

สภาพปัญหา และการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา ผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟน
ในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Problem and process of learning to use the smartphone technology of the elderly people in
surrounding area Phra Pinklao, Bangkok Noi district in Bangkok.

สารัช สุธาธิพย์กุล* และพิทักษ์ ศิริวงศ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ แบบปรากฏการณ์วิทยา รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุถึงสภาพการณ์และปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในอดีต เสียงตอบรับ หรือความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ จำนวนทั้งหมด 7 คน

ผลจากการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่หันมาเลือกใช้งานเทคโนโลยีสมาร์ทโฟน ล้วนมีความต้องการที่จะค้นหาวิธีที่จะสร้างความสะดวกสบายให้กับการใช้ชีวิตประจำวันได้ และสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ เช่น ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการรับรู้หรือค้นหาข้อมูลข่าวสาร หรือสิ่งอื่นๆตามความสนใจ ส่วนในด้านของปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้สูงอายุคือด้านการใช้งานและการทำความเข้าใจในการใช้สมาร์ทโฟน เนื่องจากด้วยความซับซ้อนในตัวระบบของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้เป็นอุปสรรคสำคัญกับการใช้งานสมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุอย่างมาก

คำสำคัญ : เทคโนโลยี, สมาร์ทโฟน, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aims to study about the problem state and the process of learning to use the smartphone technology of the elderly for identifies current issues and current events. This research is the qualitative research in phenomena science model. The Information had collected by in-depth interviews about “Using the smartphone technology by elderly”, participate observation and study of documents and related research. Key Informant is an elderly people in the area around Phra Pinklao, Bangkok Noi District in Bangkok in the number of the elderly are 7 people.

Results from the research found that elderly people who turn to use smart phone technology. They need to find a way to comfortably use the daily life and meet various requirements such as communications, the recognition or search for information or other interests. In the part of the problem about the elderly using and understanding in smartphones, due to the complexity of the system with modern technology. This is a major obstacle to the use of smartphones of the elderly.

Keywords : technology, smartphone, elderly

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน suthathipkun_s@silpakorn.edu โทร. 0815516968

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราหลายๆ คนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารบันเทิง ในรูปแบบต่างๆ การเดินทาง ธุรกิจและการศึกษา ประชากรผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและสัดส่วนต่อประชากรปัจจุบัน อันจะก่อให้เกิดปัญหามากขึ้นในหมู่ผู้สูงอายุที่ต้องใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญของชีวิต หากภาครัฐมีความประสงค์ที่จะส่งเสริมพัฒนาการของชุมชนสร้างสรรค์ จึงไม่ควรละเลยกลุ่มผู้สูงอายุ ที่จะมีสัดส่วนสูงขึ้นในอนาคต โดยประชาสัมพันธ์เผยแพร่ประโยชน์ของเทคโนโลยีให้ผู้สูงอายุได้ทราบและดำเนินการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเทคโนโลยี เช่น การสร้างห้องสมุดประชาชน ศูนย์การเรียนรู้ที่สะดวกในการเดินทางและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุและเยาวชนในครอบครัว เช่น มีบันไดเลื่อนหรือลิฟท์ และร่วมมือกับสถาบันการศึกษาจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุโดยมิวิทยาการให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)

สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมสารสนเทศและยังเป็นสังคมผู้สูงอายุด้วย (Selwyn, 2004) และบุคคลทุกกลุ่มในสังคมไม่อาจหลีกเลี่ยงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ เนื่องจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีพลังในการเปลี่ยนแปลงชีวิตของบุคคล (Selwyn, Gorard, Furlong and Madden, 2003) และมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นกับทุกคนรวมถึงผู้สูงอายุและเกี่ยวข้องไปตลอดชีวิต ดังนั้น ทุกคนจึงต้องเรียนรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนทุกวัยอย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ผู้สูงอายุยังมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่า คนกลุ่มอายุอื่น ๆ ดังเช่นในสหรัฐอเมริกา พบว่า มีผู้สูงอายุเพียง ร้อยละ 21.0 ที่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง และมีเพียงร้อยละ 8.8 ที่คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ (Rickettes, 2002) นอกจากนี้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ได้เป็น ผู้รู้คอมพิวเตอร์ (Computer literate) เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่มีโอกาสในการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าคนกลุ่มอายุอื่น ๆ ทั้งนี้สืบเนื่องจากผู้สูงอายุปัจจุบันเป็นผู้ที่เกิดและเติบโตมาก่อนที่จะมีเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จึงไม่มีโอกาสสัมผัสกับเทคโนโลยีนี้ทั้งในสถาบันการศึกษาและที่ทำงาน และในสภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน (สมาน ลอยฟ้า, 2554)

เนื่องจากในปัจจุบันสมาร์ตโฟนมีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนทุกช่วงอายุ ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสาร หรือสื่อบันเทิงต่างๆ การบริหารเวลาหรือจัดสรรเวลาในการใช้โทรศัพท์มือถือในแต่ละวันจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก อยากรู้จักแบ่งเวลาที่ใช้ในการดำเนินชีวิต ทั้งเวลาในการทำงาน เวลาพักผ่อน เวลาที่ใช้ส่วนตัว แล้วเวลาที่ให้กับครอบครัวอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบระเบียบ ก็จะทำให้การใช้เวลาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมได้ผลดีมากกว่าผลเสีย (เบญจภรณ์ ขวัญสมคิด, 2555)

ผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันได้แก่ 1. เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว ญาติ และเพื่อนด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่อเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ที่สนใจ เช่น สภาพภูมิอากาศ ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการแพทย์ เป็นต้น 3. เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์และการประมูลสินค้า 4. เพื่อความบันเทิง เช่น เล่นเกม 5. เพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยในประเด็นต่าง ๆ 6. เพื่อพิมพ์งาน 7. เพื่อจัดการเกี่ยวกับการเงิน เช่น บันทึกรายงานการเงินภายในครอบครัว 8. เพื่อประโยชน์ในด้านการสังคม เช่น การทำงานอาสาสมัครให้กับหน่วยงานต่าง ๆ (Billipp 2001; Rickettes, 2002; Saunders, 2004; Hilt, & Lipschultz, 2004; Reisenwitz, Iyer, Kuhlmeier, & Eastman, 2007)

จากการศึกษาของ กวีพงษ์ เลิศวีชรา พบว่า ผู้สูงอายุมีความกังวลว่าจะทำความเสียหายเนื่องจากคอมพิวเตอร์มีราคาค่อนข้างสูง ถึงแม้ว่าจะกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นอย่างมากก็ตาม แต่เมื่อได้ทราบถึงความทนทานของคอมพิวเตอร์ และรับรู้ถึงประโยชน์และความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้วผู้สูงอายุก็เปิดใจยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่ยากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อมและสถานที่ (Facilities) นั้น มีความสำคัญต่อการยอมรับและแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)

ด้วยเหตุที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงกระบวนการทางความคิดและการเกิดพฤติกรรม การเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างไรบ้าง ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมเหล่านี้ เพื่อที่จะรับรู้ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับผู้สูงวัยแล้ว เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์การเรียนรู้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับผู้สูงวัยขึ้นมาได้ในอนาคต

2.วัตถุประสงค์

สภาพปัญหา และการเรียนรู้การใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ในการใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานสมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุ

3.ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องสภาพปัญหา และการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ กรณีศึกษา ผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟน โดยขอบเขตการศึกษามีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุและเทคโนโลยีสมาร์ทโฟนมาวิเคราะห์
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
กลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ พื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. ปัจจัยที่อิทธิพลและส่งผลต่อการตัดสินใจ
4. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2560 จนถึงเดือน มิถุนายน 2560

4.การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและทัศนคติในการใช้งานและช่องทางในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในตัวเมืองอำเภอชะอำ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อ ดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค
3. กระบวนการตัดสินใจ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรียนรู้และการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

5.ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) (Semenik, 2002, p. 557) หมายถึง การศึกษาถึงกระบวนการการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า หรือเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการตัดสินใจ ทั้งก่อนการตัดสินใจ และภายหลังการตัดสินใจแล้วหรือเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภคในการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมิน (Evaluating) และการจัดจำหน่ายใช้สอย (Disposing) สินค้า บริการ และความคิด (Schiffman & Kanuk, 2000, p. G-3)

พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหรือการแสดงออก อีกครั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการเลือกซื้อสินค้า กล่าวอีกนัยหนึ่ง พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก การดำรงชีวิตของมนุษย์ในแต่ละวัน พฤติกรรมที่แสดงออกนั้นอาจมีความแตกต่างกันไป เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีทัศนคติหรือแนวทางของตนเอง ทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีแนวทางและทิศทางที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามทัศนคติหรือสิ่งจูงใจสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เป็นผลมาจากการยึดถือสิ่ง

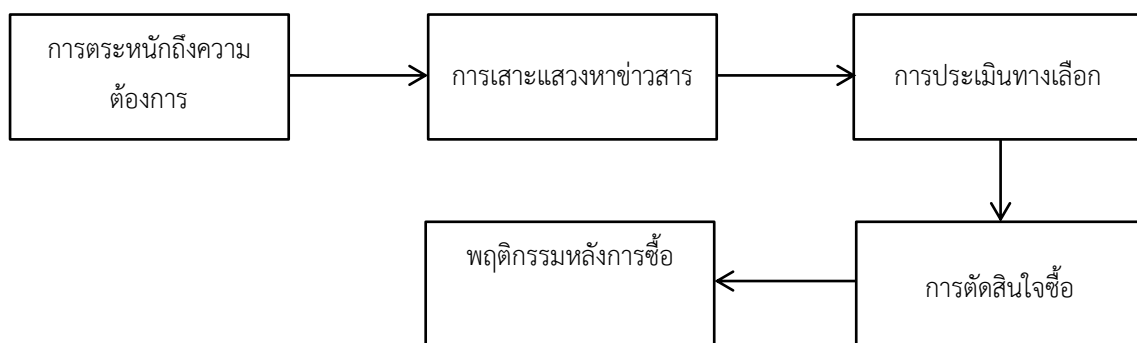
ต่างๆ ความคิดของตนและรับเอาสิ่งต่างๆจากภายนอกเข้ามาซึ่งแต่ละคนก็มีการตัดสินใจภายใต้สิ่งควบคุมเหล่านี้เพื่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของตนตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักการประชากรศาสตร์ อำนาจซื้อ ทัศนคติ และบุคลิกภาพแรงกดดันทางสังคมหลายประการต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (মনষ্যা โพธิยพ, 2554)

6.การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing consumer behavior) เป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อ การใช้ การเลือกบริการ แนวคิด หรือประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถกำหนดกลยุทธ์การตลาด (Marketing Strategies) ที่สามารถตอบสนององความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม (พัชชา ปิงเจริญ อ่างถึง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 192)

7.กระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543, หน้า 160-166) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ 5 ขั้นตอน อันจะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ



รูปที่ 1 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543, หน้า 160)

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) ผู้บริโภคจะรับรู้ปัญหาได้เกิดจากการเห็นสภาพความแตกต่างระหว่างสภาพในปัจจุบันกับสภาพในความปลอดภัย หากมีแรงกระตุ้นมากพอให้ผู้บริโภคพยายามที่จะไปอยู่ในสภาพแห่งความปลอดภัยแล้ว ผู้บริโภคก็จะค้นหาทางแก้ไข เช่น เมื่อเกิดเป็นสิว ทำให้หน้าดูไม่เรียบ ผิวไม่เนียน คนพบเห็นก็รู้สึกไม่ชวนมอง จึงปรารถนาจะทำให้หน้าเนียน เรียบ ไร้ปุ่มสิว ปัญหาคือเป็นสิว ทำให้ต้องหาวิธีการรักษาให้หาย นักการตลาดหรือนักโฆษณาจึงต้องพยายามชี้จุดปัญหาให้ผู้บริโภคเห็น เช่น โฆษณาโลชั่นของกิฟพาริน เรียกแม่ว่ายาย แสดงให้เห็นว่าปัญหาเกิดจากการไม่ค่อยดูแลบำรุง ทำให้ผิวเหี่ยวกว่าวัยอันควรเป็น

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) หลังจากที่ผู้บริโภคได้แรงกระตุ้นทำให้รับรู้ถึงปัญหาแล้ว ในขั้นนี้ผู้บริโภคก็จะแสวงหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจโดยจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน (Internal search) และหากข้อมูลมีไม่เพียงพอที่จะหาจากแหล่งข้อมูลภายนอก (External search)

ข้อมูลภายนอก (External search) เป็นข้อมูลที่ผู้บริโภครู้จักหาจากแหล่งอื่น ๆ ภายนอกที่ไม่ได้มาจากความทรงจำ เช่น

2.1 จากตัวบุคคล เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว ที่อาจเคยใช้สินค้าหรือได้ข้อมูลข่าวสารมาบ้าง หรืออาจสอบถามจากพนักงานขาย ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายโดยผ่านการฝึกอบรมมา

2.2 จากโฆษณา เช่น ในช่วงหน้าร้อน ต้องการซื้อแอร์ติดบ้านสักตัว ก็ดูโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ ที่เจ้าของผลิตภัณฑ์ได้ลงไว้

2.3 จากแหล่งข้อมูลทั่วไป เช่นจากในหนังสือ นิตยสาร อินเทอร์เน็ต

2.4 การหาข้อมูล ณ จุดขาย หรือ สถานที่จำหน่ายสินค้า เช่น ในห้างสรรพสินค้า หากมีความต้องการซื้อโทรทัศน์สักเครื่อง ก็แวะไปที่แผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า พิจารณาว่าแต่ละยี่ห้อมีความแตกต่างกันอย่างไร สี สัน ขนาด ราคา รูปลักษณ์ เป็นต้น

3. การประเมินทางเลือก (Alternative evaluation) เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนใจแล้ว ก็จะทำให้การประเมินว่า สินค้ายี่ห้อใดดีกว่ากัน โดยจะคำนึงถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและตอบสนองความพึงพอใจได้ ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ต้องสามารถชี้ให้เห็นจุดเด่นที่ชัดเจน ตรงใจ เพื่อผู้บริโภคจะได้นำไปใช้ในการตัดสินใจซื้อ เช่น ผู้บริโภคในยุคเศรษฐกิจบีบรัดตัวต้องการจะจ่ายเงินแบบประหยัดที่สุด แต่ก็ยังคงอยากได้รับความสะดวกสบายเหมือนเดิม ก๊าซ NGV จึงออกโฆษณาเพื่อชี้ให้ผู้บริโภคเห็นว่า หากเปลี่ยนมาใช้ จะต้องจ่ายเงินเติมน้ำมันแค่ 100 - 200 บาทต่อครั้งเท่านั้น ประหยัดกว่าใช้น้ำมัน และยังได้รับความสะดวกสบาย คือ สามารถขับรถไปทำงานได้เหมือนเดิม ไม่ต้องไปพึ่งรถบริการสาธารณะ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase) เป็นขั้นที่ผู้บริโภคได้ลงความเห็นว่าจะจ่ายเงินเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับเขา บางครั้งแม้ว่าผู้บริโภคได้ตัดสินใจซื้อแล้วก็ตาม แต่อาจมีปัจจัยบางอย่างเข้ามากระทบทำให้เกิดการล่าช้า ลังเล เช่น กลัวว่าจ่ายเงินไปแล้วจะมีเงินเหลือใช้ไม่พอถึงสิ้นเดือน ไม่แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์จะดีจริงเหมือนที่ได้โฆษณาไว้หรือไม่ เพื่อนหรือคนใกล้ชิดแนะนำให้ลองทบทวนอีกทีก่อน ดังนั้นโฆษณาควรหาวิธีในการโฆษณาเพื่อเร่งให้เกิดการตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น

5. การประเมินผลหลังการซื้อ (Post purchase) เป็นขั้นตอนสุดท้ายหลังจากที่ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าแล้วนำมาใช้ หากผลที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดี มีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อซ้ำอีก แต่หากผลที่ได้รับไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามมาหลายประการ เช่น ผู้บริโภคหยุดการใช้สินค้าหลังจากการใช้ครั้งแรก ถ้าความต้องการหยุดลง หรือ อาจเก็บความไม่พอใจไว้ จนกระทั่งเกิดการซื้อครั้งต่อไป อันเนื่องมาจากสินค้ามีเงื่อนไขพิเศษที่ดึงดูดใจ เช่น ราคาถูก ผู้บริโภคจะสอบถามวิธีการแก้ไขจากพนักงานขาย หรือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพิ่ม เพราะอาจใช้ไม่ถูกวิธี ทำให้ได้ผลไม่น่าพอใจ (ซิโนรส ถิ่นวิไลสกุล, 2559)

8. ข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน

สมาร์ทโฟน เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือทั่วไป รับโฟนได้ถูกมองว่าเป็นคอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานในลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายใช้งานได้รวดเร็ว เป็นอุปกรณ์ที่ลดภาระการทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องติดต่อกับคนเป็นจำนวนมากการเปิดออนไลน์ไว้ตลอดเวลาสามารถทำให้เราติดต่อกับคนอื่นที่ใช้เครื่องลักษณะเดียวกันได้ตลอดเวลา โดยที่สามารถเชื่อมต่อความสามารถหลักของโทรศัพท์มือถือ เท่ากับเข้าร่วมกับ Application ของโทรศัพท์เอง สมาร์ทโฟนสามารถให้ผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมเสริมสำหรับเพิ่มความสามารถของโทรศัพท์ตัวเองโดยรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม (Platform) ของโทรศัพท์และระบบปฏิบัติการ (ทรงศักดิ์ ลิ้มศิริสันติกุล, 2554)

9. แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก่อนที่จะพิจารณาถึงเทคโนโลยีสารสนเทศสมควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศโดยสังเขปดังนี้

1. ข้อมูลและสารสนเทศ

ข้อมูล (data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันข้อมูลอาจเป็นตัวเลขตัวหนังสือสัญลักษณ์เสียงภาพ เป็นต้น (ประสพสุขศรีสว่าง, 2537, หน้า 34) (สุชาติดา กิระนันท์, 2541, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของข้อมูล (data) ว่าเป็นข้อความจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยอาจจะเป็นตัวเลขหรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านข้อมูลทราบความเป็นไปหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

สารสนเทศ (information) หมายถึงข้อมูลที่นำมาประมวลผลด้วยประการต่างๆเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2541, หน้า 4)

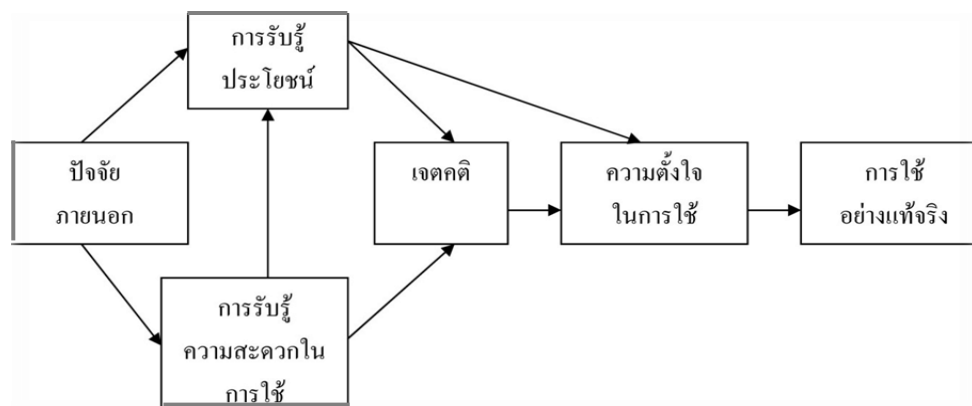
ความแตกต่างของคำว่า “ข้อมูล” และ “สารสนเทศ” ได้ว่าข้อมูลเป็นข้อมูลดิบ(raw data) หรือข้อเท็จจริง (fact) ส่วนสารสนเทศเกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงและจัดระเบียบให้เป็นความรู้หรือข่าวสารที่สามารถช่วยในการตัดสินใจบางอย่างได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้สารสนเทศเกิดมาจากข้อมูลแต่ข้อมูลทั้งหมดจัดว่าเป็นข้อมูลดิบ (raw data) หรือข้อเท็จจริง (fact) ไม่อาจทำเป็นสารสนเทศได้หมดข้อมูลจะแปรมาเป็นสารสนเทศได้ต้องผ่านกระบวนการเปลี่ยนแปลงโดยต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งข้อมูลจะคงสภาพความเป็นข้อมูลอยู่เสมอและสำหรับผู้ใช้ทุกคนแต่สารสนเทศเป็นข้อความรู้ที่ประมวลได้จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้วออกมาเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้นั้นๆคุณภาพของสารสนเทศจะขึ้นอยู่กับข้อมูลที่นำมาพิจารณาว่าเป็นข้อมูลที่เหมาะสมมีคุณภาพรวมถึงกระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมด้วย (สุชาติ กิระนันท์, 2541, หน้า 5 - 7)

2. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศคือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศเริ่มจากการจัดเก็บประมวลผลแสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศทั้งการส่งผ่านและรับสารสนเทศด้วยวิธีการอันรวดเร็ว องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูลเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นจะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือกการจัดหาการวิเคราะห์เนื้อหาหรือการค้นคืนสารสนเทศเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลจะช่วยให้การสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในที่ต่างๆเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์เช่นข้อมูลซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลขตัวอักษรภาพและเสียงโดยเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสื่อสารข้อมูลเช่นระบบโทรศัพท์โทรเลขวิทยุโทรทัศน์และเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์การสร้างสารสนเทศให้ผู้ใช้ซึ่งไม่สามารถกระทำได้หากยังขาดข้อมูลที่เป็นวัตถุดิบในการสร้างสารสนเทศสิ่งที่สำคัญตามมาก็คือการนำข้อมูลเข้าระบบที่จะจัดระเบียบข้อมูลจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการค้นคืนบำรุงรักษาปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลรวมทั้งการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)

10. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สามารถอธิบายได้โดยอาศัยทฤษฎีเนื่องจากมีกระบวนการที่วิวัฒนาการมาโดยลำดับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) อันเป็นรูปแบบที่สามารถคาดการณ์ทำนายและอธิบายพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องรวมถึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีโดยตรงแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (Fishbein and Ajzen, 1975) จะกำหนดให้มีการแยกแยะระหว่างความเชื่อเจตคติความตั้งใจและพฤติกรรมโดยมีความคิดว่าพฤติกรรมที่เกิดมาของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่ก่อรูปขึ้นความเชื่อแบบแรกที่เกิดขึ้นเองโดยมนุษย์เมื่อถูกทำให้เกิดความมั่นใจโดยการประเมินผลด้วยตัวเองของมนุษย์แล้วความเชื่อนั้นก็จะกลายเป็นเจตคติของแต่ละบุคคลอันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ทำด้วยความตั้งใจจนกลายเป็นพฤติกรรมที่ติดตัวไปในที่สุดซึ่งเป็นพฤติกรรมปัจจุบันที่จะกระทำอย่างมีเหตุผลเช่นเดียวกับความเชื่อที่เกิดจากแบบอย่างเมื่อมีความเชื่อตามแบบอย่างแล้วก็จะเกิดแรงจูงใจให้ทำตามในที่สุดก็จะกลายเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติตนและเป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความตั้งใจจนกลายเป็นพฤติกรรมที่ติดตัวไปในที่สุดซึ่งเป็นพฤติกรรมปัจจุบันที่จะกระทำอย่างมีเหตุผล (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)



รูปที่ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis and others , 1989)

จากรูปสามารถอธิบายได้ว่า “การรับรู้ว่ามีประโยชน์” นั้นมีอิทธิพลมาจาก การรับรู้ว่าง่ายต่อการ ใช้ โดยสองสิ่งนี้ จะเป็นตัวทำนายเจตคติ หรือทัศนคติต่อการใช้งาน หมายถึงการประเมินความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอกจากนั้น เจตคติ และการรับรู้ประโยชน์ ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เป็นตัวทำนายการใช้ระบบจริงๆ นอกจากนี้ยังได้มีการทดสอบและประยุกต์ใช้แบบจำลองนี้อย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา (กีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555)

11.ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Study) เป็นการศึกษาปรากฏการณ์ชีวิตที่บุคคลได้ประสบมา (ชาย โปธิสิตา, 2554 : 192 - 193) (ธีราพร ดาวเจริญ, 2559)โดยผู้วิจัยเลือกใช้ แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวทางและข้อมูลอ้างอิงหลักในการตรวจสอบข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้รวบรวมมาว่ามีความเหมือน คล้ายหรือแตกต่างกันอย่างไร

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและรูปแบบการกำหนด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานครฯ จำนวนทั้งหมด 7 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ ได้แก่

- 2.1 ตัวผู้วิจัยเองที่ดำเนินการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง
- 2.2 ชุดคำถามที่ต้องการทราบถึงสิ่งที่ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้สมาร์ทโฟนของกลุ่มผู้สูงอายุ
- 2.3 โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนส่วนตัวสำหรับใช้ในการบันทึกเสียง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตพฤติกรรมกระทำต่างๆ จากการเลือกผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณพระปิ่นเกล้า จำนวนทั้งหมด7คน โดยต้องมีการสอบถามความยินยอมก่อน สำหรับการให้สัมภาษณ์และระยะเวลาในการให้สัมภาษณ์ เมื่อได้รับความยินยอมแล้ว จึงเริ่มการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูล

4. การตรวจสอบความถูกต้อง

ใช้หลักการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าทางด้านข้อมูล (Data Triangulation) ตรวจสอบข้อมูลโดยพิจารณาแหล่งเวลา แหล่งสถานที่ และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้าข้อมูลต่างเวลากัน จะเหมือนกันหรือไม่ ถ้าข้อมูลต่างสถานที่จะเหมือนกันหรือไม่ และถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร อ้างอิงข้อมูลจาก แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคและกระบวนการตัดสินใจ เข้ามาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเช่นกัน (สมิตร สุวรรณ, 2556)

12. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกต นำมาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผล โดยจากการวิเคราะห์พื้นที่ในบริเวณพระปิ่นเกล้า เป็นพื้นที่ที่ถือว่ามีความเจริญและได้รับการพัฒนาขึ้นมามากพอสมควร เมื่อมีความเจริญเกิดขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศย่อมเข้ามาเกี่ยวข้องและมีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น ต้องการความรีบเร่งในการทำอะไรต่างๆ โดยผู้คนส่วนใหญ่ในยุคสมัยนี้ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดก็ตาม ต้องการที่จะเน้นความสะดวกสบายเป็นหลัก โดยผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลต่างๆที่รวบรวมได้จากการถอดเทปการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์โดยอ้างอิงตามแนวคิดต่างๆ เพื่อหาความหมายและผลสรุปตามจุดประสงค์การวิจัยที่ได้ตั้งไว้

13. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการจะตรวจสอบสภาพการณ์ และขั้นตอนการเรียนรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อการใช้งานสมาร์ทโฟนว่ามีความคิดเห็นและกระบวนการการตัดสินใจอย่างไรบ้าง โดยจากการลงพื้นที่เพื่อไปเก็บข้อมูล ในเบื้องต้น จากการสังเกตของผู้วิจัย สามารถสรุปเบื้องต้นได้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่มีอายุเกินกว่า 70 ปีขึ้นไปแล้วจะไม่ใช้สมาร์ทโฟนเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมต่างๆในชีวิตเลย กลุ่มผู้สูงอายุที่ยังใช้งานสมาร์ทโฟนอยู่ในช่วงอายุประมาณ 55-69 ปี สามารถนำข้อมูลส่วนนี้เข้ามาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงลึกได้ โดยผลการวิจัยมีดังนี้

1. สภาพการณ์ของผู้สูงอายุที่ใช้งานสมาร์ทโฟน

จากการศึกษาการเรียนรู้การใช้สมาร์ทโฟนของผู้สูงอายุในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สูงอายุที่ใช้งานสมาร์ทโฟนนั้นมียุคมากพอสมควร และล้วนมีความพึงพอใจอย่างมากกับเทคโนโลยีประเภทนี้ เนื่องจากมีประโยชน์ครอบคลุมเกือบทุกๆด้าน และสามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันไปของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวกรวดเร็วและไม่เปลืองค่าใช้จ่ายในการโทร ใช้เพื่อรับสื่อบันเทิงต่างๆ ข่าวสาร กีฬา ละคร ภาพยนตร์ ฯลฯ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้ให้เหตุผลของสาเหตุที่เริ่มเรียนรู้การใช้งานสมาร์ทโฟนในทิศทางเดียวกันคือตัดสินใจตามคำแนะนำของคนในครอบครัวเป็นหลัก

โดยกลุ่มผู้สูงอายุได้ให้ข้อมูลว่าในอดีตสมาร์ทโฟนยังไม่พัฒนาขึ้นมาใช้ในสังคม การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมมีขั้นตอนการปฏิบัติที่แตกต่างกันออกไป ยกตัวอย่างเช่น การลงทุนซื้อหุ้นใดหุ้นหนึ่ง มีขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่การศึกษาความน่าสนใจของหุ้นแต่ละตัว การติดต่อซื้อขายหุ้น ผ่านช่องทางต่างๆที่เป็นตัวกลางในการรับสารส่งสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นสามารถทำได้โดยผ่านการโทรจากโทรศัพท์บ้าน หรือโทรศัพท์มือถือ และสามารถส่งข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือได้ด้วยเช่นกัน (SMS) หรือระบบเอ็มเอสเอ็นเอ็มเอสเซนเจอร์ (MSN Messenger) หรือโปรแกรมส่งข้อความข้ามผ่านระบบเน็ตเวิร์ค ซึ่งสามารถเชื่อมต่อได้ผ่านทางอินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ ยังเป็นอินเทอร์เน็ตที่ต้องเชื่อมต่อกับโทรศัพท์บ้านในการใช้งานอยู่ ซึ่งในยุคสมัยนั้นตัวของผู้สูงอายุเองไม่ได้รู้สึกลำบากอะไร เพราะเข้าใจและเคยชินกับกระบวนการเหล่านั้น แต่มาจนถึงในยุคสมัยนี้ สิ่งต่างๆได้ถูกพัฒนาไปมาก กระบวนการการทำงานแทบทุกอย่างถูกใส่เข้าไปอยู่ในโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนเครื่องเดียว เพิ่มทั้งความสะดวกและความรวดเร็ว ง่ายต่อการทำอะไรสิ่งหนึ่งและถ้าหากต้องย้อนกลับไปใช้ระบบแบบยุคสมัยก่อนคงยากที่จะรู้สึกเคยชินกับมันอีกครั้ง

2. ระบบปฏิบัติการที่ผู้สูงอายุเลือกใช้

ระบบปฏิบัติการที่ผู้สูงอายุเลือกใช้นั้นมีทั้งระบบ ไอโอเอส (IOS) และ แอนดรอยด์ (Android) เลือกใช้ด้วยสาเหตุที่แตกต่างกันออกไป

2.1 ระบบปฏิบัติการไอโอเอส เป็นระบบปฏิบัติการเฉพาะของ ไอโฟน (iPhone) แอปเปิล (Apple) ผู้สูงอายุที่ใช้ไอโฟน ชอบที่ความมีชื่อเสียงโด่งดังของตัวแบรนด์ และคุณภาพที่คนในครอบครัวแนะนำให้ใช้

2.2 ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ เป็นระบบปฏิบัติการที่เกือบทุกๆแบรนด์ใช้ โดยระบบปฏิบัติการนี้เป็นระบบปฏิบัติการที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้ เนื่องจาก 1.มีให้เลือกหลากหลายแบรนด์ 2.มีราคาที่ถูกกว่าแบรนด์แอปเปิล 3.ใช้งานง่าย การทำงานไม่ซับซ้อน

เนื่องจากความชอบของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันอยู่แล้ว และทั้งในเรื่องของคนในครอบครัวเองก็มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการเลือกซื้อสมาร์ทโฟนเช่นกัน

3. การเลือกซื้อสินค้าและการจัดซื้อจัดหา

จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟนนั้นส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุประมาณ 55-69 ปี เมื่อต้องการซื้อสมาร์ทโฟนมักคำนึงถึงความคุ้มค่าเงิน ทั้งด้านการใช้งาน ด้านคุณภาพและด้านมูลค่าของสินค้า โดยมีแหล่งข้อมูลสำหรับประกอบการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนอยู่สองทางคือ

- 3.1 การถามความเห็นของคนในครอบครัว ให้ลูกหรือหลาน ที่มีความเข้าใจในด้านนี้มากกว่าเป็นผู้แนะนำ
- 3.2 การค้นหาข้อมูลผ่านทางสื่อออนไลน์ อย่างเช่นกูเกิล หรือยูทูป

การตัดสินใจซื้อสินค้าสักชิ้นหนึ่งของผู้สูงอายุ จะขึ้นอยู่กับความคิด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของตัวเอง เพื่อให้เกิดการใช้งานที่เป็นประโยชน์และเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด โดยช่องทางการจัดซื้อจัดหาสมาร์ทโฟน ส่วนใหญ่จะเป็นการซื้อจากหน้าร้านตัวแทนจำหน่ายต่างๆในห้างสรรพสินค้าโดยตรง มากกว่าซื้อจางผ่านทางออนไลน์หรือฝากให้บุคคลอื่นซื้อ เนื่องจากตั้งแต่อดีตมีแต่การขายตามร้านค้า โดยที่ผู้สูงอายุสามารถเห็นสินค้าได้ด้วยตนเอง และมีการรับประกันสินค้าจากร้านค้าหลังการซื้อ ทำให้ผู้สูงอายุเชื่อถือการซื้อสินค้าด้วยวิธีนี้แบบนีมาตลอด รวมถึงยังไม่เชื่อถือและไม่มั่นใจกับการซื้อสินค้าทางออนไลน์

4. ขั้นตอนและวิธีการเรียนรู้การใช้งานสมาร์ทโฟน

พฤติกรรมของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิดตัวก่อนเป็นอันดับแรก ถามคนในครอบครัว หรือเพื่อนบ้านที่อาศัยอยู่ใกล้ๆกัน มากกว่าการค้นหาข้อมูลและเรียนรู้ด้วยตัวเอง เนื่องจากเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากกว่าการค้นหาจากโฆษณาหรือพนักงานขาย นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่สามารถรับรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีเหล่านี้ได้รวดเร็วกว่าผู้สูงอายุรายอื่น สามารถค้นหาข้อมูลและเรียนรู้วิธีการใช้งานสมาร์ทโฟนเองได้ บ้างก็จากนิตยสาร หนังสือแนะนำ หรือจากบนโลกอินเทอร์เน็ตเองก็มีเช่นกัน อย่างเช่น ค้นหากูเกิล จากยูทูปหรือจากบล็อกเกอร์ (Blogger) หลายๆแหล่ง ที่ได้มีการลงข้อมูลเพื่อสอนวิธีการใช้งานระบบต่างๆเอาไว้ เพื่อเอาไว้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อสินค้า

5. ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟน

5.1 ด้านราคาของสินค้าสมาร์ทโฟนในปัจจุบัน มีราคาที่สูงขึ้นเรื่อยๆตามคุณภาพของตัวเครื่อง ซึ่งตามความต้องการของผู้สูงอายุบางคนนั้น เป็นราคาที่สูงเกินความจำเป็น และไม่คุ้มค่าที่จะซื้อมาใช้งาน ทำให้สมาร์ทโฟน เข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้ยากมากยิ่งขึ้น

5.2 ด้านวิธีการใช้งาน ระบบปฏิบัติการ ละเอียดและฟังก์ชันต่างๆที่สมาร์ทโฟนสามารถทำได้นั้น มีความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน เมื่อมีความซับซ้อนของระบบมากเท่าไร กระบวนการเข้าถึงก็จะมากขึ้นตาม ยากต่อการใช้งาน และต่อการเข้าใจของผู้สูงอายุ เช่น ในเรื่องของ การตั้งค่าระบบ ภาษาของตัวเครื่องที่ใช้ การดาวโหลดแอปพลิเคชันต่างๆมาใช้งาน หรือลูกเล่นต่างๆที่สมาร์ทโฟนเครื่องนั้นสามารถทำได้

ในปัจจุบันนี้นั้นสมาร์ทโฟนได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจากบริษัทมากมายหลายแบรนด์ บริษัทส่วนใหญ่ได้มีการผลิตสมาร์ทโฟนออกมาเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะแล้วเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของราคาเรื่องที่ไม่สูงเกินไปและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้ ระบบการใช้งานที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ มีขั้นตอนความซับซ้อนการทำงานที่น้อยลง ยกตัวอย่างเช่น ซัมซุง (samsung) หรือ ไอโมบาย (i-mobile) ก็มีรุ่นที่ผลิตออกมาให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ หรืออาจเป็นอีกหนึ่งตัวเลือกคือ ให้ผู้สูงอายุใช้แท็บเล็ตแทนการใช้งานสมาร์ทโฟนเนื่องจากหน้าจอที่ใหญ่กว่า และสามารถมองเห็นได้ง่ายกว่าสมาร์ทโฟนทั่วไป

14. อภิปรายและสรุปผล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดประสงค์ที่ต้องการจะตรวจสอบสภาพการณ์ และขั้นตอนการเรียนรู้ของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีต่อการใช้งานสมาร์ทโฟน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานครฯ ว่ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีความ

คิดเห็นและมีกระบวนการในการตัดสินใจอย่างไรบ้าง ซึ่งปัจจุบัน ผู้สูงอายุที่ใช้งานสมาร์ตโฟนมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆจากคนในครอบครัว เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุได้รับรู้ถึงอรรถประโยชน์ของสมาร์ตโฟน ความสะดวกสบายที่จะได้รับ และเกิดการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (กวีพงษ์ เลิศวีชรา, 2555) และ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543, หน้า 160-166)

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในยุคสมัยนี้ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสมาร์ตโฟนมากพอสมควร โดยจุดประสงค์ของการใช้งาน จะแตกต่างกันออกไปตาม อายุ เพศ การทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ข่าวสาร รับสื่อบันเทิง เช่น ฟังเพลง ดูภาพยนตร์ หรือใช้เพื่อประกอบการทำงานและการหารายได้ สมาร์ตโฟนสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้สมาร์ตโฟนนั้น จะเป็นกลุ่มประชากรที่เพิ่งจะก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุได้ไม่นาน ดังนั้นประสบการณ์ต่างๆเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่พวกเขาเคยได้ใช้งานในยุค90's จึงยังหลงเหลืออยู่ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบทั้งข้อดีและข้อเสียที่เกิดขึ้นของการพัฒนาเทคโนโลยีในแต่ละยุคสมัย ความทันสมัย ความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการทำงาน การติดต่อสื่อสารหรือการค้นหาข้อมูลต่างๆ แลกมาด้วยมูลค่าที่เพิ่มสูงขึ้น และความซับซ้อนในการใช้งาน แต่โดยส่วนมากแล้ว หลังจากที่ผู้สูงอายุได้ทดลองใช้งานสมาร์ตโฟนเป็นระยะเวลาหนึ่ง จะพึงพอใจกับการใช้สมาร์ตโฟนต่อไป มากกว่าการกลับไปใช้เทคโนโลยีรูปแบบเดิมๆ

15. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา ทั้งการสัมภาษณ์และการสังเกตพฤติกรรมของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุนั้นจะคำนึงถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นสำคัญ ทั้งด้านสุขภาพ ความแข็งแรงของร่างกาย ความสามารถในการทำสิ่งต่างๆที่จะค่อยๆลดลง ดังนั้นผู้สูงอายุจึงต้องการสิ่งที่สามารถลดขั้นตอนกระบวนการต่างๆในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดความง่ายต่อการดำรงชีวิต แต่ในปัจจุบัน กลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่จึงไม่มีโอกาสได้เข้าถึง

เทคโนโลยีในปัจจุบันถูกพัฒนาและปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับการใช้งานของผู้สูงอายุได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สามารถสนับสนุนการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุให้สะดวกสบาย และสามารถลดภาระงานต่างๆได้ ผู้ที่เป็นสมาชิกในครอบครัว ควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น ควรทำหน้าที่เป็นผู้คอยให้คำอธิบายหรือสอนวิธีการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อความสะดวกสบายของผู้สูงอายุในครอบครัว

16. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความเหมือนและความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตัวเมืองต่างจังหวัดกับกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครฯ และวิเคราะห์ถึงข้อแตกต่างว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การกระทำ และทัศนคติที่แตกต่างกัน
2. ควรขยายขอบเขตของการทำวิจัยและเพิ่มจำนวนคนในการสัมภาษณ์ เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความหลากหลายของข้อมูลมากยิ่งขึ้น
- 3.

17. บรรณานุกรม

- [1] กวีพงษ์ เลิศวีชรา. (2555). รายงานวิจัยการศึกษาปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ. [1 เมษายน 2560]. เข้าถึงได้จาก <http://doc.qa.tu.ac.th/documente/20.citu/citu/ปีการศึกษา%202555/เอกสารเฉพาะตัวบ่งชี้%20สมศ/สมศ.8/สมศ.8-5.pdf>
- [2] ชาย โพธิสิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- [3] ธีราพร ดาวเจริญ. (2559). การเข้าถึงสวัสดิการสังคมสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. [19 พฤษภาคม 2560]. เข้าถึงได้จาก <http://www.eresearch.ssru.ac.th/bitstream/123456789/924/1/75.ธีราพร%20ดาวเจริญ%20และพิทักษ์%20ศิริวงศ์.pdf>

- [4] ชีโนรส ถิ่นวิไลสกุล. (2559). แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค. [19 พฤษภาคม 2560]. เข้าถึงได้จาก www.teacher.ssru.ac.th/chinoros_th/file.php/1/_1.docx
- [5] มนชยา โพธิยพ. (2554). ปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม 100%
- [6] สุมิตร สุวรรณ. (2556). การออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ. เข้าถึงได้จาก http://rlc.nrct.go.th/ewtadmin/ewt/nrct_museum/ewt_dl.php?nid=900
- [7] สมาน ลอยฟ้า. (2554). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. [13 พฤษภาคม 2560]
- [8] เบญจภรณ์ ขวัญสมคิด. (2555). พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และการใช้เวลาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- [9] ทรงศักดิ์ ลิ้มศิริสันติกุล. (2554). iPhone 4 and iPod Touch. กรุงเทพมหานคร: วี.พรีน(1991).
- [10] อุดลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค. เข้าถึงได้จาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/Research%202556/Research_Bangkok/Y-MBA%201/53721551/05_ch2.pdf
- [11] Billipp, S. H. (2001). The psychological impact of interactive computer use within avulnerable elderly population: A report on a randomized prospective trial in a homehealth care setting.Public Health Nursing 18(2): 138-145.
- [12] Hilt, M.L. & Lipschultz, J.H. (2004) Elderly American and internet: E-mail, TV, news, information and entertainment websites. Educational Gerontology 30: 57-72.
- [13] Reisenwitz, T.; Iyer, R.; Kuhlmeier, D.B & Eastman, J.K. (2007). The elderly's internet usage: an updated look. Journal of Consumer Marketing. 24(7): 406-418.
- [14] Rickettes, D.M. (2002). Understanding older adults' basic computer learning experiences. The Pennsylvania State University. Ph.D. Dissertation
- [15] Saunders, E.J. (2004). Maximizing computer use among the elderly in the rural senior centers. Educational Gerontology. 30: 573-585.
- [16] Selwyn, N.; Gorard, S.; Furlong, J. & Madden, L. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. Aging & Society. 23: 561-582.
- [17] Semenik, (2002), Behavior Analysis : a years of research and application, Prentice – Hall, Englewood Cliffs, N.J.