจากปัญหาและประสบการณ์ของผู้สูงอายุ แล้วนำมาออกแบบกิจกรรม ฝึกใช้กับสถานการณ์ใกล้เคียง และรับความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ผลที่ปรากฏจากข้อมูลเชิงคุณภาพคือ ผู้เข้าร่วมได้ฝึกหลักการ หยุดพิจารณา ตรวจสอบข้อมูล ประเมินความเสี่ยง และขอคำแนะนำก่อนตัดสินใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัลอย่างรอบคอบ

4. การสังเคราะห์ต้นแบบการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรสงคราม

จากการบูรณาการผลการวิจัยทั้ง 3 ระยะ พบว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุควรเริ่มจากการทำความเข้าใจบริบท ปัญหา และความต้องการที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวัน ก่อนนำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบ ทดลอง และปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับศักยภาพและความแตกต่างของผู้สูงอายุแต่ละคน

ผลการศึกษาระยะที่ 1 พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อการติดต่อสื่อสารในระดับพื้นฐานได้ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการตรวจสอบข้อมูล การประเมินความน่าเชื่อถือ การรักษาข้อมูลส่วนบุคคล การใช้บริการทางการเงินดิจิทัล และการรับมือกับมิจฉาชีพออนไลน์ รวมทั้งมีความแตกต่างด้านสุขภาพ ประสบการณ์เดิม ความพร้อมของอุปกรณ์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการมีบุคคลช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ข้อค้นพบจึงสะท้อนว่า ประเด็นสำคัญมิใช่เพียงการ “ใช้เทคโนโลยีเป็น” แต่รวมถึงการ ใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน รอบคอบ และปลอดภัย

ในระยะที่ 2 คณะผู้วิจัยนำข้อค้นพบดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ตั้งแต่การทำความเข้าใจผู้สูงอายุ (Empathize) การกำหนดปัญหา (Define) การสร้างแนวคิด (Ideate) การพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และการทดลองใช้ (Test) โดยเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและเสนอแนวทางการเรียนรู้ ส่งผลให้ต้นแบบกิจกรรมเน้นสถานการณ์ที่ใกล้ตัว ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีขั้นตอนชัดเจน เปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติ ฝึกซ้ำ และมีพี่เลี้ยงหรือบุคคลสนับสนุนเมื่อเกิดข้อสงสัย

ในระยะที่ 3 ผลการประเมินก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับข้อมูลจากการสังเกตและการสะท้อนความคิดเห็น แสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินในประเด็นที่เครื่องมือวิจัยประเมินได้ โดยเฉพาะการตรวจสอบข้อมูล การพิจารณาความน่าเชื่อถือ การประเมินความเสี่ยง การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และการตัดสินใจก่อนดำเนินการเกี่ยวกับบริการดิจิทัลหรือการเงิน ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพยังสะท้อนแนวทางการตัดสินใจที่เป็นระบบมากขึ้น ได้แก่ “หยุด → ตรวจสอบ → เปรียบเทียบ → ขอคำปรึกษา → จึงตัดสินใจ”



ภาพที่ 4.4 ผู้สูงอายุและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและเสนอแนวทางการเรียนรู้

จากผลการวิจัยทั้งหมด จึงสามารถสังเคราะห์เป็น **ต้นแบบการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรสงคราม** ที่มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานการณ์จริงเป็นฐาน การเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและฝึกซ้ำ การใช้สื่อและภาษาที่เข้าใจง่าย และการมีระบบสนับสนุนจากพี่เลี้ยง ครอบครัว และเครือข่ายชุมชน โดยมุ่งให้ผู้สูงอายุสามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือและความเสี่ยง ปกป้องข้อมูลและทรัพย์สินของตนเอง แก้ไขปัญหาเบื้องต้น และขอความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น ต้นแบบที่สังเคราะห์ขึ้นจึงมิได้มุ่งเพียงให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีได้ แต่เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินอย่างรู้เท่าทัน รอบคอบ และปลอดภัย ภายใต้บริบทและระบบสนับสนุนของชุมชน

4.1 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัยและแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยทั้งสามระยะสามารถเชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน กล่าวคือ ข้อมูลปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบกิจกรรม ขณะที่ผลจากการทดลองใช้และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมเป็นข้อมูลสำหรับประเมินและปรับปรุงกิจกรรม ระยะที่ 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมจำนวนหนึ่งใช้สมาร์ตโฟนเพื่อสื่อสารได้ แต่ยังไม่มั่นใจเมื่อต้องตรวจสอบข้อมูล ประเมินร้านค้าออนไลน์ ใช้บริการทางการเงิน หรือรับมือกับการหลอกลวง ระยะที่ 2 จึงนำสถานการณ์เหล่านี้มาเป็นเนื้อหาในการออกแบบกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ และระยะที่ 3 พบว่า การฝึกปฏิบัติช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้ทดลองตรวจสอบข้อมูล พิจารณาความเสี่ยง และอธิบายเหตุผลก่อนตัดสินใจในสถานการณ์ตัวอย่าง

4.2 องค์ความรู้ที่สังเคราะห์จากการวิจัย

องค์ความรู้ประการแรกคือ การใช้เทคโนโลยีได้กับการใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทันเป็นความสามารถที่ต่างกัน การใช้ LINE หรือ Facebook เพื่อสื่อสารเป็นพื้นฐานสำคัญ แต่เมื่อต้องตัดสินใจซื้อสินค้า โอนเงิน หรือเปิดข้อความที่ไม่คุ้นเคย ผู้ใช้จำเป็นต้องตรวจสอบแหล่งข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือ สังเกตความเสี่ยง และรู้วิธีปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลด้วย การพัฒนาทักษะสำหรับผู้สูงอายุจึงควรให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดและการตัดสินใจควบคู่กับขั้นตอนการใช้อุปกรณ์

องค์ความรู้ประการที่สองคือ สมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลเชื่อมโยงกันในสถานการณ์ชีวิตจริง ตัวอย่างเช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ต้องอาศัยการค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูลร้านค้า การตรวจสอบผู้ขายและเงื่อนไขการซื้อขาย การระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และการพิจารณาความเสี่ยงก่อนชำระเงิน การสอนแต่ละทักษะแยกจากกันอาจทำให้ผู้เรียนเห็นขั้นตอนการใช้งาน แต่ยังไม่เห็นวิธีนำทักษะเหล่านั้นมาใช้ร่วมกันเมื่อต้องตัดสินใจจริง

องค์ความรู้ประการที่สามคือ กระบวนการคิดเชิงออกแบบช่วยให้การจัดกิจกรรมเริ่มจากปัญหาของผู้เรียน การทำความเข้าใจประสบการณ์และข้อจำกัดของผู้สูงอายุ (*Empathize*) นำไปสู่การกำหนดโจทย์การเรียนรู้ที่ชัดเจน (*Define*) การร่วมคิดรูปแบบกิจกรรม (*Ideate*) การสร้างกิจกรรมและสื่อทดลอง (*Prototype*) และการรับความคิดเห็นหลังทดลองใช้ (*Test*) ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนเหล่านี้ทำให้ผู้จัดกิจกรรมสามารถอธิบายได้ว่า เนื้อหาและวิธีฝึกแต่ละส่วนตอบสนองต่อปัญหาที่พบอย่างไร และควรปรับปรุงจุดใดต่อไป

องค์ความรู้ประการที่สี่คือ รูปแบบการเรียนรู้ต้องสอดคล้องกับความแตกต่างของผู้สูงอายุและสภาพแวดล้อมที่ใช้เทคโนโลยี การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สาธิตทีละขั้น ฝึกซ้ำด้วยโทรศัพท์ของตนเอง แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีผู้ให้คำแนะนำระหว่างฝึก เป็นเงื่อนไขที่ผู้เข้าร่วมสะท้อนว่าช่วยให้เรียนรู้ได้ ขณะเดียวกัน รุ่นของโทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ความยากของภาษาในแอปพลิเคชัน และการมีหรือไม่มีผู้ช่วยเมื่อกลับไปใช้งานเอง เป็นข้อจำกัดที่ต้องนำมาพิจารณาในการออกแบบกิจกรรม

จากข้อค้นพบดังกล่าว สามารถสังเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนรู้เป็นลำดับดังนี้

ศึกษาประสบการณ์และปัญหาจริง → กำหนดสิ่งที่ผู้เรียนควรทำได้ → ออกแบบสถานการณ์ฝึกที่ใกล้เคียง → สาธิตและให้ลงมือปฏิบัติ → รับความคิดเห็นและปรับปรุง → จัดช่องทางสนับสนุนเมื่อนำไปใช้จริง ลำดับนี้เป็นข้อเสนอเชิงกระบวนการที่ได้จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย มิใช่ข้อสรุปว่ารูปแบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพเหนือกว่ารูปแบบอื่น

4.3 แนวทางการนำไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานท้องถิ่น ศูนย์ผู้สูงอายุ สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน และเครือข่ายชุมชน สามารถนำแนวทางดังกล่าวไปใช้วางแผนกิจกรรมที่ตอบปัญหาของผู้สูงอายุในพื้นที่ โดยเริ่มสำรวจว่าผู้เข้าร่วมใช้อุปกรณ์และบริการได้อยู่แล้ว พบปัญหาเรื่องใดบ่อย และมีผู้ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาหรือไม่ จากนั้นจึงเลือกเนื้อหาที่สัมพันธ์กับชีวิตประจำวัน เช่น การตรวจสอบข่าวที่ได้รับทาง LINE การพิจารณาร้านค้าออนไลน์ การรักษารหัสผ่าน และการตรวจสอบข้อมูลก่อนโอนเงิน

การจัดกิจกรรมควรให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกจากกรณีตัวอย่างและอุปกรณ์ที่ตนใช้งานจริง มีสื่อภาพและคำอธิบายเป็นขั้นตอน เปิดเวลาให้ฝึกซ้ำและซักถาม รวมทั้งแจ้งช่องทางขอความช่วยเหลือที่เหมาะสม ภายหลังการอบรม การประเมินผลควรพิจารณาทั้งสิ่งที่ผู้เข้าร่วมทำได้ในกิจกรรม เหตุผลที่ใช้ตัดสินใจ ปัญหาที่ยังพบ และผลการประเมินก่อน-หลังตามเครื่องมือวิจัย เพื่อใช้ปรับปรุงกิจกรรมครั้งต่อไป

4.4 การสังเคราะห์ต้นแบบการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรสงคราม

จากองค์ความรู้และแนวทางการนำไปใช้ประโยชน์ข้างต้น สามารถสังเคราะห์ต้นแบบการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงผลการวิจัยทั้งสามระยะได้ โดยเริ่มจากการศึกษาประสบการณ์ ปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุในระยะที่ 1 นำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบและทดลองกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบในระยะที่ 2 แล้วใช้ผลการฝึกปฏิบัติและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมในระยะที่ 3 เพื่อพิจารณาจุดที่ควรปรับปรุง

ต้นแบบการเรียนรู้ที่สังเคราะห์ได้มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานการณ์ใกล้เคียงความเป็นจริง การสาธิตและฝึกปฏิบัติซ้ำด้วยอุปกรณ์ที่ใช้งานจริง การใช้ภาษาและสื่อที่เข้าใจง่าย และการมีผู้ให้คำแนะนำเมื่อพบปัญหา องค์ประกอบเหล่านี้ตอบข้อจำกัดที่พบในการวิจัย ทั้งความแตกต่างของประสบการณ์เดิม รุ่นโทรศัพท์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และระดับความมั่นใจของผู้เข้าร่วม

เนื้อหาของต้นแบบควรบูรณาการสมรรถนะดิจิทัลกับความรอบรู้ทางการเงินผ่านสถานการณ์เดียวกัน เช่น การตรวจสอบข่าวก่อนส่งต่อ การประเมินร้านค้าก่อนซื้อ การตรวจสอบข้อมูลก่อนโอนเงิน และการรับมือกับข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย โดยให้ผู้เรียนฝึกแนวทาง “หยุด → ตรวจสอบ → เปรียบเทียบ → ขอคำปรึกษาเมื่อไม่มั่นใจ → จึงตัดสินใจ” แนวทางนี้ช่วยให้การฝึกใช้เทคโนโลยีเชื่อมกับการประเมินความเสี่ยงและการปกป้องข้อมูลหรือทรัพย์สินของตนเอง

กล่าวโดยสรุป ต้นแบบที่ได้จากการวิจัยเป็น **แนวทางจัดกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถปรับตามบริบทของผู้สูงอายุและชุมชน** โดยมุ่งให้ผู้เข้าร่วมใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ รู้จักป้องกันความเสี่ยง และเข้าถึงความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น การนำต้นแบบไปใช้ต่อควรรับความคิดเห็นและติดตามผลหลัง

การอบรม เพื่อตรวจสอบว่าผู้สูงอายุสามารถนำสิ่งที่ฝึกไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เพียงใด และปรับกิจกรรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยทั้งสามระยะมีความเชื่อมโยงกัน โดยการศึกษาสถานภาพ ปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุในระยะที่ 1 เป็นข้อมูลสำหรับออกแบบและทดลองกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ในระยะที่ 2 ส่วนผลจากการฝึกปฏิบัติ การสังเกต และความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมในระยะที่ 3 ช่วยอธิบายลักษณะการเรียนรู้และข้อจำกัดที่ยังพบ

ข้อค้นพบสำคัญคือ การพัฒนาผู้สูงอายุควรเชื่อมทักษะดิจิทัลกับความรอบรู้ทางการเงินผ่านสถานการณ์ใกล้ตัว โดยเน้นการตรวจสอบข้อมูล การประเมินความเสี่ยง และการตัดสินใจก่อนใช้บริการดิจิทัล ผลการวิจัยจึงนำไปสู่ต้นแบบการเรียนรู้ที่เริ่มจากปัญหาของผู้สูงอายุ ใช้การสาธิตและฝึกปฏิบัติซ้ำ และมีผู้ให้คำแนะนำเมื่อพบข้อขัดข้อง ทั้งนี้ ผลเชิงคุณภาพสะท้อนการเรียนรู้ระหว่างกิจกรรม ส่วนระดับการเปลี่ยนแปลงของทักษะต้องพิจารณาพร้อมกับผลการวิเคราะห์คะแนนก่อนและหลังเมื่อมีข้อมูลครบถ้วน



ภาพที่ 4.5 สรุปข้อมูลการสนทนากลุ่มและเสนอแนวทางจากการเรียนรู้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 2) ออกแบบและพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินโดยประยุกต์กระบวนการคิดเชิงออกแบบ และ 3) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงด้านทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยเชื่อมโยงข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตลอดกระบวนการวิจัย ตั้งแต่การสำรวจข้อมูลพื้นฐาน การสนทนากลุ่ม การประเมินก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม การสังเกตการปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสะท้อนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วม ผลจากระยะหนึ่งถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับออกแบบและปรับปรุงกิจกรรมในระยะถัดไป ทำให้กระบวนการวิจัยทั้ง 3 ระยะมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน

1.1 สถานภาพ ปัญหา ข้อจำกัด และความต้องการด้านดิจิทัลและการเงิน

ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งมีประสบการณ์ใช้สมาร์ทโฟนและสื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะ LINE และ Facebook เพื่อการติดต่อสื่อสาร รับข่าวสาร และติดต่อกับครอบครัวหรือบุคคลในชุมชน อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ ความคุ้นเคย และบริบทของแต่ละบุคคล

ข้อจำกัดที่พบมีได้อยู่ที่การเข้าถึงอุปกรณ์เพียงอย่างเดียว แต่ครอบคลุมถึงความสามารถในการค้นหาและประเมินข้อมูล การตั้งค่าความปลอดภัย การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การติดตั้งหรือปรับปรุงแอปพลิเคชัน การแก้ไขปัญหาเมื่อพบสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย ตลอดจนความมั่นใจในการใช้บริการดิจิทัลและบริการทางการเงิน

ในด้านความรู้ทางการเงิน ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ทั้งการใช้เงินสด การโอนเงิน การซื้อสินค้าออนไลน์ และการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในระดับที่แตกต่างกัน แต่ยังคงมีความกังวลเกี่ยวกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของร้านค้า การหลอกลวง การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รหัสผ่าน และรหัสยืนยันตัวตน รวมทั้งการปฏิบัติเมื่อเกิดความผิดปกติในการทำธุรกรรม

เมื่อสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ สามารถจำแนกความต้องการสำคัญออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) การรู้เท่าทันการซื้อขายสินค้าออนไลน์ 2) การป้องกันและรับมือกับการหลอกลวงทางดิจิทัล และ 3) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า การสามารถใช้โทรศัพท์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้ ไม่ได้หมายความว่าจะมีสมรรถนะดิจิทัลอย่างรอบด้าน เนื่องจากสมรรถนะดังกล่าวยังครอบคลุมความสามารถในการประเมินข้อมูล การตัดสินใจ การจัดการความเสี่ยง และการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะดิจิทัลที่มองสมรรถนะเป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติในหลายด้าน ไม่ใช่เพียงความสามารถในการใช้อุปกรณ์

1.2 ผลการออกแบบและพัฒนากระบวนการเรียนรู้

ผลจากการสำรวจในระยะที่ 1 ถูกนำมาใช้เป็นฐานในการออกแบบกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ ได้แก่ การทำความเข้าใจผู้ใช้ การกำหนดปัญหา การสร้างแนวคิด การพัฒนาต้นแบบ และการทดลองใช้และปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับแนวทาง 5 รูปแบบการทำงานของ Stanford d.school ได้แก่ Empathize, Define, Ideate, Prototype และ Test

จุดสำคัญของกระบวนการดังกล่าว คือ การเริ่มต้นจาก ประสบการณ์ ปัญหา ความกลัว ความต้องการ และข้อจำกัดของผู้เข้าร่วม แทนการกำหนดเนื้อหาจากผู้สอนฝ่ายเดียว ทำให้กิจกรรมที่พัฒนาขึ้นเชื่อมโยงกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น การตรวจสอบข่าวและข้อมูล

การตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การรับมือกับข้อความและลิงก์ที่น่าสงสัย การทำธุรกรรมอย่างปลอดภัย การสร้างเนื้อหาดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีใหม่ในชีวิตประจำวัน

รูปแบบการเรียนรู้เน้นการสาธิต การฝึกปฏิบัติ การใช้กรณีศึกษา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการทดลองแก้ไขปัญหา โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเปิดโอกาสให้ฝึกซ้ำ จึงทำให้การเรียนรู้ได้จำกัดอยู่ที่การจดจำขั้นตอน แต่เชื่อมโยงไปสู่การคิดและการตัดสินใจในสถานการณ์จริง

1.3 การเปลี่ยนแปลงภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม

ข้อมูลจากการสังเกตและความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสองครั้งสะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมเริ่มระมัดระวังการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น จากเดิมที่มักเชื่อหรือใช้งานตามความคุ้นเคย ได้เรียนรู้ที่จะตรวจสอบแหล่งข้อมูลก่อนเชื่อหรือส่งต่อ พิจารณาความเสี่ยงก่อนทำธุรกรรม และทดลองแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง ข้อค้นพบนี้แสดงการเปลี่ยนแปลงที่สังเกตได้ ในช่วงกิจกรรม ซึ่งยังควรติดตามการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันต่อไป

1.4 ลักษณะการเปลี่ยนแปลงของผู้เข้าร่วมภายหลังการจัดกิจกรรม

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสังเกต การฝึกปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสะท้อนความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมภายหลังการจัดกิจกรรม พบว่า การเปลี่ยนแปลงด้านสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินมีลักษณะเป็นกระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่อง โดยสามารถอธิบายได้เป็น 6 ลำดับ ดังนี้

1) การใช้งานตามความคุ้นเคย

ในระยะแรก ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีในกิจกรรมที่ตนเองคุ้นเคย เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การส่งข้อความผ่าน LINE หรือการติดตามข้อมูลผ่าน Facebook ขณะที่การใช้งานที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและธุรกรรมทางการเงินยังมีข้อจำกัดและต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่นในบางสถานการณ์

2) การตระหนักถึงปัญหาและความเสี่ยง

เมื่อได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผู้เข้าร่วมเริ่มตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี เช่น การสังเกตข่าวปลอมและการระวังมิจฉาชีพ ส่วนปัญหาที่ยัง

พบ เช่น ภาษาในแอปอ่านยาก โทรศัพท์รุ่นเก่า สัญญาณอินเทอร์เน็ต และการเปลี่ยนแปลงของแอป ข้อมูลเหล่านี้ช่วยอธิบายว่าเหตุใดต้นแบบกิจกรรมจึงควรใช้ภาษาง่าย ฝึกทีละขั้น และเปิดโอกาสให้ฝึกซ้ำ

3) การตั้งคำถามและตรวจสอบข้อมูล

ผู้เข้าร่วมเริ่มเปลี่ยนจากการรับหรือเชื่อข้อมูลตามความคุ้นเคย ไปสู่การตั้งคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่มา ผู้เผยแพร่ ความน่าเชื่อถือ และหลักฐานประกอบ รวมทั้งเรียนรู้การค้นหาและเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่งก่อนเชื่อหรือส่งต่อ

4) การใช้ข้อมูลและหลักเกณฑ์ประกอบการตัดสินใจ

ผู้เข้าร่วมสามารถนำข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้เป็นระบบมากขึ้น เช่น การพิจารณา รีวิว ข้อมูลผู้ขาย ราคา ช่องทางติดต่อ และเงื่อนไขการชำระเงินก่อนซื้อสินค้าออนไลน์ ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลก่อนโอนเงินหรือเปิดเผยข้อมูลสำคัญ

5) การทดลองปฏิบัติและแก้ไขปัญห

เมื่อได้รับโอกาสให้ฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าร่วมเริ่มสามารถนำความรู้ไปทดลองใช้กับสถานการณ์จำลองและสถานการณ์ใกล้เคียง รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น รู้จักหยุดการดำเนินการเมื่อพบความผิดปกติ เก็บหลักฐาน ตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม และขอความช่วยเหลือจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เหมาะสมเมื่อจำเป็น

6) การใช้เทคโนโลยีอย่างรอบคอบ ปลอดภัย และมั่นใจมากขึ้น

ผลจากกระบวนการเรียนรู้สะท้อนว่า ผู้เข้าร่วมมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นควบคู่กับการเพิ่มความระมัดระวัง สามารถใช้ข้อมูลและเหตุผลประกอบการตัดสินใจ ตระหนักถึงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงิน และรู้จักประเมินขอบเขตความสามารถของตนเอง รวมถึงรู้ว่าเมื่อใดควรขอความช่วยเหลือ

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวครอบคลุมสมรรถนะด้านการค้นหาและประเมินข้อมูล การสื่อสาร การสร้างเนื้อหา ความปลอดภัย และการแก้ไขปัญหา ในด้านความรู้ทางการเงิน ผู้เข้าร่วมเริ่มให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลก่อนซื้อหรือโอนเงิน การประเมินความน่าเชื่อถือของร้านค้า การสังเกตสัญญาณของการหลอกลวง การปกป้องข้อมูลทางการเงิน และการรู้แนวทางดำเนินการเมื่อเกิดเหตุผิดปกติ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบความรู้ทางการเงินดิจิทัลสำหรับผู้ใหญ่ในอาเซียนของ OECD ที่ให้ความสำคัญกับการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างปลอดภัย การจัดการความเสี่ยง และการตัดสินใจอย่างรอบรู้ ข้อมูลเชิงคุณภาพยังสะท้อนว่า ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้นควบคู่กับความรู้และทักษะ โดยเฉพาะเมื่อกิจกรรมเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมฝึกปฏิบัติทีละขั้น ถามคำถาม ทดลองซ้ำ และเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น

กระบวนการดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน มิได้เป็นเพียงการเพิ่มความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือแอปพลิเคชัน แต่เป็นการพัฒนาจาก การรับรู้ ไปสู่การคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ การลงมือปฏิบัติ และการจัดการความเสี่ยงด้วยตนเองมากขึ้น ซึ่งเป็น พื้นฐานสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงินอย่างเหมาะสมและปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตใน บริบทสังคมดิจิทัลอย่างเหมาะสม มิได้ขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงอุปกรณ์หรือความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการ ความรู้ ทักษะ วิธีคิด การประเมินข้อมูล การตัดสินใจ การป้องกันความเสี่ยง การแก้ไขปัญหา และความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการมี สภาพแวดล้อมและระบบสนับสนุนที่เหมาะสม

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยทั้ง 3 ระยะร่วมกัน พบความเชื่อมโยงตั้งแต่การทำความเข้าใจบริบทและ ปัญหาของผู้เข้าร่วม การนำข้อค้นพบไปออกแบบกิจกรรมตามกระบวนการคิดเชิงออกแบบ และการศึกษา การเปลี่ยนแปลงภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม โดยสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์และข้อค้นพบสำคัญ ได้ ดังนี้

2.1 การเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีไม่ได้หมายถึงการมีสมรรถนะดิจิทัลอย่างรอบด้าน

ผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งสามารถใช้สมาร์ทโฟน LINE และ Facebook เพื่อการติดต่อสื่อสารและรับข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันได้ แต่ยังมีข้อจำกัดเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีใน กิจกรรมที่มีความซับซ้อนหรือมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น เช่น การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล การตั้งค่า ความปลอดภัย การซื้อสินค้าออนไลน์ การทำธุรกรรมทางการเงิน การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และการ แก้ไขปัญหาที่ไม่คุ้นเคย

ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า การใช้เทคโนโลยีเป็นในระดับพื้นฐานไม่สามารถใช้เป็นตัวแทน ของสมรรถนะดิจิทัลโดยรวมได้ เพราะผู้ใช้อาจสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันและสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลได้ แต่ยังไม่สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลหรือจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบความสำคัญของดิจิทัล ซึ่งกำหนดสมรรถนะดิจิทัลเป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การค้นหา การประเมิน และการจัดการ

ข้อมูล การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ความปลอดภัย สุขภาวะและการใช้เทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบ และการระบุและแก้ไขปัญหาก็เห็นได้ว่าสมรรถนะดิจิทัลมีความหมายกว้างกว่าความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือแอปพลิเคชันเพียงอย่างเดียว

ข้อค้นพบยังสอดคล้องกับ พนม คลีฉายา (2564) ซึ่งศึกษากลุ่มอายุ 50–70 ปี จำนวน 1,400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก 64 คน พบว่า LINE, Facebook และ YouTube เป็นแพลตฟอร์มที่มีการใช้งานมาก ขณะที่ผู้สูงอายุยังเผชิญข้อจำกัดจากความซับซ้อนของเทคโนโลยี ภาษาอังกฤษ ปัญหาสายตาและความจำ ตลอดจนความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการใช้งาน โดยระดับการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของกลุ่มอายุ 60–70 ปีอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ ข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จากการสำรวจปี 2562 พบว่า กลุ่ม Baby Boomer อายุ 55–73 ปีใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยประมาณ 10 ชั่วโมงต่อวัน แสดงให้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตของคนสูงวัยมีอยู่ในระดับสูงพอสมควร แต่ปริมาณการใช้งานไม่ควรถูกตีความว่าเป็นระดับสมรรถนะหรือความปลอดภัยในการใช้งานโดยอัตโนมัติ ดังนั้น ประเด็นสำคัญที่การวิจัยครั้งนี้ค้นพบจึงมีใช้เพียง “ช่องว่างด้านการเข้าถึงเทคโนโลยี” แต่เป็น ช่องว่างด้านความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน ปลอดภัย และเหมาะสมกับสถานการณ์

2.2 กระบวนการคิดเชิงออกแบบช่วยให้การพัฒนาเริ่มจากปัญหาและความต้องการของผู้เรียนจริง

ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า การประยุกต์กระบวนการคิดเชิงออกแบบช่วยให้การจัดกิจกรรมมิได้เริ่มต้นจากการกำหนดว่า “ผู้สูงอายุควรเรียนอะไร” จากมุมมองของผู้สอนฝ่ายเดียว แต่เริ่มจากการทำความเข้าใจว่า ผู้เข้าร่วมใช้อะไรอยู่แล้ว มีปัญหาอะไร กลัวอะไร ต้องการเรียนรู้อะไร และต้องเผชิญสถานการณ์ใดในชีวิตจริง

ข้อมูลจากขั้นการทำความเข้าใจผู้ใช้งานนำไปกำหนดปัญหาและพัฒนากิจกรรม เช่น การตรวจสอบร้านค้าออนไลน์ การรับมือข้อความหรือลิงก์ต้องสงสัย การตรวจสอบข่าว การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล และความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ก่อนนำไปทดลองและปรับปรุงจากข้อมูลป้อนกลับของผู้เข้าร่วม

ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับกระบวนการคิดเชิงออกแบบที่ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจผู้ใช้ การกำหนดปัญหา การสร้างแนวคิด การสร้างต้นแบบ และการทดสอบ โดยแต่ละขั้นสามารถย้อนกลับและปรับปรุงได้ตามข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้งานจริง

ดังนั้น คุณค่าของกระบวนการคิดเชิงออกแบบในงานวิจัยครั้งนี้จึงมิได้อยู่ที่การดำเนินงานให้ครบ 5 ขั้นตอนเท่านั้น แต่คือ การสร้างวงจรการเรียนรู้ที่นำเสียงและประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมกลับมาใช้

ปรับกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้กระบวนการเรียนรู้ตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้เข้าร่วมได้มากกว่าการใช้หลักสูตรสำเร็จรูปแบบเดียวกับทุกคน

ผลดังกล่าวยังสัมพันธ์กับแนวคิดการสูงวัยอย่างมีสุขภาวะขององค์การอนามัยโลกที่เน้นว่าความสามารถในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความสามารถภายในบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลอาศัยอยู่ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพจึงควรคำนึงทั้งความสามารถของผู้เรียนและเงื่อนไขแวดล้อมที่เอื้อหรือจำกัดการนำความสามารถไปใช้

2.3 การเรียนรู้จากสถานการณ์จริงและการลงมือปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญของการเปลี่ยนแปลง

การเรียนรู้จากสถานการณ์จริงและการลงมือปฏิบัติเป็นกลไกสำคัญของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงของผู้เข้าร่วมงานมีลักษณะต่อเนื่องจาก ความตระหนักถึงปัญหาและความเสี่ยง การตั้งคำถามและตรวจสอบข้อมูล การใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และการใช้เทคโนโลยีอย่างรอบคอบปลอดภัยและมั่นใจมากขึ้น สอดคล้องกับ ประพรรณ พละชีวะ อังคณา กรัณยาธิกุล ทักษิณา วิไลลักษณ์ และมณฑิพย์ จันทรแก้ว (2568) ซึ่งศึกษาผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ พบว่าองค์ประกอบสำคัญประกอบด้วยการใช้ประสบการณ์จริง การสะท้อนคิดและวิเคราะห์ปัญหา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสร้างแนวคิดใหม่ และการทดลองใช้งานจริง และในงานดังกล่าวคณะนักศึกษาดิจิทัลหลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับ อุทิศ บำรุงชีพ พักตร์วิภา โพธิ์ศรี และมณฑล ยังธนรัตน์ (2566) ที่พัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านชุมชนแห่งการเรียนรู้ จำนวน 368 คน โดยให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและประเมินตามสภาพจริง พบพัฒนาการด้านความเข้าใจเทคโนโลยี การเคารพตนเองและผู้อื่นในโลกออนไลน์ และการป้องกันตนเองและผู้อื่น โดยผลหลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมตามผลการวิเคราะห์ของงานดังกล่าว จึงอธิบายได้ว่า การฝึกปฏิบัติและการเรียนรู้ซ้ำอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญมากกว่าการให้ข้อมูลเพียงครั้งเดียว โดยเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุที่มีพื้นฐานและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีแตกต่างกัน

2.4 สมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินเป็นสมรรถนะที่เชื่อมโยงกันในชีวิตจริง

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ในสถานการณ์จริง “ทักษะดิจิทัล” และ “ความรอบรู้ทางการเงิน” มิได้แยกออกจากกัน ตัวอย่างเช่น การซื้อสินค้าออนไลน์ต้องอาศัยทั้งการค้นหาข้อมูล การประเมินร้านค้า การเปรียบเทียบราคา การพิจารณารีวิว การตรวจสอบบัญชีรับเงิน การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และการตัดสินใจว่าจะโอนเงินหรือไม่

ดังนั้น ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลจึงไม่ควรตีความเพียงว่าเป็นความสามารถในการใช้ Mobile Banking หรือชำระเงินออนไลน์ แต่ครอบคลุม ความรู้ ความสามารถในการประเมินความเสี่ยง

พฤติกรรมการตัดสินใจ และการป้องกันตนเองจากความเสียหายทางการเงิน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบ ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลสำหรับผู้ใหญ่ในอาเซียนของ OECD (2026) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากบริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย และสามารถใช้เป็นฐานในการออกแบบโครงการ รวมทั้งการวัดและประเมินผลด้านความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัลได้

นอกจากนี้ ศุภวิชญ์ พงษ์ศิริ (2565) ซึ่งศึกษาผู้สูงอายุอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่ยุคการเงินดิจิทัลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานะการทำงาน อาชีพ การสนับสนุนจากครอบครัว ความพร้อมในการใช้การเงินดิจิทัล และการยอมรับเทคโนโลยีด้านการเงิน

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสนับสนุนว่า การออกแบบกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุควรบูรณาการสมรรถนะดิจิทัล การรู้เท่าทันข้อมูล ความปลอดภัย และความรอบรู้ทางการเงิน เข้าด้วยกัน โดยใช้สถานการณ์จริงเป็นจุดเชื่อมโยง แทนการแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อที่แยกจากกันโดยสิ้นเชิง

2.5 ความมั่นใจและระบบสนับสนุนเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้

ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ผู้เข้าร่วมบางส่วนไม่ได้ขาดศักยภาพในการเรียนรู้ แต่มีความกังวลว่าจะกดผิด สูญเสียข้อมูล ถูกหลอก หรือเกิดความเสียหายทางการเงิน ความกังวลดังกล่าวส่งผลให้ผู้เข้าร่วมหลีกเลี่ยงการใช้ฟังก์ชันหรือบริการที่ไม่คุ้นเคย

เมื่อกิจกรรมใช้วิธีสาธิตทีละขั้น ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ถามและฝึกซ้ำ รวมทั้งมีบุคคลช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา ผู้เข้าร่วมมีความกล้าในการทดลองและความมั่นใจมากขึ้น

ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานของพนม คลีณาญา ที่พบว่า การก้าวข้ามอุปสรรคทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุสัมพันธ์กับการเรียนรู้ด้วยตนเอง การสอนจากบุตรหลาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือองค์กร และสอดคล้องกับงานของศุภวิชญ์ พงษ์ศิริ ที่พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมด้านการเงินดิจิทัล

นอกจากนี้ แนวคิด Healthy Ageing ของ WHO อธิบายว่า ความสามารถในการดำเนินชีวิตมิได้ขึ้นอยู่กับศักยภาพภายในบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ สังคม บริการ และระบบสนับสนุน

ดังนั้น การส่งเสริม “การพึ่งพาตนเองด้านดิจิทัล” จึงไม่ควรหมายถึงการทำให้ผู้สูงอายุสามารถแก้ไขทุกปัญหาได้เพียงลำพัง แต่ควรหมายถึงการทำให้สามารถ ประเมินสถานการณ์ จัดการสิ่งที่ทำได้ด้วยตนเอง รู้ว่าเมื่อใดควรหยุด และรู้ว่าจะขอความช่วยเหลือจากใครเมื่อจำเป็น

2.6 การรู้เท่าทันข้อมูลและความปลอดภัยเป็นฐานของการตัดสินใจ

ผลจากกิจกรรมพบว่า ผู้เข้าร่วมเริ่มเปลี่ยนจากการรับหรือส่งต่อข้อมูลตามความคุ้นเคย ไปสู่การตั้งคำถามเกี่ยวกับแหล่งที่มา ผู้เผยแพร่ หลักฐานสนับสนุน และความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่ง

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีความสำคัญ เนื่องจากข้อมูลผิดหรือข้อมูลบิดเบือนสามารถนำไปสู่การตัดสินใจที่มีผลต่อสุขภาพ การซื้อสินค้า การลงทุน การโอนเงิน และความปลอดภัยของผู้ใช้ กรอบความสำคัญของสมรรถนะดิจิทัลได้ให้ความสำคัญกับความสามารถในการค้นหาและประเมินแหล่งข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ การรับมือกับข้อมูลผิดและข้อมูลบิดเบือน ตลอดจนความปลอดภัยทางไซเบอร์ การคุ้มครองข้อมูล สิทธิและความรับผิดชอบ และสุขภาวะในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาได้สังเคราะห์ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยในยุคดิจิทัล โดยพบ 10 กลุ่มทักษะ ซึ่งครอบคลุมทั้ง การวางแผนและจัดการการเงิน สื่อ สารสนเทศ เทคโนโลยีและดิจิทัล ความปลอดภัย การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการใช้ชีวิตในสังคม สะท้อนว่าการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องบูรณาการหลายสมรรถนะเข้าด้วยกัน ดังนั้น “การรู้เท่าทันข้อมูล” จึงมิใช่เพียงทักษะในการแยกข่าวจริงและข่าวปลอม แต่เป็น ฐานของการตัดสินใจอย่างรอบคอบและปลอดภัยในหลายมิติของชีวิต

2.7 จากการอบรมระยะสั้นสู่ระบบนิเวศการเรียนรู้ในชุมชน

ข้อค้นพบจากการวิจัยยังสะท้อนว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลไม่สามารถถือว่าเสร็จสิ้นจากกิจกรรมเพียงครั้งหรือสองครั้ง เนื่องจากเทคโนโลยี บริการดิจิทัล รูปแบบการหลอกลวง และความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ผลจากงานของอุทิศ บำรุงชีพและคณะ ซึ่งประเมินการเข้าร่วมกิจกรรมหลายครั้ง แสดงให้เห็นประโยชน์ของกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง ขณะที่สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเสนอแนวทางพัฒนาทักษะผู้สูงอายุที่ให้ความสำคัญกับกลไกเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ รวมทั้งการสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้และต่อเนื่อง

จึงอภิปรายได้ว่า แนวทางการพัฒนาในระดับพื้นที่ควรขยับจาก “กิจกรรมอบรม” ไปสู่ “ระบบนิเวศการเรียนรู้” โดยมีทั้งกิจกรรมทบทวน พี่เลี้ยงหรือผู้ช่วย จุดให้คำปรึกษา สื่อสำหรับเรียนรู้ซ้ำ และเครือข่ายระหว่างครอบครัว ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา และหน่วยงานด้านการเงินหรือความปลอดภัยดิจิทัล

2.8 การตีความการเปลี่ยนแปลงภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม

เมื่อพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพจากกิจกรรมทั้งสองครั้งร่วมกัน ข้อค้นพบสำคัญไม่ได้มีเพียงที่ผู้เข้าร่วมสามารถทำกิจกรรมทางดิจิทัลได้เพิ่มขึ้น แต่คือการเปลี่ยนแปลงของวิธีคิดและวิธีตัดสินใจจากการใช้เทคโนโลยีตามความคุ้นเคยไปสู่การตระหนักถึงความเสี่ยง ตรวจสอบข้อมูล ใช้เกณฑ์ประกอบการตัดสินใจ ทดลองแก้ปัญหา และใช้เทคโนโลยีอย่างระมัดระวังมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะดิจิทัล ที่มีได้ให้ความสำคัญเฉพาะทักษะเชิงเทคนิค แต่ครอบคลุมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ความปลอดภัย ความรับผิดชอบ และความสามารถในการแก้ปัญหา และสอดคล้องกับกรอบความรู้ทางการเงินดิจิทัลที่มุ่งให้ผู้เข้าร่วมสามารถตัดสินใจและจัดการความเสี่ยงในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุควรดำเนินการในลักษณะ ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง บูรณาการหลายสมรรถนะ และมีระบบสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการคิดเชิงออกแบบมีบทบาทสำคัญในการทำให้การพัฒนาเริ่มจากความต้องการปัญหา และประสบการณ์จริงของผู้เข้าร่วม ก่อนนำไปสู่การออกแบบ ทดลอง และปรับปรุงกิจกรรม ขณะที่การใช้สถานการณ์จริง การลงมือปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการฝึกซ้ำช่วยให้ผู้เข้าร่วมสามารถเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับชีวิตประจำวันได้

ข้อค้นพบสำคัญ คือ สมรรถนะดิจิทัล ความรอบรู้ทางการเงิน การรู้เท่าทันข้อมูล และความปลอดภัยเป็นชุดความสามารถที่ทำงานสัมพันธ์กัน การพัฒนาจึงไม่ควรมุ่งเพียงให้ผู้สูงอายุสามารถใช้โทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันได้ แต่ควรทำให้สามารถ ค้นหาและประเมินข้อมูล ตั้งคำถาม ใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ ปกป้องข้อมูลและทรัพย์สินของตนเอง ทดลองแก้ไขปัญหา และเข้าถึงความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

2.9 รูปแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า การพัฒนาผู้สูงอายุให้สามารถใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะความสามารถในการใช้อุปกรณ์หรือแอปพลิเคชัน แต่ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือ ตระหนักถึงความเสี่ยง ใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ ปกป้องข้อมูลและทรัพย์สินของตนเอง ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและแสวงหาความช่วยเหลือได้เมื่อจำเป็นจากข้อค้นพบดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์และพัฒนาเป็นนวัตกรรมเชิงกระบวนการในรูปแบบ

“ต้นแบบการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุบนฐานชุมชนด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ”

ต้นแบบดังกล่าวพัฒนาขึ้นจากการประยุกต์ใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ร่วมกับการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของชุมชน โดยให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจผู้สูงอายุและบริบทชีวิตจริงเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบการเรียนรู้ ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาระบุปัญหา สร้างแนวคิด พัฒนากิจกรรม ทดลองใช้ รับข้อมูลป้อนกลับ และปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1) การเรียนรู้ที่ยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง (Older Adult-Centered Learning)

การออกแบบกิจกรรมเริ่มต้นจากการศึกษาความต้องการ ประสบการณ์เดิม ความกังวล ศักยภาพ และข้อจำกัดของผู้สูงอายุ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งด้านอายุ สุขภาพ ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความพร้อมของอุปกรณ์ เพื่อให้กิจกรรมมีความเหมาะสมกับผู้เรียนมากที่สุด

2) การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง (Real-Life and Scenario-Based Learning)

กิจกรรมการเรียนรู้เชื่อมโยงกับปัญหาและเหตุการณ์ที่ผู้สูงอายุมีโอกาสดพบในชีวิตประจำวัน เช่น การตรวจสอบข่าวสาร การซื้อสินค้าออนไลน์ การประเมินความน่าเชื่อถือของร้านค้า การรับมือกับข้อความหรือลิงก์ที่น่าสงสัย การป้องกันมิจฉาชีพ และการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้กับสถานการณ์จริงและนำไปประยุกต์ใช้ได้

3) การเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและการฝึกซ้ำ (Hands-on and Repeated Practice)

กระบวนการเรียนรู้เปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง ฝึกคิด ตัดสินใจ และแก้ปัญหาจากสถานการณ์จำลอง โดยจัดกิจกรรมเป็นขั้นตอน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และเปิดโอกาสให้ฝึกซ้ำหลายครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเสริมความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี

4) การมีส่วนร่วมของชุมชนและระบบสนับสนุนทางสังคม (Community and Social Support)

การเรียนรู้ของผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนจากบุคคลและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว เพื่อน พี่เลี้ยง ผู้เชี่ยวชาญ และเครือข่ายชุมชน ซึ่งมีบทบาทในการให้คำแนะนำ สนับสนุนการเรียนรู้ และช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ทั้งในระหว่างการจัดกิจกรรมและเมื่อนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

5) การบูรณาการความปลอดภัยทางดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงิน (Integrated Digital Safety and Financial Literacy)

การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินควรดำเนินควบคู่กัน โดยบูรณาการเรื่องการตรวจสอบข้อมูล การป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล การรักษารหัสผ่านและ OTP การตรวจสอบก่อนทำธุรกรรม การประเมินความเสี่ยง และการขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุผิดปกติไว้ในทุกกิจกรรมการเรียนรู้

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการมีความเชื่อมโยงกัน โดยมี Design Thinking ทำหน้าที่เป็นกลไกในการพัฒนากระบวนการ ตั้งแต่การทำความเข้าใจผู้ใช้ (Empathize) การกำหนดปัญหา (Define) การสร้างแนวคิด (Ideate) การพัฒนาต้นแบบ (Prototype) และการทดลองใช้และปรับปรุง (Test) ขณะที่การเรียนรู้เชิงปฏิบัติและการมีส่วนร่วมของชุมชนทำหน้าที่สนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในสถานการณ์จริงได้



ภาพที่ 5.1 กระบวนการเข้าใจผู้สูงอายุและบริบทชีวิต

2.10 นัยสำคัญของนวัตกรรมเชิงกระบวนการ

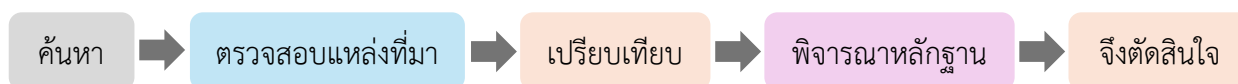
ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลควรก้าวพ้นจากการสอนให้ “ใช้เทคโนโลยีเป็น” ไปสู่การพัฒนาให้สามารถ “ใช้เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน รอบคอบ และปลอดภัย” โดยผู้สูงอายุควรสามารถตรวจสอบข้อมูลก่อนเชื่อ ประเมินความเสี่ยงก่อนดำเนินการ และตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลและหลักฐานที่เหมาะสม

จากข้อมูลเชิงคุณภาพสามารถสังเคราะห์หลักปฏิบัติสำคัญในการใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัล ได้แก่



ภาพที่ 5.2 การสังเคราะห์หลักปฏิบัติสำคัญในการใช้เทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัล

รวมทั้งกระบวนการพิจารณาข้อมูลอย่างเป็นระบบ ได้แก่



ภาพที่ 5.3 กระบวนการพิจารณาข้อมูลอย่างเป็นระบบ

หลักปฏิบัติดังกล่าวสะท้อนการเปลี่ยนแปลงจากการตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์โดยทันที ไปสู่การชะลอการตัดสินใจเพื่อประเมินความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงก่อนดำเนินการ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของทั้งสมรรถนะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล

2.11 แนวทางการนำต้นแบบไปใช้ประโยชน์

ต้นแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้สูงอายุในระดับชุมชน โดยหน่วยงานท้องถิ่น ศูนย์หรือชมรมผู้สูงอายุ สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน หน่วยงานด้านสาธารณสุข และเครือข่ายชุมชนสามารถนำองค์ประกอบและกระบวนการของต้นแบบไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละพื้นที่

การนำต้นแบบไปใช้ควรคำนึงถึงความแตกต่างด้านอายุ สุขภาพ ประสบการณ์เดิม ความพร้อมของอุปกรณ์ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการมีระบบพี่เลี้ยงหรือบุคคลสนับสนุน โดยควร

เลือกใช้สถานการณ์ที่สัมพันธ์กับชีวิตจริงของผู้สูงอายุในพื้นที่มากกว่าการใช้รูปแบบหรือเนื้อหาเดียวกันกับทุกชุมชน

สำหรับการขยายผลในวงกว้าง ควรมีการทดลองใช้ต้นแบบกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความหลากหลายทั้งด้านพื้นที่ เศรษฐกิจ สังคม และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี พร้อมทั้งติดตามผลในระยะยาว เพื่อศึกษาการคงอยู่ของทักษะ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในชีวิตจริง ตลอดจนผลลัพธ์ด้านความเป็นอยู่ทางการเงินและคุณภาพชีวิต

โดยสรุป นวัตกรรมเชิงกระบวนการที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้มีสาระสำคัญอยู่ที่การจัดการเรียนรู้ที่ เริ่มจากผู้สูงอายุและปัญหาจริงของผู้สูงอายุ เชื่อมโยงกับบริบทชีวิต เปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติ ฝึกซ้ำ ตัดสินใจ แก้ปัญหา และได้รับการสนับสนุนจากบุคคลและเครือข่ายในชุมชน



ภาพที่ 5.4 เป้าหมายของการพัฒนาความสามารถใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและบริการทางการเงินอย่างรู้เท่าทัน ปลอดภัย และเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในบริบทชุมชน

3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน เช่น การใช้สมาร์ทโฟน การตรวจสอบข้อมูล การทำธุรกรรมออนไลน์ และการป้องกันภัยไซเบอร์
2. ควรส่งเสริมระบบการเรียนรู้ต่อเนื่องในชุมชน โดยใช้ชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเป็นพื้นที่ฝึกทักษะและให้คำปรึกษา
3. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง พมจ. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน และภาคีชุมชน เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการสื่อสารเตือนภัยแก่ผู้สูงอายุ
4. ควรนำต้นแบบจากงานวิจัยไปทดลองปรับใช้ในพื้นที่อื่น โดยคงหลักการยึดผู้สูงอายุเป็นศูนย์กลาง การฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จริง และการบูรณาการทักษะดิจิทัลกับความรอบรู้ทางการเงิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรติดตามผลระยะยาว เพื่อศึกษาความคงอยู่ของทักษะและการนำไปใช้จริงหลังสิ้นสุดกิจกรรม
2. ควรใช้รูปแบบการวิจัยที่มีกลุ่มเปรียบเทียบ เพื่อประเมินผลของกระบวนการพัฒนาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาความแตกต่างของผู้สูงอายุตามอายุ การศึกษา ประสบการณ์ และระดับทักษะเดิม เพื่อออกแบบการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม
4. ควรทดลองใช้ต้นแบบในพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างกัน และศึกษาความเหมาะสม ความคุ้มค่า และระบบสนับสนุนที่จำเป็นต่อการขยายผล

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2568). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2567. https://www.dop.go.th/th/statistics_page?id=2583.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566–2580). กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. <https://www.dop.go.th/th/laws/1/28/843>.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2560). ชุดความรู้การดูแลตนเองและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ “เรียนรู้สังคม”. https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1614824959-540_2.pdf.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2567). รายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. https://www.mdes.go.th/uploads/tiny_mce/source/ยศ/รายงานไตรมาส/ดศ_ปี%2067_Q4%20รายงานผลฯ.pdf.
- บุญทิพย์ สิริธรรังศรี และชุตติวัฒน์ สุวดีทิพย์. (2566). ผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ความท้าทายทางสุขภาพวารสารสุขภาพและอาหารเชิงสร้างสรรค์, 1(1), 21-63.
- สุวิช ธีระโคตร และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ. (2561). พฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ตและทัศนคติการใช้เนื้อหา ด้านสุขภาวะบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ, 36(1), 72-80.
- สมาน ลอยฟ้า. (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใหญ่ในชนบท. วารสารอินฟอร์เมชัน, 21(2), 18-28.
- กรกมล จิ่งสำราญ, สุชาดา กลางสอน และคณะ. (2566). การศึกษาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุประเทศไทยในยุคดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 5(2), 33-57.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) กรุงเทพฯ: ราชกิจจานุเบกษา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2565. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/reports/financial-access-survey-of-thai-household.html>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยในมิติความต่างเชิงพื้นที่ พ.ศ. 2564. https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/ebook_detail/NC?set_lang=th.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2568). **สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือน พ.ศ. 2567**. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2025/20250526084212_43801.pdf.
- ซัชชญา เรืองยศ. (2563). **การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรเมธ ประเสริฐสุข. (ม.ป.ป.). **Digital Literacy กับสังคมผู้สูงอายุ**. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. <https://www.depa.or.th/en/article-view/digital-literacy>.
- อริชา วุฒิจรัส. (2564). การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุ. *วารสารสหศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 21(1), 90–106.
- สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์. (2564). **รายงานสถานการณ์การรู้เท่าทันสื่อของประชาชนไทย**. กรุงเทพฯ:
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (ม.ป.ป.). **การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (Thailand Internet User Behavior)**. <https://www.etda.or.th/th/statistics-and-information.aspx>.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2565). **โครงการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ**. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566 -2570) ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 139
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). **รายงานผลการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2565**. <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/image/research-and-publications/2565ThaiFLsurvey.pdf>.
- จิราพร เกศพิชญวัฒนา. (2561). **คู่มือเรียนรู้เข้าใจวัยสูงอายุ**. กรุงเทพฯ: ยืนยงการพิมพ์.
- มานิตย์ อาษานอก. (2561). การบูรณาการกระบวนการคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนานวัตกรรม การจัดการเรียนรู้. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 1(1), 6-12.
- ทิตา ดวงสวัสดิ์. (2563). **ภารกิจด้านผู้สูงอายุของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัจฉรา ปุราคม. (2558). **การส่งเสริมกิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพผู้สูงอายุ**. นครปฐม: เพชรเกษมพรินต์ติ้ง.

- พนม คลี่ฉายา. (2563). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลวัติพลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุ. *วารสารนิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 39(2), 56-78.
- พนม คลี่ฉายา, และพงษ์พันธ์ กิริตวสิน. (2566). การพัฒนาความรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อความมั่นคงทางรายได้ สุขภาพ และการใช้ชีวิตในสังคมผู้สูงอายุบนฐานวิถีชีวิตใหม่. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 41(2), 95-119.
- United Nations Population Fund (UNFPA). (2025). World Population Dashboard. United Nations Population Fund (UNFPA). (2025). *World Population Dashboard*.
- ศุภวิชญ์ พงษ์ศิริ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้สูงอายุในการเข้าสู่ยุคการเงินดิจิทัล. *วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต*.
- อุทิศ ดวงผาสุก และคณะ (2568). การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อสุขภาวะที่ยั่งยืน: กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 10(2), 37.
- ศรัณย์ดิษฐ์ เบญจพงศ์, เชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์, และฟ้าใส สามารถ. (2568). แนวทางการจัดการศูนย์ส่งเสริมสุขภาวะผู้สูงอายุตามแนวทางพัฒนาระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 8(3), A16-A29.
- อารียา ศรีแจ่ม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล
- อารียา ศรีแจ่ม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล. *วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล มหาวิทยาลัยรังสิต*.
- दनัย ฉลาดคิด, และภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความฉลาดรู้เรื่องดิจิทัลบนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. *วารสาร มจร ทรัพยากรมนุษย์ปริทรรศน์*, 4(1), 91-100.
- ศศิธร ยุวกอสล. (2568). ความฉลาดทางดิจิทัลของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 13(2), 33-52.
- วสุธร เตชวิฑูล, และนพดล อินทร์จันทร์. (2563). การวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการใช้บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 8(1), 154-168.
- ชนาธิป พาณิชย์บุรพา. (2568). ทักษะทางการเงินและพฤติกรรมการออมเงินของคนเจนเอเรชั่น Y เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ. *การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม*.

- ประพรรณ พละชีวะ, อังคณา กรัณยาธิกุล, ทักษิณา วิไลลักษณ์, และมณฑิพย์ จันทร์แก้ว. (2568). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้สูงอายุผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ในชุมชนจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 15(2), 136–148.
- ศศิธร ยุวโกศล และคณะ. (2568). ประสิทธิภาพของโปรแกรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ ในโครงการสูงวัย รู้สิทธิ ทันสื่อ. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 43(2), 117–132.
- ทักษิณา วิไลลักษณ์, และอัจฉราวรรณ สุขเกิด. (2568). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 5(4), 1858–1869.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). **ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2567**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- อัครดิณณา, ร., และพูนพล, พ. (2566). ผลของโปรแกรมพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลด้วยปัญญาของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(11), 586–598.
- ยุวโกศล, ศ., พูนพล, พ., ประสิทธิ์วิเศษ, ก., ไชยพันธ์, พ., เศรษฐกิจ, ร., และนิมนาทิพูน, ส. (2568). Effectiveness of the media literacy enhancement program for older adults in the elderly rights and media literacy project. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 43(2), 117–132.
- วิไลลักษณ์, ท., และสุขเกิด, อ. (2568). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 5(4), 1858–1869.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). ผลสำรวจทักษะทางการเงิน ระดับการออม และการใช้บริการทางการเงินของคนไทย ปี 2567. การสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง 12,558 รายทั่วประเทศ.
- นพรัตน์ รัตน์ประทุม. (2568). ประสบการณ์การถูกหลอกลวงจากมิจฉาชีพในสังคมดิจิทัลและตัวชี้วัดความเสี่ยงทางสังคมดิจิทัลของผู้สูงอายุ. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 13(6), 2589–2603.
- องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา. (2567). เครื่องมือสำรวจของ OECD/INFE เพื่อวัดความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล

ภาคผนวก ก

แบบประเมินทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ

ภายใต้โครงการวิจัย “กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรสงคราม” ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยและนวัตกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความรอบรู้ทางการเงินของผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการเรียนรู้ที่เหมาะสม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น โดยไม่มีผลกระทบต่อสิทธิใด ๆ ของท่าน ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

คำอธิบายระดับคะแนน ความสามารถ 5 ระดับ

1= ไม่สามารถทำไม่ได้ 2= ทำได้เล็กน้อย 3= พอทำได้ 4= ทำได้ดี 5= ทำได้ยอดเยี่ยมแล้ว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ -ชาย -หญิง
2. อายุ -50 -59 -60 – 64 -65-69 -70-74 -75 ปีขึ้นไป
3. ท่านมีสมาร์ทโฟนหรือไม่ -มี -ไม่มี
4. ท่านเคยใช้แอปการเงิน (เช่น โอนเงิน /จ่ายเงิน) หรือไม่ -เคย – ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัล

1. สามารถเปิด-ปิด และใช้งานสมาร์ทโฟนได้
2. สามารถใช้แอปพลิเคชัน (เช่น LINE /Facebook) ได้
3. สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เช่น Wi-Fiหรือเครือข่ายมือถือได้
4. สามารถค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้
5. สามารถถ่ายภาพ และส่งภาพหรือข้อความได้
6. สามารถดาวน์โหลดและติดตั้งแอปพลิเคชันได้
7. สามารถตั้งค่าความปลอดภัยพื้นฐาน เช่น รหัสผ่านหรือ OTP ได้

ส่วนที่ 3 ความรอบรู้ทางการเงินดิจิทัล

8. สามารถโอนเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้
9. สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ เช่น QR Code ได้
10. สามารถตรวจสอบยอดเงิน หรือรายการธุรกรรมได้
11. เข้าใจขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคาร
12. สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินในชีวิตประจำวันได้
13. สามารถเปรียบเทียบราคา หรือเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 4 ความปลอดภัยและการรู้เท่าทันดิจิทัล

14. มีความรู้ในการป้องกันตนเองจากการหลอกหลวงทางออนไลน์
15. สามารถแยกแยะข่าวปลอมหรือข้อมูลไม่น่าเชื่อถือได้
16. ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว เช่น รหัสผ่าน /OTP ให้ผู้อื่น
17. มีความระมัดระวังในการกดลิงก์หรือข้อความที่ไม่รู้จัก

ส่วนที่ 5 ความมั่นใจและทัศนคติ

18. มีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น
19. มีความกล้าในการเรียนรู้และทดลองใช้เทคโนโลยีใหม่
20. เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

ส่วนที่ 6 คำถามปลายเปิด

21. สิ่งที่ท่านได้เรียนรู้มากที่สุดจากกิจกรรมครั้งนี้คืออะไร

.....

.....

22. ปัญหาที่ท่านยังพบในการใช้เทคโนโลยี

.....

.....

23. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการวิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นายศุภการ สิริไพศาล (หัวหน้าโครงการวิจัย)
วัน-เดือน-ปีเกิด	2 ธันวาคม 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	Ph.D.(Social Sciences) Magadh University, India, 2554. ศศ.ม.(ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547. ศศ.บ.(ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2545.
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน
เบอร์โทรศัพท์	094-046-9644
อีเมล	s_siripaisan@hotmail.com
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอัญมณี ชุมณี (ผู้ร่วมวิจัย)
วัน-เดือน-ปีเกิด	7 พฤศจิกายน 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(การพัฒนาชุมชน) วิทยาลัยครูพระนคร,2533. รป.ม.(รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540. ศศ.ม.(พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2549. ประกาศนียบัตร Rural Development Leader ประเทศอิสราเอล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน
เบอร์โทรศัพท์	089-036-7221
อีเมล	anyamanee@life.ac.th
ชื่อ-นามสกุล	นายอภิชาติ มหาราชเสนา (ผู้ร่วมวิจัย)
วัน-เดือน-ปีเกิด	10 พฤศจิกายน 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ.(การพัฒนาชุมชน) สถาบันราชภัฏพระนคร,2547 ศศ.ม.(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บัณฑิตศึกษา สถาบันการเรียนรู้เพื่อปวงชน
เบอร์โทรศัพท์	082-642-4625
อีเมล	apichatm@life.ac.th

