

บทความวิจัย

การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ[†]

เบญจรัตน์ สัจกุล^{a,*} สุธีรา แสนมนตรีกุล^b เพ็ญจันทร์ ประดับมุข เซอร์เรอร์^c
โกสิน เทศวงษ์^d และเบญจพร พุดชา^e



วันที่รับ: 9 กันยายน 2567
วันที่แก้ไข: 18 พฤศจิกายน 2567
วันที่ตอบรับ: 4 ธันวาคม 2567

บรรณาธิการ: ธนพันธ์ ไส้ประกอบ
ทรัพย์สิน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

สิทธิ์: สัญญาอนุญาตแบบครีเอทีฟ
คอมมอนส์ - แจกจ่ายได้ ต้องอ้างอิง
ไม่แก้ไขดัดแปลง ไม่ใช่เพื่อการค้า

ลิขสิทธิ์: ©2568 บทความนี้เป็น
ลิขสิทธิ์ของคณะรัฐศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การอ้างอิง: เบญจรัตน์ สัจกุล, สุธีรา
แสนมนตรีกุล, เพ็ญจันทร์ ประดับมุข
เซอร์เรอร์, โกสิน เทศวงษ์
และเบญจพร พุดชา. 2568. “การจัด
สวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ
และสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่
ผู้สูงอายุ”. *วารสารสังคมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 55 (1):
115-139.
<https://doi.org/10.61462/cujss.v55i1.3969>

ข้อความที่ปรากฏทั้งหมดในบทความ
เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่
ความเห็นของหน่วยงานวารสารผู้
จัดพิมพ์

^a ผู้ช่วยศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุภาพ
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

^b อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุภาพ
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

^c รองศาสตราจารย์, อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมและสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

^d อาจารย์, วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช

^e นักวิชาการอิสระ

* ผู้แต่งหลัก: อีเมล benjarat@nmu.ac.th

บทคัดย่อ

ความเป็นธรรมทางดิจิทัล เป็นประเด็นที่ไม่ได้ถูกกล่าวถึงมากนักในประเทศไทย ถึงแม้ว่า
เป็นปัจจัยหนึ่งในการเกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยเฉพาะเรื่องการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร
บริการ และสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานของรัฐที่ประชาชนควรได้รับ ส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงเรื่อง
ความเหลื่อมล้ำในสังคม ผู้คนมักกล่าวถึงความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและความเหลื่อมล้ำทาง
สังคมในภาพกว้าง ในขณะที่ความเหลื่อมล้ำทางสังคมถูกซ่อนไว้ในทุกมิติของชีวิต ดังนั้น การ
กล่าวถึงประเด็นเฉพาะเรื่อง “ความเป็นธรรมทางดิจิทัลด้านสื่อและเทคโนโลยี” จึงมีไม่มากนัก
นับว่าเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ทางวิชาการที่ควรศึกษาทำความเข้าใจเพิ่มเติม พร้อมทั้งหา
แนวทางแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อจัดสวัสดิการที่เป็นธรรมให้แก่สมาชิกในสังคมอย่างทั่วถึง
โดยเฉพาะประชากรกลุ่มหลักที่จะกล่าวถึงในบทความนี้ นั่นคือ กลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเปิด
มุมมองทัศนคติที่หลากหลายและกว้างขวางขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดวัยอคติ (ageism) ของผู้คนใน
สังคมที่มีความเชื่อว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มวัยที่ล้าหลัง และตีตรา (stigma) ว่าเป็นกลุ่มประชากรที่
ใช้งานสื่อเทคโนโลยีไม่เป็น ในขณะที่สถานการณ์สังคมปัจจุบันมิได้เป็นเช่นนั้นอีกต่อไป ซึ่งจาก
ข้อมูลที่ผู้เขียนได้ร่วมกันศึกษาวิจัยในประเด็นนี้ ทำให้ค้นพบองค์ความรู้ชุดใหม่ที่แสดงให้เห็นว่า
มีผู้สูงอายุเป็นจำนวนมากที่สามารถใช้สื่อเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว ชำนาญ และหมั่น
พัฒนาทักษะตนเอง ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้รู้เท่าทันสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป

[†] บทความนี้มาจากงานวิจัยเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาพฤติพลัสสูงวัยกับบทบาทผู้สูงอายุในการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และ
รู้เท่าทัน” โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) ประจำปีงบประมาณ
25659

ในทางตรงข้าม มีผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยเช่นกันที่ยังขาดความรู้และทักษะใช้งานสื่อเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ทำให้พวกเขาถูกตัดขาดจากสังคมบางกลุ่มไปโดยปริยาย รวมทั้งไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสวัสดิการของภาครัฐได้

บทความชิ้นนี้จึงต้องการนำเสนอแนวทางจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ และสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ เพื่อลดการแบ่งแยกเรื่องวัย ขยายอาณาเขตของพื้นที่ทางสังคม และปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุในโลกจริงและโลกเสมือนให้มีความเสมอภาคเช่นเดียวกับวัยอื่น ๆ โดยการนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ปรากฏการณ์เหล่านี้ผ่านแนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม (social justice theory) ความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) และสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights)

คำสำคัญ: สวัสดิการ, การรู้เท่าทันสื่อ, ความเป็นธรรมทางดิจิทัล, ผู้สูงอายุ

RESEARCH ARTICLE

Providing Welfare to Enhance Media Literacy and Promote Digital Justice for the Elderly[†]



Benjarat Sutjakul^{a,*}, Suteera Saenmontrikul^b, Penchan Pradubmook Sherer^c,
Kosin Theswong^d and Benjaporn Pudsa^e

Received: September 9, 2024

Revised: November 18, 2024

Accepted: December 4, 2024

Editor: Thanapan

Laiprakobsup,
Faculty of Political Science,
Chulalongkorn University

License: [Creative Commons](#)

License: [Attribution–
NonCommercial-NoDerivatives;
\(CC-BY-NC-ND 4.0\)](#)

Copyright: ©2025 Faculty of
Political Science,
Chulalongkorn University

Citation: Sutjakul, Benjarat,
Saenmontrikul, Suteera,
Sherer, Penchan Pradubmook,
Theswong, Kosin and Pudsa,
Benjaporn

. 2025. "Providing Welfare to
Enhance Media Literacy and
Promote Digital Justice for the
Elderly". *Chulalongkorn
University Journal of Social
Sciences* 55 (1): 115-39.
[https://doi.org/10.61462/cujss.
v55i1.3969](https://doi.org/10.61462/cujss.v55i1.3969)

All statements in this article
are the opinions of the
authors. It is not the opinion
of the publisher of the journal.

^a Assistant Professor, Lecturer, Department of General Education, Faculty of Sciences and Health Technology, Navamindradhiraj University.

^b Lecturer, Department of General Education, Faculty of Sciences and Health Technology, Navamindradhiraj University.

^c Associate Professor, Lecturer, Department of Social and Health, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University.

^d Lecturer, Urban Community Development Collage, Navamindradhiraj University.

^e Independent Scholar.

* Corresponding author email: benjarat@nmu.ac.th

Abstract

Digital justice is a topic that has not been widely discussed in Thailand, despite being a key factor contributing to social inequality, particularly in terms of access to information, services, and basic social welfare that all citizens should rightfully receive. Social inequality is often framed primarily in terms of economic and societal disparities, with limited attention to “digital justice in media and technology.” This oversight indicates a gap in academic research, particularly in ensuring fair welfare for all, including the elderly, who are the focus of this article. This study seeks to expand perspectives on aging and challenge ageist stereotypes that portray older adults as resistant to technology. Findings from our research indicate a different reality: many elderly individuals actively acquire digital skills to stay informed and engaged in an evolving world. However, a portion of the elderly population still lacks digital proficiency, which limits their participation in society and restricts access to governmental information and services. This article outlines guidelines for welfare programs aimed at enhancing media literacy and

[†] This article is a part of the research project on “Research and Development of Active Ageing and the Elderly’s Roles on Using Social Media Safely, Creatively and Knowledgeably,” supported by Thailand Science Research and Innovation (TSRI), fiscal year of 2022.

promoting digital justice for the elderly, with objectives to reduce age discrimination, broaden social inclusion, and protect the rights of older adults in both the physical and virtual world. These issues are examined through the frameworks of social justice, digital justice, and digital human rights.

Keywords: *Welfare, Media Literacy, Digital Justice, Elderly*

บทนำ

ประเทศไทยได้กลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ และกำลังจะก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด จึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่ภาครัฐและเอกชน ควรสร้างแนวทางเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเชิงประชากรนี้ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมในการจัดสวัสดิการสังคมที่จำเป็นสำหรับประชากรผู้สูงอายุ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย การเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุข การสนับสนุนทางสังคม รวมทั้งมิติทางเศรษฐกิจ ทั้งในแง่ของการส่งเสริมความมั่นคงทางอาชีพและการสร้างรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในช่วงวัยเกษียณ ตลอดจนการส่งเสริมทักษะการใช้งานสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลและการรู้เท่าทัน เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล และบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมแก่ชนประชากรกลุ่มอื่นในสังคม

เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนสถิติผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยช่วงระยะเวลา 5 ปีย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2566 (National Statistical Office 2023) ร้อยละในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุทั่วราชอาณาจักรในกลุ่มผู้ที่มีตั้งแต่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีการใช้งานร้อยละ 18.6, 33.3, 44.5, 52.6 และ 57.7 ตามลำดับ (National Statistical Office 2023) ทั้งนี้ จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาพลพลังสูงวัยกับบทบาทผู้สูงอายุในการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน” พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักใช้สื่อออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับสมาชิกครอบครัว เพื่อน และบุคคลรอบข้าง รวมทั้งการใช้เพื่อบริโภคข้อมูลข่าวสาร และเป็น “พื้นที่ทางสังคม” ในการแสดงความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกของตนเอง เพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคม แสดงถึงการได้รับการดูแลเอาใจใส่และการได้รับกำลังใจจากคนรอบข้าง ตลอดจนการใช้เพื่อสร้างอาชีพผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งแอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุนิยมใช้งานกันมากที่สุด ได้แก่ LINE, Facebook และ YouTube โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 60-87 ปี มีพฤติกรรมการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ ภายในหนึ่งสัปดาห์ ใช้งานสื่อเฉลี่ยมากถึง 6 วัน แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีการใช้งานสื่อออนไลน์ที่ค่อนข้างถี่ ถึงแม้ว่าการใช้งานสื่อเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นตามมา แต่ผู้สูงอายุหลายรายยังยินยอมพร้อมที่จะจ่ายเงินเพื่อการใช้งานสื่อ โดยที่พวกเขาให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า “การใช้สื่อ นั้นเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นเสมือนปัจจัยสำคัญอีกอย่างในการดำรงชีวิตที่นอกเหนือจากปัจจัยสี่”

ในขณะเดียวกัน มีผู้สูงอายุหลายท่านยังคงมีความกังวลค่อนข้างมากเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการเกิดความไม่ปลอดภัยจากการใช้สื่อออนไลน์ ทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องพัฒนาทักษะเพื่อส่งเสริมทักษะการมีวิจารณญาณในการใช้สื่ออย่างรู้เท่าทัน นอกจากนี้ การได้รับความช่วยเหลือ

สนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อน และคนใกล้ชิด นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการที่จะช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้สูงอายุในการใช้งานสื่อได้อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน ดังนั้น การส่งเสริมทักษะและองค์ความรู้ควรทำไปพร้อมกับการสนับสนุนจากครอบครัว เพื่อนฝูง และสังคมรอบข้าง นอกจากนี้ ภาครัฐควรมีส่วนร่วมในการส่งเสริม และสร้างนโยบายเพื่อจัดสวัสดิการในการดูแลผู้สูงอายุในด้านนี้ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น สิ่งที่ควรพิจารณาและให้ความสำคัญเพื่อลดปัญหาการเกิดระยะห่างทางสังคมเพิ่มมากขึ้นนั้น อาจมิใช่เพียงแค่การจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายทางสังคมเท่านั้น หากแต่เป็นการเชื่อมโยงเครือข่ายทางสังคมในโลกชีวิตจริงและโลกออนไลน์ โดยสลายกรอบช่องว่างระหว่างวัย (generation gap) และลดการแบ่งแยกทางดิจิทัล (digital divide) เพื่อส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน อันนำไปสู่การสร้างความเป็นธรรมในสังคมต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ยิ่งทำให้ผู้สูงอายุแยกตัวออกจากสังคมมากขึ้นและถูกจำกัดการเข้าถึงข้อมูลและกิจกรรมทางสังคมแบบเสมือน (virtual social event) บนพื้นที่ออนไลน์ ส่งผลให้ผู้สูงอายุถูกตัดขาดทางสังคมชั่วคราวไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญ และเกิดความรู้สึกแปลกแยก

เมื่อผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงระบบสวัสดิการของรัฐได้อย่างทั่วถึง ทำให้เกิดช่องว่างในการพัฒนาและสร้างความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชากรสูงวัยถูกผลักไปสู่การเป็น “กลุ่มคนชายขอบที่ถูกทิ้งไว้ข้างหลัง” ยกตัวอย่างสวัสดิการของภาครัฐที่เปิดให้ลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ รวมทั้งการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ภายใต้โครงการ “เราชนะ” และโครงการ “คนละครึ่ง” ของรัฐบาลที่ได้เปิดตัวเมื่อปี พ.ศ. 2564 เพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 โดยครอบคลุมกลุ่มอาชีพอิสระและผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งสนับสนุนค่าใช้จ่ายบริการด้านการคมนาคมขนส่ง เช่น รถเมล์ ขสมก. รถไฟฟ้า แท็กซี่ เป็นต้น ตลอดจนการจัดสวัสดิการด้านอื่น ๆ ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยกลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่เข้าเกณฑ์จะได้รับสวัสดิการเหล่านี้ ซึ่งมีผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน และขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการเข้าถึงสิทธิดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากสมาชิกในครอบครัว เพื่อนบ้าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐในการลงทะเบียนเพื่อเข้าถึงสิทธิ ทำให้กระบวนการในการเข้าถึงสิทธิสวัสดิการเกิดความล่าช้า และมีผู้สูงอายุจำนวนมากที่ไม่สามารถลงทะเบียนทันช่วงเวลาที่กำหนด ทำให้เสียโอกาสในการได้รับสิทธิดังกล่าวไปอย่างน่าเสียดาย

ดังนั้น การกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมทางดิจิทัลจึงควรเริ่มต้นดำเนินการตั้งแต่กระบวนการแรก เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการใช้งานสื่อเทคโนโลยี ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของภาครัฐได้กล่าวถึงภารกิจส่งเสริมนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีแก่ประชาชนในเชิงนโยบาย และแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561-2580 ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ ในยุทธศาสตร์ที่ 3 โดยกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโอกาสทางสังคมให้ประชาชน และมุ่งเน้นไปยังกลุ่มผู้สูงอายุให้สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมทั้ง

กำหนดเป้าหมายในการส่งเสริมให้ผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งกำหนดนโยบายและมาตรการรองรับสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้ประชากรกลุ่มนี้สามารถดำรงชีพได้อย่างมั่นคง รู้เท่าทันข้อมูลทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ยังให้ความสำคัญกับการเตรียมสมาชิกในสังคมให้พร้อมสำหรับโลกดิจิทัลในอนาคตข้างหน้า (Office of the National Digital Economy and Society Commission 2019) แต่ปัจจุบันยังไม่สามารถส่งเสริมการใช้งานได้อย่างทั่วถึงในทางปฏิบัติ เนื่องจากการใช้สื่อเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับรายได้เฉลี่ยที่ผู้สูงอายุได้รับในแต่ละเดือน

ดังนั้น ประเด็นที่ควรพิจารณาเพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมทางดิจิทัล คือ **การสร้างความเท่าเทียมทางดิจิทัล (digital equity)** โดยการมุ่งเน้นให้ผู้คนสามารถเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม ตั้งแต่การกำหนดค่าบริการอินเทอร์เน็ตในราคาที่ไม่สูงมากนัก การให้ความรู้ทางดิจิทัลเพื่อการใช้งาน และการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อลดการกีดกันการเข้าถึงสำหรับกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย กลุ่มผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุม และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งรัฐควรมีกลไกการสร้างระบบอัลกอริทึมที่มีความรับผิดชอบ (algorithmic accountability) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของระบบการตัดสินใจอัตโนมัติในด้านต่าง ๆ เช่น การดูแลสุขภาพ การบังคับใช้กฎหมาย และการศึกษา ซึ่งลักษณะการแสดงผลของอัลกอริทึมที่มีอคติเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมทางดิจิทัลได้ นอกจากนี้ การสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ (cybersecurity) โดยการตรวจสอบความปลอดภัยทางดิจิทัลในกลุ่มประชากรเปราะบางอาจมีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว ถูกฉ้อโกง และถูกคุกคามออนไลน์ ตลอดจนการสร้างปัญญาประดิษฐ์และระบบการทำงานอัตโนมัติที่มีจริยธรรม ตั้งแต่วิธีการออกแบบ การปรับใช้ และการควบคุมเทคโนโลยี ล้วนเป็นประเด็นที่ควรพิจารณาและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) สิทธิมนุษยชนดิจิทัล (digital human rights) และความเป็นธรรมทางสังคม (social justice) ประการที่สอง เพื่อนำกรอบแนวคิดที่ผ่านการศึกษาวិเคราะห์มาใช้ในการต่อยอดสร้างแนวทางจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ และสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ และประการสุดท้าย เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิจัยและพัฒนาพหุมิติพลังสูงวัยกับบทบาทผู้สูงอายุในการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน” (Benjarat Sutjakul et al. 2023) มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานสื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ และประสบการณ์จากการใช้สื่อออนไลน์ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมทางดิจิทัล และความไม่เป็นธรรมทางสังคมที่เกิดผลกระทบต่อผู้สูงวัย

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) พบว่า เป็นประเด็นที่มีขอบเขตการศึกษาอย่างกว้างขวาง และเชื่อมโยงกับประเด็นเรื่องความเท่าเทียมและความเป็นธรรมยุคดิจิทัลในแง่มุมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ภาพ

แทนที่เป็นธรรม ความเป็นส่วนตัว การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ในบทความนี้ ผู้เขียนได้นำคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้นใช้เป็นกรอบวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอเนื้อหาสาระที่สำคัญต่อการทำความเข้าใจ และเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) และสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) เพื่อนำไปสู่การสร้างแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมทางสังคม (social justice) โดยเริ่มต้นจากประเด็นเรื่องความสำคัญของความเป็นธรรมทางดิจิทัล ดังต่อไปนี้

ความเป็นธรรมทางดิจิทัล (Digital Justice)

จากบทความ “Digital justice” ของ Corien Prins (2018) ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งงานเขียนนี้ชี้ให้เห็นว่า รัฐสมัยใหม่จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการรักษากฎหมายและสิทธิของประชาชน กล่าวคือ การพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และข้อมูลขนาดใหญ่ (big data) ย่อมมีผลกระทบต่ออำนาจรัฐ กระบวนการทางกฎหมาย และสิทธิส่วนบุคคลอย่างเลี่ยงไม่ได้ การดำเนินงานของรัฐเพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมทางดิจิทัลจึงควรนำนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อการรักษาอำนาจ กำกับดูแล รวมทั้งตรวจสอบและถ่วงดุล โดยเฉพาะการตรวจสอบการทำงานของศาลจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ซึ่งกระบวนการทางกฎหมายนับว่าเป็นกลไกหลักสำคัญ เนื่องจากการคุ้มครองทางกฎหมายในพื้นที่ดิจิทัลนั้นมีความซับซ้อนและแตกต่างจากการคุ้มครองในโลกชีวิตจริงอยู่มาก ดังนั้น ระบบการดำเนินงานของศาลจึงจำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อตรวจสอบการตัดสินใจที่เกิดจากการใช้ AI หรือการวิเคราะห์ข้อมูลในกระบวนการทางกฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้มีความเท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยรัฐจำเป็นต้องทำความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลเหล่านี้ โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างรอบด้าน เพื่อปกป้องคุณค่าของประชาธิปไตยและพิทักษ์สิทธิแก่ประชาชนอย่างเสมอภาค

ในที่นี้ ผู้เขียนขอสรุปแนวทางสำคัญในการพัฒนาสู่ความเป็นธรรมทางดิจิทัลที่ได้ระบุไว้ในเอกสาร Pathways to Digital Justice (World Economic Forum 2021) ซึ่งสอดคล้องกับ Prins (2018) ที่กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ว่า รัฐควรสร้างแนวทางป้องกันอันตรายจากดิจิทัลเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้งานสื่อเทคโนโลยี โดยเฉพาะการจัดการกับปัญหาและความเสียหายที่เกิดขึ้นจากกรณีที่มีการใช้ข้อมูลปลอม การรับมือกับพฤติกรรมข่มขู่ทางไซเบอร์ และการถูกเลือกปฏิบัติจากระบบอัลกอริทึม ซึ่งปัญหาเหล่านี้มิได้เกิดผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสิทธิในการกำหนดชีวิตตัวเองของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่ถูกกีดกันทางสังคม นั่นคือ “กลุ่มผู้สูงอายุ” เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มักถูกตีตราและถูกแบ่งแยกทางดิจิทัล ทั้งนี้ จากการศึกษาเรื่องการแบ่งแยกทางดิจิทัล (digital divide) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้แต่ละบุคคลเข้าถึงสื่อดิจิทัลที่แตกต่างกัน เช่น มุมมองเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและบริการอินเทอร์เน็ต ความรู้เท่าทันดิจิทัล และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

ทำให้ผู้เขียนตั้งคำถามว่า ช่องว่างทางดิจิทัลเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อกลุ่มประชากรสูงวัยอย่างไร และแนวทางสนับสนุนเพื่อมิให้เกิดช่องว่างดิจิทัลดังกล่าวควรเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งคำถามข้างต้นได้กลายเป็นที่มาของบทความชิ้นนี้

Jan van Dijk (2005) ได้แบ่งระดับของการแบ่งแยกทางดิจิทัลออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การเข้าถึงอุปกรณ์ ทักษะดิจิทัล และความเหลื่อมล้ำหรือช่องว่างในการใช้งานดิจิทัล ในขณะที่ชาติชาย มุกสง และนพพร มาลารักษ์ (Chatchai Muksong and Nopporn Malarak 2024) ได้แปลความหมายของ digital divide เป็นภาษาไทย โดยใช้คำว่า “ช่องว่างทางดิจิทัล” ซึ่งเป็นความหมายที่กล่าวถึงความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง (access) การประยุกต์ใช้ (adapt) และการสร้าง (create) ความรู้และเครื่องมือดิจิทัล เพื่อสร้างโอกาสและทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยช่องว่างเหล่านี้เป็นผลอันเกิดจากความไม่เท่าเทียมทางสังคมและเศรษฐกิจในมิติที่หลากหลาย เช่น ด้านเทคนิค เทคโนโลยี ดิจิทัล เศรษฐกิจ ชุมชน สังคม วัฒนธรรม สถาบัน องค์กร ทรัพยากรมนุษย์ การศึกษา ความรู้ ทักษะ จิตวิทยา อำนาจ เสรีภาพ การเมือง และนโยบาย เป็นต้น

ดังนั้น การเกิดช่องว่างทางดิจิทัลในมิติดังกล่าวข้างต้น มิใช่แค่ประเด็นเรื่องการแบ่งแยกระหว่างการมีหรือการไม่มี การเข้าถึงหรือไม่เข้าถึงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลกระทบจากช่องว่างเหล่านี้ที่นำไปสู่การผลิตซ้ำความเหลื่อมล้ำจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ที่ผ่านมานี้ นับว่าเป็นตัวอย่างปรากฏการณ์อันสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำได้อย่างชัดเจนที่สุดในประวัติศาสตร์

นอกจากนี้ Alexopoulou, Åström, and Karlsson (2022) ได้ระบุว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีจำเป็นต้องพิจารณาถึงระบบการปกครอง ที่มีส่วนสำคัญในการหลอมรวมดิจิทัลของพลเมือง (digital inclusion of citizens) ในประเทศร่วมด้วย เนื่องจากการแบ่งแยกทางดิจิทัลมีปัจจัยเรื่องอายุเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังที่ปรากฏในงานเขียนเรื่อง “The grey digital divide” (การแบ่งแยกทางดิจิทัลด้วยความแก่ชรา) ได้กล่าวถึงภาวะการพึ่งพิงครอบครัวของผู้สูงวัย โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้เขียนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม (social support) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ครอบครัวเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การแบ่งแยกทางดิจิทัลยังมีปัจจัยเรื่องภาพแทนที่เป็นธรรม (fair representation) เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบอัลกอริทึม (algorithm) ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบการเรียนรู้ของเครื่องจักรที่นำเสนอข้อมูล โดยการคัดสรรชุดของข้อมูลผ่านระบบอัลกอริทึมทำให้ลักษณะของข้อมูลที่แต่ละคนมองเห็นเป็นข้อมูลที่ ไม่เหมือนกันทั้งหมด รวมถึงการถูกเลือกปฏิบัติบนฐานข้อมูลทำให้โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละบุคคลไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (access to information) อย่างเปิดกว้าง ควรพิจารณาถึงคุณภาพของข้อมูลที่นำเสนอเชื่อถือ หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่าง หลากหลายของกลุ่มประชากร และคำนึงถึงทักษะการรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของประชาชน นอกจากนี้ การตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูล (privacy and data

protection) ควรพิจารณาถึงความเป็นธรรมในการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชน ตั้งแต่กระบวนการให้ความยินยอม ระบบการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลที่คำนึงถึงความปลอดภัยทางดิจิทัล และตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้ใช้งาน

ในประเด็นสุดท้าย ผู้เขียนขอเสนอแนวคิดสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) เพื่อใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ผลการศึกษาและปรากฏการณ์ทางสังคมเกี่ยวกับการส่งเสริมการสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้สูงอายุในการใช้สื่อออนไลน์ในอนาคต

สิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (Digital Human Rights)

เป็นแนวคิดที่นำมาพิจารณาถึงสิทธิต่าง ๆ เช่น เสรีภาพในการแสดงออก ความเป็นส่วนตัว และการเข้าถึงข้อมูลในแง่ของการประยุกต์ใช้กับปรากฏการณ์จริงในโลกดิจิทัล (Prins 2018) ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความเชื่อมโยงกับการปกครองในระบบรัฐธรรมนูญอย่างไร โดยเขาชี้ให้เห็นว่า รัฐสมัยใหม่จำเป็นต้องปรับตัวกับยุคสมัย และเท่าทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการรักษากฎหมายและการเคารพสิทธิของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งระบบกฎหมายควรมีมาตรการปกป้องสิทธิของผู้ใช้บริการบนพื้นที่ออนไลน์อย่างครอบคลุม ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกเผยแพร่อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อคัดกรองข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อผู้ใช้งานสื่อซึ่งงานเขียนดังกล่าวได้ระบุว่า แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการยุติธรรมนั้นสามารถกระทำได้โดยการกำกับดูแลอำนาจตามรัฐธรรมนูญในโลกดิจิทัล (regulative capacity and constitutional power in the digital world) ผ่านกระบวนการตรวจสอบและควบคุมอย่างรอบคอบ รวมทั้งการตรวจสอบและถ่วงดุล (checks and balances) เพื่อให้แน่ใจว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการยุติธรรมจะไม่ทำลายคุณค่าหลักของกระบวนการยุติธรรม ไม่ปิดกั้นสิทธิและเสรีภาพของประชาชน รวมทั้งสามารถปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (being sensitive to digitization) ที่มีความพลวัตสูงได้

ดังนั้น การสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัลที่เสมอเหมือนับสิทธิมนุษยชนในโลกชีวิตจริง ย่อมนำไปสู่การเกิดความเป็นธรรมทางสังคมได้ในท้ายที่สุด ซึ่งแนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม (social justice theory) ได้สะท้อนถึงคุณค่าของความเสมอภาค (equity) และความยุติธรรม (fairness) ในแง่ของการสร้างความเป็นธรรมผ่านการกระจายทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สร้างความเท่าเทียมทางด้านสิทธิพลเมือง และส่งเสริมการเข้าถึงบริการต่างๆ อย่างเสมอภาค รวมทั้งเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมและการตัดสินใจของผู้คนในสังคมอย่างเปิดกว้าง จะเห็นได้ว่า ความเป็นธรรมทางสังคมนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นพลเมือง (citizenship) และสิทธิมนุษยชน (human right) ด้วยเช่นกัน เนื่องจากความเป็นพลเมืองมีความหมายครอบคลุมถึงการเป็นสมาชิกของสังคม (social membership) และการมีส่วนร่วมในสังคม (participation) ตลอดจนการมีสิทธิทางการเมืองและสิทธิทางสังคม การเข้าถึงทรัพยากรและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้ ขอบเขตนิยามความหมายของสิทธิมนุษยชนยังครอบคลุมถึงเรื่องความเท่าเทียมในการเข้าถึงและการควบคุมทรัพยากร ทั้งด้านโอกาส ความรู้ และโครงสร้างต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมที่เท่าเทียมกันในการตัดสินใจทาง

สังคม ดังนั้น ความเป็นธรรมทางสังคมจึงเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของการพัฒนา เพราะฉะนั้น การดำเนินการใดที่ไม่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมทางสังคม ไม่อาจนับได้ว่าเป็นการพัฒนา ด้วยเหตุนี้ การออกแบบแนวทางเพื่อจัดสวัสดิการในการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม จึงควรพิจารณาว่า ความเป็นธรรมเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างไรในสังคมที่มีความเป็นดิจิทัลมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุที่ถูกจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล และการเข้าถึงสวัสดิการรัฐบนแพลตฟอร์มออนไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (mixed method) โดยการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษากลุ่มประชากรสูงอายุที่เป็นตัวแทนประชากรในชุมชนเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 กลุ่มเขต ประกอบด้วย กลุ่มเขตกรุงธนเหนือ กลุ่มเขตกรุงเทพกลาง กลุ่มเขตกรุงธนใต้ กลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก กลุ่มเขตกรุงเทพใต้ และกลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ โดยเก็บข้อมูลจากพื้นที่ชุมชน 6 กลุ่มเขตข้างต้น ได้แก่ เขตทวีวัฒนา เขตสัมพันธวงศ์ เขตหนองแขม เขตบางกะปิ เขตสาทร และเขตบางซื่อ โดยมีเหตุผลในการเลือกพื้นที่ ดังนี้

ระดับพื้นที่ โดยการเลือกพื้นที่ศึกษาในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความเป็นเมือง และมีจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้สื่อออนไลน์มากเป็นลำดับต้นๆ ของประเทศ ประกอบกับลักษณะสภาพครอบครัวของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่อาศัยเป็นครอบครัวเดี่ยว

ระดับประชากร การเลือกพื้นที่เขตตัวแทนทั้ง 6 เขต เพื่อให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งกลุ่มเขตดังกล่าว จากนั้นสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดประชากรในพื้นที่ โดยอ้างอิงจากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,061,753 คน (ข้อมูลจากสำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร 2562)

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตถูกสุ่มตามจำนวนสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดการกระจายตัวที่สมดุล และเพื่อให้ได้ข้อมูลสะท้อนความเป็นจริงที่ครอบคลุมลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครโดยรวม

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 6 กลุ่มเขต ได้แก่ กรุงธนเหนือ กรุงเทพกลาง กรุงธนใต้ กรุงเทพตะวันออก กรุงเทพใต้ และกรุงเทพเหนือ ดังนี้

- กลุ่มเขตกรุงธนเหนือ (เขตทวีวัฒนา) จำนวน 51 คน
- กลุ่มเขตกรุงเทพกลาง (เขตสัมพันธวงศ์) จำนวน 22 คน
- กลุ่มเขตกรุงธนใต้ (เขตหนองแขม) จำนวน 78 คน
- กลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก (เขตบางกะปิ) จำนวน 84 คน
- กลุ่มเขตกรุงเทพใต้ (เขตสาทร) จำนวน 62 คน
- กลุ่มเขตกรุงเทพเหนือ (เขตบางซื่อ) จำนวน 103 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6 กลุ่มเขต ได้แก่ เขตกรุงธนเหนือ (เขตทวีวัฒนา) เขตกรุงเทพมหานครกลาง (เขตสัมพันธวงศ์) เขตกรุงธนใต้ (เขตหนองแขม) เขตกรุงเทพมหานครตะวันออก (เขตบางกะปิ) เขตกรุงเทพใต้ (เขตสาทร) และเขตกรุงเทพเหนือ (เขตบางซื่อ) จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญเขตละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นทางสถิติ (probability sampling) โดยการเลือกอย่างเป็นระบบ มีโครงสร้างที่ชัดเจน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีโอกาสหรือมีความน่าจะเป็นในการถูกเลือกเท่ากัน ส่วนการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (purposive sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัด มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสม ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- บุคคลทุกเพศที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปโดยอิงเกณฑ์ตามการแบ่งช่วงอายุในบริบทสังคมไทย
- บุคคลที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครใน 6 กลุ่มเขตตามที่ระบุไว้ข้างต้น
- บุคคลผู้ใช้สื่อออนไลน์ในชีวิตประจำวันอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- บุคคลผู้มีสติสัมปชัญญะครบถ้วน สัมครใจในการให้ข้อมูลและยินดีให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมวิจัย สามารถพูดคุยสื่อสาร และเข้าใจได้

ดังนั้น การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม โดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นทางสถิติ (probability sampling) รวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (purposive sampling) โดยศึกษาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนเขต เขตละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

นอกจากนี้ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงปริมาณนั้น ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) จากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้สูงอายุ จำนวน 39 คน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแนวคิดด้านทักษะการใช้สื่อออนไลน์ มีค่าเท่ากับ 0.96 และแนวคิดการสนับสนุนทางสังคม มีค่าเท่ากับ 0.92 จะเห็นได้ว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าระหว่าง 0.92-0.96 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

(content validity) โดยนำร่างหลักสูตรการพัฒนา รูปแบบการใช้สื่อออนไลน์ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเชิงเนื้อหาและโครงสร้างของข้อความให้ถูกต้องเหมาะสมก่อนนำไปใช้จริง รวมทั้งตรวจสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงและทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 39 ชุด ซึ่งวัดความเที่ยง (reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Conbrach's Alpha Coefficient) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มถูกนำมาเก็บรวบรวมในรูปแบบไฟล์บันทึกเสียงและถอดความอย่างละเอียด จากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยเทคนิคการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation) โดยตรวจสอบการใช้แหล่งข้อมูล วิธีการ รวมทั้งใช้มุมมองที่หลากหลายเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของผลการวิจัยและลดความเอนเอียงในการตีความข้อมูล ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. *การใช้แหล่งข้อมูลหลากหลาย (data triangulation)* โดยการเก็บข้อมูลจากผู้สูงอายุในเขตตัวแทนทั้ง 6 เขตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะและประสบการณ์ที่หลากหลาย เช่น ผู้สูงอายุที่ยังคงทำงาน ผู้สูงอายุที่อาศัยในครอบครัวเดี่ยว และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน รวมทั้งการใช้ข้อมูลสนับสนุนจากรายงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) และข้อมูลเชิงลึกจากสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (depa) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล
2. *การใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลากหลาย (methodological triangulation)* โดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (group discussion) เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้สูงอายุมารวมทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม เพื่อประเมินพฤติกรรมการใช้งานสื่อดิจิทัลในบริบทจริงของผู้สูงอายุ ตลอดจนการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นและพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างในภาพกว้าง
3. *การตรวจสอบโดยนักวิจัยหลายคน (investigator triangulation)* โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญหลากหลายสาขา เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์เชิงสถิติ การพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ และนักวิจัยด้านสังคมศาสตร์ โดยคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันตรวจสอบและอภิปรายผลการวิเคราะห์ เพื่อลดอคติในการตีความข้อมูลและได้ข้อมูลที่แท้จริงมากที่สุด
4. *การใช้ทฤษฎีหลากหลายชุด (theoretical triangulation)* โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) สิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) ความเป็นธรรมทางสังคม (social justice) และการรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) เพื่อวิเคราะห์และตีความข้อมูลในมุมมองที่หลากหลายอันเป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่สอดคล้องกับผู้สูงอายุในบริบทสังคมไทยมากที่สุด

5. การตรวจสอบการวิเคราะห์ซ้ำ (repeated analysis) โดยการทบทวนผลการวิเคราะห์ซ้ำในแต่ละขั้นตอน โดยคณะผู้วิจัยทุกคนมีส่วนร่วมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกและอภิปรายผลการวิจัยร่วมกัน

การจัดการและตรวจสอบข้อมูลในลักษณะดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้ลดข้อจำกัดจากการมองปรากฏการณ์ในมุมมองด้านเดียว เพิ่มความชัดเจน และมีความเป็นกลางในการวิเคราะห์และตีความข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอย่างตรงไปตรงมามากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลจากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่ามัธยฐาน (median) ค่าพิสัยควอไทล์ (interquartile range) ร้อยละ (percentage) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการติดตามการดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนปฏิบัติการภายหลังดำเนินการส่งเสริมและพัฒนา โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการจัดกลุ่มสนทนาเกี่ยวกับผลดำเนินการในขั้นปฏิบัติการมาเปรียบเทียบผลก่อนและหลังดำเนินการ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) จากข้อมูลที่ได้จากการบันทึกภาคสนาม การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำมาถอดไฟล์เสียงเพื่อเรียบเรียงข้อมูลโดยให้รหัสแบบเปิด หลังจากนั้นทำการแยกประเภทข้อมูล วิเคราะห์ตีความ พร้อมทั้งให้ความหมายเพื่อแปลงข้อมูลดิบเป็นข้อมูลที่สังเคราะห์ใช้เป็นแนวทางพัฒนารูปแบบการใช้สื่อออนไลน์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ

เนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเน้นการศึกษาอัตวิสัย (subjectivity) ของผู้ให้ข้อมูล ดังนั้น ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างมาก คณะผู้วิจัยจึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ขั้นต้นช่วงกระบวนการเก็บข้อมูลจนถึงกระบวนการสิ้นสุด โดยมีวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ดังนี้

1. **การถอดไฟล์เสียง** นำไฟล์บันทึกเสียงจากการบันทึกสนทนาระหว่างคณะผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลมาถอดชนิดคำต่อคำ โดยยึดข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง ทั้งอารมณ์ ความรู้สึก บรรยากาศ แวดล้อม เป็นต้น หลังจากถอดความอย่างละเอียดแล้ว คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยอ่านบทสนทนาที่ถอดความเปรียบเทียบกับไฟล์บันทึกเสียงอีกครั้งเพื่อตรวจทาน

2. **จัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล** อ่านทบทวนบันทึกที่ได้จากการเก็บข้อมูล เพื่อเตรียมการจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูลโดยให้รหัสข้อความ (coding) แบบเขียนคำสั้น ๆ ในการจัดประเภทของข้อมูลและอ่านข้อมูลดิบอย่างละเอียด พร้อมทั้งจับประเด็นหลักสำคัญในรูปแบบรหัสแบบเปิด (open-coding) โดยใช้ข้อมูลดิบจากประสบการณ์และการบันทึกภาคสนามมาใช้ประกอบ

3. **แยกประเภทข้อมูล** เมื่อได้รหัสแบบเปิดแล้ว คณะผู้วิจัยนำข้อมูลมาแยกประเภทข้อมูลที่สามารนำไปใช้ได้มาจัดเก็บรวบรวมไว้ด้วยกัน เพื่อความสะดวกต่อการนำข้อมูลมาใช้ในการภายหลัง

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

การเคารพความเป็นส่วนตัวและการเก็บรักษาความลับของข้อมูลอาสาสมัคร โดยยึดความประสงค์ของอาสาสมัครเป็นหลักและเมื่อดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว นำเอกสารจากการถอดบทสัมภาษณ์มาทำลายด้วยเครื่องย่อยกระดาษทั้งหมด นอกจากนี้ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรมวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ได้พิจารณาและรับรองเอกสารสำคัญเกี่ยวกับจริยธรรมในการวิจัย ได้แก่ เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย และตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

2. ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย คณะผู้วิจัยได้ชี้แจงข้อมูลตั้งแต่กระบวนการติดต่อผู้เกี่ยวข้องในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลรวมทั้งการให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมการวิจัยและประโยชน์ต่อสังคม รวมทั้งสิทธิและข้อปฏิบัติกรณีที่ผู้เข้าร่วมมีความประสงค์ขอลงตัวและยุติการให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้เข้าร่วมวิจัยรับทราบ และตัดสินใจในการยินยอมให้ข้อมูลด้วยลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยทั้งหมด ผู้เขียนขอหยิบยกผลการศึกษาบางประเด็นที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์เป็นฐานข้อมูลในการสร้างแนวทางจัดสวัสดิการ เพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ ได้แก่ รูปแบบและพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ และประสบการณ์การใช้สื่อออนไลน์ที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมทางดิจิทัลและความไม่เป็นธรรมทางสังคม อันเกิดผลกระทบต่อผู้สูงอายุโดยตรง ซึ่งในลำดับแรก ผู้เขียนขอเสนอผลการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อนำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์การใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุในปัจจุบัน และทักษะการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงวัยภาพรวม ดังนี้

ข้อมูลเชิงประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 67 ปี และมีอายุสูงสุด 87 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานะสมรส อยู่ร่วมกันแบบครอบครัวเดี่ยว อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร โดยมีผู้ดูแลหลัก ได้แก่ คู่สมรส บุตร หรือสมาชิกในครอบครัว ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา ส่วนข้อมูลทางเศรษฐกิจ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุไม่ได้ประกอบอาชีพ ทำให้บางกลุ่มไม่มีรายได้ ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ พบว่า มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไปด้านการใช้สื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สื่อออนไลน์เฉลี่ยวันละ 1-3 ชั่วโมง และมีผู้ใช้สื่อออนไลน์เป็นระยะเวลายาวนานมากที่สุดถึง 12 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 ใช้สื่อออนไลน์เป็นประจำทุกวัน ซึ่งประเภทของแพลตฟอร์มที่กลุ่มตัวอย่างใช้งาน ได้แก่ LINE, Facebook, Instagram, YouTube, X (Twitter), Google, TikTok เป็นต้น ซึ่งแอปพลิเคชันที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ LINE จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ YouTube จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 และ Facebook จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 ในด้าน

ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการใช้งานสื่อออนไลน์ พบว่า โดยเฉลี่ยมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 507.47 บาท ซึ่งส่วนใหญ่ผู้สูงอายุรับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนนี้ด้วยตนเอง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

ข้อมูลทักษะการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุ

การศึกษาวิจัยนี้ได้ประเมินทักษะการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการบริโภค ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะของผู้บริโภคที่กลายมาเป็นผู้ผลิต และทักษะของผู้บริโภคที่มีส่วนร่วม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี**ทักษะการบริโภค**ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.50 ซึ่งทักษะการบริโภคที่ผู้สูงอายุมีมากที่สุด คือ ความเป็นกลาง ไม่มีอคติ ในการรับข้อมูลจากสื่อออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ด้าน**ทักษะการวิเคราะห์**ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ซึ่งทักษะการวิเคราะห์ที่ผู้สูงอายุมีมากที่สุด คือ การหลีกเลี่ยงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ไม่มีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ในขณะที่ **ทักษะของผู้บริโภคที่กลายมาเป็นผู้ผลิต** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เล็กน้อย ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.25 ซึ่งทักษะผู้บริโภคที่กลายมาเป็นผู้ผลิตที่ผู้สูงอายุมีมากที่สุด คือ การไม่ส่งต่อข้อมูลที่ไม่เป็นความจริงหรือข้อมูลที่ทำให้บุคคลเสื่อมเสียชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ส่วนด้าน**ทักษะของผู้บริโภคที่มีส่วนร่วม** ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เล็กน้อย ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.18 ซึ่งทักษะของผู้บริโภคที่มีส่วนร่วมที่ผู้สูงอายุมีมากที่สุด คือ การแสดงความคิดเห็นตอบกลับประเด็นต่าง ๆ ด้วยภาษาที่สุภาพบนพื้นที่ออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณข้างต้น หากวิเคราะห์ผ่านแนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม (social justice theory) แนวคิดความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) และแนวคิดสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) จะเห็นได้ว่า ข้อมูลลักษณะกลุ่มประชากรที่มีผลต่อการได้รับความไม่เป็นธรรมทางสังคม มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ **ปัจจัยด้านระดับการศึกษา** พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนปัจจัยอีกประการคือ **ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ** พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่มีรายได้ ในขณะที่กลุ่มมีรายได้จะอยู่ที่ 5,000 ต่อเดือน นอกจากนี้ พวกเขาจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้สื่อออนไลน์ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาถึงประเด็นด้านทักษะการรู้เท่าทันสื่อ พบว่า ผู้สูงอายุมีทักษะในการผันตัวจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นผู้ผลิตน้อยที่สุด ซึ่งหากผู้สูงอายุกลุ่มนี้สามารถเข้าถึงการใช้งานสื่อออนไลน์ได้มากขึ้นจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอดการคิดสร้างสรรค์ และผลิตสื่อด้วยตนเองได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น เช่น การใช้เพื่อความบันเทิง การใช้เพื่อโฆษณาสินค้าผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เป็นต้น

จากข้อมูลการใช้งานสื่อและทักษะการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุข้างต้น อาจจะไม่เพียงพอต่อการนำไปประยุกต์ใช้สร้างแนวทางจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมความเป็นธรรมทางดิจิทัล ผู้เขียนจึงขอเสนอข้อมูลจากการศึกษาวิจัย โดยอิงประสบการณ์ตรงของผู้สูงอายุที่ได้รับผลกระทบจากความไม่เป็นธรรมทางสังคม รวมถึงการสะท้อนความต้องการสวัสดิการด้านสื่อ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (group discussion) จำนวน 30 คน ดังข้อมูลต่อไปนี้

ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุให้ความเห็นว่า การใช้สื่อในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องใช้วิจารณญาณอย่างมาก เนื่องจากสื่อออนไลน์มีทั้งประโยชน์และโทษ ผู้สูงอายุหลายรายเจอกับประสบการณ์ที่ไม่ดี

และทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย เช่น การถูกหลอกลวงให้เสียทรัพย์สินหรือการถูกโจรกรรมข้อมูล ซึ่งผู้สูงอายุหลายท่านให้ความเห็นว่า เหตุผลที่ผู้สูงอายุมักเป็นกลุ่มเสี่ยงและตกเป็นเหยื่อ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเงินเก็บจากการทำงาน จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ เหล่ามีฉ้อโกงจึงมักใช้วิธีการพูดจาหลอกล่อโน้มน้าวให้ดูน่าเชื่อถือ หากผู้สูงอายุรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่เพียงพอ อาจทำให้หลงเชื่อได้ ดังนั้น วิธีการป้องกันและหลีกเลี่ยงจากความไม่ปลอดภัยจากการใช้สื่อเหล่านี้ คือ **การระมัดระวังข้อมูลที่ถูกนำเสนอแบบไม่สมเหตุสมผล มีแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ รวมทั้งควรหมั่นรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ แล้วนำมาพิจารณาและวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายช่องทาง หลายแหล่งข้อมูล ตลอดจนปรึกษาจากบุคคลใกล้ชิด ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว เพื่อน หรือผู้เชี่ยวชาญ** ในขณะเดียวกัน มีผู้สูงอายุหลายท่านที่มีทั้งบทบาทของการเป็นผู้ผลิตสื่อและผู้บริโภคสื่อ โดยการสร้างและส่งต่อสื่อเพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารที่ตนเองเป็นผู้สร้าง ดังนั้น การส่งเสริมการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุได้รับและส่งต่อข้อมูลข่าวสารปริมาณมากในแต่ละวัน จึงจำเป็นต้องตรวจสอบและพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่า ข้อมูลที่จะส่งต่อเป็นประโยชน์และมีความน่าเชื่อถือหรือไม่

เสียงสะท้อนผ่านประสบการณ์ตรงจากการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า มีทั้งประสบการณ์ที่ดีและประสบการณ์ที่ไม่ดี ซึ่งประสบการณ์ที่ไม่ดีส่วนใหญ่มักส่งผลให้ผู้สูงอายุเกิดความหวาดกลัว วิตกกังวลต่อการใช้งานสื่อ ดังข้อมูลจากผู้สูงอายุกล่าว เช่น

“ที่ไปรษณีย์ส่งมามีพัสดุมาให้ไปรับที่นั่นทีนี่ หรือบางทีเจอบอกว่าบัตรเครดิตของเรามีคนรูบัตรชื่อของมา พอดีวันนั้นลูกชายอยู่เขาบอกว่าแม่อย่าไปเชื่อ คือตอนนั้นเขาขอเลขบัตรประชาชน ขอเลขบัญชีเรา ลูกก็เป็นคนเอาไปคุยเอง ก็เลยวางไป เวลาเมื่อไรเราก็เลยคุยกับเพื่อนตลอด เคยมีหลายครั้งที่เราเกือบจะเชื่อเหมือนกันนะ แต่พอมานึกอีกทีก็รู้สึกว่ามันแปลก ๆ”
(พินอม, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

จะเห็นได้ว่า หากขาดการไตร่ตรองเนื้อหา ที่มาที่ไปของแหล่งข้อมูล ย่อมตกเป็นเหยื่อได้อย่างง่ายดาย ซึ่งผู้สูงอายุได้ถ่ายทอดประสบการณ์และแลกเปลี่ยนมุมมองเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อจากการใช้สื่อออนไลน์ ดังนี้

“เขาจะมีจิตวิทยาพูดให้เราเชื่อ เพราะผู้สูงอายุจะชอบให้คนเอาใจ พูดดี ๆ พูดแล้วเรางถ้าเราโลภมากเราก็จะโดนหลอกและจะตกเป็นเหยื่อ เราอย่าไปอยากได้ของของใครเขา”
(พินอม, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

“...ผู้สูงอายุถูกหลอกได้ง่ายเนี่ย อาจจะเรื่องของสภาพร่างกาย เรื่องอายุ บางครั้งตกใจง่าย ข้าวเข้ามาบ๊ีบ ไม่กล้ากรอง เพราะสมองตามไม่ทันแล้ว เป็นเรื่องระบบการคิด อันนี้ปัจจัยสำคัญเลย คนที่โดนหลอกส่วนมากมักเป็นคนที่ไม่ค่อยสนใจ ไม่ค่อยรับรู้ข่าวสาร ถ้าเรารับรู้ข่าวสารเยอะ ๆ

เราก็จะรู้ทัน ไม่โง่ หรือโดนเค้าหลอกได้ง่าย แล้วก็ผู้สูงอายุไม่ค่อยรู้ทัน
เพราะว่าผู้สูงอายุมีตั้งค์มีรายได้ เกษียณแล้วมีเงินเก็บ”
(พีเที่ยง, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2566)

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า เหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อในโลกออนไลน์เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยที่มาจากตัวผู้สูงอายุเอง คือ การมีทรัพย์สิน และระบบการคิด การตัดสินใจ ที่ขาดการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน อีกปัจจัยหนึ่ง คือ ปัจจัยทางสังคมที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก อันเกิดจากบุคคลอื่น เช่น การที่มีญาติพยายามสื่อสารโน้มน้าวใจให้ผู้สูงอายุเชื่อและคล้อยตาม ดังนั้น การเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อ จำเป็นต้องส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อ ให้การสนับสนุนเชิงบุคคล และส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความปลอดภัยในการใช้สื่อสำหรับผู้สูงวัย

ในประเด็นเกี่ยวกับการใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ พบว่า ผู้สูงอายุหลายท่านมีการใช้สื่อออนไลน์ในการสร้างสรรค์ข้อมูล ทั้งในฐานะผู้ผลิตสื่อและผู้กระจายข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหลายท่านใช้สื่อเพื่อพัฒนาตนเอง สร้างอาชีพหรือรายได้เสริมในชีวิตประจำวัน ตามข้อมูลที่ผู้สูงอายุกล่าวไว้ ดังนี้

“...อยากจะใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ แล้วเพิ่มรายได้ให้กับตัวเรา พอเรามีรายได้ เราก็สามารถเอาไปตอบโจทย์ให้กับครอบครัวได้ มันไม่มีอะไรแก่เกินเรียน”
(พินอม, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

“...ทำพวงมาลัย เราทำได้หลายอัน ลูกบอกแม่ลองลงในเฟซขายดูไหม ถ้าไม่ได้ก็ไม่เป็นไร ก็มีคนติดต่อมานะคะ ภูมิใจที่เราทำแล้วมีคนสนใจ เดือนนึงพวงหนึ่ง เพื่อนสั่งเราก็ตีใจแล้ว เรายังได้โชว์ผลงาน ลูกก็ไม่อยากให้เหงา เค้านคงเห็นว่าเราทำได้ทำดี และมีค่ากับจิตใจเรา”
(พีหมต, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า มีผู้สูงอายุอีกหลายท่านที่ต้องการใช้สื่อออนไลน์เป็นช่องทางในการหารายได้เสริม โดยการนำความรู้และศักยภาพที่ตนเองมีไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ทำให้พวกเขาเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง (self-esteem) และหมั่นฝึกฝนทักษะและความรู้ของตนเองมากขึ้น

นอกจากนี้ ในกระบวนการสนทนากลุ่มกับผู้สูงอายุเกี่ยวกับทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เริ่มต้นโดยการตั้งคำถามและหาคำตอบร่วมกันเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบว่าข้อมูลแบบใดน่าเชื่อถือ เพื่อหาแนวทางร่วมกันว่าทำอะไรให้ผู้สูงอายุสามารถใช้สื่อได้อย่างรู้เท่าทัน จากการสนทนาดังกล่าว ทำให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์ของกลุ่มผู้สูงอายุที่น่าสนใจหลายประเด็น ดังนี้

วิธีการตรวจสอบว่าข้อมูลแบบใดน่าเชื่อถือ

“ถ้าได้ข้อมูลอะไรมาอย่าเพิ่งตัดสินใจ ต้องปรึกษาลูกหรือญาติ ๆ แล้วค่อยตัดสินใจ”
(ป้าวรรณ, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

“อย่าไปเชื่ออะไรมาก ฟังหลาย ๆ ทาง อย่ามั่นใจตัวเองมากนักนะ ไม่ใช่ที่เราสูงอายุแล้วจะถูก
ตลอด ต้องฟังคนอื่นด้วย ฟังแล้วศึกษาหาข้อมูลว่าจริงหรือไม่จริง อย่าปักใจเชื่อ
บางคนคิดไม่เหมือนเรา เราต้องเปิดใจรับฟังบ้าง”
(พีทมด, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

“ดูจากโทรทัศน์ว่าน่าเชื่อหรือไม่ แล้วพิจารณาด้วยตัวเองว่าจริงหรือไม่จริง”
(พีเบญ, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2566)

“...เราก็เข้าไปดูใน Google เข้าไปดูในข่าว เขาก็บอกเลยว่าชาวนี้อปลอม ไม่ใช่เรื่องจริง
เชื่อถือไม่ได้ เราจะไปเชื่อมมงายชะทีเดียมนักก็ไม่ถูก ก่อนที่เราจะแชร์ให้เราแชร์ก่อนดีกว่า...”
(พีสมร, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2566)

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุมีวิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ
ออนไลน์ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การหาข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อต่าง ๆ ทั้งโทรทัศน์และ
อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการนำข้อมูลไปปรึกษา พูดคุยกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง และคน
ใกล้ชิด ตลอดจนการนำข้อมูลที่ได้อ่านมาคิดพิจารณาไตร่ตรอง โดยใช้ประสบการณ์ที่มีพิจารณาถึง
ความสมเหตุสมผลของข้อมูล

ประเด็นสุดท้ายนับว่าเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแนว
ทางการจัดสวัสดิการ เพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ
ได้ โดยที่ผู้ใช้งานตรง นั้นคือ “กลุ่มผู้สูงอายุ” ได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและเสนอมุมมองที่
เป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันสื่อออนไลน์

“น่าจะมีศูนย์ที่คอยประสานให้ความรู้ แล้วเราสามารถแจ้งข่าวสารได้
ใช้เครือข่ายชุมชนช่วยกันส่งข้อมูลข่าวสารเตือนภัยต่าง ๆ
อยากให้มีวิทยากรสอนการใช้สื่อออนไลน์ การค้าขายออนไลน์”
(พีแมว, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2566)

“คนในครอบครัวต้องช่วยและเต็มใจสอน สอนให้สนุก เข้าใจง่าย ยากนักคนแก่จำไม่ได้”
(พีทมด, สัมภาษณ์, 30 มิถุนายน 2566)

“คิดว่าหน่วยงาน องค์กร ภาครัฐ เอกชน มาจัดอบรมให้ผู้สูงอายุฟรี ดังนั้น องค์กรที่เกี่ยวข้อง
ควรเข้ามามีบทบาทมากกว่านี้ อาจจะทำเป็นออนไลน์ก็ได้ แล้วทำให้เป็นรูปธรรม ทำให้ต่อเนื่อง
เพราะสำหรับตัวเอง ถ้าเป็นคอร์สอย่างนี้ เราก็อยากจะเข้าไปเรียนรู้ นอกจากนี้ อุปกรณ์สื่อสาร
ต้องเข้าถึงได้สะดวก เครือข่ายควรเข้าถึงได้ รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามาช่วยค่ะ”
(พีชู, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2566)

นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางที่น่าสนใจในการพัฒนาสื่อออนไลน์สำหรับผู้สูงอายุในอนาคต ซึ่งภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลความต้องการจากผู้ใช้งานจริงไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุได้ เนื่องจากเป็นเสียงสะท้อนที่มาจากผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้งานโดยตรง ซึ่งผู้เขียนหวังว่า บทความนี้จะเป็นการบอกเสียงแทนประชากรกลุ่มนี้เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคตต่อไป

“คิดว่าภาครัฐจะช่วยให้ เช่น การให้ความรู้ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการใช้สื่อแล้วเอาไปต่อยอดขายของออนไลน์ อะไรต่าง ๆ เพราะผู้สูงอายุไม่มีรายได้ ส่วนใหญ่อยู่บ้าน”
(พี่เบญ, สัมภาษณ์ 21 พฤษภาคม 2566)

“ผู้สูงอายุบางคนเขาไม่มีการมีงานที่ต้องทำ ก็มาพัฒนาให้พวกที่อยากมาเรียนสมัครเข้ามาเรียน สร้างโอกาสให้กับผู้สูงอายุที่ยังพอมีกำลังทำงานได้ เอาไปช่วยงาน”
(พี่แมว, สัมภาษณ์, 22 มิถุนายน 2566)

“ต่อยอดก็คือเหมือนว่า สมมติเราจะไปต่างประเทศ ตอนนีเราสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ เราพูดไม่เป็น สามารถแปลภาษาในนั้นได้”
(พี่หย้า, สัมภาษณ์, 24 มิถุนายน 2566)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน คือ การได้รับการสนับสนุนตั้งแต่ระดับครอบครัว ชุมชน และระดับประเทศ ซึ่งการสร้างรายได้และการส่งเสริมอาชีพโดยใช้สื่อออนไลน์เป็นสื่อกลางในยุคนี้นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก ดังนั้น การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและเรียนรู้วิธีการใช้งานสื่อได้อย่างถูกต้องเหมาะสม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อ (media literacy) ที่ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการคิดและมีทักษะในเชิงปฏิบัติ รวมทั้งสามารถเข้าใจบทบาทหน้าที่ของสื่อในสังคมประชาธิปไตย เพื่อการมีส่วนร่วมในพื้นที่สื่อออนไลน์แบบประชาธิปไตย (democratic participation) ตลอดจนสามารถประเมินเนื้อหาสื่อได้อย่างมีวิจารณญาณ และมีอัตลักษณ์ของการแสดงออกในตนเอง (self-expression) ที่ตระหนักและเข้าใจบริบทการสนทนาข้ามวัฒนธรรม (intercultural dialogue) รวมถึงการส่งเสริมทักษะต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้สูงอายุนำไปต่อยอดในการผลิตเนื้อหาสื่อได้ด้วยตนเอง

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุไม่ได้เป็นเพียงปัญหาเชิงเทคนิคของการเข้าถึงเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังสะท้อนถึงปัญหาเชิงโครงสร้างและสิทธิมนุษยชนในพื้นที่ดิจิทัล ซึ่งอภิปรายผลเชิงลึกโดยเชื่อมโยงกับแนวคิดสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) และความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) ได้ดังนี้

1. สิทธิในการเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร (right to access technology and

information) เป็นโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียมของประชากรทุกกลุ่ม เพื่อสิทธิมนุษยชนในยุคดิจิทัล (Grizzle et al. 2014) ซึ่งผลการศึกษาจากเอกสารและการวิจัยทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้สูงอายุในประเทศไทยส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากข้อจำกัดด้านรายได้ ระดับการศึกษา และภาษาที่ใช้ในคำสั่งของอุปกรณ์ดิจิทัล (Alexopoulou, Åström, and Karlsson 2022; Faverio 2022) ทำให้เกิดช่องว่างในการรับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่น บริการสุขภาพ หรือสวัสดิการสังคม ดังนั้น การแก้ปัญหาดังกล่าวควรดำเนินการโดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น การออกแบบอินเทอร์เฟซที่เข้าใจง่ายและใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลัก เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการกระจายทรัพยากร และสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม (van Dijk 2020)

2. *สิทธิในความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (right to cybersecurity and privacy)*
ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุจำนวนมากขาดความมั่นใจในการใช้งานสื่อออนไลน์ เนื่องจากกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและภัยออนไลน์ เช่น การถูกหลอกลวง การถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว ซึ่งปัญหาเหล่านี้สะท้อนถึงสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัลที่ควรได้รับการคุ้มครอง เช่น สิทธิในความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูล (data protection rights) ดังนั้น การแก้ปัญหาดังกล่าวควรมุ่งเน้นการสร้างมาตรการเชิงป้องกัน เช่น การอบรมให้ผู้สูงอายุมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการพัฒนานโยบาย กฎหมายที่ป้องกันการละเมิดสิทธิในพื้นที่ออนไลน์ของผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) ในการเรียกร้องให้รัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องร่วมกันรับผิดชอบในการออกแบบระบบดิจิทัลที่ปลอดภัยและโปร่งใสสำหรับทุกกลุ่มประชากร

3. *สิทธิในการพัฒนาทักษะดิจิทัล (right to digital literacy and skill development)*
ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.25) มีระดับการศึกษาสูงสุดเพียงระดับประถมศึกษา ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการใช้งานสื่อดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการวิเคราะห์และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลออนไลน์ สอดคล้องกับผลสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2565 ที่รายงานว่ ประชาชนอายุ 50 ปีขึ้นไปในประเทศไทย มีผู้ใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลประมาณ 16.8 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 71 ของผู้สูงอายุทั้งหมด 23.7 ล้านคน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวยังประสบปัญหาอุปสรรคในการใช้งาน เช่น ไม่เข้าใจหน้าจอหรือคำสั่งที่เป็นภาษาอังกฤษ และไม่ทราบวิธีการใช้งาน ทำให้ผู้สูงอายุหลีกเลี่ยงการใช้งานสื่อออนไลน์ที่มีความซับซ้อน ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และจำกัดโอกาสของผู้สูงอายุในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร หรือบริการที่เป็นประโยชน์ ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยรัฐควรมุ่งเน้นสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการใช้สื่อออนไลน์อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ แนวทางดังกล่าวจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล และสร้างโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมยุคดิจิทัล เช่น การทำงานหลังเกษียณ หรือการสร้างรายได้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ได้

ทั้งนี้ แนวคิดสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) ยังได้ระบุว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ทุกคนควรได้รับ (World Economic Forum 2023) ซึ่งการดำเนินนโยบายที่ส่งเสริมทักษะดิจิทัลในกลุ่มผู้สูงอายุ ไม่เพียงเพิ่มความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยี แต่ยังช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตในโลกดิจิทัลได้อย่างมั่นใจ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างเท่าเทียมกันในยุคดิจิทัล

4. การสนับสนุนเชิงโครงสร้างและนโยบาย (structural and policy support) เป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลในด้านการส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การลดค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบท และการให้บริการคำปรึกษาด้านเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะกลุ่ม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ทั้งนี้ ในเชิงนโยบาย ควรมีการสนับสนุนการรู้เท่าทันสื่อในกลุ่มผู้สูงอายุ เช่น การจัดโครงการฝึกอบรมทักษะดิจิทัล และการสร้างแพลตฟอร์มที่มีความปลอดภัยและมีความเป็นส่วนตัว เพื่อส่งเสริมสิทธิของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน (van Dijk 2020)

ดังนั้น การสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลและการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัลจึงเป็นกลไกหลักสำคัญที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้ ซึ่งหากพิจารณาถึงสาเหตุของการเกิดความไม่เป็นธรรมทางดิจิทัลนั้น จะเห็นได้ว่า ที่มาของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลเกิดขึ้นตั้งแต่กระบวนการแรกเริ่ม คือ การไม่สามารถเข้าถึงและไม่สามารถใช้งานสื่อออนไลน์ได้ของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ความเป็น “ผู้สูงวัย” ของสังคมไทยยังถูกกำหนดด้วยขอบเขตของช่วงอายุเป็นหลัก ทำให้มองข้ามและขาดความตระหนักถึงศักยภาพของประชากรกลุ่มนี้ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยทำให้เห็นปรากฏชัดว่า “กลุ่มผู้สูงอายุมีความสามารถในการคิด สร้างสรรค์ และทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ได้อีกมากมาย” หากนำศักยภาพของประชากรกลุ่มนี้มาพัฒนาทักษะเพื่อส่งเสริมอาชีพและการจ้างงานในอนาคต จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้สูงวัยและต่อระบบเศรษฐกิจสังคมในภาพรวมได้ จากข้อมูลของ มณฑกานต์ ฉิมมามี, ชลธิชา อัศวนิรันดร และ ธนานนท์ บัวทอง (2024) ซึ่งอ้างอิงจากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรไตรมาสที่ 3 ระหว่างปี พ.ศ. 2561–2566 ระบุว่า ปัจจุบันมีแรงงานสูงวัยที่ยังคงทำงานอยู่ในสัดส่วนประมาณหนึ่งในสามของประชากรผู้สูงอายุทั่วประเทศ (Montakarn Chimmamee, Chonticha Asavanirandom, and Thananon Buathong 2024) ถึงแม้ว่า แรงงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่ทำงานด้วยเหตุความจำเป็นทางเศรษฐกิจเป็นหลัก แต่ยังมีประชากรสูงวัยบางกลุ่มที่สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีความสนใจในการทำงาน และมีความพร้อมด้านความสามารถและประสบการณ์ที่ยังทำงานได้ ดังนั้น ตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันจึงประกอบไปด้วยกลุ่มประชากรหลากหลายวัย (multi-generational workforce) เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (generative AI) เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนผ่านทักษะการทำงานสู่รูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ทำให้ทักษะที่มีอยู่เดิมในตลาดแรงงานกลายเป็นทักษะที่ล้าหลัง ซึ่งข้อมูลจากรายงานของ World Economic Forum ปี ค.ศ. 2023 คาดการณ์ว่า ใน 5 ปีข้างหน้า สัดส่วนประมาณร้อยละ 44 ของทักษะที่มีอยู่ของแรงงานจะได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีดังกล่าวสูงขึ้น ดังนั้น

แรงงานที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะสมัยใหม่ก่อนปี ค.ศ. 2027

จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของโลกในอนาคตข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลเพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึง และส่งเสริมการใช้งานสื่อออนไลน์อย่างรู้เท่าทันและเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับกลุ่มประชากรผู้สูงวัยนั้น ถือเป็นทางออกหนึ่งในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลในการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ และส่งเสริมทักษะแรงงานสำหรับกลุ่มประชากรสูงวัย ที่มีความต้องการและมีความจำเป็นในการทำงานหลังวัยเกษียณเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ดังนั้น ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาการลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างครอบคลุม ที่มีใช้เพียงการขยายพื้นที่การเข้าถึงสัญญาณอินเทอร์เน็ตเท่านั้น แต่ควรพิจารณาและดำเนินการเพื่อสร้างความเป็นธรรมตั้งแต่กระบวนการกระจายทรัพยากรในการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต และทรัพยากรอื่น ๆ ที่กระจายอย่างเป็นธรรม (distributive justice) เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรอย่างเสมอกัน ส่วนด้านการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ (public policy) ภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องใช้หลักนิติธรรมควบคุมการกำกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกแก่พลเมืองยุคดิจิทัล (digital citizenship) ให้มีภูมิคุ้มกันที่สามารถรับมือกับการรับข้อมูลข่าวสารในโลกดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย สร้างสรรค์

เมื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาวิเคราะห์เพิ่มเติม ทำให้ค้นพบปัญหาที่สำคัญอีกประการ คือ ข้อจำกัดด้านการศึกษาของกลุ่มผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างจากการศึกษานี้ คิดเป็นร้อยละ 39.25 ได้รับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา ทำให้ผู้สูงอายุไม่สามารถอ่านและทำความเข้าใจคำสั่งการใช้งานของสมาร์ทโฟนที่มีคำศัพท์ยากได้ โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านทักษะการวิเคราะห์ในการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุหลีกเลี่ยงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่ไม่มีประโยชน์ เนื่องจากขาดความรู้และความเข้าใจในสื่อ นั้น ทำให้คิดว่าข้อมูลนั้นไม่ได้เป็นประโยชน์กับตนเอง ดังนั้น การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อในกลุ่มผู้สูงอายุ จึงเป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านสวัสดิการเพื่อสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัล เสริมสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย และสามารถปกป้องตนเองจากภัยคุกคามต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ได้

ดังนั้น นโยบายการจัดสวัสดิการของภาครัฐเพื่อส่งเสริมการใช้สื่อออนไลน์ของผู้สูงอายุอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ และรู้เท่าทัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ตามข้อเสนอเชิงนโยบายในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ปี พ.ศ. 2564 ที่ระบุไว้ว่า **“การสนับสนุนความเป็นธรรมทางดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ โดยการจัดสวัสดิการพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับสังคมผู้สูงอายุ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดต่อสื่อสาร การจัดสวัสดิการความช่วยเหลือทางภาครัฐ การแสวงหาความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ รวมทั้งการอาศัยกลไกอาสาสมัครในการช่วยเหลือเกื้อกูลให้**

ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสิทธิและส่งเสริมทักษะการใช้สื่ออย่างรู้เท่าทัน”

นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความเป็นธรรมทางสังคม (social justice theory) ความเป็นธรรมทางดิจิทัล (digital justice) และสิทธิมนุษยชนทางดิจิทัล (digital human rights) รวมทั้งการนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผู้เขียนจึงขอสรุปเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อและสร้างความเป็นธรรมทางดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ โดยสรุปเป็นแนวทางหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. **การสร้างความเท่าเทียมทางดิจิทัล (digital equity) เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงสื่อออนไลน์อย่างทั่วถึง** เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกับประชากรวัยอื่น (van Dijk 2005; Montakarn Chimmamee, Chonticha Asavanirandom, and Thananon Buathong 2024) ซึ่งสอดคล้องกับหลักการพัฒนาชุมชนที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกกลุ่มอายุ (Niran Jongwutthiwet 2007) ตั้งแต่การพิจารณาค่าบริการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในราคาที่ไม่แพง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการส่งเสริมทักษะความรู้ในการใช้งานดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างอาชีพเพื่อสร้างรายได้บนแพลตฟอร์มออนไลน์ในอนาคต
2. **การตรวจสอบและถ่วงดุล (checks and balances) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทางกฎหมาย** ควรปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบการทำงานของศาลจำเป็นต้องสร้างแนวทางเพื่อตรวจสอบการตัดสินใจและการวิเคราะห์ข้อมูลในกระบวนการทางกฎหมายที่มีการใช้ AI ในอนาคต ซึ่งโจทย์ท้าทายคือ จะทำอย่างไรเพื่อป้องกันมิให้ผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลตกเป็นเหยื่อจากเหตุของการขาดความรู้เท่าทันสื่อ และทำอย่างไรที่จะสามารถปกป้องผู้ที่ถูกกระทำในโลกออนไลน์ผ่านกระบวนการทางกฎหมายได้ ดังนั้น รัฐจึงควรมีมาตรการรับมือในเชิงนโยบายและกฎหมายที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจุบัน การกระทำผิดบนโลกออนไลน์อาจจะยังไม่สามารถดำเนินคดีทางกฎหมายได้เทียบเท่ากับการกระทำผิดในโลกชีวิตจริง
3. **การสร้างความปลอดภัยทางไซเบอร์ (cybersecurity) ควรมีการตรวจสอบความปลอดภัยทางดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในกลุ่มประชากรเปราะบางที่อาจมีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว การถูกฉ้อโกง และการถูกคุกคามออนไลน์** รวมทั้งควรมีการตรวจสอบการสร้างปัญญาประดิษฐ์และระบบการทำงานอัตโนมัติที่มีจริยธรรม ตั้งแต่วิธีการออกแบบ การปรับใช้ และการควบคุมเทคโนโลยีที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเสี่ยงและเกิดความไม่ปลอดภัยทางไซเบอร์
4. **ความเป็นส่วนตัวและการปกป้องข้อมูล (privacy and data protection) ควรกำหนดมาตรการในการปกป้องสิทธิของผู้ใช้บริการบนพื้นที่ออนไลน์อย่างครอบคลุม** โดยการตรวจสอบข้อมูลที่ถูกเผยแพร่อย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อคัดกรองข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อผู้ใช้งานสื่อ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวปลอมที่แฝงไปด้วยเจตนาที่หลอกลวง และเกิดผลร้ายต่อผู้ใช้งานสื่อได้

สัมภาษณ์

1. พี่หญา, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 24 มิถุนายน 2566
2. พี่แมว, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 22 มิถุนายน 2566
3. พี่เบญ, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 21 พฤษภาคม 2566
4. พี่ชู, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 22 มิถุนายน 2566
5. พี่หมด, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 30 มิถุนายน 2566
6. พี่แมว, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 22 มิถุนายน 2566
7. พี่สมร, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 21 พฤษภาคม 2566
8. ป้าวรรณ, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 30 มิถุนายน 2566
9. พี่นอม, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 30 มิถุนายน 2566
10. พี่เที่ยง, สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย, 11 มิถุนายน 2566

References

- Alexopoulou, Sofia, Joachim Åström, and Martin Karlsson. 2022. “The grey digital divide and welfare state regimes: A comparative study of European countries.” *Information Technology & People* 35 (8): 273–291.
<https://doi.org/10.1108/ITP-11-2020-0803>.
- Benjarat Sutjakul, Kosin Theswong, Benjaporn Pudsa, and Suteera Saenmontrikul. 2023. *Research and Development of Active Ageing and the Elderly’s Roles on Using Social Media Safely, Creatively, and Knowledgeably*. Bangkok: Thailand Science Research and Innovation. (in Thai)
- Chatchai Muksong and Nopporn Malarak. 2024 “Digital Divide.” Accessed August 8, 2024. [https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ช่องว่างทางดิจิทัล_\(Digital_Divide\)](https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=ช่องว่างทางดิจิทัล_(Digital_Divide)). (in Thai)
- Faverio, Michelle. 2022. “Share of those 65 and older who are tech users has grown in the past decade.” Accessed January 13, 2022. <https://www.pewresearch.org/shortreads/2022/01/13/share-of-those-65-and-older-who-are-tech-users-has-grown-in-the-past-decade>.
- Grizzle, Alton, Penny Moore, Michael Dezuanni, et al. 2014. *Media and Information Literacy: Policy and Strategy Guidelines*. Paris: UNESCO.
- Montakarn Chimmamee, Chonticha Asavanirandorn, and Thananon Buathong. 2024. “Development and Enhancement of Work Skills among Thai Older Adults: Challenges and Future Policy Directions.” *Aging Focus* 1 (2): 8–11. <https://thaitgri.org/?wpdmpro=aging-focus-จับตาสถานการณ์ผู้สูงอายุ>. (in Thai)
- National Statistical Office. 2022. “The 2022 Household Survey on the Use of Information and Communication Technology (Quarter 2).” Accessed November 10, 2024. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230430130946_84978.pdf. (in Thai)

- National Statistical Office. 2023. *Summary of Important Results: Survey on the Use of Information and Communication Technology in Households 2023*. Ministry of Digital Economy and Society. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2024/20240426085831_43202.pdf. (in Thai)
- Niran Jongwutthiwet. 2007. *Community Development Concepts*. Bangkok: Ruam Thai Press. Community Development Department, Ministry of Interior. (in Thai)
- Office of the National Digital Economy and Society Commission. 2019. “National Policy and Plan on Digital Development for the Economy and Society (2018–2037).” Accessed November 10, 2024. <https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>. (in Thai)
- Prins, Corien. 2018. “Digital justice.” *Computer Law & Security Review* 34 (4): 920–923. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2018.05.024>.
- Schafer, Stephen. 1977. *Victimology: The Victim and His Criminal*. Reston Publishing Company.
- Van Dijk, Jan. 2005. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>.
- Van Dijk, Jan. 2020. “The Digital Divide.” *Journal of the Association for Information Science and Technology* 72 (1): 136–138. <https://doi.org/10.1002/asi.24355>.
- World Economic Forum. 2021. “Pathways to Digital Justice.” Accessed August 28, 2024. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Pathways_to_Digital_Justice_2021.pdf.
- World Economic Forum. 2023. “Future of Jobs Report 2023.” Accessed September 2, 2024. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf.