



NATIONAL UNIVERSITY OF HOSPITALITY AND TOURISM  
國立高雄餐旅大學

UBD SBE

جامعة بانجكوك لل MANAGEMENT SCIENCE  
جامعة بانجكوك لل MANAGEMENT SCIENCE

# 2019

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Faculty Of Management Science  
Silpakorn University

## รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7  
และนานาชาติ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2562

“การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล:  
ความท้าทายและโอกาสในการจัดการธุรกิจ”  
วันที่ 28 มิถุนายน 2562 โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ  
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 ประจำปี 2562  
“การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล: ความท้าทาย และโอกาสในการจัดการธุรกิจ”

1. ศาสตราจารย์ ดร.คณิต เขียววิชัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกศินี ประทุมสุวรรณ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.จรีพร กาญจนกรุณ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนานาจิตร
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ธงผล พรหมสาขา ณ ศกลนคร
6. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทร์รัช รัตนพงศ์กิจโภุ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.นันชڑา ทรอพนันทน์
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทึก
9. รองศาสตราจารย์ ดร.นพพร จันทร์นำชู
10. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษ์
11. รองศาสตราจารย์ ดร.บรรจบ ภิรมย์คำ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.บุบพา เมฆศรีทองคำ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ พสุวนท์
14. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา เพพสิงห์
15. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์
16. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรเจน วีไลนุช
17. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวารุณ
18. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก อึ่อจิระพงษ์พันธ์
19. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ
20. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาคย์ ดุลสัมพันธ์
21. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ราดาనิติ
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.กิตติศิริ เจริญวิศาล
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษา พรรณราย
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรศราพร พรหมนimitกุล
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจาร
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นิวิน
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคคະวนิชชา
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานศุภร์ จันประเสริฐ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์เพศาล
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์เพศาล
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพิษฐา พุฒจาร
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพปฎล ธรรมวนิช
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานแก้วตา ลักษนาวนิช
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ ย่างกลาง
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรดี จันทร์ภิวัฒน์
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีเครือง่า
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนียา บังเมฆ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีโรจน์ เจริญลักษณ์
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิภา พจน์瓦ที
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ออมรศิริพงษ์
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรรยา ธรรมอภิพล
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ตีเลิศ
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพงษ์ จั๊สโรจนกุล
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล พิชญ์เพบูลย์
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยานี

- |  |  |
|--|--|
| 53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันตภูล อินทรผล   | 83. อาจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม             |
| 54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา     | 84. อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์         |
| 55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พีระเชื้อ | 85. อาจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่ müll  |
| 56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา สโตรบล      | 86. อาจารย์ ดร.เปรมฤทธิ์ จิตราเกื้อภูล   |
| 57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัดกร ไชยานุพงศ์   | 87. อาจารย์ ดร.พงศ์สกุล เกลิมกลิน        |
| 58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ นัยพินิจ    | 88. อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ         |
| 59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสรากรณ์ ทนุมล    | 89. อาจารย์ ดร.พโลย สุดอ่อน              |
| 60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภัก คลังระหัด      | 90. อาจารย์ ดร.ภพ สวัสดี                 |
| 61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณรงค์ ศิริรัมย์       | 91. อาจารย์ ดร.ภฤศณा ปิยนุสรณ์           |
| 62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวโลย กาญจนมณีเสถียร | 92. อาจารย์ ดร.ภาสนันทน์ อัศวรักษ์       |
| 63. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนากรต สังฆ์เนย       | 93. อาจารย์ ดร.เมษ์ราวน พลโยธิ์          |
| 64. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นภานนท์ หอมสุด        | 94. อาจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล            |
| 65. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาวีภี กาญจนากา       | 95. อาจารย์ ดร.ระบิล พันภัย              |
| 66. อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา                 | 96. อาจารย์ ดร.รักชนก โสภาคิศ            |
| 67. อาจารย์ ดร.กานดา ศรอนทร์                 | 97. อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ชันะกุล   |
| 68. อาจารย์ ดร.โกสินทร์ เทชานนิยม            | 98. อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์     |
| 69. อาจารย์ ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ         | 99. อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์        |
| 70. อาจารย์ ดร.จิตอุษา ขันทอง                | 100. อาจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพษัมวงศ์ |
| 71. อาจารย์ ดร.จิราภา พึงบางกรวย             | 101. อาจารย์ ดร.ศร้ายทธ แสนมี            |
| 72. อาจารย์ ดร.ชีษณุพงศ์ ศิริโชคินศagar      | 102. อาจารย์ ดร.ศิริยะ ศรีโยธิน          |
| 73. อาจารย์ ดร.ธิติมา เวชพงศ์                | 103. อาจารย์ ดร.ศิริพร เมืองผ่อง         |
| 74. อาจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข             | 104. อาจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี        |
| 75. อาจารย์ ดร.พิพวรรณ กำศิริมงคล            | 105. อาจารย์ ดร.สาธิต กระเวนกิจ          |
| 76. อาจารย์ ดร.นพดล โตวิชัยกุล               | 106. อาจารย์ ดร.สุนี คำนวลดิลป           |
| 77. อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล            | 107. อาจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล        |
| 78. อาจารย์ ดร.นฤมล อรุณทัย                  | 108. อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร             |
| 79. อาจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว            | 109. อาจารย์ ดร.อัญชามา บุญปาลิต         |
| 80. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา            | 110. อาจารย์ ดร.อุทัย ปริญญาสุทธินันท์   |
| 81. อาจารย์ ดร.ประพล permthongsu             | 111. อาจารย์ ดร.ธิติมา พูลเพชร           |
| 82. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุริวสินนนท์       | 112. อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร           |

## สารบัญ

หน้า

นวัตกรรมสังคม: การขับเคลื่อนนวัตกรรมสังคมโดยผู้ประกอบการทางสังคม กฤตเมธ บุญชุ่น และ ปรีดา จันทร์เจมส์ครี.....	1
อิทธิพลของการรับรู้และทศนคติต่อความตั้งใจเชื้ออาหารฟังก์ชัน ของผู้บริโภคชาวไทย ในจังหวัดสงขลา ธนาวรรณ แก้วจันทร์ และ ธีรศักดิ์ จินดาบุตร.....	16
การวิเคราะห์ปัจจัยจำแนกการตัดสินใจซื้อและไม่ซื้ออาหารคลีนของผู้บริโภควัยทำงานจังหวัดภูเก็ต กฤติมา รัตนากาญจน์ และ สุมนา ลากาโรจน์กิจ.....	28
ความสุขในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อทศนคติต้านความผูกพันองค์กรและพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพของพนักงานเจเนอเรชันวายระดับปฏิบัติการ บริษัทโลจิสติกส์ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ธรรมรัตน์ ชุ่มชื่น และ ศรีะ ศรีโยธิน.....	39
พฤติกรรมการซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดพบรี กุญช์เดชา คิริภาพ และ เกริกฤทธิ์ อัมพวัต.....	50
เส้นทางสู่ความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการดิจิทัลจากการขายสินค้าออนไลน์ในประเทศไทย จุฑาพร รัตน์เข็คกุล และ สิริชัย ดีเลิศ.....	63
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการบริหารสถานศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในกลุ่มภาคกลาง สีผุ่น คงพันธุ์ และ ธีรวัฒน์ จันทึก.....	82
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤษติกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ภัทรดี กลับสุวรรณ์ นงนุช โรจน์เลิศ และ ฐิติมา เวชพงศ์.....	94
ผลกระทบและการจัดการขยายเปลี่ยนหอยจากการแปรรูปผลิตภัณฑ์หอยแมลงภู่ ตำบล和尚ในจังหวัดสมุทรสงคราม ศรีรัตน์ เพ็งสาย และ สรรยา ธรรมอภิพล.....	112
จริยธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร ณัชราตน์ จันทร์ชินกัทาร และ กานุณรัชวี อนันตอัครกุล.....	126

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

พฤติกรรมและความรู้ของประชาชนในการจัดขยะอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาตำบลหัวโพ

จังหวัดราชบุรี

อภิญญา กิจเกิดแสง และ สวารยา ธรรมอภิพลด..... 139

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการในยุคดิจิทัลชั้น

พริตา ໂໄງຮັມຍໍ..... 149

การจัดการมูลฝอยติดเชื้อของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

สุทธิพงษ์ พุ่มพุกษ์ และ สวารยา ธรรมอภิพลด..... 160

แนวทางการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ของโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลบางระกำ อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

วรมน เหลืองลังวाल และ สวารยา ธรรมอภิพลด..... 174

พฤติกรรมและการรับรู้ของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยครัวเรือนของผู้พักอาศัย

คอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร

ออมร อภิสิทธิ์อมร และ สวารยา ธรรมอภิพลด..... 187

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเยีย

จังหวัดนครราชสีมา

อมรรักษ์ เถึงกลิน และ สุวัฒนา ชาตานิติ..... 201

โอกาสและความท้าทายของประเทศไทยในการสร้างความร่วมมือทางวัฒนธรรมในอาเซียน

ทัศนีย์ ดอนเนตร์ และ กฤตเมธ บุญนุ่น..... 214

ผลลัพธ์การพัฒนาแม่น้ำโขง: จากบทบาทของมหาอำนาจถึงการเคลื่อนไหวของภาคประชาชนสังคม

ลีบสกุล กิจนุกร และ กฤตเมธ บุญนุ่น..... 230

“คราฟต์เบียร์” นวัตกรรมแห่งการปรุง สุนทรียภาพในการดื่ม นวัตกรรมของคนไทย

ที่ต้องนำไปผลิตในประเทศไทยเพื่อนบ้าน

จตุรัชชัย จันทนากิจธิคุณ และ กฤตเมธ บุญนุ่น..... 245

แรงจูงใจภายนอกและภายในที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานจ้างชั่วคราวในธุรกิจสายการบิน

ในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท วิงสเปน เออร์วิสเซส จำกัด

พิมพ์วิภา สีขาว และ ปิยะรัตน์ จันทร์ยุคล..... 258

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การจัดการทุนชุมชนเพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตำบลแม่เป่า อำเภอพญาเมืองราย จังหวัดเชียงราย	
จำรัส พระสุนิด.....	269
ผลกระทบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ การให้บริการแบบเจาะจง และการรักษา ความเป็นส่วนตัวที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของเจนเนอเรชันวาย คุณการ ไชยเลิศ, กัญจนaphr ลิงห์น้อย, อารีรัตน์ ปานศุภวัชร และ ประวีณ ปานศุภวัชร.....	284
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับอัตราผลตอบแทนการจ่ายเงินปันผล บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	
ชิดชนก มากเชื้อ บริชา เจริญสุข และ กมลพร วรรณชาติ.....	298
การเปรียบเทียบระบบการประเมินมาตรฐานร้านจำหน่ายอาหารແຜດລອຍໃນประเทศไทยสิงคโปร์ ธนสิน ชุตินธรานนท์ และ นันทกา สุธรรมประเสริฐ.....	308
กลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการค้าในตลาดนัดชุมชนวัดไร่ขิง รัตนาพร โพธิ์งาม และ ธนินทร์รัช รัตนพงศ์กิจญ์.....	321
การเสริมสร้างสุขภาวะของคู่สมรสสูงอายุกลุ่มชาติพันธุ์ในตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จีรนันต์ ไชยงาม  nokchz และ ทิพวรรณ เมืองใจ.....	335
ข้อมูลและหลักฐานทางโบราณคดีสู่แนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	
ภัทรีพันธุ์ พันธุ์ และ วรัญญา พรหมสาขา ณ ศกลนคร.....	347
การสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของพื้นที่สวนสาธารณะสำหรับคนรุ่นใหม่ ผ่านการเล่นเกมกระดาน กรณีศึกษาพื้นที่สวนลุมพินี	
ณัฐพล พุดนาผล และ สุวัฒนา ธาดาวนิตि.....	361
การศึกษาพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ชุมชนนางแล	
ภัทรีพันธุ์ พันธุ์ และ วรัญญา พรหมสาขา ณ ศกลนคร.....	373
กระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟน	
ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษากลุ่ม OPPY Club กานุมาศ มานะประเสริฐ และ เกศราพร พรหมนิมิตกุล.....	387

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมธุกรรมองไลน์ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย จังหวัดราชบุรี	403
รุ่งนภา โตนุ่ม และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ.....	
สับประดานงแล : สินค้าทางวัฒนธรรม ตำบลนา闷แล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	419
นครินทร์ น้ำใจดี และ ธันวา อารีย์.....	
องค์ความรู้สุขภาวะของคู่สมรสสูงอายุกลุ่มชาติพันธุ์ในตำบลนา闷แล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	433
จันจิรา วิชัย และ อุบล ไชยเลิศ.....	
การจัดการความรู้เพื่อการสืบทอดศิลปะการแสดงดนตรีไทย: กรณีศึกษามูลนิธิตริยประณีต เขตอวัช ทัพพาที.....	447
การอบรมเลี้ยงดูแบบใส่ใจกับสุขภาพจิตของวัยรุ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	
จันทน์พัต ใจดี, บรรณา ใจเป็ง, ไพรินทร์ น้อยสกิต, พัชราวดี เกิดทับทิม และ ชนพัทธ์ จันท์พิพัฒน์พงศ์.....	460
ปลาส้มพะ夷า : ภูมิปัญญาในการถนอมอาหารของคนล้านนาบ้านปี้ ตำบลเวียง อำเภอเชียงคำ	
จังหวัดพะ夷า	
ชยานิษฐ์ ใจดี และ เบญจมาศ เมืองเกurm.....	469
ภูมิปัญญาการทอผ้าปกาเกอะญอ : กรณีศึกษาบ้านหัวยม ตำบลแม่ย่า อำเภอเมือง	
จังหวัดเชียงราย	
ธนพร นวศรี และ เบญจมาศ เมืองเกurm.....	476
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	
ขององค์กรของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไฟว์สตู จำกัด (สาขาเชียงราย)	
นิตยา แสงเมือง, สายธาร มงคล, ปรางวิภา ใหม่ท่า, จิวรรณ กันทะเนตร และ ชนพัทธ์ จันท์พิพัฒน์พงศ์.....	485
แนวทางการสื่อสารทางการตลาดเพื่อการนำเสนอขายสินค้าและบริการของกลุ่ม YouTuber ประเทศไทย	
ภาคต์ โชคต์ตัน และ ราชานันท์ ทวีผล.....	494
แนวทางการพัฒนาการจัดแสดงภายใต้พิพิธภัณฑ์ภาพเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	
วรรณิกา ขัดเรือน และ นครินทร์ น้ำใจดี.....	509

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า	
ข่าวอาชญากรรมความรุนแรงในครอบครัว กรณีศึกษา สามีฆาตกรรมภรรยาในปี พ.ศ. 2561	
พรวัลย์ นำนกอก และ สุธีร่า คงธรรม.....	524
วัฒนธรรมด้านการแต่งกายสู่การผลิตสินค้าของกลุ่มชาติพันธุ์อาช่า	
ชุมชนบ้านกะเหรี่ยงรวมมิตร หมู่ 2 ตำบลแม่ย่า อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	
เกศรา พงษ์พูล และ เลหล้า ตรีเอกกานุกูล.....	538
ความเอาใจใส่ของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่ม LGBT	
กรณีศึกษา : ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการบริเวณชายฝั่งทะเลเขตอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	
ธนาพลด แซ่ลี่ม และ ระหวานนท์ ทวีผล.....	548
กระบวนการรับรู้ของนักกีฬาวอลเลย์บอลกลุ่มชายรักชายที่เลือกซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์เสริม	
สำหรับเล่นกีฬา กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบูรี	
อนิรุทธิ์ สุนทร และ ระหวานนท์ ทวีผล.....	564
แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4	
คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร	
ชญาพร อ่ารุ่ง และ ระหวานนท์ ทวีผล.....	576
การจัดหมวดหมู่ตำรับยาสมุนไพรของหมอพื้นบ้านนครสวรรค์	
ศิวกร ศรีคำภา และ พิมทรัพย์ พิมพิสุทธิ์.....	588
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมงานจัดแสดงสินค้า ณ ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	
จิตตมาล ไชยสิทธิ์, นภัสสร ตั้งทรงวุฒิกร, ลิรินยา เมมากตี, ญาณิศา ภาณโร	
และ นพวรรณ บุญเพียรผล.....	602
ทัศนคติของชาวมุสลิมต่อศูนย์ประชุมในประเทศไทย	
เกิดศรี เจริญวิศา, ณัฐวรา สุวรรณรัตน์, อภิลิทธิ มีลาก, ชูนีตา มะแฉ	
และ โสนส ขอบلوم.....	614
ลักษณะสินค้าประเภทเวชสำอางผ่านระบบ Live Streaming ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	
ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร	
นภานก บัญญานเจริ และ ระหวานนท์ ทวีผล.....	625

## กระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษากลุ่ม OPPY Club

LEARNING PROCESS AND USING BEHAVIOR'S ELDER IN BANGKOK TO USE SMARTPHONE  
A CASE STUDY OF OPPY CLUB.

ภาณุมาศ มันส์ประเสริฐ<sup>1</sup> และ เกศราพร พรมนิมิตกุล<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษารั้งนี้วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครจากชุมชน OPPY Club ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่เป็นสมาชิกชุมชน OPPY Club และลงทะเบียนเรียนคอร์สอบรม ที่เกี่ยวกับการใช้งานสมาร์ทโฟน, ผู้ฝึกสอน และเจ้าหน้าท้องชุมชน OPPY Club โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องโดยใช้วิธีแบบสามเหล้า การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา หลังจากนั้นสรุปผล และนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้ 1. ผู้สูงอายุเริ่มให้ความสนใจสมาร์ทโฟนจากการเห็นคน รอบข้างใช้งานสมาร์ทโฟนและเห็นความสามารถของสมาร์ทโฟนจึงเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ตัดสินใจที่เริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน 2. การสำรวจและค้นหาข้อมูลการใช้งานสมาร์ทโฟนเกิดการสอบถามคนใกล้ชิดหรือทดลองใช้จากของคนใกล้ชิด เนื่องจากเมื่อ สามารถใช้งานได้ 3. การเรียนรู้ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เตรียมพร้อมก่อนการอบรม โดยรูปแบบกระบวนการเรียนรู้สำหรับ ผู้สูงอายุต้องมีรูปแบบเฉพาะเน้นการปฏิบัติให้เหมาะสม และทำซ้ำ จนเกิดความคุ้นเคยนำไปใช้งานได้ และให้กลับไปฝึกฝน จนเกิดทักษะ เนื่องจากการลืมขั้นตอนหรือลืมข้อมูล มีสาเหตุมาจากการปัจจัยทางกายภาพของผู้สูงอายุเป็นอุปสรรคในการ อบรม นอกจากนี้พับปูน้ำอื่น ๆ เช่น พืนฐานเดิมในการใช้งาน ความกลัวของผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 4. การขยายความรู้ และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวัน หลังจากอบรมผู้สูงอายุจะเกิดคล่องแคล่วและกล้าที่จะเรียนรู้ในฟังชั่นการ ทำงานใหม่ สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนรุ่นอื่น ๆ ได้อย่างมั่นใจ และยังสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับครอบครัว ข้างได้ 5. การประเมินผลได้รับจากการอบรมแล้วจะนำความรู้ที่ได้รับกลับไปทดลองใช้ก่อน ซึ่งนำไปสู่การเรียนรู้เพิ่มเติม ของผู้สูงอายุรายบุคคล พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อสื่อสารกับคนภายใน ครอบครัวและเพื่อสนับสนุนให้สามารถเข้าสู่โลกดิจิทัล รองลงมาเพื่อความบันเทิง ทดสอบกิจกรรมเดิมจากการว่างงานและการค้นคว้าข้อมูล ต่าง ๆ ผู้สูงมีการใช้งานเป็นประจำทุกวัน โดยผู้สูงอายุพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากการใช้งานจากแหล่งที่มาและความ น่าเชื่อถือข้อมูล หากไม่แน่ใจจะสอบถามจากบุคคลสนิท ซึ่งผู้สูงอายุจะระวังการแบ่งปันข้อมูลส่วนตัวผ่านช่องทางโซเชียล มีเดีย ประโยชน์ที่ผู้สูงอายุได้รับจากการใช้งานสมาร์ทโฟน ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ทันยุค ทันสมัย และลด ช่องว่างระหว่างวัยให้ผู้แก่สูงอายุ ไทยที่เกิดจากการใช้สมาร์ทโฟนที่สำคัญ คือ ปัญหาสุขภาพ เช่น สายตา ตันคอ หลัง

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับมหาบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เกิดจากการใช้งานสมาร์ทโฟนเป็นเวลากว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้งานสมาร์ทโฟน และการถูกหลอกลวงจากสื่อสังคมออนไลน์

**คำสำคัญ :** กระบวนการเรียนรู้สมาร์ทโฟน, พฤติกรรมการใช้งานสมาร์ทโฟน, สมาร์ทโฟน และผู้สูงอายุ

### Abstract

This objectives of this research were to study learning process and using behavior's elder in Bangkok to use smartphone A Case Study of OPPY Club by adopting participatory observation and in-depth interview method. The population is elderly people aged 60 years and over who are members of OPPY Club, register for training courses related to smartphone usage, trainer and staff of OPPY club. The sampling is purposive. The methodological triangulation was adopted. The data analysis was content at analysis. Then, information was summarized and presented descriptive.

The study results could be found that the elderly have the learning process as follows 1. The elderly interest in using smartphones seeing people around using smartphones and seeing the capabilities of smartphones is an incentive to decide when to start using smartphones. 2. Surveying and searching for smartphone usage information occurs come for ask someone close and bring the information go to try out the smartphones that i can use it 3. The elderly prepare before training. The learning process for the elderly has a specific pattern, emphasizing the practice to follow and repeat until being familiar to use and bring to practice until the skill. The training barriers are caused by physical factors of the elderly other problems, such as the original basis of use the fear of the elderly towards things. 4. Applying knowledge gained in daily life after training, the elderly will become active and dare to learn in the new functionality. Can use other smartphone models confidently and can also give advice and solve problems for those around you 5. After the training, the knowledge will be brought to trial first. This leads to further learning of the individual elderly. The behavior of the elderly smartphone use is mainly for communicating with the family and close friends. Followed by the entertainments use the free time, replacing old activities from unemployment and researching information. The elder used smartphone on a daily. The elder are considered from the source and credibility of the information received. If unsure, ask from a close person. The elder are aware of sharing information through social media channels. The elderly benefit received from using smartphones, including ease of communication, modern age, and age gap between the elderly. The cons caused by the use of smartphones is health problems such as neck numbness after the use of smartphones, cost of smartphone and deception from Social Media.

**Keywords:** Smartphone Learning Process, Behavior Using the Smartphone, Smartphone Elderly People

## 1. บทนำ

กระแสเทคโนโลยีแห่งโลกยุคใหม่เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ เพื่อตอบสนองความสะดวกสบายและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดในสังคม เทคโนโลยีถูกพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การพัฒนาแบบก้าวกระโดดจนเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนในสังคม เนื่องจากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) เพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็วสิ่งที่ตามมาคือรูปแบบการใช้งานโทรศัพท์ซึ่งเปลี่ยนไป จากโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบปุ่มกดสู่โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) จากการสื่อสารด้วยการสนทนาระยะห่างเดียวกลายเป็นสังคมออนไลน์ สิ่งเหล่านี้จึงเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาเทคโนโลยีจนเกิดวิถีสังคมรูปแบบใหม่ลายเป็นสังคมเทคโนโลยี (Social Technology) จากการขยายตัวของสังคมออนไลน์ ซึ่งไม่ได้ระบุอยู่เพียงบนซอฟแวร์ในคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระบวนการติดต่อสื่อสารทางสังคมเพื่อจุดประสงค์ของสังคม (โอลิฟ เยลเมอร์, เบรนนิช บราน์ และโรดอร์ กอร์, 1966)

สมาร์ทโฟนในปัจจุบันมีความสำคัญเปรียบเสมือนปัจจัยที่ 5 ของคนในยุคปัจจุบันที่จะต้องพกติดตัวอยู่ตลอดเวลา โดยสมาร์ทโฟนมีอัตราการใช้งานเติบโตเฉลี่ยต่อปีประมาณ 15% ในระหว่างปี 2556-2560 สมาร์ทโฟน เป็นอุปกรณ์ที่ถูกใช้เพื่อเข้าสังคมออนไลน์มากที่สุด 85.5% และระยะเวลาการใช้งานโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6.2 ชั่วโมงต่อวันจากกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด และในปี พ.ศ. 2557 สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิด Gen X, Gen Y และ Gen Z เลือกใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้สูงอายุ (Baby Boomer) ที่เลือกใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะเข้มแข็งต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด ร้อยละ 68.1 รองลงมา คือ สมาร์ทโฟน ร้อยละ 59.8 (สำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ETDA, 2558: 28-33)

เมื่อสมาร์ทโฟนถูกพัฒนากระบวนการให้มีความทันสมัย สะดวกต่อการใช้งาน ลดความซับซ้อน จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุ (Baby Boomer) หันมาเลือกใช้งานมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2559 จากการสำรวจของสำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์พบว่า สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์ที่ผู้สูงอายุเลือกใช้มากที่สุด 77.3% รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ และ คอมพิวเตอร์พกพา ตามลำดับ ในช่วงเวลาที่กลุ่มผู้สูงอายุเริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน 8.01-12.00 น. ระยะเวลาเฉลี่ย 4.5 ชั่วโมงต่อวัน เพื่อการสื่อสารพูดคุยผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งการใช้สมาร์ทโฟนในกลุ่มผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอัตราการเพิ่มขึ้น ซึ่งสวนทางกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคส่งผลต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ประเภทสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ เช่น สายตา ความจำ ทักษะการเรียนรู้เทคโนโลยี เป็นต้น

จากสถานการณ์กลุ่มผู้สูงอายุที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ปัจจุบันเริ่มมีการให้ความสำคัญ และเริ่มมีบทบาทในสังคมไทยมากขึ้นตามกระแสสังคมโลกที่หล่ายประเทศเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยในอีกไม่เกิน 2 ปีข้างหน้าประมาณ พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ (complete aged society) เมื่อประชากรผู้สูงอายุจะมีเพิ่มสูงถึงร้อยละ 20 และจะเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอด (super aged society) เมื่อประชากรสูงอายุเพิ่มสูงถึงร้อยละ 30 ของประชากรทั้งหมด ประมาณ พ.ศ. 2578 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2556 : 28-29) ความสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตของกลุ่มผู้สูงอายุและเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดตามที่ได้กล่าวมาทำให้เกิดการร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่มีความสนใจในเทคโนโลยี เช่น ชมรม OPPY Club สมาคมบ้านปันรัก กลุ่มผู้สูงอายุบ้านอารีย์ฯฯ

จากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงสถานการณ์ การใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟน ของกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงกระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาจากกลุ่มผู้สูงอายุที่สนใจเทคโนโลยีจากชุมชน OPPY Club ซึ่งมีการก่อตั้งมาแล้วเป็นระยะเวลา 17 ปี ผลการศึกษาที่ได้มาคาดว่าจะเป็นข้อมูลที่นำไปสู่การพัฒนา การวางแผนนโยบายกลยุทธ์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคม Aged Society อย่างสมบูรณ์ ในปี พ.ศ. 2564 ต่อไปได้

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากชุมชน OPPY Club

2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จากชุมชน OPPY Club

## 3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้

กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ของผู้เรียนจะมีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยความแตกต่างระหว่างบุคคลส่งผลให้ผู้เรียนมีวิธีการเรียนรู้ของตนเอง เกิดจากสภาพแวดล้อม บุคลิกภาพ อารมณ์และสภาพสังคมของแต่ละบุคคล สิ่งที่ผู้เรียนได้รับการถ่ายทอดโดยร่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องทั้งในห้องเรียนและในชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง (ปรัชญาณันท์ นิลสุข, 2545: 19)

วัลภา สถาบันฯ (2550: 17-18) "ได้อธิบายกระบวนการเรียนรู้และลักษณะการเรียนรู้ที่ดี มีขั้นตอน ดังนี้"

1. สิ่งเร้า (Stimulus) เกิดมาเร้าอินทรีย์ (Organism) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจต่อสิ่งเร้ามีความน่าสนใจช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี

2. อินทรีย์เกิดการรับสัมผัส (Sensation) ประสาทสัมผัสทั้ง 5 สัมผัสต่อสิ่งที่เร้าส่งผลไปยังระบบประสาทของผู้เรียนรู้เกิดการรับรู้

3. การรับรู้ (Perception) หลังจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 รับรู้เกิดการวิเคราะห์โดยอาศัยประสบการณ์เดิม และความรู้ที่เกิดขึ้นสรุปเป็นเรื่องที่ตนเองเข้าใจ

4. การสรุปความคิดรวบยอด (Conception) เป็นการสรุปเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามความคิดของผู้เรียนเป็นภาพรวมของเรื่องที่เกิดขึ้น

5. เกิดการเรียนรู้ (Learning) เกิดขึ้นเมื่อสรุปความคิดรวบยอดแล้วจึงเกิดการเรียนรู้ในเรื่องนั้น เกิดความเข้าใจเรื่องที่ได้เรียนรู้

6. การตอบสนอง (Response) หลังเกิดการเรียนรู้บุคคลจะตอบสนอง อาจแสดงออกมากในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ ตามกระบวนการที่ได้เรียนรู้ ทั้งนี้การตอบสนองจะเกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของตัวผู้เรียนเองด้วย

Lindgren, Henry Clay (อ้างถึงใน หวาน วงศ์แก่นท้าว, 2559: 3) "ได้กำหนดองค์ประกอบของการเรียนรู้ที่สำคัญมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้"

1. ผู้เรียน (The Learner) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการเรียนรู้ หากมีองค์ประกอบอื่นที่สมบูรณ์ แต่ไม่มีผู้เรียนไม่เกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้จะเกิดขึ้นมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่ระหว่างตัวบุคคลในด้านต่าง ๆ ความแตกต่างด้านเชาว์ปัญญา ความแตกต่างความสามารถ ความแตกต่างด้านความสนใจ ความแตกต่างด้านวัยและเพศ เป็นต้น

2. กระบวนการเรียนรู้ (The Learning Process) หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้เรียนในขณะที่กำลังเรียน เพื่อให้เกิดการเรียน โดยการสัมผัส การรับรู้ การซักถาม การคิด การวิเคราะห์ การทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือการทดลอง จะเป็นพฤติกรรมภายใต้ห้องเรียนของก็ได้

3. สภาพการเรียนรู้ (The Learning Situation) หมายถึง สถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนในขณะที่กำลังเรียน เช่น ความเงียบหรือเสียงดัง ความมืด ความกลัว ความเครียด เป็นต้น สถานการณ์ดังกล่าว มีผลกระทบต่อการเรียนรู้

การเรียนรู้สารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับทุกคนเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีความสำคัญต่อการศึกษาและหลักการประชาธิปไตยจากนโยบายปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2542 ที่ส่งเสริมบทบาทและความสำคัญของสารสนเทศให้ผู้เรียนรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เป็นประตูสู่ข้อมูลข่าวสาร และรู้จักสังเคราะห์ข้อมูลข่าวสารนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้สารสนเทศเป็นนโยบายที่มุ่งสู่การพัฒนาตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 12)

### 3.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกับการยอมรับเทคโนโลยี

Foster (1973: 146) ได้ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี คือ บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา เทคโนโลยี ต้องเกิดการยอมรับและเรียนรู้ให้แน่ใจในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เมื่อเทคโนโลยีนั้นเกิดเป็นประโยชน์อย่างแน่นอน จริงและเจิงทุนต่อเทคโนโลยีนั้น

เอกสารชน์ รนเจริญพิศาล (อ้างถึงใน ศักรินทร์ ตันสุพงษ์, 2557: 7) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ ซึ่งเมื่อแน่ใจแล้วว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ และสิ่งที่ตามมา ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับการยอมรับนั้น

คุณลักษณะของนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการยอมรับมีทั้งหมด 5 ประการ ประกอบด้วย

1. ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (Relative Advantage) คือการที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่า�ัตกรรมดีกว่า มีประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า แนวคิดเก่า หรือวิธีปฏิบัติเดิม

2. ความเข้ากันได้หรือความไปด้วยกันได้ (Compatibility) คือ การที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมรู้สึกและคิดว่า นวัตกรรมนั้นไปด้วยกันได้ หรือเข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ แนวคิด มีวิธีปฏิบัติใหม่ ที่สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม

3. ความยุ่งยากซับซ้อน (Complexity) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นหรือรู้สึกว่า�ัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ การนำไปใช้

4. ความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ (Trialability) คือ ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำ�ัตกรรมไปทดลองใช้ในบางส่วนจะถูกยอมรับได้ยากกว่า�ัตกรรมที่ไม่สามารถแปลงเป็นส่วนเล็กได้

5. ความสามารถในการสังเกตได้ (Observability) คือ ผลของนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้โดยสมาชิกภายในสังคม ยิ่งมองเห็นได้ง่ายและมีจำนวนมากนวัตกรรมนี้นิยมได้รับการยอมมากตามไปด้วย

สมภพ อาจชนะศึก (2542: 44) ได้กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยระยะเวลา และกระบวนการในการยอมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนการรับรู้ (Knowledge) การที่บุคคลเห็นถึงความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงมาจากนวัตกรรมใหม่ จนเกิดความตื่นใจจากนวัตกรรมนั้น ๆ โดยที่บุคคลจะรับรู้ข้อมูลกับปัจจัยหลายด้าน เช่น การสื่อสาร ระบบสังคม บรรทัดฐาน ทางสังคม เป็นต้น

2. ขั้นจูงใจ (Persuasion) เป็นขั้นตอนเกิดการรับรู้เบื้องต้น นำไปประเมินการตัดสินใจเชิงเปรียบเทียบ ความซับซ้อน ความสอดคล้อง ความยุ่งยาก ที่นำไปทดลองใช้

3. ขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision) เป็นขั้นตอนบุคคลตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ เมื่อได้ทดลองใช้ การทดลองใช้เป็นกระบวนการที่ลดความเสี่ยงในการยอมรับ หากไม่สามารถทดลองใช้ได้ จะตัดสินใจรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลที่มีประสบการณ์ ซึ่งเป็นการทดลองทางอ้อม

4. ขั้นตอนการยืนยัน (Confirmation) เป็นขั้นตอนสุดท้าย ของการยอมรับหลังจากการตัดสินใจ ภายเป็นการยอมรับอย่างกว้างกลาโหมเป็นพุติกรรม

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

องค์กรสหประชาชาติ (United Nations) “ให้คำนิยาม ผู้สูงอายุ (Older person) หมายถึง ประชาชนทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ในขณะเดียวกันประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) เมื่อประเทศนั้นมีประชากรที่ผู้อายุหรือมีผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไปในสัดส่วนที่เกิน 10% ของประชากรทั้งหมด และประเทศนั้นจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) เมื่อมีผู้อายุหรือมีผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไปสัดส่วนเกิน 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมด

องค์กรอนามัยโลกได้แบ่งเกณฑ์ผู้สูงอายุตามเกณฑ์อายุที่เพิ่มขึ้น

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60-74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75-90 ปี
3. คนรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

หากพิจารณาการให้ความหมายของผู้สูงอายุจากสภาพร่างกายและพฤติกรรม ความสูงอายุมักถูกอธิบายในเชิงลบ ลักษณะที่ปรากฏขึ้นในช่วงวัยที่เป็นระยะสุดท้ายของชีวิตมนุษย์ มีลักษณะพัฒนาการที่ถดถอย มีความเสื่อมโทรมและสึกหรอ มีสภาพร่างกาย ผิวนิ่งเหี่ยวย่น พันธุลุ่มร่วง ผอมบางอก ด้านสุขภาพ ที่ค่อย ๆ เสื่อมสภาพ เรี่ยวแรงลดน้อย เหนื่อยง่าย ตาฝ้าฟาง หูตึง ความจำเริ่มเสื่อม เจ็บป่วยง่ายแต่หายได้ช้า และด้านจิตใจ กังวลง่ายขาดความมั่นใจ เหงา เศร้าและขึ้นอยู่ใจหรือโมโหร้าย และชอบแยกตัว (ศรีรินทร์ เกรย์, 2556 : 6)

### 3.4 ข้อมูลของชุมชน OPPY Club

ชุมชน OPPY Club (Old People Playing Young Club) ถูกก่อตั้งขึ้น โดยมี คุณหญิงชัชนี จاتิกวนิช เป็นประธานชุมชน OPPY Club แนวคิดในการก่อชุมชนมาจากกลุ่มผู้สูงอายุสูนใจในเรียนเทคโนโลยี เช่น การเข้าอินเทอร์เน็ต การใช้สมาร์ทโฟน การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่ไม่ทราบถึงสถานที่เปิดสอน หลักสูตรที่เปิดสอนมีความยากเกินความจำเป็นต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ หรือเรียนร่วมกับคนวัยอื่น ๆ มีการเรียนรู้ที่เร็วกว่ากลุ่มผู้สูงอายุทำให้การเรียนจึงไม่ประสบความสำเร็จ ชุมชน OPPY Club “ได้ดำเนินงานภายใต้ แผนก เลิร์นนิ่งมีเดีย บริษัท ลือกชเลีย์ จำกัด (มหาชน) ชุมชน OPPY Club และเปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2543 โดยมี ครุเสี้ยบ สุธีรา จำลองศุภลักษณ์ เป็นครูใหญ่บริหารงานชุมชน OPPY Club วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของชุมชน OPPY Club คือ

1. เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย ผู้สูงวัยที่ห่างไกลเทคโนโลยีมักจะเกิดช่องว่างระหว่างตนเองกับบุตรหลาน ในขณะที่บุตรหลานใช้ชีวิตส่วนหนึ่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ผู้สูงวัยในบ้านก็จะถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวเดียวดายการที่ผู้สูงวัยทันมาสนใจเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตนั้น

2. เพื่อสร้างสังคมใหม่ให้กับผู้สูงวัย ผู้สูงวัยที่มีเวลาว่างจากการทำงานกิจกรรมหลักฯ ในการที่ได้มาร่วมกลุ่มกัน กับคนวัยเดียวกัน เพื่อเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ได้มีโอกาสศุภลักษณ์แลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน คลายเหงา และได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน การทำกิจกรรมสนุกๆ ร่วมกัน

3. เพื่อขัดความกลัว และเพิ่มความกล้าที่จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้กับผู้สูงวัย ผู้สูงวัยที่อยู่ในวัยเดียวกันหรือใกล้เคียงกันได้มาร่วมตัวกัน ด้วยความที่มีวัยใกล้เคียงกันจะทำให้มีความรู้สึกที่อบอุ่น

ในปัจจุบันชุมชน OPPY Club มีสมาชิก 4,800 คน อายุเริ่มต้นของสมาชิกคือ 45 ปี สูงสุดคือ 87 ปี โดยผู้สูงอายุที่สนใจจะต้องสมัครสมาชิกกับทางชุมชน OPPY Club ผู้ที่สมัครเป็นสมาชิกของ OPPY แล้วจะเป็นต้องเข้าร่วมกิจกรรมในหลักสูตร คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตขั้นพื้นฐานจำนวน 7 ครั้ง (21 ชั่วโมง) เพื่อเป็นการปูพื้นฐาน และทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ที่จะก้าวไปสู่กิจกรรมอื่น ๆ ของชุมชนได้

### 3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กวีพงษ์ เลิศวัชรา และภญุจน์ศักดิ์ จารุปาน (2555) “ปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ” ผลการศึกษา ผู้สูงอายุมีความกังวลว่าจะทำความเสียหายเนื่องจากคอมพิวเตอร์มีราคาสูง ถึงแม้ว่าจะกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีอย่างไรก็ตาม แต่เมื่อทราบความทุกข์ทางบ้านของคอมพิวเตอร์ และรับรู้ถึงประโยชน์และความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้วจะเปิดใจไม่ยาก นอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านสุขภาพแวดล้อม และสถานที่นั้นมีความสำคัญต่อการยอมรับและแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี หากธุรกิจมีการพัฒนาของชุมชนไม่ละเอียด กลุ่มผู้สูงอายุ จะมีสัดส่วนที่สูงขึ้นในอนาคต โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ประโยชน์ของเทคโนโลยีให้ผู้สูงอายุทราบ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยี นอกจากนี้การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ นอกจากนี้ควรร่วมมือกับสถานศึกษาจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุโดยมีวิทยากรแนะนำอย่างใกล้ชิด

ดันย วานิชยานุเคราะห์ (2557) “กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับอินเทอร์เน็ตต่างกันได้แก่รายได้ และสถานการณ์ทำงาน นอกจากนั้นปัจจัยการเข้าถึงอุปกรณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ถือเป็นปัจจัยเพิ่มเติมเข้ามาในกระบวนการยอมรับ

อินเทอร์เน็ตภายในตัวบุคคลของประเทศไทย ที่มีความความสัมพันธ์กับศักดิ์ที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ขณะที่การยอมรับ อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพและจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษากลุ่มOPPY Club” ใช้ระเบียบวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 4.1 งานวิจัยครั้งผู้วิจัยแบ่งแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่มคือ

4.1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุธรรม OPPY Club เจ้าหน้าที่ชุมชน และผู้ฝึกสอน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ตามประเด็นที่กำหนดไว้ในแนวคำถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มข้อมูล และเรียบเรียงประเด็นเพื่อสรุปผลการวิจัย

4.1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากตำรา หนังสือ และเอกสารทางวิชาการ เพื่อนำมาใช้ในการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

4.2 ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยจะทำการเลือกผู้ให้ข้อมูลซึ่งในการศึกษา ดังนี้ 1. ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่เป็นสมาชิกชุมชน OPPY Club ลงทะเบียนเรียนคอร์สอบรม ที่เกี่ยวกับการใช้งานสมาร์ทโฟน และใช้งานสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวัน 2. ผู้ฝึกสอนการใช้งานสมาร์ทโฟน เป็นกลุ่มที่สามารถทราบถึงกระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้งานสมาร์ทโฟนกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน OPPY clubโดยข้อมูลที่ได้จะช่วยสนับสนุน ให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น 3. เจ้าหน้าที่ชุมชน OPPY club ที่มีความใกล้ชิดกับกลุ่มผู้สูงอายุ และเห็นถึงพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

##### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผนไว้ก่อนอย่างเป็นขั้นตอน โดยผู้วิจัยจะตั้งประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์โดยมีแนวคำถามมาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปประเด็นเพื่อสร้างแนวคำถาม ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ควบคู่กับการสังเกตให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมีความละเอียด และชัดเจนมากยิ่งขึ้น

##### 4.4 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผู้วิจัยจะตั้งประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม จากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และจากนั้นวางแผนประเด็นคำถามแบบปลายเปิด (Open -Ended Question) เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล นำประเด็นแนวคำถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้อง และความเหมาะสมใช้งานวิจัยครั้งนี้ นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นรับฟังจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับแก้ไขแนวคำถามก่อนนำไปใช้จริง

#### 4.5 การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงข้อมูลเพื่อทำการคัดแยกข้อมูลที่ได้ตามลักษณะของข้อมูล เพื่อให้สะดวกในการนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มและเรียบเรียงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วทำการตรวจสอบข้อมูลได้รับโดยวิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เช่น 1. การตรวจสอบสามด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือมากผู้วิจัยเพียงคนเดียว 2. การตรวจสอบสามด้านวิธีรวมข้อมูล (Methodological triangulation) เช่น ใช้การสังเกตควบคู่กับการชักถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาสรุปผลการศึกษาและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

#### 4.6 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณและพิทักษ์สิทธิ์ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลงาน การวิจัย โดยผู้วิจัยแนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นนักศึกษาตามหลักสูตรปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงแนวคิดที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ โดยชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ และขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาแต่ละราย และขออนุญาตบันทึกข้อมูล โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะไม่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ และหากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกที่จะตอบในคำถามใด ผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธในการตอบคำถามดังกล่าวได้ตลอดเวลา

### 5. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา กระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษากลุ่มOPPY Club สรุปผลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1. กระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟน ประกอบด้วย

##### 1. ความสนใจเทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุรู้จักสมาร์ทโฟนจากการเห็นคนรอบข้าง “ได้แก่ คนในครอบครัว กลุ่มเพื่อน หรือคนในที่ทำงานเดียวกัน มีการใช้งานสมาร์ทโฟนอยู่ก่อนแล้ว แล้วสามารถนำความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ความสามารถของสมาร์ทโฟนยังเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตัดสินใจเริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน ซึ่งเลือกที่เป็นประโยชน์ เมื่อนำมาใช้งานในชีวิตประจำวันของตนเอง โดยกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะมีความคุ้นเคย รู้จัก และมีข้อมูลการใช้งานสมาร์ทโฟนก่อนซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นความสนใจในสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุกลุ่มนี้”

##### 2. สำรวจและค้นหาข้อมูล

ผู้สูงอายุให้ความสนใจการใช้งานสมาร์ทโฟนเกิดการแสวงข้อมูลโดยการสอบถามคนใกล้ชิดและนำข้อมูลที่ได้ไปทดลองใช้จากของเพื่อน ของลูก หลาน เห็นว่าตนสามารถใช้งานได้ นำสมาร์ทโฟนที่มีอยู่จากบุคคลอื่น ๆ มาใช้งาน หรือทดลองซื้อในราคาที่ไม่สูงมากมาใช้งาน เมื่อผู้สูงอายุได้ใช้งานสมาร์ทโฟนไปซักพักแล้วประสบปัญหาการใช้งานสมาร์ทโฟนไม่ได้ประสิทธิภาพให้เกิดประยิชน์ได้เต็มที่ตามที่คาดหวังไว้ จึงทำผู้สูงอายุเริ่มหาข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

### 3. การเรียนรู้

ผู้สูงอายุรู้จัก OPPY club จากนักอكل่าของคนที่เคยมาเรียนหรือเป็นสมาชิกของ OPPY club อยู่ก่อนแล้ว หรือรู้จักจากข่าวจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ สาเหตุที่ผู้สูงอายุสนใจลงที่เบียนเพื่อพัฒนาตนเองสามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถใช้งานสมาร์ทโฟนได้ในชีวิตประจำวัน

#### การเตรียมตัวก่อนการอบรม

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะให้ความสนใจในการเตรียมพร้อมก่อนการอบรม จะตรวจสอบสถานที่ของการเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ และมีความสนใจรายละเอียดของการอบรม มีความกังวลในการประเมินผล

#### กระบวนการอบรม

ก่อนการอบรมจะต้องสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้สอนและผู้เข้าร่วมอบรม ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่สำคัญลดความกดดัน เป็นกันเอง เนื่องจากผู้สูงอายุมีความกังวลอยู่ก่อนแล้ว โดยรูปแบบกระบวนการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุจึงต้องเป็นรูปแบบเฉพาะเน้นการปฏิบัติให้เหมาะสม และทำซ้ำ จนเกิดความคุ้นเคยนำไปใช้งานได้ และให้กลับไปฝึกฝนจนเกิดทักษะ เนื่องจากปัญหาสำคัญที่พบในการอบรม คือ การลืมขั้นตอนหรือลืมข้อมูล เป็นปัญหาหลักที่พบได้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยทางกายภาพของผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ทำให้อุปสรรคในการอบรม โดยผู้สอนจะต้องมีเทคนิคการสอนที่อธิบายชัดเจน นัยน์ย้ายอย่างใจเย็น เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าใจและทำตามได้ เน้นการสอนแบบปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เพื่อให้ผู้สูงอายุฝึกปฏิบัติ ปัญหานี้ที่พบ ได้แก่ พื้นฐานของผู้สูงอายุบางคนมีพื้นฐานเดิมในการใช้งานทำให้ลืมมีผลต่อการอบรมและการปฏิบัติ ผู้ฝึกสอนใช้รูปแบบการสอนที่แตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้เรียนความลักษณะของผู้สูงอายุที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น กลัวสมาร์ทโฟนจะพัง กลัวทำผิดขั้นตอน และกลัวที่จะถูกหลอกจากมิจฉาชีพในโลกออนไลน์ โดยผู้สอนเมื่อมีความคุ้นเคยกับผู้สูงอายุแล้วจะได้รับความไว้ใจและได้รับการปรึกษาปัญหาการใช้งานต่าง ๆ จากผู้สูงอายุเป็นประจำ

### 4. การขยายความรู้และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวัน

ผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจะมีความสามารถที่ใช้งานสมาร์ทโฟนได้อย่างคุ้นเคย คล่องแคล่วและกล้าที่จะเรียนรู้ในพื้นที่ทำงานใหม่ สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนรุ่นอื่น ๆ ได้อย่างมั่นใจ ไม่เขินอาย และสามารถใช้สมาร์ทโฟนอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันเป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ปัญหาในการใช้สมาร์ทโฟนให้แก่ต้นเองได้ และยังสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับคนรอบข้างได้

### 5. การประเมินผลได้รับ

ผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมแล้วจะนำความรู้ที่ได้รับกลับไปทดลองใช้ก่อนโดยแต่ละคนจะมีระยะเวลาทดลองใช้งานที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการใช้งานสมาร์ทโฟน โดยพฤติกรรมการใช้งานสมาร์ทโฟนจะเป็นตัวแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุหลังได้รับการอบรมแล้วออกเป็น 2 กลุ่มคือ 1. กลุ่มไม่เรียนรู้เพิ่มเติมจะมีความคุ้นเคยกับการใช้งานที่ความคาดหวังก่อนการอบรมซึ่งหลังการอบรมแล้วสามารถแก้ไขปัญหาเดิมของตนเองได้ หรือปัญหาการใช้งานของตนลดลง 2. กลุ่มที่สนใจเรียนรู้เพิ่มเติม ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะมีความสนใจระบบการทำงานอื่น ๆ โดยเลือกหัวข้อที่สนใจ และความสามารถที่จะนำมาใช้เพิ่มเติมในชีวิตประจำวันได้ คอร์สที่สนใจเรียนเพิ่ม เช่น การตกแต่งรูปภาพสมาร์ทโฟน การถ่ายวิดีโอจากสมาร์ทโฟน หรือการขยายของออนไลน์

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

### 1. วัตถุประสงค์การใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์การใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุเพื่อการติดต่อสื่อสารกับคนภายในครอบครัว และเพื่อนสนิทเป็นหลัก รองลงมาเพื่อความบันเทิง เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีเวลาว่างเพิ่มขึ้นทำให้ต้องการกิจกรรมทดแทน และใช้เวลาว่างไปกับกิจกรรมสันทนาการจากสมาร์ทโฟน นอกจากนี้ยังใช้ความสามารถอื่น ๆ ได้แก่ การหาข้อมูลต่าง ๆ ตามสนใจของผู้อายุ การแจ้งเตือนความจำให้ทำกิจกรรม

### 2. ช่วงเวลาในการใช้งาน ระยะเวลา, ความถี่การใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

ช่วงเวลาการใช้งานของผู้สูงอายุจะเริ่มใช้ช่วงเช้าเวลา 8.00 -11.00 น. และ ก่อนเข้านอนเวลา 19.00 – 21.00 น. บางครั้งทำเกิดความแพลิดเพลินจนนอนตีกัดแล้วทำลายสุขภาพผู้สูงอายุเอง ระยะเวลาการใช้งานต่อครั้ง ประมาณ 3-5 ชั่วโมง การใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุจะใช้ทุกวัน

### 3. ลักษณะการใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุจะใช้งานสมาร์ทโฟนในช่วงเวลาตัดแทบทุกครั้งที่เกิดจากการเกษียณอายุงานหรือว่างงานประจำ เพื่อสันทนาการผ่อนคลายความเครียด ยังมีผู้สูงอายุบางคนที่ใช้งานสมาร์ทในการทำงานในองค์กรกิจส่วนตัวที่เน้นประโยชน์และรวดเร็วในการดำเนินงาน

### 4. การตระหนักรถึงความถูกต้องของข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

ผู้สูงอายุมีทั้งทราบที่มาของข้อมูลที่ปรากฏในโซเชียลมีเดีย โดยจะพิจารณาจากแหล่งที่มาของข้อมูล ถ้าหากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ หรือข้อมูลที่ถูกเผยแพร่มาจากบุคคลที่ไว้วางใจผู้สูงอายุ จะให้ความสนใจให้การปฏิบัติตาม แข็งหรือส่งต่อให้กับบุคคลใกล้ชิดหรือคนสนิท แต่ถ้าไม่ทราบที่มาແນาซัด ผู้สูงอายุ จะมีการตั้งใจตรวจสอบแหล่งข้อมูล หรือนำไปสอบถามจากคนสนิทหรือบุคคลที่ผู้อายุไว้ใจให้ความเชื่อถือก่อนนำไปปฏิบัติตามหรือบอกต่อ

### 5. การรู้เท่าทันคุณประโยชน์และโทษจากการใช้งานสมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่ออบรมการใช้งานสมาร์ทโฟนแล้ว จะระวังการแชร์ข้อมูลส่วนตัว เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ฯลฯ บนโลกออนไลน์ และจะระวังตัวจากคนแปลกหน้าที่ไม่รู้ที่เข้ามาผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียที่พยายามติดต่อเข้ามา โดยมีการตรวจสอบข้อมูลหรือกระบวนการจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หรือไว้ใจได้ เช่น แอปพลิเคชัน กสธช. หรืออาจารย์ผู้สอนซึ่งผู้สูงอายุจะให้ความไว้วางใจในการสอบถามข้อสงสัยและข้อมูลต่างๆ และค่อนข้างให้ความเชื่อถือจากคำแนะนำ ด้วยความไว้วางใจ จากบุคคลใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือครูผู้สอน

## ส่วนที่ 3.ประโยชน์และโทษที่เกิดจากการใช้สมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุมักจะเลือกที่เน้นประโยชน์จากการใช้สมาร์ทโฟนมากกว่าผลเสียที่เกิดจากการใช้สมาร์ทโฟน ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ ได้แก่ สะดวกในการติดต่อสื่อสารเป็นของผู้สูงอายุให้ความสนับสนุนมากที่สุด และเห็นถึงประโยชน์ในการใช้สมาร์ทโฟน ตามด้วยค่านิยม ทันยุค ทันสมัย ผู้สูงอายุสนใจที่จะพัฒนาตนเอง โดยมองว่าเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วการทันยุคทันสมัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้อายุที่ให้ความสนใจ

สมาร์ทโฟนยินดีเปิดรับสิ่งใหม่ให้เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน และลดช่องว่างระหว่างวัยให้แก่สูงอายุ ที่ช่วยเพิ่มการติดต่อสื่อสารกับบุคคลในครอบครัวได้ง่ายและรวดเร็วจน เกิดความใกล้ชิดระหว่าง ลูก หลาน และบุคคลในครอบครัว

โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่ผู้สูงอายุได้รับ ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ เช่น สายตา ตื้นคอด หลัง เกิดจากการใช้งานสมาร์ทโฟน ทำให้ส่งผลต่อการสุขภาพของผู้สูงอายุเอง เกิดความแพลิดเพลินจากการใช้งานทำให้ผู้สูงอายุจึงเสียเวลาหากใช้งานสมาร์ทโฟนแบบไม่มีขอบเขตค่าใช้จ่ายในการงานสมาร์ทโฟน เช่น ค่าอินเทอร์เน็ต การไม่รู้เท่าทันการถูกหลอกลวงจากทางโซเชียลมีเดีย มีหลายเคสที่ผู้สูงอายุถูกมิจฉาชีพหลอกจากการใช้สมาร์ทโฟน ซึ่งผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจะมีความระวังจากบุคคลภายนอก

## 6. อภิปรายผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1. กระบวนการเรียนรู้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟน

#### 1. ความสนใจเทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุรู้จักสมาร์ทโฟนจากการเห็นคนรอบข้างใช้งาน แล้วสามารถคำนวณความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานในด้านต่าง ๆ เป็นแรงจูงใจที่ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ตัดสินใจเริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน โดยกลุ่มผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะมีความคุ้นเคย รู้จัก และมีข้อมูลการใช้งานสมาร์ทโฟนก่อนจึงเป็นจุดเริ่มต้นความสนใจในสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ สอดคล้องในการยอมรับเทคโนโลยีต่อความสนใจของเทคโนโลยีผู้สูงอายุตามที่ (Foster,1973:146) การยอมรับเทคโนโลยี คือ บุคคลได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาเทคโนโลยี ต้องเกิดการยอมรับและเรียนรู้ให้แน่ใจในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เมื่อเทคโนโลยีนั้นเกิดเป็นประโยชน์อย่างแน่นอนจริงและเจิงลงทุนต่อเทคโนโลยีนั้น

#### 2. การสำรวจและค้นหาข้อมูล

การเริ่มต้นใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุเริ่มจากความสนใจถึงประโยชน์จากการใช้งาน และทดลองใช้จากของคนใกล้ตัว พัฒนานำไปสู่การใช้งานสมาร์ทโฟนเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตัวเอง จากจุดเริ่มต้นการเรียนรู้ตามที่กล่าวมีความสอดคล้องกับ (การต์สุดา มาฆะศิรานนท์,2557:235-236) อธิบายว่า การเรียนรู้แบบประเภทการเรียนรู้อักษรเป็น 3 ประเภท ซึ่งสามารถเรียนรู้ได้มากกว่า 1 รูปแบบ รูปแบบเชิงปรับตัว(Adaptive Learning) เรียนรู้จากประสบการณ์ โดยคำนึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไปสู่การประเมินผล ขัดปัญหานำไปสู่เป้าหมายตั้งไว้ รูปแบบเรียนรู้เชิงคาดการณ์ (Anticipatory Learning) เรียนรู้จากการคาดการณ์ประโยชน์ที่เกิดขึ้นในอนาคต วางแผนบรรลุสู่เป้าหมาย และรูปแบบการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (Action Learning) เรียนรู้จากการสถานการณ์จริง แก้ไขปัญหานำไปสู่เป้าหมาย ในรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุสามารถเกิดได้ทั้ง 3 รูปแบบตามและประสบการณ์ของผู้อายุแต่ละคน

#### 3. การเรียนรู้

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่สนใจเรียนจะรู้จักสมาร์ทโฟนมาก่อน และเคยใช้งานมาแล้ว โดยผู้สูงอายุจะประสบปัญหาติดขัดระหว่างการใช้งานจึงทำให้สนใจเรียนรู้เพิ่มเติม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจมาเรียนจะมีสมาร์ทโฟนเป็นของตัวเองอยู่ก่อนแล้ว เมื่อสนใจและสามารถติดต่อได้ก็จะมาทันที

ผู้สูงอายุที่ได้รับการอบรมจะมีความสามารถที่ใช้งานสมาร์ทโฟนได้อย่างคุ้นเคย คล่องแคล่วและกล้าที่จะเรียนรู้ในพังก์ชันการทำงานใหม่ สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนรุ่นอื่นๆ ได้อย่างนั่นใจ ไม่เขินอาย และสามารถใช้สมาร์ท

เพ่นำนวิเคราะห์ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปแก้ปัญหาในการใช้สมาร์ทโฟนให้แก่ต้นเองได้ และยังสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้กับคนรอบข้างได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ (วัฒนา  
สาภัยยิ่ง, 2550 : 17-18) ได้อธิบายถึงกระบวนการเรียนรู้และลักษณะการเรียนรู้ที่มีสิ่งเร้า ที่จะเข้ามาเป็นการกระตุ้นทำให้เกิดความสนใจต่อสิ่งเร้า นำไปสู่การเรียนรู้ โดยการรับรู้สามารถรับรู้ได้ผ่านจากประสบการณ์ทั้ง 5 โดยการอาศัยประสบการณ์เดิมและความรู้สึกที่ตนเองเข้าใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความสนใจสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์การใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุเพื่อการติดต่อสื่อสารกับคนภายในครอบครัวและเพื่อสนับสนุนให้เป็นหลัก มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กิรณา สม瓦ทสารค (2559) ได้พิพากษาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ส่วนใหญ่เพื่อติดต่อสื่อสารกับลูก หลาน ญาติ พี่ น้อง ที่ไม่ใช้งานผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ รองลงมาเพื่อความบันเทิง เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีเวลาว่างเพิ่มขึ้นทำให้ต้องการกิจกรรมทดแทนและใช้เวลาว่างไปกับกิจกรรมสันทนาการจากสมาร์ทโฟน ช่วงเวลาการใช้งานของผู้สูงอายุจะเริ่มใช้ช่วงเช้าเวลา 7.00 -10.00 น. ระยะเวลาการใช้งานต่อครั้งประมาณ 3-5 ชั่วโมง มีความสอดคล้องของผลสำรวจของสำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ETDA (2558) ได้ให้ข้อมูลว่า ผู้สูงอายุเริ่มใช้งานสมาร์ทโฟน 8.01-12.00 น. ระยะเวลาเฉลี่ย 4.5 ชั่วโมงต่อวัน และผลการศึกษาของ วีรรณ์ โรจนประภา (2560) พบว่ารายที่ใช้เทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับความสุขของผู้สูงอายุ อายุที่ 2-4 ชั่วโมงต่อวัน เป็นช่วงเวลาที่ผู้สูงอายุนิยมใช้งานสมาร์ทโฟน นอกจากเวลาที่กล่าวมาแล้ว ช่วงเวลาอ่อนขันตอนเย็น 19.00 – 21.00 น. ยังเป็นช่วงที่ได้รับความสนใจที่จะใช้งานสมาร์ทโฟนอีกช่วงหนึ่ง ซึ่งบางครั้งทำให้เกิดความเพลิดเพลินจนนอนตีกันแล้วทำลายสุขภาพผู้สูงอายุเอง การใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุจะมีความถี่ใช้เป็นประจำทุกวันผู้สูงอายุจะแบ่งลักษณะการใช้งานสมาร์ทโฟนออกเป็น 2 รูปแบบ คือ 1.กลุ่มผู้สูงอายุที่เกี่ยวน้ำเสียงงานหรือว่างจากการประจำ จะมีช่วงเวลาว่างเพิ่มขึ้น เป็นการปรับตัวต่อบทบาท และละทิ้งบทบาทเดิม เช่น การสูญเสียบทบาทการทำงาน ด้วยการเกี้ยวนอกจากงาน เพื่อทดสอบเวลาว่างของผู้สูงอายุนั้นเอง 2.กลุ่มผู้สูงอายุที่ยังคงทำงาน ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะมีความสนใจที่จะเรียนรู้การใช้งานสมาร์ทโฟน เพื่อประยุกต์ในการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมาก ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ในการใช้งานสมาร์ทโฟนแล้ว จะระวังการแข่งขันกับส่วนตัว เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ ฯลฯ บนโลกออนไลน์ และจะระวังตัวจากคนแปลงหน้าที่ไม่รู้ที่เข้ามาผ่านทางโซเชียลมีเดียที่พยายามติดต่อเข้ามา โดยมีการตรวจสอบข้อมูลหรือระบบการจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ หรือไว้ใจได้ มีความสอดคล้องกับ สุวิช ถีระโคตร (2561) ผู้สูงอายุมีระดับการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ตในระดับคิดวิเคราะห์ ขึ้นอยู่กับทศนคติการใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ความเชื่อถือกับเนื้อหาได้รับจากแหล่งที่มาได้รับจากอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน หรืออาจารย์ผู้สอนซึ่งผู้สูงอายุจะให้ความไว้วางใจในการสอบถามข้อสงสัยและข้อมูลต่าง ๆ และค่อนข้างให้ความเชื่อถือจากคำแนะนำต่าง ๆ ด้วยความไว้วางใจ จากบุคคลใกล้ชิด เช่น คนในครอบครัว เพื่อนสนิท หรือครูผู้สอน

## ส่วนที่ 3 ประโยชน์และโทษที่เกิดจากการใช้สมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุมักจะเลือกใช้ประโยชน์จากการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตประจำวันมีความสอดคล้องกับการยอมรับเทคโนโลยี เอกลักษณ์ มนเเรกุพิศาล (อ้างถึงใน ศักกินทร์ ตันสุพงษ์, 2557: 7) อธิบายว่า การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามามาก็ เช่นเมื่อแนวโน้มแล้วว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นเป็นไปได้ สิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

โภจาก การใช้สมาร์ทโฟนที่ผู้สูงอายุได้รับ ได้แก่ ปัญหาสุขภาพ เช่น สายตา ตันคอ หลัง เกิดจากการใช้งาน สมาร์ทโฟน ทำให้ส่งผลต่อการสุขภาพของผู้สูงอายุเอง จาลักษณะที่ปรากฏขึ้นในช่วงวัยที่เป็นระยะสุดท้ายของชีวิต มุขย์ มีลักษณะพัฒนาการที่ถดถอย มีความเสื่อมโทรมและสึกหรอ มีสภาพร่างกาย ผิวน้ำหนักเพิ่มขึ้น ฟันหลุดร่วง ผอมหัก ด้านสุขภาพ และด้านจิตใจ กังวลง่ายขาดความมั่นใจ เหงา เศร้าและขี้น้อยใจหรือโมโหร้าย (รศรินทร์ เกรย์, 2556 : 6)

## 7. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ และข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมี ความสามารถในการใช้งานสมาร์ทโฟน ผู้สูงอายุสามารถอ่านและติดตามข่าวสาร การสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ และการสืบค้นเนื้อหาสาระที่ต้องการ ผ่านแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติด้านการบริการสุขภาวะ ต้องการสื่อสารเนื้อหาสาระที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อกลุ่มผู้สูงอายุสามารถที่จะสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ และเผยแพร่เนื้อหาเหล่านั้นผ่านเครือข่ายได้

2. การผลักดันและให้ความสำคัญในการส่งเสริมความรู้การใช้ทันการใช้งานสมาร์ทโฟน หมายถึง ความสามารถในการนำเนื้อหาสาระมาวิเคราะห์ ประเมิน และเผยแพร่ ที่ได้รับจากการใช้งานสมาร์ทโฟน สิ่งที่พับจาก งานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุบางส่วนยังมีระดับการรู้เท่าทันไม่มากพอ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาการส่งเสริมความรู้การรู้เท่า ทันการใช้สมาร์ทโฟนเพื่อนำความรู้ที่ได้รับนำไปใช้ และสามารถสื่อสารความรู้นั้นออกໄไปได้อย่างเข้าใจอย่างแท้จริง

3. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้สมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุ คือ การเข้าถึงสมาร์ทโฟนได้ไม่ต่อเนื่อง เช่น การลืมรหัสเข้าใช้งาน การลืมขั้นตอนการเข้าใช้งาน องค์กรเอกชนที่มีความเกี่ยวข้องในการออกแบบการเข้าใช้งาน สมาร์ทโฟนควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบตามความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ ผู้สูงอายุเลือกการใช้งานสมาร์ทโฟนได้มากยิ่งขึ้น

4. ผู้สูงอายุที่ได้ทำการศึกษามีความระมัดระวังในการเปิดใช้งานอินเทอร์เน็ตจากสมาร์ทโฟน มีความกังวล เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ซึ่งปัจจุบันมีการคิดค่าบริการที่สูงและหากหลายหากต่อความเข้าใจสำหรับในกลุ่มผู้สูงอายุ บริษัท เครือข่ายโทรศัพท์ควรมีการปรับการคิดค่าบริการให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตในกลุ่มผู้สูงอายุ

ในการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นในเรื่องกระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีประเภทสมาร์ทโฟนของ กลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษากลุ่ม OPPY Club เท่านั้น ผู้วิจัยเห็นว่าในการศึกษาครั้งต่อคราวศึกษา กลุ่มผู้สูงอายุในกลุ่มอื่นๆย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลที่มีความแตกต่างกันทั้งทางในสังคม เศรษฐกิจ และบริบท

## บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงศ์. (2547). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กิรณา สม瓦ทสรค (2559) “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอพพลิเคชั่นไลน์ของผู้สูงอายุ”  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์และนวัตกรรม คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กวีพงษ์ เลิศรัชรา และกัญจนศักดิ์ จาธุปาน. (2555). “การศึกษาปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ.” รายวิชา  
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ขวัญตา กีรติวิชาสถกิจ. (2542). “การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะ  
กรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดนัย วานิชยานุเคราะห์. (2557). “กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.” ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข และคณะ. (2557). “การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้และอาชีพของผู้สูงอายุ: การเรียนรู้เพื่อส่งเสริม  
ภาวะพุฒนิพัลส์” โครงการวิจัยประเทงบประมาณเงินรายได้ จากเงินอุดหนุนรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิศนา แχมณี. (2547). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ.  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิศนา แχมณี. (2544). กระบวนการเรียนรู้: ความหมาย แนวทางการพัฒนา และปัญหาข้องใจ = Learning process.  
กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

พรรณี ช. เจนจิต. (2540). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: เมธิปส.

มาร์คัวด์, ไมเคิล เจ. (2557). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ (Building the learning organization). แปลโดย  
การต์สุดา มาฉะศิรานนท์. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์นเน็ท.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2555). รายงานประจำปีสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ: เอส  
เอส พลัส มีเดีย.

รศรินทร์ เกรย์และคณะ. (2556). มโนทัศน์ใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคมและสุขภาพ. นครปฐม:  
สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล.

วัลภา สายยิ่ง. (2550). จิตวิทยาเพื่อการดำเนินชีวิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วีรอนน์ ใจนประภา, (2560) “พัฒนาระบบการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร”  
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2557). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์” วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สมกพ อาจชนะศัก. (2542). “การยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบราชการของ บุคลากรภาครัฐ: กรณีศึกษาในกระบวนการบริหารโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไปภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ.” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สัญญา สัญญาวัฒน์. (2540). ทฤษฎีสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน กสทช. (2559). รายงานตัวชี้วัดในกิจกรรมโทรคมนาคมของประเทศไทย ประจำปี 2558-2559. กรุงเทพฯ: UMAPORN BUSABOK.
- สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ. (2543). ปฏิรูปการเรียนรู้ ผู้เรียนสำคัญที่สุด. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2558). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2558. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2559). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2548). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- สุชา จันทร์เอม. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). “ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สร้างสรรค์ โค้วตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิช ถิรรัตน์. (2561). “พฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ตและทัศคติการใช้เนื้อหาด้านสุขภาวะบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ” วิทยาการสารสนเทศดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- หวัน วงศ์แก่นท้าว. (2555). “ทักษะการเรียนรู้ในสังคมร่วมสมัย.” เอกสารประกอบการสอนวิชา ศท 121 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษาระบบการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านบุรี.
- อรอำนวย บุราวนนท์. (2554). “แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามความต้องการของผู้สูงอายุ ศูนย์บริการดินแดง สังกัดกรุงเทพมหานคร” ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารีย์ มยันพงษ์. (2555). “สภาพและความต้องการฝึกอบรมด้าน ICT ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.” คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครศรีอยุธยา.
- อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์. (2551). จิตวิทยาผู้สูงอายุ Psychology of Aging. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Foster (1973). Tradition Societies and Technological Change. New York: Harper& Row.