

พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและการสื่อสารที่เหมาะสม สำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

Media Usage Behavior of Thai Elderly and Appropriate Communication for Age-Friendly Cities

Received: June 12, 2023 / Received in revised form: June 26, 2023 / Accepted: June 28, 2023

วิไลรักษ์ สันติกุล Wilairuck Suntikul

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Chulalongkorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย และ 2) ศึกษาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 210 คน ผู้นำชุมชนและผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 50 คนใน 5 พื้นที่ ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จังหวัดขอนแก่น 3) ชุมชนนักกีฬาราชชา จังหวัดปทุมธานี 4) เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา และ 5) ชุมชนเลิศสุขสม กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือแนวคำถามปลายเปิด ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยโดยรวมพบว่า เปิดรับสื่อโทรทัศน์ เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว สื่อบุคคล สื่อออนไลน์และสื่อวิทยุเป็นประจำ ในขณะที่สื่อหนังสือพิมพ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์นาน ๆ ครั้งจะเปิดรับหรือไม่เปิดรับเลย ข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาที่ผู้สูงอายุทั้งในเมืองและชนบทเปิดรับมากที่สุดคือรายการข่าวและรายการเล่าข่าว รองลงมาคือรายการที่ให้ความบันเทิง รายการที่เกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ รายการวาไรตี้และรายการเกี่ยวกับกีฬาตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยโดยรวม ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้สูงอายุ ปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและสังคมและปัญหาการรู้ไม่เท่าทันสื่อ แนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ คือ 1) มีนักสื่อสารประจำชุมชน ที่มีทักษะการสื่อสาร รู้เท่าทันสื่อและสามารถผลิตสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รอบด้าน เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุตามความต้องการของผู้สูงอายุและภายใต้บริบทของชุมชน 2) มีระบบการสื่อสารในชุมชนที่ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (Omnichannel) ครอบคลุมทั้งสื่อบุคคล เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว สื่อกิจกรรมและสื่อออนไลน์ (ไลน์) โดยคำนึงถึงความต้องการ ทักษะและความสามารถของผู้สูงอายุ ตลอดจนบริบทของชุมชน 3) ชุมชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนงบประมาณและการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดระบบการสื่อสารของชุมชนที่เหมาะสม โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนรวมถึงผู้สูงอายุ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้สื่อ, ผู้สูงอายุไทย, การสื่อสารเพื่อผู้สูงอายุ, เมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

วิไลรักษ์ สันติกุล (น.ศ.ม. การสื่อสารมวลชน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535 email: Wilairuck.S@chula.ac.th) ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งจากผลงานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารสำหรับชุมชนน่าอยู่สำหรับผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการย่อยภายใต้แผนงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุไทย เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายใจ ภายใต้แนวคิดชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ” อันประกอบด้วย 1 แผนงานและโครงการวิจัยย่อย 7 โครงการ ซึ่งมุ่งศึกษาและพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Communities) ขององค์การอนามัยโลก โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2563

Abstract

This research has the following objectives: 1) to study media usage behavior of Thai elderly and 2) to explore communication guidelines for Age-Friendly cities in Thai society. The study area covered Chiang Mai, Khon Kaen, Pathum Thani, Bangkok and Songkhla provinces. Total 210 the elderly and 50 community leaders and aged-care services staff participated in this study. The qualitative method was employed for data collection which was conducted from October 2021 to September 2022. Results showed that television, public address system, personal media, online media and radio are regularly use by Thai elderly. The most popular contents amongst them are news, entertainment program, varieties and sport. The guidelines of appropriate communication for Age-friendly cities are: (1) Village communicator who has suitable communication and media literacy skills (2) Communication system with omnichannels in respect of the elderly needs and community context and 3) Budget and management system provided by community and local government including the elderly's participation.

Keyword: Media Usage, Thai Elderly, Communication for elderly, Age-friendly cities

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ (Aged Society) โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% ของประชากรทั้งประเทศ และในอีก 8 ปีข้างหน้า ปี พ.ศ. 2574 จะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super-Aged Society) จะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเกินกว่า 28% ของประชากรทั้งประเทศ (“ปี 65 ไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ฯ...”, 2565) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็มีความตื่นตัวในการศึกษาค้นคว้าวิจัยและสร้าง

นวัตกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับพลเมืองและสังคมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างประชากร เศรษฐกิจและสังคมครั้งใหญ่นี้ แนวคิด “เมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ” (Age-Friendly Cities) เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้มีการพูดถึงและถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและเตรียมพร้อมสำหรับสังคมสูงวัย เพราะเป็นแนวคิดที่ไม่ได้เน้นเฉพาะสุขภาพร่างกายเท่านั้น แต่ยังมีมิติในเชิงคุณภาพด้านการใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ ความสุข และการอยู่อย่างมีศักดิ์ศรีไม่เป็นภาระพึ่งพิง

“เมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ” (Age-Friendly Cities) คือแนวคิดที่มุ่งพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมของเมืองและชุมชนที่มีอยู่ให้มีความเป็นมิตรและเอื้ออำนวยต่อการใช้ชีวิตประจำวันของพลเมืองโลกที่นับวันจะมีแต่สูงวัยมากขึ้น แนวคิดนี้เกิดขึ้นมาจากความคิดริเริ่มขององค์การอนามัยโลกแห่งสหประชาชาติ (WHO) ในการสร้างโลกและสังคมอันเป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly World) ที่ให้ความสำคัญกับการใช้ชีวิตร่วมกันระหว่างคนต่างวัยและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยองค์การอนามัยโลกแห่งสหประชาชาติ (WHO) ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเมืองและชุมชนให้เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุไว้ 8 ด้าน ได้แก่ 1) พื้นที่สาธารณะภายนอกอาคารและตัวอาคาร 2) ระบบการเดินทางและขนส่งมวลชน 3) ที่อยู่อาศัย 4) การเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม 5) การได้รับความเคารพและยอมรับในสังคม 6) การมีส่วนร่วมในประชาคมและการจ้างงาน 7) การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร 8) การสนับสนุนของชุมชนและการบริการด้านสุขภาพ จากแนวทางในการพัฒนาเมืองและชุมชนให้เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลกข้างต้นนั้น องค์ประกอบทั้ง 8 ด้านต่างมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน โดยองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารเองนั้น นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมองค์ประกอบอื่น ๆ เนื่องจากการสื่อสารที่ครอบคลุมและหลากหลาย ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เชื่อถือได้และสอดคล้องกับความต้องการ จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมเชิงสังคมและเศรษฐกิจ ได้รับความเคารพและยอมรับในสังคม เข้าถึงระบบการเดินทางขนส่ง พื้นที่สาธารณะ บริการ

ด้านต่าง ๆ หรือสาธารณูปการต่าง ๆ ของชุมชนหรือเมืองได้อีกทั้งการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ที่ถูกต้องที่ตัวผู้สูงอายุเอง ผู้คนในสังคมและชุมชนควรมีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ อันจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ การสนับสนุนจากสังคมและชุมชนเพื่อการเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน

ดังนั้นด้วยความสำคัญของการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงน่าสนใจที่จะศึกษาว่าพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมต่อสภาพสังคมไทยเป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยที่ได้ จะเป็นแนวทางให้เมือง ชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เพื่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตลอดจนพัฒนาเมืองและชุมชนที่ผู้คนทุกวัยอยู่ดีมีสุขร่วมกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารของเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาใน 5 พื้นที่ ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จังหวัดขอนแก่น 3) ชุมชนภักดีราชา จังหวัดปทุมธานี 4) เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา และ 5) ชุมชนเลิศสุขสม กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุจำนวน 210 คน และ 2) ผู้นำชุมชนและผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 50 คน ใน 5 พื้นที่ที่ดำเนินการศึกษา

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

ปัญหาคำวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยมีลักษณะอย่างไร
2. แนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทยเป็นอย่างไร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

พฤติกรรมการใช้สื่อ หมายถึงการเปิดรับสื่อต่าง ๆ ของผู้สูงอายุไทย ข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาที่เปิดรับ รวมถึงความต้องการในการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย ปัญหาและอุปสรรค

ผู้สูงอายุไทย หมายถึงบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ใน 5 พื้นที่ที่ดำเนินการศึกษา ได้แก่เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ชุมชนภักดีราชา เทศบาลนครสงขลา และชุมชนเลิศสุขสม

เมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ หมายถึงเมืองหรือชุมชนเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age - Friendly Cities) หมายถึง เมืองหรือชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานทั้งในด้านกายภาพและสังคมที่เหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้ชีวิต ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุไทยตามบริบทของเมืองและชุมชน โดยมีลักษณะของเมืองหรือชุมชนตามกรอบแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ พื้นที่สาธารณะภายนอกอาคาร และตัวอาคาร ระบบการเดินทางและขนส่งมวลชน ที่อยู่อาศัย การเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม การได้รับความเคารพและยอมรับในสังคม การมีส่วนร่วมในประชาคมและการจ้างงาน การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนของชุมชนและการบริการด้านสุขภาพ โดยในการวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาองค์ประกอบด้านการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

การสื่อสาร หมายถึงกระบวนการส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความคิด ทศนคติหรือพฤติกรรม ในกระบวนการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบสำคัญ

คือ แหล่งข้อมูลข่าวสารหรือผู้ส่งสาร (Source/Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร/สื่อ (Channel/Media) และ ผู้รับสาร (Receiver)

การสื่อสารสำหรับชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ
หมายถึงกระบวนการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อกิจกรรม สื่อชุมชน สื่อออนไลน์ ฯลฯ ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชุมชน เกี่ยวกับสุขภาพและการบริการ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการสื่อสารอย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นควรมีความสม่ำเสมอ ทันเวลาและเชื่อถือได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาติ (United Nations หรือ UN) ได้นิยามความหมายของ “ผู้สูงอายุ” หรือคำในภาษาอังกฤษ Older Person ไว้ว่า “ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป” โดยเป็นการนับตั้งแต่อายุเกิด ในขณะที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization หรือ WHO) ไม่มีการให้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” โดยให้เหตุผลว่า ในแต่ละประเทศต่างก็มีการให้ความหมายของผู้สูงอายุต่างกันออกไป มีทั้งนิยามตามอายุนิยามตามสภาพสังคม (Social Factor) วัฒนธรรม (Cultural Factor) และสภาพร่างกาย (Functional Marker) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้วบางประเทศ อาจนิยามผู้สูงอายุนับจากอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือบางประเทศอาจนิยามผู้สูงอายุตามกำหนดการเกษียณงานหรือเกษียณอายุราชการ ณ อายุ 50 ปี หรือ 60 ปี หรือ 65 ปี ตามแต่กฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศ (พวงทอง แก้วพิบูลย์, 2556)

สำหรับประเทศไทย “ผู้สูงอายุ” ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่าหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย สอดคล้องกับความหมายของ “วัยชรา” ที่ราชบัณฑิตยสถาน (2545) ได้ให้ว่าเป็น “วัยที่ต่อจากวัยกลางคน อายุเกิน 60 ปี” และในพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2494 และพระราชบัญญัติคุณสมบัติมาตรฐานสำหรับข้าราชการและ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2518 ได้กำหนดให้ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจเกษียณ เมื่อมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ (ปราโมทย์ ประสาทกุลและปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, 2553) ในขณะที่สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ได้ให้ความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึงบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยแบ่งช่วงอายุของผู้สูงอายุ เป็น 3 ช่วง คือวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) วัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) และวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) ซึ่งเป็นไปตามองค์การสหประชาชาติ ที่แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่ม ตามสภาพร่างกาย การรับรู้ ความคิด ความจำ ความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน คือ 1) กลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุวัยต้น (Young old) เป็นผู้มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ส่วนใหญ่ช่วยเหลือตัวเองได้และยังทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมได้ 2) กลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุวัยกลาง (Medium old) เป็นผู้มีอายุระหว่าง 70-79 ปี กว่าครึ่งหนึ่งยังมีสุขภาพที่ยังช่วยเหลือตัวเองได้และเริ่มจะต้องมีผู้คอยช่วยเหลือดูแลบ้าง การทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมจะทำได้น้อยลงตามลำดับ 3) กลุ่มที่ 3 ผู้สูงอายุวัยปลาย (Oldest old) เป็นผู้มีอายุมากกว่า 80 ปี ส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุกลุ่มนี้จะต้องได้รับการดูแลจากบุตรหลานและคนอื่น ๆ โดยสุทธิชัย จิตะพันธ์กุล (2537 อังโน ไตรรัตน์ จารุทัศน์, 2565) ได้สรุปถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับผู้สูงอายุได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย เนื่องจากอวัยวะต่าง ๆ เริ่มเสื่อมสภาพ 2) การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ โดยผู้สูงอายุมีอาการน้อยใจได้ง่ายกว่าช่วงวัยอื่น บทบาทในชีวิตลดลง รายได้ลดลง ส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความกังวล ไม่มั่นใจในการอยู่รอดกลัวถูกทอดทิ้ง รู้สึกน้อยใจได้ง่ายเพราะคิดว่าตนเองไร้ค่า ใครทำอะไรก็ไม่ถูกใจ กลายเป็นคนขี้บ่น จุกจิก ทำให้ไม่มีใครต้องการอยู่ใกล้ 3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม โดยผู้สูงอายุต้องสูญเสียบทบาทที่เคยเป็นอยู่ในสังคมอยู่บ้านมากขึ้น เนื่องจากสภาพร่างกายและปัจจัยด้านการเงิน รวมถึงสูญเสียเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเคยสังสรรค์กันหลังเลิกงาน ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ รวมถึงบทบาทในครอบครัวก็เปลี่ยนจากผู้นำครอบครัวเป็นผู้พึ่งพาอาศัย

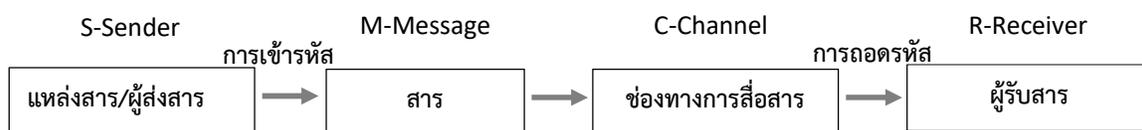
จากความหมาย “ผู้สูงอายุ” ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผู้สูงอายุ คือชายและหญิงที่มีอายุ

ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงในทางเสื่อมถอยของสภาพร่างกาย จิตใจ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชนและสังคม สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาผู้สูงอายุไทย ที่อาศัยอยู่ใน 5 พื้นที่ ได้แก่เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ชุมชนภักดีราชา เทศบาลนครสงขลา และชุมชนเลิศสุขสม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” มีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้หลากหลายมุมมองโดยจะพบคำที่ปรากฏในนิยามต่าง ๆ ร่วมกัน คือ การสื่อสารเป็นกระบวนการ มีการแลกเปลี่ยนกันหรือมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เกิดความกลมกลืนหรือเข้าใจ

ร่วมกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอย่างน้อย 2 ฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อสร้างความเข้าใจหรือก่อให้เกิดผลในทิศทางเดียวกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงบางประการ อาจจะเป็นความรู้ ความคิดทัศนคติ หรือพฤติกรรม การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสารหรือสาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารที่เป็นรูปแบบพื้นฐาน คือแบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของเดวิด เบอร์โล (1960)



ภาพที่ 1 แบบจำลองการสื่อสาร SMCR ของเบอร์โล

ที่มา : Berlo, D. K. (1960). The Process of Communication: An introduction to theory and practice. New York: Holt, Rinehart and Winston.

เดวิด เบอร์โลได้กล่าวถึงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

S คือแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (Source/Sender) เป็นผู้ส่งข้อมูลข่าวสารหรือผู้สร้างรหัส (Encoding) ไปยังผู้รับสาร ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพทั้งในตัวผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือทักษะการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม ในมุมมองของแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร ทักษะการสื่อสารหมายถึงผู้ส่งสารต้องมีทักษะในการพูด เขียน อ่าน ฟัง จับใจความ ที่จะช่วยให้การสื่อสารมีความน่าสนใจ ทัศนคติหมายถึงทัศนคติที่ดีของแหล่งสารหรือผู้ส่งสารต่อการสื่อสาร สาร และผู้รับสาร ความรู้หมายถึงความรู้อย่างกระจ่างและถ่องแท้ในเรื่องที่จะสื่อสาร ระบบสังคมหรือบริบททางสังคมของผู้รับสาร เช่น ความเชื่อ ศาสนา กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ ซึ่งจะมีผลต่อการหรือการรับสาร เนื่องจากในแต่ละพื้นที่อาจจะมีหลากหลาย

ทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดว่าผู้รับสารจะให้ความหมายหรือตีความสารนั้นอย่างไร การสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของผู้รับสาร อาจจะไม่มีความหมาย ไม่เป็นที่สนใจหรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาได้

M คือสาร (Message) กระบวนการในการแปลงความคิดเป็นเนื้อหาสารหรือคำพูด เรียกว่าเป็นการเข้ารหัส (Encoding) ปัจจัยในการสร้างสาร คือ เนื้อหา ส่วนประกอบโครงสร้าง และรหัส โดยที่เนื้อหา (Content) หมายถึงข้อมูลข่าวสาร สาร หรือเรื่องราวที่อยู่ในสาร ส่วนประกอบ (Element) หมายถึงคำ พยางค์ และอวัยวะภาษาต่าง ๆ เช่น สีหน้า ท่าทาง การแสดงออก การเคลื่อนไหวร่างกาย การจัดการสาร (Treatment) หมายถึงวิธีการ รูปแบบ ที่เหมาะสมที่จะส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น ข้อความ วิดีทัศน์ คลิปเสียง โครงสร้าง (Structure) หมายถึงการเรียงลำดับของเนื้อหา คำ หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

เช่น โครงสร้างของข่าวที่ต้องเริ่มด้วยพาดหัวที่ดึงดูดความสนใจให้ผู้อ่านมาอ่านในเนื้อหาข่าว และรหัส (Code) หมายถึง สัญลักษณ์ต่าง ๆ หรือความหมายแฝงที่อยู่ในสาร เช่น ความหมายในถ้อยคำ ความหมายในท่าทาง ซึ่งจะต้องสอดคล้องลงตัวกับทุกส่วนเพื่อให้ผู้รับสารไม่แปลความหมายผิดไปจากที่ต้องการ

C คือช่องทางการสื่อสาร (Channel) หรือสื่อที่จะส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร ในมุมมองของการใช้สัมผัสทั้ง 5 คือ การมองเห็น การลิ้มรส การได้กลิ่น การได้ยิน และการสัมผัส สื่อจึงอาจจะเป็นสื่อธรรมชาติ เช่น แสง เสียง กลิ่น รส สื่อบุคคล เช่น ผู้พูด นักแสดง สื่อที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เช่น หนังสือพิมพ์ หนังสือเล่ม นิตยสาร โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

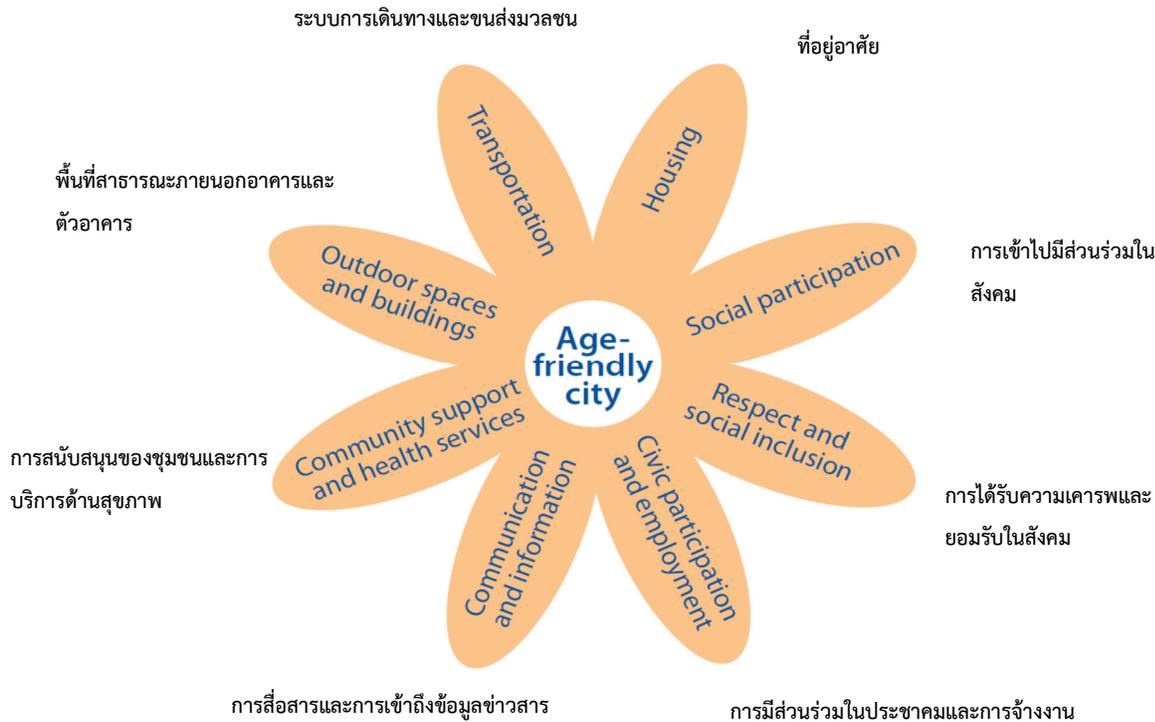
R คือผู้รับสาร (Receiver) เมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้ว จะพยายามทำความเข้าใจสารนั้น เรียกว่าเป็นการถอดรหัส (Decoding) ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคม และวัฒนธรรม

การสื่อสารจะเกิดสัมฤทธิ์ผลได้เมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารมีปัจจัยร่วม คือ ผู้ส่งสารมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร และผู้รับสารมีทักษะที่ดีในการรับสาร รวมถึงมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และผู้ส่งสารมีความเข้าใจในบริบทของผู้รับสารหรืออยู่ร่วมบริบทเดียวกัน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบจำลอง

การสื่อสาร SMCR ของเดวิด เบอร์โล (1960) ศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารของผู้สูงอายุและการสื่อสารภายในชุมชน เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยอันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการสื่อสารสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทย

3. เมืองหรือชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

แนวคิดเรื่องเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุนั้น องค์การอนามัยโลกได้พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดการสูงวัยอย่างมีพลัง (Active aging) เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแบบองค์รวมให้ผู้สูงอายุดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีพลัง และได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการพัฒนาเมืองทั่วโลกให้เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Global age friendly cities: A guide)” เผยแพร่เมื่อ พ.ศ. 2550 เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและจัดการเมือง ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พื้นที่สาธารณะภายนอกอาคารและตัวอาคาร 2) ระบบการเดินทางและขนส่งมวลชน 3) ที่อยู่อาศัย 4) การเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม 5) การได้รับความเคารพและยอมรับในสังคม 6) การมีส่วนร่วมในประชาคมและการจ้างงาน 7) การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร 8) การสนับสนุนของชุมชนและการบริการด้านสุขภาพ



ภาพที่ 2 แนวคิดเรื่องเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลกแห่งสหประชาชาติ (WHO)
ที่มา: World Health Organization. (2007). Global age-friendly cities: A guide. Retrieved from https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุไทย ทั้งนี้ การสื่อสารถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุในการเข้าถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ตามแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลกได้ อาทิ เข้าถึงพื้นที่สาธารณะและอาคารสาธารณะต่าง ๆ ระบบขนส่งสาธารณะ และที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม (องค์ประกอบที่ 1, 2 และ 3) เข้าถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุปรับตัวและใช้ประโยชน์จากสื่อและเทคโนโลยียุคใหม่ได้ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในประชาคม ทำให้ได้รับการเคารพและยอมรับ (องค์ประกอบที่ 4, 5 และ 6) ตลอดจนเข้าถึงการสนับสนุนจากชุมชนและการบริการด้านสุขภาพ (องค์ประกอบที่ 8) การพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้สามารถเชื่อมโยงผู้สูงอายุทุกช่วงอายุเข้ากับสังคมได้จึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่เพียงลำพัง และมีแนวโน้มที่จะแยกตัวหรือถูกสังคมหลงลืม เพราะสังคมมีช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ

เกิดขึ้นเสมอ ในขณะที่ความสนใจของผู้สูงอายุลดน้อยลงสวนทางกับการเติบโตทางเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล จึงมีโอกาสที่ผู้สูงอายุจะถูกกลืนหรือเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมในสังคม การบริการด้านสุขภาพ ตลอดจนการรู้เท่าทันสื่อสมัยใหม่ จนอาจทำให้เกิด “ช่องว่างทางดิจิทัล” ได้

องค์การอนามัยโลกได้กำหนดเป้าหมายของนโยบายเชิงกลยุทธ์ในการจัดการด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร คือ การช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและต้องการได้อย่างสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ และเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปาก สิ่งพิมพ์สาธารณะ หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจึงต้องมีแผนปฏิบัติการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุและบริบทของแต่ละเมืองหรือชุมชน ซึ่งจะช่วยป้องกันผู้สูงอายุจากภัยอันตรายทางไซเบอร์ และการถูกหลอกลวงต่าง ๆ นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องจะช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความรู้สึกปลอดภัย

ไม่รู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง สังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพจะต้องทำให้ผู้สูงอายุยังคงเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายการสื่อสารของชุมชน และสังคม เพื่อเชื่อมโยงผู้สูงอายุให้เข้ากับครอบครัวและชุมชนได้ รวมถึงยังคงรักษาสีทธิและการเข้าถึงบริการทางสังคมได้ด้วย การสื่อสารและข้อมูลที่จะช่วยส่งเสริมให้เมืองเป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ได้แก่

1. ช่องทางการสื่อสารที่ครอบคลุมชุมชนอย่างกว้างขวาง จากการศึกษาขององค์การอนามัยโลก พบว่าสื่อที่ครอบคลุมชุมชนอย่างกว้างขวางนั้น จะเป็นช่องทางหลักในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ สื่อที่ผู้สูงอายุต้องการ คือสื่อบุคคลโดยการสื่อสาร แบบเผชิญหน้า (face-to-face communication) หรือผ่านทางโทรศัพท์ สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายประกาศ ศาลาประชาคม ร้านค้า คลินิกหรือศูนย์บริการต่าง ๆ ในชุมชน นอกจากนี้รวมถึงการมีสื่อและแหล่งข้อมูลที่หลากหลายเป็นทางเลือกให้กับผู้สูงอายุด้วย เนื่องจากในแต่ละบริบทของชุมชนผู้สูงอายุจะมีความสามารถและทรัพยากรที่เอื้อให้เข้าถึงสื่อและข้อมูลข่าวสารได้แตกต่างกัน

2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ถูกที่ ถูกเวลา การขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและบริการที่เมืองหรือชุมชนมีอยู่ และไม่สามารถหาข้อมูลที่จำเป็นได้ ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นเลย ทำให้เสียโอกาสในการได้รับบริการหรือสมัครงาน รวมถึงสิทธิพึงมีพึงได้ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และงานกิจกรรมของชุมชน ดังนั้นการสื่อสารที่จะเป็นมิตรกับผู้สูงอายุมากขึ้นด้วยการจัดทำข้อมูลข่าวสารที่มุ่งเป้าไปที่ผู้สูงอายุ เช่น หนังสือพิมพ์สำหรับผู้สูงอายุหรือมีหน้าพิเศษสำหรับผู้สูงอายุในหนังสือพิมพ์ทั่วไป รายการวิทยุและโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ หรือการมีแหล่งรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ทันเวลา และที่ง่ายต่อการเข้าถึงของทุกคน ผ่านทางสื่อทั่วไปหรือสื่อเฉพาะ เช่น ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางสื่อบุคคล เป็นต้น

3. การสื่อสารด้วยคำพูด (Word of Mouth) คำพูดเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ผู้สูงอายุชื่นชอบและนิยมใช้กันมาโดยตลอด ทั้งการสื่อสารภายในครอบครัว เพื่อนสมาชิกกลุ่มหรือชมรมต่าง ๆ ในงานพิธีทางศาสนาหรือ

กิจกรรมของชุมชนและสังคม สื่อเสียงอย่างวิทยุได้รับความนิยมในหลายเมืองเนื่องจากใช้ภาษาถิ่นในการนำเสนอข่าวสาร และยังมีรายการที่เปิดให้โทรศัพท์เข้ามาสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือพูดคุยกันได้ ดังนั้นการสื่อสารด้วยคำพูดหรือการสื่อสารแบบปากต่อปากจึงเป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญกับผู้สูงอายุมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางสายตาหรือปัญหาการไม่รู้หนังสือ ทั้งนี้ควรจัดทำข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่ในพื้นที่สาธารณะที่ผู้สูงอายุมารวมตัวกัน หรือจัดให้มีกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยตรง หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชนและผู้ให้บริการหรือทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับของชุมชน อาทิ อาสาสมัคร บุคลากรด้านสาธารณสุข บุรุษไปรษณีย์ ช่างทำผม พนักงานเฝ้าประตูในอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

4. รูปแบบและการออกแบบข้อมูลข่าวสารที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ อุปสรรคที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือข้อมูลข่าวสารที่มองเห็นและได้ยินไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากขนาดของตัวอักษรที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ มีขนาดเล็กเกินไป การจัดวางหน้าสับสนมีข้อมูลมากเกินไปใน 1 หน้า การนำเสนอข้อมูลข่าวสารในสื่อวิทยุและโทรทัศน์ พูดเร็วและเร็วเกินไป ในบางครั้งใช้ภาษาที่ศัพท์เฉพาะทางวิชาการหรือใช้คำที่ไม่คุ้นเคยยากแก่การเข้าใจ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในงานบริการก็เพิ่มความยุ่งยากให้กับผู้สูงอายุ อาทิ ระบบตอบรับอัตโนมัติที่พูดเร็วเกินไป ซับซ้อน และไม่สามารถพูดคุยกับตัวเจ้าหน้าที่โดยตรงได้ ปุ่มกดต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ ตู้อัตโนมัติต่าง ๆ มีขนาดเล็กเกินไป หรืออยู่ในบริเวณที่มีแสงสว่างน้อย วิธีการใช้ไม่ชัดเจน เป็นต้น

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ: ด้านบวกและด้านลบ ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้รับการยอมรับจากผู้สูงอายุบางส่วนในเรื่องความครอบคลุมและสะดวกสบาย อย่างไรก็ตามสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จะรู้สึกเหมือนถูกกีดกันจากการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อข้อมูลข่าวสารบางอย่างที่เคยได้รับจากสื่ออื่น ๆ ถูกโอนย้ายเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการสร้าง

โอกาสในการเข้าถึงคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตด้วยค่าใช้จ่ายที่น้อยหรือไม่เสียเลยในที่ต่าง ๆ เช่น ศูนย์ชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ สถานบริการหรือห้องสมุดประชาชน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของความเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ รวมถึงการมีผู้ให้คำแนะนำการใช้งานและการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ตามความสนใจและความสามารถของผู้สูงอายุโดยผู้ที่ไว้ใจได้

6. ความรับผิดชอบส่วนบุคคลและส่วนรวม ผู้สูงควรมีความรับผิดชอบต่อตัวเองในการติดตามข้อมูลข่าวสารด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ให้มากขึ้น ในส่วนของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐและเอกชน ก็ต้องมีส่วนรับผิดชอบในการลดอุปสรรคของการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้ผู้สูงอายุถูกตัดขาดจากการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้สูงอายุที่ยากจน ไม่รู้หนังสือหรือมีปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะทางร่างกายต่าง ๆ

สำหรับองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารนี้ ได้มีการพัฒนาเป็น “รายการตรวจสอบการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Communication and Information Checklists)” ดังนี้

1. การให้ข้อมูลข่าวสาร

1.1 ระบบการสื่อสารพื้นฐานและใช้กันอยู่ทั่วไป ได้แก่ สิ่งพิมพ์ การกระจายเสียงและภาพและโทรศัพท์ ที่เข้าถึงทุกคน

1.2 เผยแพร่อย่างสม่ำเสมอและเชื่อถือได้ โดยรัฐหรือองค์กรสาธารณกุศลให้การสนับสนุน

1.3 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ถึงตัวผู้สูงอายุทั้งในบ้านและนอกบ้าน รวมถึงในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุทำกิจวัตรประจำวันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน

1.4 มีศูนย์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop information center) โดยใช้การบริการของชุมชนที่ผู้สูงอายุใช้เป็นประจำและรู้จักดี

1.5 มีข้อมูลข่าวสารและรายการสำหรับผู้สูงอายุที่จัดให้มีเผยแพร่เป็นประจำ ทั้งในสื่อทั่วไปและสื่อที่มุ่งเน้นเฉพาะผู้สูงอายุ

2. การสื่อสารด้วยวาจา

2.1 มีการสื่อสารด้วยวาจาถึงผู้สูงอายุ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การประชุม ศูนย์บริการชุมชน ชมรม สื่อกระจายเสียงและภาพ และสื่อบุคคล

2.2 มีการสื่อสารสู่ผู้สูงอายุในกลุ่มที่เสี่ยงต่อการโดดเดี่ยวหรือห่างไกล ด้วยบุคลากรที่เชื่อถือได้และบุคคลทั่วไปที่เป็นที่รู้จัก เช่น อาสาสมัครสื่อสาร อาสาสมัครเยี่ยมบ้าน คนทำงานบ้าน ช่างทำผม พนักงานเปิดประตูและผู้ดูแล เป็นต้น

2.3 มีบุคลากรของหน่วยงานรัฐและเอกชน ให้บริการและตอบข้อสงสัยอย่างเป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

3. การสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์

3.1 ข้อมูลข่าวสารทางสื่อสิ่งพิมพ์ รวมถึงแบบฟอร์มของราชการ บทบรรยายในโทรทัศน์ และข้อความกำกับภาพ ต้องเป็นตัวอักษรขนาดใหญ่และเน้นเนื้อหาหลักด้วยตัวอักษรที่หนาและมีขนาดใหญ่เห็นได้ชัดเจน

4. การใช้ภาษาธรรมดา

4.1 ข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์และข้อมูลจากการพูด ต้องใช้ภาษาที่ง่าย และผู้สูงอายุคุ้นเคย ประโยคต้องสั้นและได้ใจความชัดเจน

5. เครื่องมือสื่อสารและการสื่อสารด้วยระบบอัตโนมัติ

5.1 บริการโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติต้องบอกวิธีใช้ที่ซ้ำ ๆ และชัดเจน และบอกวิธีที่สามารถฟังซ้ำได้เมื่อต้องการ

5.2 ต้องมีทางเลือกให้สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงหรือสามารถฝากข้อความติดต่อกลับได้

5.3 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุ โทรทัศน์ ตู้เอทีเอ็ม ตู้จำหน่ายตั๋วอัตโนมัติ ควรมีปุ่มกดขนาดใหญ่และตัวอักษรหรือตัวเลขขนาดใหญ่

5.4 หน้าจอของเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคาร ไปรษณีย์ และเครื่องให้บริการต่าง ๆ ต้องมีแสงสว่างพอเพียงและสามารถอ่านเห็นได้สำหรับคนทุกคนที่มีความสูงต่างกัน ตลอดจนผู้ที่นั่งรถเข็น

6. คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต

6.1 มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้บริการฟรี หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด โดยตั้งอยู่ในที่สาธารณะที่ทุกคนเข้าถึงได้ เช่น สำนักงานของหน่วยงานรัฐ ศูนย์บริการชุมชน และห้องสมุดชุมชน

6.2 มีบุคลากรที่สามารถให้ความช่วยเหลือรายบุคคลและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา

สำหรับแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุนี้ ผู้วิจัยจะนำองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาแนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ชุมชนที่ศึกษาว่ามีลักษณะตามรายการหรือไม่อย่างไร ทั้งนี้เพื่อการเสนอแนะแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณถ ดวงอุดม, พวงทิพย์ หนูเจริญและนภสร เจริญโพธิ์ (2554) ศึกษาการพัฒนาสื่อที่เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแพร่ โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มผู้สูงอายุจำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการวิเคราะห์เอกสาร และการจัดเวทีระดมความคิดเห็นของตัวแทนภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวม 155 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพของผู้สูงอายุใน 2 พื้นที่ไม่แตกต่างกัน แต่ต่างกันด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม สื่อวิทยุวิทยุชุมชน โทรทัศน์ มีบทบาทต่อการพัฒนาชีวิตผู้สูงอายุโดยรวมสื่อเพื่อผู้สูงอายุยังมีไม่เพียงพอและยังขาดความน่าสนใจ สื่อที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุควรสามารถตอบสนองการใช้ประโยชน์ของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ได้ และพบว่าคุณลักษณะของผู้จัดรายการมีความสำคัญเช่นเดียวกันประเภทของสื่อและระยะเวลาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุทั้ง 2 จังหวัดพบว่าในกรุงเทพฯ ผู้สูงอายุใช้สื่อโทรทัศน์มากที่สุด ส่วนจังหวัดแพร่ใช้สื่อวิทยุมากที่สุด ส่วนระยะเวลาในการรับชมของผู้สูงอายุ พบว่า ทั้ง 2 จังหวัดมี ความเห็นเหมือนกันในอันดับแรก โดยช่วงเวลาที่เหมาะสมคือ เวลาเช้า รองลงมามีความต่างกัน ในกรุงเทพฯ คือ เวลากลาง และ

เวลาเช้ามืด ส่วนในจังหวัดแพร่คือ หัวค่ำ และช่วงเวลาเย็นจากการวิเคราะห์เนื้อหาของสื่อพบว่าการตอบสนองของภาครัฐและสื่อยังไม่ความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การบูรณาการด้านสื่อและนโยบายที่เตรียมรองรับเพื่อก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอ และควรให้มีสื่อสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เตรียมก้าวสู่ผู้สูงอายุ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ได้สรุปแนวทางการพัฒนาสื่อหลายด้านอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ รวมถึงสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการผลิตสื่อ และมีข้อเสนอแนะให้รัฐสนับสนุนนโยบาย งบประมาณ และพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสื่อเพื่อผู้สูงอายุ รวมทั้งสร้างความตระหนักแก่สังคม

พนม คลีฉายา (2555) ได้สำรวจความต้องการข่าวสาร นิสัยการเปิดรับ และลักษณะการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 406 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการข่าวสารของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุ นิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุในภาพรวม สื่อที่เปิดรับมากที่สุดคือ สื่อโทรทัศน์ สื่อบุคคล และโทรศัพท์มือถือ

สุติ ศิริวงศ์พากร (2556) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ เปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อกิจกรรมนาน ๆ ครั้ง โดยเปิดรับสื่อบุคคลบ่อยครั้ง และภาพรวมความสามารถในการพึ่งตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษา รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีผลต่อความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนเพศและสถานะการพักอาศัยต่างกัน มีผลต่อความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับผู้สูงอายุจากทุกสื่อ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต สื่อกิจกรรม และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสามารถใน

การพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

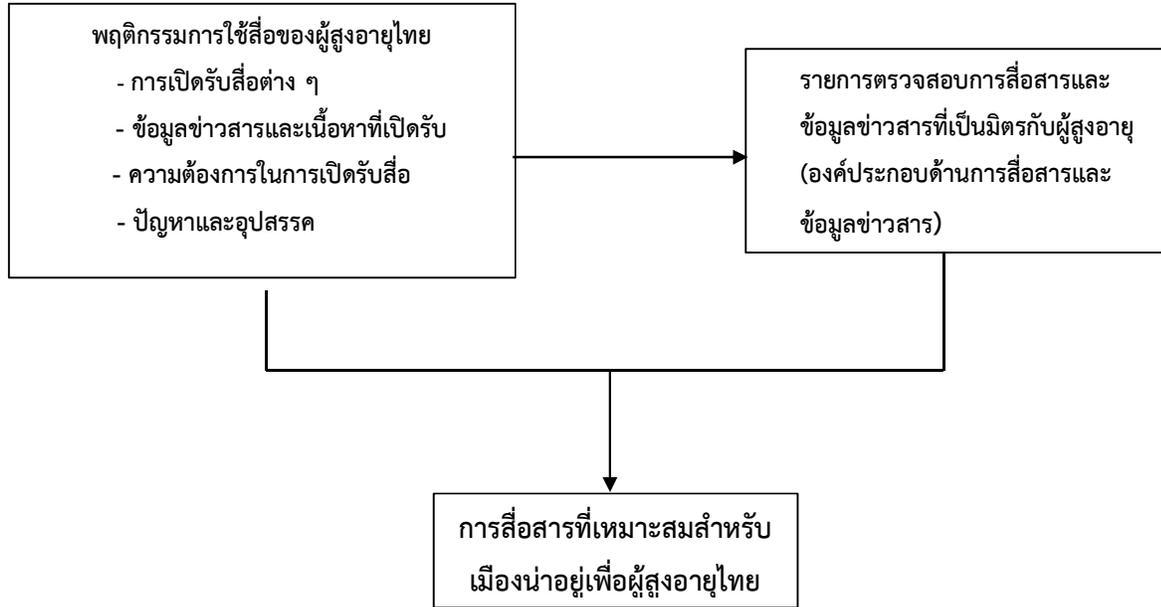
กันตพล บันทัดทอง (2557) ศึกษาพฤติกรรมการ
ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคน
ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสำรวจด้วย
แบบสอบถามกับผู้สูงอายุตั้งแต่ 55 ขึ้นไปทั้งเพศชายและ
เพศหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึง
พอใจในการใช้สื่อออนไลน์ต่างกัน โดยผู้สูงอายุที่มีอายุ 66
ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์
น้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า
กลุ่มอื่น เช่น ปัญหาด้านสายตา ปัญหาการใช้นิ้วหรือมือ จึง
มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น แต่โดยรวมแล้วผู้สูงอายุที่ใช้
เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความพึงพอใจในระดับมาก และมี
แรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อยู่ในระดับมาก
เช่นกัน

วิไลรักษ์ สันติกุล (2560) ศึกษาการรู้เท่าทันสื่อ
สังคมออนไลน์ของผู้สูงวัยในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การรู้เท่าทัน
สื่อ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์
ของผู้สูงวัย โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุในเขต
กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ในระดับปานกลาง โดย
ตระหนักว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ตนได้เปิดรับคือใคร และ
นิยมใช้หนังสือพิมพ์และโทรทัศน์เป็นแหล่งข้อมูลในการ
ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการอบรมความรู้เรื่องการรู้เท่า
ทันสื่อ

วรัชญา ทิพย์มัลย์ (2562) ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) ศึกษาพฤติกรรมและการรับรู้
ข้อมูลข่าวสารสิทธิของผู้สูงอายุผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่ม
ตัวอย่าง คือผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวนทั้งสิ้น 300
คน ในตำบลท่าข้าม อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผล
การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้เครือข่าย
สังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก (Facebook) ผ่านโทรศัพท์มือถือ
เพื่อติดต่อเพื่อนเก่า/ครอบครัว โดยใช้ในช่วงกลางวัน เวลา
11.01-15.00 น. ความถี่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์และเข้า
ใช้ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสิทธิของ
ผู้สูงอายุผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารสิทธิของผู้สูงอายุผ่าน
เครือข่ายสังคมออนไลน์ แต่สัดส่วนไม่ต่างจากผู้ที่ไม่เคยรับรู้
เล็กน้อย และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต้องการรับรู้จากเพื่อน/
คนรู้จักมากที่สุด ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสิทธิของ
ผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้สิทธิด้านการ
ช่วยเหลือเงินเบี้ยยังชีพมากที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคใน
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารสิทธิของผู้สูงอายุผ่านเครือข่ายสังคม
ออนไลน์พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ การเข้าถึง
เครือข่ายสังคมออนไลน์ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสิทธิ
ของผู้สูงอายุผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้มือถือของผู้สูงอายุไทย และการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุไทยที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้สูงอายุ จำนวน 210 คน 2) กลุ่มผู้นำชุมชนและผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 50 คน ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาใน 5 พื้นที่ตามพื้นที่ศึกษาของแผนงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุไทย เพื่อส่งเสริมสุขภาพกาย-ใจ ภายใต้แนวคิดชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ” อันประกอบไปด้วย 1 แผนงานและโครงการวิจัยย่อย 7 โครงการ ที่มุ่งศึกษาและพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age-Friendly Communities) ขององค์การอนามัยโลก ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2563 สำหรับการวิจัยนี้เป็นโครงการย่อยที่ 1 ของแผนงานวิจัยฯ

โดยการเลือกพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยกำหนดให้กรุงเทพมหานคร และภาค 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ เป็นชั้นภูมิ นำบัญชีรายชื่อ จังหวัด มาจำแนกเป็นรายภาค (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ทำการเลือกจังหวัดตัวอย่างอย่างอิสระต่อกัน ภาคละ 1 จังหวัด ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้จังหวัดตัวอย่างทั้งสิ้น 4 จังหวัดดังนี้ ภาคเหนือ - จังหวัดเชียงใหม่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ - จังหวัดขอนแก่น ภาคกลาง - จังหวัดปทุมธานี ภาคใต้ - จังหวัดสงขลา

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยใช้บัญชีรายชื่อเขต (สำหรับ กทม.) และบัญชีรายชื่ออำเภอ ในแต่ละจังหวัดตัวอย่าง สำหรับพื้นที่ กทม. ทำการเลือกเขตตัวอย่าง จำนวน 1 เขต ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้เขตตัวอย่างคือ เขตภาษีเจริญ และในแต่ละจังหวัดตัวอย่าง ทำการเลือกอำเภอตัวอย่างอย่างอิสระต่อกัน ด้วยวิธีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้อำเภอตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 4 อำเภอตัวอย่าง คือ จังหวัดเชียงใหม่ - อำเภอหางดง จังหวัดขอนแก่น - อำเภอบ้านแฮด จังหวัดปทุมธานี - อำเภอธัญบุรี และจังหวัดสงขลา - อำเภอเมืองสงขลา

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณาจำนวนผู้สูงอายุภายในพื้นที่ ลักษณะความเป็นเมืองหรือชนบท ความเข้มแข็งของชุมชน/หมู่บ้าน การมีส่วนร่วม

ร่วมในชุมชนของประชาชน ผู้นำชุมชนมีความสามารถและกระตือรือร้นในการพัฒนาชุมชนและสนใจเข้าร่วมโครงการวิจัย รวมถึงชุมชนมีกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมผู้สูงอายุ เลือกได้ชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่างทั้งสิ้น 5 ชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่าง รายละเอียดของจังหวัดตัวอย่าง เขต/อำเภอตัวอย่าง และชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจังหวัดตัวอย่าง เขต/อำเภอตัวอย่างและชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่าง

ชั้นภูมิ	รายชื่อจังหวัดตัวอย่าง	รายชื่อเขต/อำเภอตัวอย่าง	รายชื่อชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่าง
1. ภาคเหนือ	1. เชียงใหม่	1. อำเภอหางดง	1. เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2. ขอนแก่น	2. อำเภอบ้านแฮด	2. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซง
3. ภาคกลาง	3. ปทุมธานี	3. อำเภอธัญบุรี	3. ชุมชนภักดีราชา
4. ภาคใต้	4. สงขลา	4. อำเภอเมือง	4. เทศบาลนครสงขลา
5. กรุงเทพมหานคร		5. เขตภาษีเจริญ	5. ชุมชนเลิศสุขสม

ขั้นตอนที่ 4 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเลือกผู้สูงอายุตัวอย่างแบบเจาะจง จากชุมชน/หมู่บ้านตัวอย่างละ 40 คน รวม 5 พื้นที่ เป็นจำนวน 200 คน โดยต้องเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิง อาศัยอยู่ในชุมชนที่ศึกษา สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและยินยอมให้สัมภาษณ์ เมื่อดำเนินการจริงมีผู้สูงอายุสนใจเข้าร่วมการวิจัย จำนวนรวมทั้งสิ้น 210 คนจาก 5 พื้นที่ แยกเป็น ผู้สูงอายุตัวอย่างจากเทศบาลตำบลหนองตองพัฒนาจำนวน 40 คน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแซงจำนวน 40 คน ชุมชนภักดีราชาจำนวน 38 คน เทศบาลนครสงขลาจำนวน 48 คน ชุมชนเลิศสุขสม จำนวน 44 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้นำชุมชนและผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเช่นเดียวกัน โดยคัดเลือกผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่งนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบล/ประธานคณะกรรมการชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน นักพัฒนาชุมชน/

นักประชาสัมพันธ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลตัวแทนศูนย์บริการสาธารณสุข ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร (อสส.) และประธานชมรมผู้สูงอายุ จาก 5 พื้นที่ ๆ ละ 10 คนจำนวนรวม 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ 2) แนวคำถามสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้นำชุมชนและ โดยพัฒนาประเด็นคำถามสัมภาษณ์จากกรอบแนวคิดเรื่องกระบวนการสื่อสาร SMCR ของเบอร์โล (1960) และแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ ในองค์ประกอบด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร ซึ่งแนวคำถามสัมภาษณ์ทั้ง 2 ฉบับผ่านการพิจารณาจากนักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคนจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบันชุดที่ 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เลขที่ 116/2564)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยร่วมกับแผนงานและโครงการย่อยอื่นภายใต้แผนงานเดียวกัน ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 5 พื้นที่ตั้งแต่เดือนมีนาคม-กันยายน พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงได้มีการปรับการดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรการการป้องกันและควบคุมโรคของแต่ละพื้นที่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้นำ ผู้วิจัยวิเคราะห์คำตอบตามประเด็นที่กำหนดและวิเคราะห์ตามรายการตรวจสอบเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและเพื่อศึกษาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทย ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือผู้สูงอายุและผู้นำชุมชนและผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ศึกษาใน 5 พื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนชนบท 2 พื้นที่ (พื้นที่เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา จังหวัดเชียงใหม่และพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง จังหวัดขอนแก่น) และชุมชนเมือง 3 พื้นที่ (พื้นที่ชุมชนรักดีราชา เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พื้นที่ชุมชนเลิศสุขสม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร และพื้นที่เทศบาลนครสงขลา จังหวัดสงขลา) โดยผลการวิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย แบ่งออกเป็นผลการวิจัยด้านการเปิดรับสื่อ ข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาที่เปิดรับ ความต้องการในการเปิดรับสื่อและปัญหาและอุปสรรค ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 การเปิดรับสื่อ ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุโดยรวมเปิดรับ สื่อโทรทัศน์ สื่อชุมชน สื่อบุคคล สื่อออนไลน์และสื่อวิทยุเป็นประจำ ในขณะที่สื่อหนังสือพิมพ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์นาน ๆ ครั้งจะเปิดรับหรือไม่เปิดรับเลย โดย

พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุในเมืองจะเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ สื่อบุคคล สื่อชุมชน สื่อออนไลน์ สื่อวิทยุ และสื่อหนังสือพิมพ์ตามลำดับ สื่อชุมชนที่ผู้สูงอายุในชุมชนเมืองเปิดรับคือเสียงตามสาย ส่วนสื่อบุคคล คือประธานชุมชน กรรมการชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือ อาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานคร (อสส.) ประธานชมรมผู้สูงอายุ สำหรับสื่อออนไลน์ คือไลน์ เพชบุ๊กและยูทูป โดยเปิดรับสื่อออนไลน์มากกว่าสื่อวิทยุ ในขณะที่ผู้สูงอายุในชนบทเปิดรับสื่อชุมชนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สื่อบุคคล สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุและสื่อออนไลน์ ทั้งนี้สื่อชุมชนที่ผู้สูงอายุในชนบทเปิดรับคือเสียงตามสายและหอกระจายข่าว ส่วนสื่อบุคคลคือ ผู้นำชุมชน ประธานชมรมผู้สูงอายุ อสม. คนในครอบครัวและเพื่อนบ้าน สำหรับสื่อวิทยุนั้นพบว่าผู้สูงอายุในชนบทเปิดรับมากกว่าสื่อออนไลน์

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อโทรทัศน์ในช่วงเย็นและค่ำ เวลาประมาณ 17.00-20.00 น. มีผู้สูงอายุในเมืองบางส่วนที่ไม่ได้ทำงานแล้วจะเปิดรับสื่อโทรทัศน์ในตอนกลางวัน สำหรับสื่อวิทยุนั้นจะเปิดรับจากเครื่องรับวิทยุโดยผู้สูงอายุในชนบทจะเปิดรับสื่อวิทยุมากกว่าผู้สูงอายุในเมือง และเปิดรับในช่วงกลางวันขณะที่ออกไปทำสวน ทำไร่ ทำนา รับจ้างทั่วไป หรือขณะที่อยู่บ้าน สื่อชุมชนเป็นอีกสื่อหนึ่งที่ผู้สูงอายุทั้งในเมืองและชนบทเปิดรับ สื่อชุมชนในเมืองจะเป็นเสียงตามสาย วิทยุชุมชน รถกระจายเสียงของเทศบาล การประชุมสมาชิกในชุมชน รวมถึงสื่อกิจกรรมทางศาสนา วัฒนธรรมประเพณี สังคม เศรษฐกิจ กิจกรรมด้านสาธารณสุขของชุมชน ตัวอย่างของสื่อกิจกรรมที่พบ เช่น งานทำบุญปีใหม่ งานทำบุญวันสงกรานต์ของชุมชน การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เป็นต้น ขณะที่ในพื้นที่ชนบท สื่อชุมชนจะเป็นเสียงตามสายหรือหอกระจายข่าวของหมู่บ้าน การประชุมสมาชิกในหมู่บ้าน หรือสื่อกิจกรรมของชุมชนทั้งด้านศาสนา วัฒนธรรมประเพณี สังคม เศรษฐกิจ สาธารณสุขของชุมชน ตัวอย่างของสื่อกิจกรรมที่พบ เช่น งานปอยหลวงคนเฒ่าหนองตอง งานทำบุญวันสำคัญทางศาสนา การประชุมสมาชิกในหมู่บ้าน กิจกรรมอบรมอาชีพ กิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น โดย

ผู้สูงอายุมักจะเปิดรับเป็นประจำตามช่วงเวลาที่อยู่ชมคน เผยแพร่ เช่น เสียงตามสายของเทศบาลตำบลหนองตอง ออกรายการทุกเช้าเวลา 8.00 น. หรือออกกระจายข่าวของ หมู่บ้านใน อบต.หนองแขง ออกอากาศตอนเช้าและเย็น โดย สื่อกิจกรรมจะเข้าร่วมในช่วงเวลาที่มีการจัดงาน เป็นต้น

สำหรับสื่อบุคคลนั้นพบว่าเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เปิดรับและมองว่าเป็นสื่อที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับตนเองได้ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อบุคคลที่เป็นผู้นำ ชุมชน กรรมการชุมชน/หมู่บ้าน นักพัฒนาสังคม/ชุมชน อสม. หรือ อสส. เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จัก และผู้สูงอายุสามารถพูดคุยซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือให้อธิบาย รายละเอียดที่ไม่เข้าใจหรือสงสัยได้ โดยเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face communication) หรือผ่านทาง โทรศัพท์ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน

ในส่วนของสื่อออนไลน์นั้น พบว่าผู้สูงอายุเกือบครึ่งมีโทรศัพท์มือถือทั้งแบบพีเจียโฟนและแบบสมาร์ตโฟน ส่วนใหญ่ดูโทรทัศน์หรือคนในครอบครัวจัดหามาให้และสอนการใช้งานเบื้องต้น แต่ผู้สูงอายุมักจะใช้งานเพียงแคการรับสายหรือโทรออกเท่านั้น เนื่องจากขาดทักษะการใช้งาน เพราะมีความซับซ้อนหรือหลงลืม และเกรงว่าหากกดผิดพลาดจะสิ้นเปลืองค่าโทรศัพท์ และยังพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่ใช้งานโทรศัพท์มือถือเพื่อเปิดรับสื่อออนไลน์ จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-70 ปี) เท่านั้น โดยมีการใช้ไลน์กลุ่มในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน หรือใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นผู้นำหรือทำหน้าที่เป็น อสม. อสส. ด้วย ซึ่งกลุ่มนี้มักจะมีทักษะการใช้งานโทรศัพท์มือถือสูงกว่ากลุ่มผู้สูงอายุทั่วไป สำหรับการใส่เฟซบุ๊กหรือยูทูปมักจะเป็นการเปิดดูข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยมีการโพสต์หรือกดไลค์ กดแชร์

1.2 ข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาที่ผู้สูงอายุเปิดรับผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุทั้งในเมืองและชนบทเปิดรับรายการข่าวและรายการเล่าข่าวมากที่สุด รองลงมาคือรายการที่เน้นความบันเทิง รายการที่เกี่ยวข้องกับศาสนาและธรรมะ รายการวาไรตี้และรายการเกี่ยวกับกีฬาตามลำดับ โดยพบว่ารายการที่มีเนื้อหาเน้นความบันเทิงนั้น ผู้สูงอายุเปิดรับทั้งรายการละคร เพลง ภาพยนตร์ทั้งไทยและ

ต่างประเทศ ขณะที่รายการเกี่ยวกับศาสนาและธรรมะนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นรายการแสดงพระธรรมเทศนา ในส่วนของรายการวาไรตี้ พบว่าผู้สูงอายุชื่นชอบรายการประกวดร้องเพลง รายการแข่งขันตอบปัญหา รายการเกมส์โชว์ เช่น รายการไม้ค้ปลดหนี้ (ช่อง 23 เวิร์คพอยท์) รายการดวงเพลิงชิงทุน (ช่อง 25 จีเอ็มเอ็ม) รายการเกมต่อชีวิต (ช่อง 32 ไทยรัฐทีวี) เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะผสมผสานการประกวดร้องเพลงกับการสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้เข้าประกวด ความยากจน ความลำบากในการดำรงชีวิต ความฝันที่จะมีชีวิตใหม่ และสำหรับเนื้อหาด้านกีฬานั้นผู้สูงอายุมักจะชอบรายการมวยและฟุตบอล

1.3 ความต้องการในการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย พบว่าผู้สูงอายุโดยรวมมีความต้องการสื่อเสียงตามสายหรือออกกระจายข่าวและสื่อบุคคล ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุเปิดรับได้ง่าย เพราะสื่อสารถึงตัวผู้สูงอายุได้ ในขณะที่ใช้ชีวิตประจำวันในบ้านหรือนอกบ้าน และไม่ต้องอ่านออกเขียนได้ก็สามารถเปิดรับสื่อนี้ได้ ผู้สูงอายุมองว่าสื่อทั้งสามนี้สามารถให้ข้อมูลได้ทันเวลา ผู้ส่งสารหรือแหล่งข้อมูลข่าวสารก็มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ เพราะเป็นผู้นำชุมชน กรรมการชุมชน นักพัฒนาสังคมหรือนักประชาสัมพันธ์ของเทศบาล อบต. หมู่บ้านหรือชุมชน โดยเนื้อหาที่ผู้สูงอายุต้องการได้แก่ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมหรือกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน ข้อมูลความรู้ด้านสุขภาพกาย-ใจ ความรู้และการดูแลป้องกันโรคโควิด-19 ความรู้ด้านการเกษตร ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการหารายได้ เป็นต้น

1.4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยโดยรวมแบ่งออกได้เป็น ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้สูงอายุ ปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและสังคม และปัญหาการรู้ไม่เท่าทันสื่อ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.4.1 ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้สูงอายุเป็นปัญหาแรก ที่ผู้สูงอายุกล่าวถึง ได้แก่ ปัญหาสุขภาพด้านการมองเห็นและการได้ยินที่เสื่อมลงเนื่องจากอายุที่มากขึ้น ทำให้การที่สายตายาว สายตามองไม่ค่อยเนื่องจากเลนส์ตาเสื่อมหรือโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ การที่หูตึงทำให้ได้ยินไม่ค่อยชัดต้องพูดเสียงดังๆ นับเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการสื่อสารของ

ผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุวัยปลาย การขาดทักษะในการอ่านออกเขียนได้ เป็นอุปสรรคในการเปิดรับสื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ประเภทต่าง ๆ หรือสื่อที่มีบางครึ่งมีตัวหนังสือประกอบเช่น สื่อโทรทัศน์ ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับความรู้หรือไม่เข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนส่งผลให้สื่อสารต่อผิดพลาด อีกทั้งความจำที่เสื่อมลงและการหลงลืมก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งสำหรับผู้สูงอายุ กล่าวถึง การที่สุขภาพทางกายไม่ดี เดินไม่ได้ เดินไม่สะดวกต้องมีคนช่วยพาไป ก็เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ได้ รวมถึงความคิดเห็นของผู้สูงอายุเองที่มองว่าการเข้าถึงสื่อบางชนิดเช่น สื่อออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือแม้แต่การมีโทรศัพท์มือถือ เป็นเรื่องที่ไม่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ

1.4.2 ปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร การขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งเครื่องโทรศัพท์มือถือ เครื่องรับโทรทัศน์ระบบดิจิทัล เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และการเข้าไม่ถึงเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ สัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมถึงการขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้งานต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจตลอดเวลา จึงนับเป็นปัญหาสำคัญของผู้สูงอายุ เห็นได้จากสื่อโทรทัศน์เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการออกอากาศเป็นแบบดิจิทัลก็ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนไม่สามารถเปิดรับได้เพราะมีเครื่องรับโทรทัศน์เป็นแบบรุ่นเก่า ไม่ได้ติดตั้งกล่องรับสัญญาณหรือถ้ามีกล่องติดตั้งเพิ่มเติมก็ทำให้การเปิดปิดและการใช้งานมีความยุ่งยากมากขึ้นสำหรับผู้สูงอายุ หลายคนจึงไม่เปิดรับสื่อนี้หรือเปิดรับเฉพาะตอนที่ลูกหลานอยู่บ้านและเปิดให้ สำหรับเครื่องโทรศัพท์มือถือก็เช่นกัน ในรุ่นสมาร์ทโฟนที่มีฟังก์ชันซับซ้อน แม้ว่าลูกหลานจะสอนการใช้งานแต่ผู้สูงอายุก็มักจะหลงลืม ทำให้ใช้งานไม่ได้หรือใช้งานผิด นอกจากนี้ยังพบว่าเสียงตามสายซึ่งเป็นสื่อชุมชนที่เข้าถึงผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ในบางพื้นที่พบว่ามีปัญหาเนื่องจากระบบไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน ทำให้รับฟังได้ไม่ทั่วถึง ปัญหาเรื่องตัวอักษรมีขนาดเล็กไปในอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ ปุ่มกดของโทรศัพท์ที่ไ้ยาก ปุ่มมีขนาดเล็ก กดยาก โทรศัพท์แบบพีเจอาร์โฟนไม่ค่อยมีหาซื้อ

ยาก สมาร์ทโฟนมีราคาสูงสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อย เป็นต้น

1.4.3 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและสังคม พบว่าลักษณะทางกายภาพในบางชุมชนเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสื่อเสียงตามสายหรือกระจายข่าว เนื่องจากชุมชนมีพื้นที่เป็นแนวยาว เช่น ชุมชนกักตึราชา รังสิต ในขณะที่ลำโพงของเสียงตามสายติดตั้งอยู่บริเวณกลางซอยทำให้บ้านที่อยู่ต้นซอยและท้ายซอยไม่ได้ยิน อบต.หนองแขง มีพื้นที่กว้างขวางไม่สามารถใช้เสียงตามสายได้ เพราะต้องใช้งบประมาณในการติดตั้งสูงมาก จึงต้องใช้หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านแทน และชุมชนเลิศสุขสมที่ระบบเสียงตามสายตั้งไม่ถึง เพราะชุมชนถูกแบ่งกลางด้วยถนนพุทธมณฑลสาย 1 ประกอบกับมีคนแอบตัดสายส่งสัญญาณ จึงต้องใช้สื่ออื่น ๆ เสริมแทน เช่น สื่อบุคคล ไลน์กลุ่ม หรือโทรศัพท์ เป็นต้น ปัญหาด้านสังคมพบว่า ในชุมชนเมืองเสียงตามสายจะถูกมองว่ามีเสียงดังรบกวนการพักผ่อนในวันหยุดของคนในวัยทำงานหรือวัยเรียนที่ต้องการนอนตื่นสาย เพราะมักจะกระจายเสียงตอนเช้า ในบางชุมชนจึงปรับเปลี่ยนเป็นการประกาศตอนเย็นแทน ผู้สูงอายุบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงสื่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในวันธรรมดาได้ เนื่องจากต้องทำงานหรือดูแลลูกหลาน หรือถ้าจัดกิจกรรมนอกชุมชน ผู้สูงอายุมักจะไม่ไปร่วมเพราะมีปัญหาเรื่องการเดินทาง ไม่มีลูกหลานพาไป นอกจากนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ก็เป็นอุปสรรคที่ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่บ้าน ระมัดระวังการพบปะกับคนอื่น ต้องเว้นระยะห่าง กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนถูกยกเลิกหรืองดไป ผู้สูงอายุจึงเข้าถึงสื่อบุคคล สื่อกิจกรรม ป้ายประกาศที่ศาลาประชาคมหรือพื้นที่สาธารณะของชุมชนน้อยลง ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนหันไปเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์และวิทยุเพิ่มขึ้น

1.4.4 ปัญหาการรู้ไม่เท่าทันสื่อ ทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนถูกหลอกลวงให้ซื้อยา สมุนไพร อาหารเสริมและป่วยการถูกหลอกว่าเป็นผู้โชคดีได้รับรางวัล แต่ต้องจ่ายค่าจัดส่งหรือภาษีเป็นจำนวนที่สูงกว่ามูลค่าของรางวัลที่ได้รับ หลายครั้งพบว่าผู้สูงอายุมักจะเชื่อโฆษณาทางวิทยุและโทรทัศน์มากกว่าแหล่งข้อมูลในชุมชน สำหรับชุมชนเมืองพบว่า

ปัญหามักจะเกิดจากการขาดทักษะในการใช้สมาร์ตโฟน ทักษะการหาข้อมูลที่ถูกต้องจากไลน์ เฟซบุ๊ก ทำให้เกิดปัญหาเช่น การซื้อของออนไลน์แล้วได้ของไม่ตรงกับที่สั่ง การได้รับ SMS หรือโทรมาหลอกกว่าได้รับเงินกู้ เป็นต้น อย่างไรก็ตามพบว่าผู้สูงอายุ ครอบครัวและผู้นำชุมชนเอง ก็ตระหนักถึงปัญหาการรู้ไม่เท่าทันสื่อเหล่านี้ ดังนั้นครอบครัว เพื่อนบ้านและผู้นำชุมชนจึงมีการย้าเตือนผู้สูงอายุให้เปิดรับข้อมูลข่าวสารมาก ๆ ตรวจสอบข้อมูลจากครอบครัว ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้านก่อน และระวังไม่ให้ไวใจจนแปลกหน้าที่เข้ามาในชุมชน

2. แนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุไทย จากการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชนและผู้ทำงานเกี่ยวข้อง ผู้สูงอายุมาวิเคราะห์ตามรายการตรวจสอบการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุของ WHO ทั้ง 6 ประเด็นได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารด้วยวาจา การสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ การใช้ภาษาธรรมดา เครื่องมือสื่อสารและการสื่อสารด้วยระบบอัตโนมัติ และคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า

2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้สูงอายุนั้น ส่วนใหญ่ชุมชนใช้ระบบการสื่อสารที่สามารถสื่อสารไปยังทุกครัวเรือน ได้แก่ เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว โดยมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ได้แก่ กองครุฑปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล อบต.) ชุมชน สำนักงานเขต (กรณีพื้นที่กรุงเทพมหานคร) หน่วยงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ (รพสต. ศูนย์บริการสาธารณสุข) และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ โดยมีผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน นักประชาสัมพันธ์ บุคลากรทางสาธารณสุข เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งนับว่าเป็นการเผยแพร่ข้อมูลให้กับผู้สูงอายุถึงในบ้านและในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุทำกิจกรรมประจำวัน ชุมชนส่วนใหญ่ยังไม่มีศูนย์บริการชุมชนแบบเบ็ดเสร็จ (One-stop Information Center) ซึ่งทำหน้าที่บริการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีเพียงชุมชนเลิศสุขสม กรุงเทพมหานครที่มีศูนย์บริการชุมชนที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้สูงอายุ

2.2 การสื่อสารด้วยวาจา พบว่ามีการสื่อสารด้วยวาจาผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชุมของชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ โรงเรียนผู้สูงอายุ ผู้นำชุมชน กรรมการชุมชน อสม. และออส. รวมถึงผ่านกิจกรรมทางประเพณีและศาสนาต่าง ๆ โดยใช้การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) โทรศัพท์ และไลน์ของชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่ที่มีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ

2.3 การสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ พบว่าชุมชนส่วนใหญ่ไม่เน้นการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ มีบ้างที่ใช้ป้ายไวเนลหรือป้ายคัทเอาท์ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน

2.4 การสื่อสารกับผู้สูงอายุมีการใช้ภาษาธรรมดา ทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้ง่าย ใช้คำที่ผู้สูงอายุคุ้นเคย และมีการใช้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละภูมิภาค ได้แก่ ภาษาถิ่นเหนือ ภาษาถิ่นอีสานและภาษาถิ่นใต้ ซึ่งเป็นภาษาที่ผู้สูงอายุใช้ในชีวิตประจำวัน

2.5 เครื่องมือสื่อสารและการสื่อสารด้วยระบบอัตโนมัติ นั้น ยังไม่มีการดำเนินการในทุกชุมชน ทั้งการบริการโทรศัพท์ต่อรับอัตโนมัติที่ต้องบอกวิธีใช้ที่ซ้ำและชัดเจน บอกวิธีฟังซ้ำได้ มีทางเลือกในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงหรือสามารถฝากข้อความติดต่อกลับได้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีปุ่มกดขนาดใหญ่และตัวอักษรหรือตัวเลขขนาดใหญ่ (เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ ตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น) และหน้าจอของเครื่องให้บริการอัตโนมัติของธนาคาร ไปรษณีย์และเครื่องให้บริการต่าง ๆ ต้องมีแสงสว่างพอเพียงและสามารถอ่านเห็นได้สำหรับคนทุกคนที่มีความสูงต่างกัน รวมถึงผู้ที่นั่งรถเข็น ซึ่งในส่วนนี้ชุมชนไม่มีทรัพยากรเพียงพอที่จะดำเนินการได้

2.6 ในส่วนของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สาธารณะที่ให้บริการฟรี โดยตั้งอยู่ในพื้นที่สาธารณะนั้น ผลการวิจัยพบว่าในบางชุมชน ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองตองพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขง ชุมชนเลิศสุขสม มีให้บริการบางส่วนแต่ยังไม่สมบูรณ์ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์บริการชุมชน มีบริการเน็ตประชารัฐให้ใช้ฟรี แต่ไม่มีผู้ดูแลหรือให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นการเฉพาะ รวมถึงไม่มีผู้ให้คำแนะนำหรือผู้ช่วยที่พร้อมให้ความ

ช่วยเหลือในการทำงาน นอกจากนี้บางชุมชน เช่น ชุมชน ภัทริราชและเทศบาลนครสงขลา ยังไม่มีทั้งคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ให้บริการฟรีในพื้นที่ส่วนกลาง ของชุมชน

อภิปรายผล

การวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยและแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล คือ การเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อของผู้สูงอายุ และการสื่อสารที่เหมาะสมตามแนวทางของเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

1. พฤติกรรมการใช้สื่อโดยภาพรวมของผู้สูงอายุไทยที่พบว่า สื่อที่ผู้สูงอายุไทยเปิดรับมากที่สุดคือสื่อโทรทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานิสัยการเปิดรับสื่อของ พนม คลีฉายา (2556) ที่พบว่าผู้สูงอายุไทยเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแยกระหว่างผู้สูงอายุที่อาศัยในชุมชนเมืองและผู้สูงอายุในชนบทนั้นพบว่ายังมีทั้งเหมือนและแตกต่าง กล่าวคือแม้ว่าผู้สูงอายุจะมีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์ สื่อบุคคล สื่อชุมชนเป็นประจำเหมือนกัน แต่ลำดับของการเปิดรับสื่อทั้งสามมีความแตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าผู้สูงอายุในเขตเมืองจะมีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือสื่อบุคคล และเสียงตามสาย ซึ่งผลการวิจัยที่ผู้สูงอายุในเขตเมืองเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ใกล้เคียงกับผลการวิจัยของวรรณ ดวงอุตมและคณะ (2554), สุกี ศิริวงศ์พากร (2556) และวิไลรักษ์ สันติกุลและคณะ (2563) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและพบว่าผู้สูงอายุในเขตเมืองกรุงเทพมหานครมีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุด ในขณะที่พฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุในชนบทจะแตกต่างออกไป โดยเปิดรับสื่อชุมชนคือเสียงตามสายและหอกระจายข่าวมากที่สุด รองลงมาคือสื่อบุคคล และสื่อโทรทัศน์เป็นลำดับที่ 3 ซึ่งผลวิจัยพฤติกรรมการใช้สื่อของผู้สูงอายุในชนบทนี้ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ รัตนา จักกะพากและระวี สัจจโสภณ (2554) ที่ระบุว่า

ผู้สูงอายุในชนบทจะเปิดรับสื่อบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือเสียงตามสายและสื่อโทรทัศน์ตามลำดับ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกันของผู้สูงอายุไทยในเมืองและชนบทนี้ อาจเป็นผลจากบริบทของชุมชนเมืองและชุมชนชนบทที่มีความแตกต่างกัน โดยที่ผู้สูงอายุในเมืองเปิดรับสื่อโทรทัศน์มากที่สุดเพราะสามารถเข้าถึงเครื่องรับโทรทัศน์ อุปกรณ์และเปิดรับสัญญาณโทรทัศน์ระบบดิจิทัลได้ ในขณะที่ผู้สูงอายุในชนบทหลายคนเข้าไม่ถึงสื่อโทรทัศน์เนื่องจากสื่อโทรทัศน์ในประเทศไทยได้เปลี่ยนระบบการแพร่ภาพออกอากาศมาเป็นระบบดิจิทัล (สถานีโทรทัศน์ส่วนใหญ่ได้ยุติการออกอากาศในระบบอนาล็อกอย่างสมบูรณ์ช่วงกลางปี พ.ศ. 2561 และไทยทีวีสีช่อง 3 ได้ยุติการออกอากาศโทรทัศน์ในระบบอนาล็อกเป็นช่องสุดท้ายของประเทศไทยในวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563) ส่งผลให้เครื่องรับโทรทัศน์รุ่นเก่าใช้งานไม่ได้ หรือหากจะใช้งานก็ต้องซื้อเครื่องรับโทรทัศน์ใหม่หรือติดตั้งกล่องรับสัญญาณระบบดิจิทัลเพิ่มขึ้น ทำให้การใช้งานยุ่งยากเกินไปสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุในชนบทบางส่วนจึงไม่เปิดรับสื่อโทรทัศน์

ประเด็นที่น่าสนใจอีกประเด็นสำหรับการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุคือสื่อบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุทั้งในชุมชนเมืองและชนบทเปิดรับมากเป็นลำดับที่สองเหมือนกัน โดยผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้สูงอายุและผู้นำชุมชนก็ระบุไปในทิศทางเดียวกันว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้สูงอายุเปิดรับเป็นประจำและเข้าถึงผู้สูงอายุได้อย่างมากสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนม คลีฉายา (2555) ที่พบว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่ผู้สูงอายุเปิดรับมากเป็นลำดับสองรองจากสื่อโทรทัศน์ และผลการศึกษาของ สุกี ศิริวงศ์พากร (2556) ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครเปิดรับสื่อบุคคลบ่อยครั้ง และเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก (2007) ที่ระบุว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการพูดคุยบอกต่อเป็นเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุที่เริ่มมีข้อจำกัดทางการอ่านและการมองเห็นและเป็นวิธีที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่พบว่า การเปิดรับเสียงตามสายของผู้สูงอายุมีความแตกต่างกันระหว่างชุมชนเมือง

และชุมชนชนบท ในชุมชนเมืองพบว่าข้อจำกัดของเสียงตามสายหลายประการเช่น ในชุมชนเลิศสุขสมที่เป็นชุมชนเมือง คณะกรรมการชุมชนต้องจัดหางบประมาณมาซ่อมแซมและดำเนินการเอง พื้นที่ชุมชนถูกถนนพหลโยธินสาย 1 ตัดผ่านทำให้การเดินทางและการดูแลระบบทำได้ยาก ความลำบากในการกำหนดจุดติดตั้ง และการยอมรับของสมาชิกในชุมชนบางกลุ่มในเรื่องเสียงดังรบกวน เป็นต้น ในขณะที่เทศบาลนครสงขลา ซึ่งมีพื้นที่ค่อนข้างใหญ่มาก ระบบเสียงตามสายจึงมีไม่ทั่วถึง ประกอบกับไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บางส่วนของเทศบาลไม่มีระบบเสียงตามสาย ในส่วนของพื้นที่ชุมชนชนบท เสียงตามสายและหอกระจายข่าวเป็นระบบการสื่อสารที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ เช่น ในพื้นที่ตำบลหนองตอง เทศบาลตำบลหนองตองจัดงบประมาณสนับสนุนและมีบุคลากรมาบริหารจัดการเสียงตามสาย มีกำหนดเวลาเผยแพร่และการจัดรายการที่ชัดเจน ในพื้นที่ตำบลหนองแขง ซึ่งมีพื้นที่กว้างมาก จึงใช้หอกระจายข่าวของแต่ละหมู่บ้านเป็นช่องทางในการสื่อสารที่สำคัญ โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล ดังนั้นปัจจัยด้านงบประมาณ การบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมของพื้นที่จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เสียงตามสายและหอกระจายข่าวสามารถนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเปิดรับข้อมูลข่าวสารและเนื้อหาของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมของผู้สูงอายุทั้งในเมืองและชนบทมีการเปิดรับรายการข่าวและรายการเล่าข่าวมากที่สุด รองลงมาคือรายการที่ให้ความบันเทิง รายการที่เกี่ยวกับศาสนาและธรรมะ รายการวาไรตี้และรายการเกี่ยวกับกีฬาตามลำดับนั้น มีความสอดคล้องกับผลการสำรวจของ พนม คลีฉายา (2555) ที่พบว่าเนื้อหาของสื่อที่ผู้สูงอายุเปิดรับเป็นประจำได้แก่ ข่าวและความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รองลงมา คือ ความบันเทิง (ละคร/เพลง/กีฬา) ศาสนา/ธรรมะ และสุขภาพตามลำดับ แม้ว่าจะเป็นการ

สำรวจเมื่อ พ.ศ.2555 แต่เนื้อหาที่เปิดรับก็ยังคงอยู่ในทิศทางเดียวกัน

3. ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทยโดยรวม ซึ่งแบ่งเป็น 1) ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้สูงอายุ 2) ปัญหาด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร 3) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมและสังคม และ 4) ปัญหาการรู้ไม่เท่าทันสื่อ นั้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรรณาด ดวงอุดม และคณะ (2554) พนม คลีฉายา (2555) กันตพล บรรทัดทอง (2557) และวิรัชญา ทิพย์มาลัย (2562) ที่พบว่าปัญหาด้านสุขภาพที่เสื่อมถอยและการขาดทักษะในการอ่านออกเขียนได้ ปัญหาการขาดแคลนอุปกรณ์การสื่อสารและการเข้าถึงเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์ระบบดิจิทัล โทรศัพท์มือถือ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต การขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสื่อออนไลน์รวมถึงการรู้ไม่เท่าทันสื่อ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญและพบอย่างต่อเนื่องในผู้สูงอายุ จึงควรได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างจริงจัง

4. ในส่วนของการสื่อสารที่เหมาะสมตามแนวทางของเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุนั้น ประเด็นที่น่าสนใจสำหรับผู้สูงอายุไทยคือ สื่อบุคคลซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้สูงอายุเปิดรับเป็นประจำและเข้าถึงผู้สูงอายุได้อย่างมาก ทั้งในชุมชนเมืองและชนบท โดยสื่อบุคคลเหล่านี้ ได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน นักประชาสัมพันธ์ อสม. อสส. ซึ่งผลวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับข้อดีของสื่อบุคคลที่เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) เปิดโอกาสให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถโต้ตอบกันได้ทันที ผู้ส่งสารและผู้รับสารเห็นหน้าตา บุคลิก ลีลา ท่าทาง น้ำเสียง ซึ่งมีอิทธิพลในการชักจูงใจและสร้างความสนใจได้มากกว่าสื่ออื่น ๆ ถ้าผู้รับสารซึ่งในที่นี้คือผู้สูงอายุไม่เข้าใจก็สามารถซักถามหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในด้านของผู้ส่งสารเองก็เห็นปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) จากผู้รับสารทำให้สามารถปรับเนื้อหาและวิธีการสื่อสารของตนให้เหมาะสมกับผู้รับสารแต่ละคนได้ (เสถียร เขยประทับ, 2525) อีกทั้งเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการสื่อสาร สามารถถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ และสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นได้ (พจน์ ใจชาญสุขกิจ, 2555)

และสื่อบุคคลยังเป็นวิธีการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจที่กระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจขึ้นด้วย (วีรยา อักกะโชติกุล, 2552) ลักษณะสำคัญของสื่อบุคคลเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมของสื่อบุคคลในการนำมาใช้เพื่อการสื่อสารของผู้สูงอายุไทยซึ่งมีข้อจำกัดด้านกายภาพ ทักษะด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร สภาพแวดล้อมและสังคม รวมถึงการรู้ไม่เท่าทันสื่อ นอกจากนี้สื่อบุคคลแล้วจากการที่พบว่าเสียงตามสายหรือหอกระจายข่าวเป็นอีกช่องทางการสื่อสารที่สำคัญของชุมชน โดยมีผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน นักประชาสัมพันธ์ อสม. อสส. เป็นผู้ดำเนินการและเป็นผู้ประกาศเสียงตามสายด้วย ซึ่งเป็นบุคคลเหล่านี้ผู้สูงอายุรู้จัก มีความคุ้นเคย ให้ความเชื่อถือในฐานะผู้นำหรือเป็นผู้ที่เข้ามาช่วยเหลือดูแลด้านสุขภาพ ดังนั้นการใช้สื่อบุคคลผสมผสานไปกับการใช้เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว จะเป็นการส่งเสริมให้การสื่อสารไปผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการสื่อสารเพื่อพัฒนาที่เสนอว่า สื่อบุคคลเป็นกลไกที่สำคัญของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลและ (กาญจนา แก้วเทพ, 2550) นอกจากนี้ในชุมชนเมืองที่ผู้สูงอายุบางส่วนเข้าถึงสื่อออนไลน์ เช่นไลน์และเฟซบุ๊ก จึงอาจนำมาใช้ร่วมกับสื่อบุคคลเพื่อสื่อสารไปยังผู้สูงอายุได้อีกช่องทางหนึ่ง เป็นการเสริมระบบการสื่อสารด้วยเสียงตามสายในชุมชนเมือง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อให้ชุมชนเข้าใจลึกซึ้งความเป็นมิตรกับผู้สูงอายุในมิติของการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร ควรดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีนักสื่อสารประจำชุมชน ที่มีทักษะการสื่อสารรู้เท่าทันสื่อและสามารถผลิตสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รอบด้าน เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุตามความต้องการของผู้สูงอายุและภายใต้บริบทของชุมชน ซึ่งอาจจะเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ หรืออาจจะนำผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน นักประชาสัมพันธ์ อสม. อสส.) ที่ทำ

หน้าที่เป็นสื่อบุคคลอยู่แล้ว มาพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารเพื่อให้มีบทบาทเป็นนักสื่อสารชุมชนอีกบทบาทหนึ่งก็ได้

2. มีระบบการสื่อสารในชุมชนที่ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (Omnichannel) ครอบคลุมทั้งสื่อบุคคล เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว สื่อกิจกรรมและสื่อออนไลน์ (ไลน์) โดยคำนึงถึงความต้องการ ทักษะและความสามารถของผู้สูงอายุ ตลอดจนบริบทของชุมชนทั้งในด้านสภาพแวดล้อม การบริหารจัดการและทรัพยากรต่าง ๆ

3. ชุมชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนงบประมาณและการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดระบบการสื่อสารของชุมชนที่เหมาะสม โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนรวมถึงผู้สูงอายุ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและควรมีการประชุมประชาคมเพื่อให้คนในชุมชนเห็นชอบร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการยอมรับ เช่นกรณีของการติดตั้งระบบเสียงตามสายหรือหอกระจาย การใช้สื่อกิจกรรมเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารและสานสัมพันธ์คนวัยเด็ก วัยทำงานและวัยสูงอายุเข้าด้วยกัน เช่น ตัวอย่างของชุมชนเลิศสุขสมที่ใช้เพลงสนุกๆ เช่น ลูกทุ่ง มาประกอบการออกกำลังกายของคนทุกวัยในชุมชน การจัดกิจกรรมลอยกระทงร่วมกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวชี้วัดด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสารในระดับบุคคล เพื่อทราบถึงผลของการพัฒนาการสื่อสารในชุมชนต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ อาทิ สุขภาพกาย สุขภาพใจ สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม

2. ควรมีการศึกษาร่วมกับภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบาย ผู้ผลิตและผู้ให้บริการสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและผู้สูงอายุ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นนโยบายและนำไปสู่การปฏิบัติของทั้งภาครัฐและเอกชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสัย.
- กันตพล บันทัดทอง. (2557). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2550). ทบทวนแนวคิดและเพ่งพินิจไปข้างหน้า การสื่อสารเพื่อการพัฒนาในสังคมไทย. *วารสารการสื่อสารมวลชน*, 1(1), 1-30.
- ไทรรัตน์ จารุทัศน์. (2565). รูปแบบที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุไทยเพื่อส่งเสริมสุขภาพกาย-ใจ ภายใต้แนวคิดชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- “โทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลในประเทศไทย”. (2566). ใน สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. วันที่เข้าถึงข้อมูล 1 มีนาคม 2566. แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki/โทรทัศน์ภาคพื้นดินระบบดิจิทัลในประเทศไทย>
- ประมะ สตะเวทิน. (2538). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- “ปี 65 ไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ สสส.ผนีกภาศิ ผลักดันนโยบายเพื่อสุขภาพที่ดีของผู้สูงอายุทั่วประเทศ” (2566). วันที่เข้าถึงข้อมูล 1 มีนาคม 2566. แหล่งที่มา <https://www.thaihealth.or.th/ปี-65-ไทยเข้าสู่สังคมผู้ส/>
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2555). *สื่อบุคคลกับการสื่อสารภาพลักษณ์และการพัฒนาองค์กร*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 6 มีนาคม 2566, แหล่งที่มา <http://www.drphot.com/talk/archives/578>
- พนม คลี่ฉายา. (2555). *ความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อและนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย*. (รายงานวิจัย) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนม คลี่ฉายา (2563). *การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลัมพลังของผู้สูงอายุไทย*. (รายงานวิจัย). มูลนิธิสถาบันพัฒนาผู้สูงอายุ. วันที่เข้าถึงข้อมูล 1 เมษายน 2566 แหล่งที่มา <https://thaitgri.org/?p=39594>
- พวงทอง ไกรพิบูลย์. (2556). *คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย Thailand Internet User Behavior 2565*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 10 มีนาคม 2566. แหล่งที่มา <https://www.etda.or.th/th/การสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย-Thailand-Internet-User-Behavior>
- สุคี ศิริวงศ์พากร. (2556). *การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- เสถียร เขยประทับ. (2536). *สื่อมวลชนกับการพัฒนาประเทศ: เน้นเฉพาะประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน จักกะพากและระวี สัจโสภณ. (2554). *โครงการวิจัยเรื่อง สื่อเพื่อผู้สูงอายุในประเทศไทย: สภาพการณ์ ปัจจุบัน ความคาดหวัง แนวโน้มในอนาคตและการกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุก*. (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณารด ดวงอุดม. (2555). การพัฒนาสื่อที่เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานครและจังหวัดแพร่. *วารสารจันทร์เกษมสาร*, 18(34), 13-22.

- วรัชญา ทิพย์มลัย. (2562). พฤติกรรมและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสิทธิของผู้สูงอายุผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิไลรักษ์ สันติกุล. (2560). การรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. [รายงานเฉพาะบุคคล ไม่ได้ตีพิมพ์]. สถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทย.
- วีรยา อักกะโชติกุล. (2552). บทบาทของสื่อบุคคลในการส่งเสริมการรับรู้องค์ความรู้นวัตกรรม. [วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- World Health Organization. (2007). *Global age-friendly cities: A guide*. Retrieved March 1, 2023, from https://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf