

การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ
ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*
STRENGTHENING DIGITAL TECHNOLOGY SKILLS OF THE ELDERLY FOR ACCESS
TO GOVERNMENT PUBLIC SERVICES IN THE LOCAL ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION AREA BANG SAPHAN NOI DISTRICT
PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

ปภาวรินทร์ สมทรง

Paphawarin Somsong

วลัยพร ชินศรี

Walaiporn Chinnasri

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Sciences, Stamford International University, Thailand

E-mail: zind_ka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ 2) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ 3) ศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ 4) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จำนวน 377 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 14 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคสแควร์ การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ พบว่า ควรจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล และกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะภาครัฐให้รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล, ผู้สูงอายุ, บริการสาธารณะ

* Received 27 February 2025; Revised 1 April 2025; Accepted 24 April 2025

Abstract

This research aimed to 1) study the level of digital technology skill development of the elderly, 2) study personal characteristics related to digital technology skill development of the elderly, 3) study factors of technology acceptance of the elderly that have a causal relationship with digital technology skill development of the elderly, and 4) study guidelines for digital technology skill development of the elderly. The sample consisted of 377 elderly people living in local administrative organizations in Bang Saphan Noi District and 14 key informants. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, chi-square, multiple regression, and content analysis. The results of the study found that 1) the overall digital technology skill development of the elderly was at a high level. 2) Personal characteristics, including education level and average monthly income, were significantly related to digital technology skill development of the elderly at a statistical level of 0.001. Age and occupation were significantly related at a statistical level of 0.01. 3) Factors of technology acceptance of the elderly, including perceived benefits, social influence, and perceived ease of use, were significantly related to digital technology skill development of the elderly. Statistically significant at the 0.001 level and attitudes towards usage have a statistically significant relationship at the 0.01 level. 4) Guidelines for enhancing digital technology skills of the elderly found that knowledge and understanding should be provided through various channels. Government public service applications should use easy-to-understand language, organize training activities or workshops, and create networks to create public service innovations through digital systems and set directions, policies and strategies to develop public services to support the needs of the elderly.

Keywords: Digital Technology Skills, Elderly, Public Services

บทนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมประจำวันของผู้สูงอายุ โดย ผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562) พบว่า ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับชมสื่อบันเทิงและข่าวสาร อาทิ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ฟังเพลงทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือ พุดคุยโทรศัพท์ผ่านทางออนไลน์ นอกจากนี้ งานวิจัยจำนวนมากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศได้ชี้ให้เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ ผู้สูงอายุโดยเฉพาะในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวผ่านการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกของครอบครัวญาติลูกหลาน คนใกล้ชิด อันนำไปสู่การเกิดความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ (Khvorostianov, N., 2016) และเป็นข้อบ่งชี้ว่าผู้สูงอายุได้เริ่มต้นใช้ชีวิตดิจิทัล (Digital Life) อย่างไรก็ดี เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุอย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้สูงอายุควรได้รับการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความซับซ้อน คือการเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีและให้คำแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ ด้วยการให้คำอธิบายขั้นตอนการใช้งานต่าง ๆ อย่างละเอียดและเสริมสร้างความเข้าใจเนื้อหาที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์จะทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจเนื้อหาที่มีความหลากหลายได้อย่างลึกซึ้งขึ้น (พนม คลีฉายา, 2564)



จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยจากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย ระบุว่าภายในปี พ.ศ. 2561 จำนวน ประชากรผู้สูงอายุจะมีมากกว่าประชากรเด็กเป็นครั้งแรกในประเทศจากกล่าวได้ว่าจำนวน อัตราส่วนของผู้สูงอายุจะเข้าใกล้สัดส่วน 1 ใน 5 ของประชากรทั้งหมด เมื่อประเทศเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจะทำให้ เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายเพื่อตอบสนองกับความต้องการที่เปลี่ยนไป เทคโนโลยีและการสื่อสารต่าง ๆ จำเป็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองการใช้งานในชีวิตประจำวันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ แนวโน้มผู้สูงอายุจะอยู่ตามลำพังมากขึ้นในอนาคต ดังนั้น เทคโนโลยีต้องช่วยสนับสนุนการ ดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพในการดูแลและประเมิณผล ด้านสุขภาพมากขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (อรรถพล สาธิตคณิกุล, 2558)

สำหรับสถานการณ์ผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 6,596 คน จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 6 แห่ง ประกอบด้วย อบต.ไชยราช จำนวน 1,428 คน อบต.ช้างแร้ง จำนวน 1,765 คน อบต.ทรายทอง จำนวน 1,352 คน อบต.บางสะพาน จำนวน 858 คน อบต.ปากแพรก จำนวน 630 คน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย จำนวน 563 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง, 2567) ซึ่งทาง หน่วยงานได้ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพ ให้กับผู้สูงอายุทุกคนในพื้นที่โดยการดำเนินการบางส่วนจะต้องมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การแจ้งข้อมูลข่าวสารและสิทธิประโยชน์ ต่างๆ แก่ผู้สูงอายุผ่านทางอินเทอร์เน็ต โลก เฟซบุ๊ก เป็นต้น หากผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ก็จะเกิด ประโยชน์ต่อตัวผู้สูงอายุได้ดียิ่งขึ้น แต่จากผลสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562) ที่ รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ซึ่งในกลุ่มผู้ใหญ่ตอนกลางและผู้สูงอายุ (คนที่เกิด ในช่วงปี พ.ศ.2489 – 2507 มีอายุ 54-72 ปี) พบว่าปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตที่พบเจอได้แก่ ปริมาณโฆษณา ออนไลน์ที่มารบกวน (ร้อยละ 79.5) และไม่มั่นใจว่าข้อมูลที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ตจะเชื่อถือได้ (ร้อยละ 45.5) และที่น่าเป็นห่วงก็คือในกลุ่มนี้ยังมีพฤติกรรมเสี่ยงในการเข้าเว็บไซต์ของธนาคารที่ไม่ได้สังเกตว่ามี <https://> เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้สูงอายุ ร้อยละ 44 ถูกหลอกบนเฟซบุ๊ก ส่วนใหญ่เป็นเหยื่อสินค้าออนไลน์ การลดราคา มาก ๆ ข้อความโฆษณาเกินจริง ดึงดูดผู้สูงอายุให้หลงเชื่อ (ศศิธร สุขบท, 2565)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการเสริมสร้างการเข้าถึงเทคโนโลยี ของผู้สูงอายุในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้สอดคล้องกับยุค ดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้สูงอายุมีทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของ ภาครัฐ ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของ ภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อ การเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 6,596 คน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย ผู้บริหาร อบต.ไชยราช อบต.ช้างแร้ง อบต.ทรายทอง อบต.บางสะพาน เทศบาลตำบลบางสะพานน้อย อบต.ปากแพรก จำนวนแต่ละ 1 คน และตัวแทนจาก กสทช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 2 ตัวแทนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) 2 ข้อมูลปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) ทักษะการที่มีต่อการใช้งาน (4) แรงจูงใจในการใช้งาน (5) อิทธิพลของสังคมประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (Likert, R, 1976) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ด้านทักษะการเข้าใจ (2) ด้านทักษะการใช้ (3) ด้านทักษะการสร้าง (4) ด้านทักษะการเข้าถึง มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (Likert, R, 1976)

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามคำถามที่ถูกระบุไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครอง



ส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ด้านทักษะการเข้าใจ (2) ด้านทักษะการใช้ (3) ด้านทักษะการสร้าง (4) ด้านทักษะการเข้าถึง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 กับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกลุ่มประชากรที่ถูกกำหนด และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูล ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป สำหรับแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียง และจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (3) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน (4) แรงจูงใจในการใช้งาน (5) อิทธิพลของสังคม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย (1) ด้านทักษะการเข้าใจ (2) ด้านทักษะการใช้ (3) ด้านทักษะการสร้าง (4) ด้านทักษะการเข้าถึง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ ในการทดสอบ (Chi-Square Test) สถิติไร้พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics)

5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) สถิติมีพารามิเตอร์ (Parametric Statistics) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$



6. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวม

การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการ เสริมสร้าง ทักษะ	ลำดับที่
1. ด้านทักษะการเข้าใจ	3.81	0.71	มาก	3
2. ด้านทักษะการใช้	3.78	0.72	มาก	4
3. ด้านทักษะการสร้าง	3.84	0.76	มาก	2
4. ด้านทักษะการเข้าถึง	3.87	0.77	มาก	1
รวม	3.83	0.68	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีการเสริมสร้างทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.83, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการเสริมสร้างทักษะอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านทักษะการเข้าถึง ($\bar{x}$ = 3.87, S.D. = 0.77) ด้านทักษะการสร้าง ($\bar{x}$ = 3.84, S.D. = 0.76) ด้านทักษะการเข้าใจ ($\bar{x}$ = 3.81, S.D. = 0.71) และด้านทักษะการใช้ ($\bar{x}$ = 3.78, S.D. = 0.72)

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ลักษณะ ส่วนบุคคล	การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึง บริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์					
	ค่า สถิติ	ด้านทักษะ การเข้าใจ	ด้าน ทักษะ การใช้	ด้าน ทักษะการ สร้าง	ด้าน ทักษะการ เข้าถึง	ภาพรวม
1. เพศ	χ^2	5.617	7.234	2.514	8.382	4.418
	Sig	0.234	0.150	0.434	0.106	0.310
2. อายุ	χ^2	8.852	6.799	8.593	14.198	15.153
	Sig	0.091	0.170	0.099	0.014*	0.010**
3. สถานภาพสมรส	χ^2	8.016	9.622	7.741	6.290	10.039
	Sig	0.119	0.071	0.129	0.196	0.062
4. ระดับการศึกษา	χ^2	37.456	24.732	21.081	42.465	41.084
	Sig	0.003**	0.066	0.138	0.001***	0.001***
5. อาชีพ	χ^2	15.022	11.743	10.848	17.310	26.213
	Sig	0.120	0.234	0.271	0.069	0.005**
6. รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	χ^2	45.613	62.571	63.798	84.358	71.424
	Sig	0.000***	0.000** *	0.000***	0.000***	0.000***
หมายเหตุ * $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$						

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการ สาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และอาชีพ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยี ดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบาง สะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะ เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบาง สะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ กับ การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้สูงอายุ	การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อ การเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.522	0.111	-	4.726	0.000***
1. การรับรู้ถึงประโยชน์	0.299	0.054	0.319	5.568	0.000***
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.169	0.053	0.185	3.199	0.001***
3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.157	0.055	0.164	2.828	0.005**
4. แรงจูงใจในการใช้งาน	0.009	0.049	0.010	0.186	0.853
5. อิทธิพลของสังคม	0.216	0.047	0.239	4.620	0.000***

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$ $R = 0.846$
 ** $p \leq 0.01$ $R^2 = 0.715$
 *** $p \leq 0.001$ R^2 ปรับ = 0.712
 $F = 186.547$
 ระดับนัยสำคัญ = 0.000
 Durbin-Watson = 1.991

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($F = 186.547$ และ $P \leq 0.001$) กับ การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ร้อยละ 71.20-71.50 โดยมีค่าทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.991 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.846 และเมื่อพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta แล้วมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta_{\text{รับรู้ประโยชน์}} = 0.319$, Sig. = 0.000) ด้านอิทธิพลของสังคม ($\beta_{\text{อิทธิพล}} = 0.239$, Sig. = 0.000) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\beta_{\text{ความง่ายในการใช้}} = 0.185$, Sig. = 0.001) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ($\beta_{\text{ทัศนคติ}} = 0.164$, Sig. = 0.005) และด้านแรงจูงใจในการใช้งาน ($\beta_{\text{แรงจูงใจ}} = 0.010$, Sig. = 0.853) กล่าวคือ การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นผลมาจากปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่



ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\hat{Y} &= b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_5x_5 \\ &= 0.522 + 0.299 (\text{การรับรู้ถึงประโยชน์}) + 0.169 (\text{การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}) + 0.157 (\text{ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน}) + 0.216 (\text{อิทธิพลของสังคม})\end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ

ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านทักษะการเข้าใจ ได้แก่ (1) ควรจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความสำคัญในการเข้าถึง รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ให้ผู้สูงอายุ (2) ควรยกระดับคุณภาพแอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้สูงอายุที่ใช้บริการ (3) ควรจัดตั้งกลุ่มหรือโครงการในชุมชนที่ให้การสนับสนุนและแนะนำผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีส่วนร่วมและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนในวัยเดียวกัน ด้านทักษะการใช้ ได้แก่ (1) แอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะภาครัฐควรเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การแสดงขั้นตอนที่ชัดเจน และการให้โอกาสผู้สูงอายุในการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ช่วยคอยสนับสนุนและตอบคำถามอย่างเป็นมิตร (2) ควรส่งเสริมให้ชมรมผู้สูงอายุหรือหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุจัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานแอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะภาครัฐได้อย่างคล่องตัวขึ้น (3) ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะจากภาครัฐให้ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุ ด้านทักษะการสร้าง ได้แก่ (1) ควรสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลให้สามารถรองรับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นรูปธรรม (2) ควรปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการและผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ควรพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะภาครัฐ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดการยอมรับ โดยต้องเรียงลำดับจากด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ตามด้วยความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน และความปลอดภัยของข้อมูลตามลำดับ (4) ควรเพิ่มเติมกระบวนการสื่อสารก่อนการพัฒนาแอปพลิเคชัน โดยจำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประสานงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบ One Single Application ที่รวบรวมบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในการใช้งานของผู้สูงอายุ (5) หน่วยงานภาครัฐควรมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกำหนดขั้นตอนและรายละเอียดงานของระบบให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งกำหนดมาตรฐานในการกำหนดงบประมาณให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง ด้านทักษะ

การเข้าถึง ได้แก่ (1) ภาครัฐควรกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะภาครัฐ ให้รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ (2) ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐ โดยการจัดหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี รวมถึงแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (4) ภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าร่วมพัฒนา เพื่อการส่งเสริมจุดแข็งด้านความเร็วในการพัฒนา (5) ควรเสริมสร้างการเรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกันในของหน่วยงานที่ชัดเจน และมุ่งเน้นประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับเป็นหลัก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีการเสริมสร้างทักษะอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทักษะและความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการใช้ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง สอดคล้องกับแนวคิดของ นันธิดา ปวิธรรม และคณะ (2564) ได้กล่าวว่า การดำเนินการของรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลของการบริหารที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา ใน 4 ทักษะ ด้วยการวางแผนเพื่อศึกษาสภาพความต้องการของผู้บริหาร จากนั้นปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ด้วยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการเข้าใจ (understand) ประกอบด้วย 1) ความสามารถด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล 3) กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล 4) การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล 5) สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล 6) วางกลยุทธ์การให้บริการดิจิทัล 7) นำกลยุทธ์การให้บริการดิจิทัลสู่การปฏิบัติ 8) สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล 9) พัฒนาแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล 10) บริการเทคโนโลยีดิจิทัล 11) ยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง 12) บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล และทักษะการใช้ (use) ประกอบด้วย 1) ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับและปฏิบัติตามกฎหมาย 3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร 4) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล 5) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ 6) การใช้ข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจ 7) การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ 8) ประสบการณ์ใช้งานดิจิทัลในการทำงาน 9) ใช้และตีความข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงาน 10) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน 11) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล แล้วให้ผู้บริหารสะท้อนผลโดยการจัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากที่ผ่านการอบรมเพื่อแสดงถึงทักษะการเข้าถึง (access) ประกอบด้วย 1) เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล 2) กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล 3) ออกแบบองค์กรดิจิทัล 4) จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล 5) ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล 6) นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 7) นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน 8) เก่งกระบวนการงาน



เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง 9) บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล 10) สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน แล้วดำเนินการประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลเพื่อการทำงานซึ่งเป็นทักษะสร้าง (create) ประกอบด้วย 1) ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน 2) ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน 3) ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน 4) ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ 5) ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 6) ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ 7) ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกัน 8) ออกแบบนวัตกรรมบริการ 9) สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล 10) สร้างนวัตกรรมบริการได้และสำเร็จในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด 11) ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการ 12) บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพัฒน์ เก็มกามาณ (2563) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการจำเป็นของพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครู ตามการจัดลำดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการสร้างสรรค์ ด้านความเข้าใจ ด้านการเข้าถึง ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันธิดา ปฏิวรณ และคณะ (2564) วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติตามรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้รูปแบบฯ มีการปฏิบัติโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทักษะการเข้าถึง (Access) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะการเข้าใจ (Understand) ด้านทักษะการใช้ (Use) และด้านทักษะการสร้าง (Create) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และอาชีพ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ มัยยพงษ์ และคณะ (2559) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยสามารถอธิบายความมีอิทธิพลได้ร้อยละ 24.60

3. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะให้มีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัณฑิตา โนโซติ (2564) วิจัยเรื่อง ประสพการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ หลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาทร เลิศกูรวิงศ์ (2564) วิจัยเรื่อง ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทัศนคติ และอิทธิพลทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายทำนายทัศนคติต่อการใช้งาน โดยมีอิทธิพลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนทัศนคติต่อการใช้งานทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา เชื้อประดิษฐ์ และคณะ (2563) วิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมาก การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมาก และความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

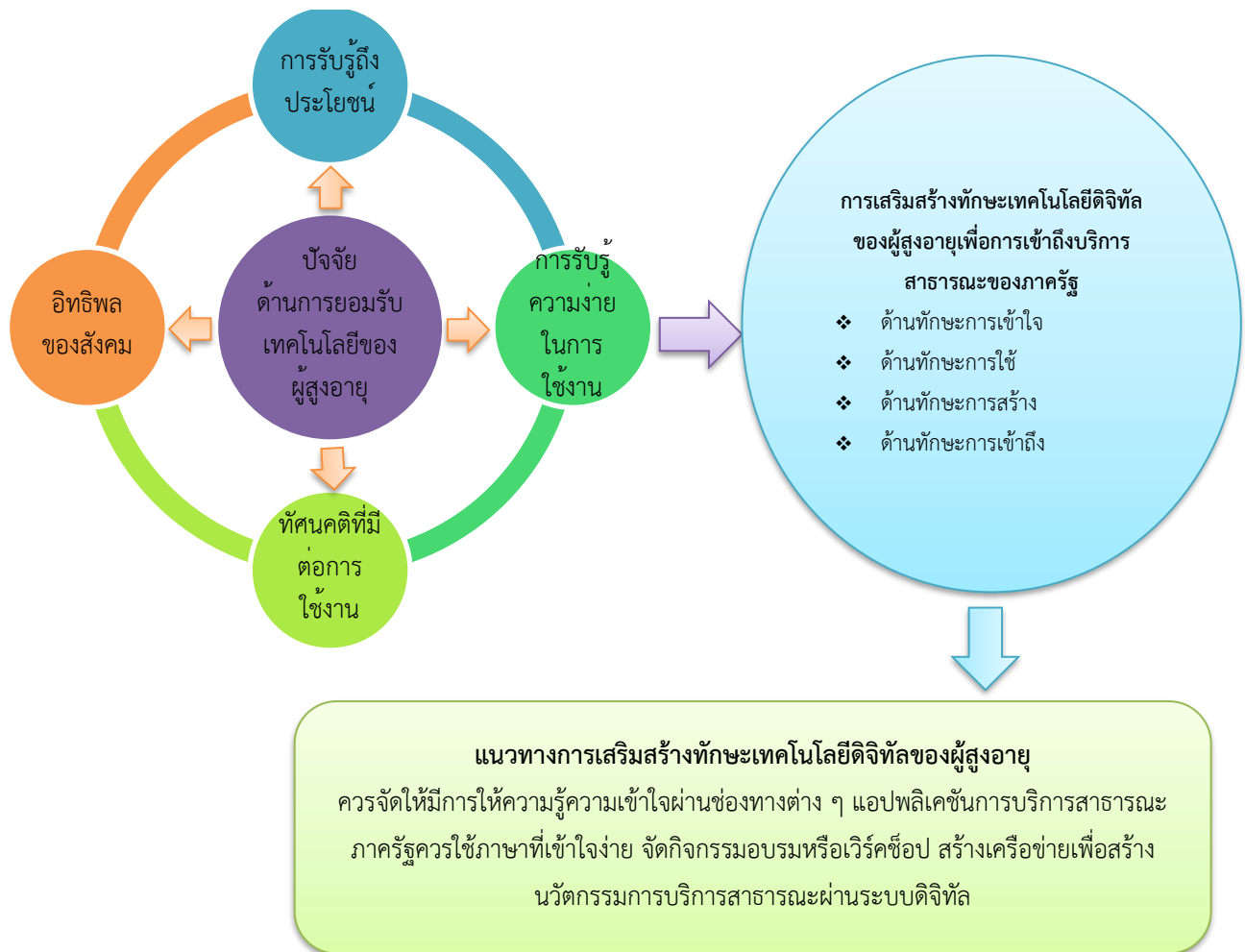
แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านทักษะการเข้าใจ ได้แก่ (1) ควรจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นถึงความสำคัญในการเข้าถึง รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ให้ผู้สูงอายุ (2) ควรยกระดับคุณภาพแอปพลิเคชันการให้บริการสาธารณะภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการ (3) ควรจัดตั้งกลุ่มหรือโครงการในชุมชนที่ให้การสนับสนุนและแนะนำผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีส่วนร่วมและได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนในวัยเดียวกัน ด้านทักษะการใช้ ได้แก่ (1) แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐควรเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การแสดงขั้นตอนที่ชัดเจน และการให้โอกาสผู้สูงอายุในการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ช่วยคอยสนับสนุนและตอบคำถามอย่างเป็นมิตร (2) ควรส่งเสริมให้ชมรมผู้สูงอายุหรือหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุจัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานแอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐได้อย่างคล่องตัวขึ้น (3) ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันการบริการสาธารณะจากภาครัฐให้ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุ ด้านทักษะการสร้าง ได้แก่ (1) ควรสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลให้สามารถรองรับความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเป็นรูปธรรม (2) ควรปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับบริการและผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ควรพัฒนาแอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดการยอมรับ โดยต้องเรียงลำดับจากด้านประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ตามด้วยความง่ายในการใช้งาน แอปพลิเคชัน และความปลอดภัยของข้อมูล ตามลำดับ (4) ควรเพิ่มเติมกระบวนการสื่อสารก่อนการพัฒนาแอป



พลิเคชัน โดยจำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประสานงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันรูปแบบ One Single Application ที่รวบบริการภาครัฐไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในการใช้งานของผู้สูงอายุ (5) หน่วยงานภาครัฐควรมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกำหนดขั้นตอนและรายละเอียดงานของระบบให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งกำหนดมาตรฐานในการกำหนดงบประมาณให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง ด้านทักษะการเข้าถึง ได้แก่ (1) ภาครัฐควรกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะภาครัฐให้รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ (2) ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐ โดยการจัดหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญมาอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) หน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี รวมถึงแอปพลิเคชันที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (4) ภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้าร่วมพัฒนา เพื่อการส่งเสริมจุดแข็งด้านความเร็วในการพัฒนา (5) ควรเสริมสร้างการเรียนรู้กระบวนการทำงานร่วมกันในของเขตงานที่ชัดเจน และมุ่งเน้นประโยชน์ที่ผู้สูงอายุจะได้รับเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรมัตถ์ปัญญปรีชญ์ ต้องประสงค์ และคณะ (2563) วิจัยเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความสุขของผู้สูงวัย ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสุขจากการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงวัย ประกอบด้วย (1.1) การจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างความสุขของผู้สูงวัย พบว่า ผู้สูงวัยมีฮาร์ดแวร์ที่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้ตามจุดมุ่งหมาย โดยใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อสร้างความสุข ความบันเทิงให้ตนเอง และสามารถใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้สะดวกและรวดเร็ว เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต (1.2) การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ผู้สูงวัยมีการใช้งานและยอมรับการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยรับรู้ถึงความง่ายของการดำเนินชีวิตในสังคมที่เปลี่ยนรวดเร็ว มีความสะดวกในการใช้งาน สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา และผู้สูงวัยยังได้รับรู้ถึงความมั่นคงปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน (2) ประเด็นด้านความสุขของผู้สูงวัย พบว่า ผู้สูงวัยส่วนมากมีความสุขจากการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สำหรับด้านการรับรู้ข้อมูลในการดูแลช่วยเหลือตนเองได้จากเทคโนโลยีดิจิทัล และดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย พบว่า ความสุขของผู้สูงวัยมาจากสมาชิกในครอบครัวมีความรักและผูกพันต่อกัน ตลอดจนความรู้สึกตนเองมีความมั่นคงปลอดภัยเมื่ออยู่กับครอบครัว

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัยได้ทราบถึง 1) การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีการเสริมสร้างทักษะอยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และอาชีพ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขต



องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) ควรจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล และกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะภาครัฐให้รองรับความต้องการของผู้สูงอายุ จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ 1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีการเสริมสร้างทักษะอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ควรมีการสนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ 3) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อรับบริการสาธารณะจากภาครัฐที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ 4) ควรมีการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุตระหนักถึงการรับบริการจากภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล โดยการศึกษาและทดลองใช้ระบบดิจิทัลที่ภาครัฐเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะจากภาครัฐได้อย่างสะดวก 1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และอาชีพ ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรการวางแผนกลยุทธ์และให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 บาท ขึ้นไป และมีอาชีพเกษตรกรกรรม ในการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของผู้สูงอายุ 1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ในภาพรวม ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการประยุกต์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ในการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้มีประสิทธิผลและได้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 1.4 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ พบว่า ควรจัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ แอปพลิเคชันการบริการสาธารณะภาครัฐควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป

สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ จัดให้มีการให้ความรู้ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการจัดทำแอปพลิเคชันการบริการ สาธารณะภาครัฐ จัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อป สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะผ่าน ระบบดิจิทัล และกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะภาครัฐให้รองรับความ ต้องการของผู้สูงอายุให้มีความชัดเจน 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ปัจจัยด้านการ ยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลต่อการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึง บริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ สำคัญ คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านการ รับรู้ความง่ายในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ การเสริมสร้างทักษะ เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ บางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยควรให้ความสำคัญกับ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 บาท ขึ้นไป และมีอาชีพเกษตรกรกรรม สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัย ในประเด็นเกี่ยวกับ 1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มผู้สูงอายุของแต่ละอำเภอในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกี่ยวกับการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ เพื่อสามารถ นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาของการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการ สาธารณะของภาครัฐ ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้อย่างตรงจุด 2) ควรศึกษาแนวคิดการจัดบริการสาธารณะ ภายใต้นโยบายอื่นๆของรัฐบาล เช่น คุณภาพการให้บริการภาครัฐ PMQA ระบบราชการ 4.0 เพื่อนำข้อมูลมา บูรณาการร่วมกันเป็นแนวทางในการพัฒนาการเสริมสร้างทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุเพื่อการเข้าถึงบริการ สาธารณะของภาครัฐได้อย่างเหมาะสมกับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

- เจนจิรา เชื้อประดิษฐ์ และคณะ. (2563). การยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุใน กรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2(2), 1-17.
- นวพัฒน์ เก้มกามาณ. (2563). แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 7. ใน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นันธิดา ปฏิวรณ และคณะ. (2564). รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 9(5), 1927-1939.
- บัณฑิตา โนโชติ. (2564). ประสพการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงวัยหลังเกษียณในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์. ใน (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรมัตต์ปัญปรีชญ์ ต้องประสงค์ และคณะ. (2563). การจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความสุขของผู้สูงวัย. ใน รายงานการวิจัย. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- พนม คล้ายยา. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลัดพลังและ ผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุไทย. วารสารนิเทศศาสตร์, 39(2), 56-78.



- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคนติ และอิทธิพลทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. ใน (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร สุขบท. (2565). วิจัยเผย ผู้สูงวัย 44% ถูกหลอกบนเฟซบุ๊ก เตือนอย่าหลงเชื่อโฆษณาออนไลน์. เรียกใช้เมื่อ 14 กรกฎาคม 2567 จาก <https://theactive.net/news/marginalpeople-20220410-2/>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง. (2567). รายงานข้อมูลงานสวัสดิการชุมชน ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2567. ประจวบคีรีขันธ์: องค์การบริหารส่วนตำบลทรายทอง.
- อรรถพล สาธิตคณิตกุล. (2558). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีย์ มัยพงษ์ และคณะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Khvorostianov, N. (2016). Thanks to the Internet, We Remain a Family: ICT Domestication by Elderly Immigrants and their Families in Israel. *Journal of Family Communication*, 16(4), 355-368.
- Likert, R. (1976). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. New York: Wiley and Son.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.