

เทคโนโลยีกับการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ :  
บทวิเคราะห์เชิงจิตสังคมและจริยธรรมดิจิทัล

DIGITAL TECHNOLOGY AND THE REDUCTION OF SOCIAL ISOLATION AMONG OLDER ADULTS :  
A PSYCHOSOCIAL AND DIGITAL ETHICS PERSPECTIVE

มนัสวี มนต์ปัญญาวัฒนา

Manatsawee Monpannawatthana

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

Institute for Innovative learning Mahidol University

Corresponding author, e-mail : bav7@hotmail.com

### บทคัดย่อ

ความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุเป็นปัญหาสำคัญที่ทวีความรุนแรงเป็นอย่างยิ่งในบริบทแห่งการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรและรูปแบบครอบครัวในสังคมร่วมสมัย ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงถูกนำมาใช้ในฐานะเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างผู้สูงอายุกับครอบครัว ชุมชน และเครือข่ายทางสังคม ตามกรอบแห่งวัตถุประสงค์ของบทความที่ตั้งเป้าหมายเพื่อวิเคราะห์บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงจิตสังคมและจริยธรรมดิจิทัลเป็นฐาน

จากผลการวิเคราะห์ ชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีดิจิทัลมีศักยภาพในการส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม การมีส่วนร่วม และสุขภาวะทางจิตใจของผู้สูงอายุเป็นอย่างยิ่ง แต่ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดังกล่าวยังต้องขึ้นอยู่กับ การเข้าถึง ทักษะดิจิทัล และการออกแบบที่คำนึงถึงมนุษย์เป็นสำคัญ พร้อมกันนี้ หากขาดการกำกับ ด้วยหลักจริยธรรมแล้ว เทคโนโลยีอาจกลายเป็นปัจจัยที่ตอกย้ำความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ละเมิดความเป็นส่วนตัว และซ้ำเติมความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุได้เหมือนกัน ฉะนั้น ในบทความจึงได้เสนอแนวทางไว้ว่า การพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีเพื่อผู้สูงวัยควรมุ่งเน้นการเสริมพลังทางสังคม เคารพความเป็นอิสระ และรักษาศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุ โดยบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับนโยบายสาธารณะ ชุมชน และคุณค่าทางจริยธรรม เพื่อสร้างสังคมดิจิทัลที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนนั่นเอง

**คำสำคัญ:** ความโดดเดี่ยวทางสังคม, เทคโนโลยีดิจิทัล, ผู้สูงอายุ

### ABSTRACT

Social isolation among older adults has become a critical issue in the context of demographic transition and changing family structures in contemporary society. Consequently, digital technology has been increasingly employed as a key tool to enhance connections between older adults and their families, communities, and broader social networks. This article aims to analyze the role of digital technology in reducing social

isolation among older adults by employing psychosocial and digital ethics perspectives as its analytical framework.

The analysis indicates that digital technologies have significant potential to promote social connectedness, participation, and psychological well-being among older adults. However, the effectiveness of such technologies depends largely on access, digital literacy, and human-centered design. Moreover, without appropriate ethical governance, digital technologies may exacerbate digital inequality, compromise privacy, and unintentionally reinforce social isolation rather than mitigate it.

This article argues that the development and use of technology for aging societies should prioritize social empowerment, respect for autonomy, and the preservation of human dignity. By integrating digital technology with public policy, community support, and ethical values, it is possible to foster a more inclusive and sustainable digital society that enhances social participation and quality of life among older adults.

**Keywords:** Social Isolation, Digital Technology, Older Adults

## บทนำ

การเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยเป็นแนวโน้มเชิงโครงสร้างที่กำลังเกิดขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยด้วย ซึ่งเป็นผลมาจากอัตราการเกิดที่ลดลงและอายุขัยเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนั่นเอง ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลให้ผู้สูงอายุในสังคมจำนวนมากต้องเผชิญกับความโดดเดี่ยวทางสังคม อันเกิดจากการสูญเสียบทบาททางเศรษฐกิจและสังคม การแยกตัวของครอบครัวขยาย และข้อจำกัดด้านสุขภาพและการเคลื่อนไหว ดังจะเห็นได้จากผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่ชี้ให้เห็นว่า ความโดดเดี่ยวทางสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะซึมเศร้า ความเครียด การรับรู้คุณค่าในตนเองที่ลดลง และการเสื่อมถอยของสุขภาพกายและสุขภาพจิตในผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564; Hawkey & Cacioppo, 2010)

อนึ่ง ในบริบททางสังคมดิจิทัล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น สื่อสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชันสื่อสาร และแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับชุมชน ถูกคาดหวังให้มีบทบาทสำคัญในการลดช่องว่างทางสังคมและสร้างการเชื่อมโยงระหว่างผู้สูงอายุกับครอบครัว ชุมชน และสังคมในวงกว้าง ตามผลลัพธ์จากการศึกษาในผลงานหลายชิ้นที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสมสามารถช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว เพิ่มความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจของผู้สูงอายุได้ (Quan-Haase et al., 2018) แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดังกล่าวก็ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึง ทักษะดิจิทัล และการสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชนเป็นสำคัญด้วย

สำหรับการนำเสนอบทความชิ้นนี้เกิดจากการมองเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่เป็นเพียงการให้ความสำคัญกับประเด็นทางด้านประสิทธิภาพทางเทคนิค แต่ทั้งหมดเกี่ยวข้องกับอย่างลึกซึ้งกับมิติทางจิตสังคมและจริยธรรมดิจิทัล รวมทั้งประเด็นทางด้านความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล ความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล และความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีทดแทนความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน (Coeckelbergh, 2010; van Dijck, 2020) ดังนั้น บทความนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ถึงบทบาทของเทคโนโลยีเพื่อการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยพิจารณาทั้งศักยภาพ ข้อจำกัด และประเด็นจริยธรรมดิจิทัล และ

เพื่อนำเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างยั่งยืนและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุร่วมไปด้วย

## นิยามศัพท์สำคัญในบทความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในเนื้อหาของบทความนี้ ผู้เขียนจึงจักได้เสนอนิยามหรือความหมายสำหรับคำศัพท์สำคัญๆ มาให้ทราบกันเป็นเบื้องต้นก่อนดังนี้

1. **ความโดดเดี่ยวทางสังคม (social isolation)** หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีการติดต่อสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับต่ำหรือไม่เพียงพอ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดเครือข่ายทางสังคม การลดบทบาททางสังคม หรือข้อจำกัดด้านสุขภาพและการเคลื่อนไหว ความโดดเดี่ยวทางสังคมแตกต่างจากความรู้สึกโดดเดี่ยว (loneliness) ซึ่งเป็นประสบการณ์เชิงอัตวิสัย โดยความโดดเดี่ยวทางสังคมเน้นที่สภาพความเป็นจริงของโครงสร้างความสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิต และคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ

2. **ผู้สูงอายุ (Older adults)** หมายถึง บุคคลที่มีอายุอยู่ในช่วงปลายของวงจรชีวิตมนุษย์ ซึ่งโดยทั่วไปในบริบททางนโยบายและกฎหมายของประเทศไทยกำหนดที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้สูงอายุมีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม อันเป็นผลมาจากกระบวนการเสื่อมถอยตามวัย การเปลี่ยนแปลงบทบาททางสังคม และความสัมพันธ์กับครอบครัวและชุมชน แต่การนิยามผู้สูงอายุในเชิงวิชาการนี้ไม่ได้จำกัดอยู่ที่อายุเชิงชีวภาพเท่านั้น แต่ได้พิจารณาถึงมิติทางจิตสังคมและบริบททางวัฒนธรรมร่วมด้วย

3. **จิตสังคม (psychosocial)** หมายถึง แนวคิดที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการทางจิตใจของบุคคล เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้ และสุขภาพจิต กับปัจจัยทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ บทบาททางสังคม วัฒนธรรม และโครงสร้างทางสังคม สำหรับแนวคิดทางจิตสังคมนี้มองว่าพฤติกรรมและคุณภาพชีวิตของมนุษย์ไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่เป็นผลมาจากการเกื้อหนุนและหล่อหลอมร่วมกันของจิตใจและสังคมในบริบทเฉพาะ

4. **จริยธรรมดิจิทัล (digital ethics)** หมายถึง กรอบแนวคิดและหลักการทางจริยธรรมที่ใช้พิจารณาในการออกแบบและกำกับการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยคำนึงถึงคุณค่าและสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความเป็นส่วนตัว ความเป็นอิสระ ความเป็นธรรม และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้น จริยธรรมดิจิทัลจึงให้ความสำคัญกับผลกระทบของเทคโนโลยีต่อปัจเจกและสังคม รวมถึงประเด็นการเฝ้าระวัง การใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และความรับผิดชอบของผู้พัฒนาและผู้ใช้งานเทคโนโลยีในสังคมร่วมสมัย

## ความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุในมิติจิตสังคม

ประเด็นเกี่ยวกับความโดดเดี่ยวทางสังคม (social isolation) และความรู้สึกโดดเดี่ยว (loneliness) นี้เป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์กัน แต่มีนัยที่แตกต่างกันในเชิงจิตสังคม กล่าวคือความโดดเดี่ยวทางสังคมหมายถึง การขาดเครือข่ายหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ความรู้สึกโดดเดี่ยวเป็นประสบการณ์เชิงอัตวิสัยที่สะท้อนถึงการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่มีอยู่นั้นไม่เพียงพอหรือขาดความหมาย (Perlman & Peplau, 1981) รวมทั้งผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งอาจยังคงมีการติดต่อกับผู้อื่นอยู่ แต่กลับรู้สึกขาดความผูกพัน ความเข้าใจ และการยอมรับ ซึ่งส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญ

ในเรื่องนี้มีผลงานวิจัยด้านจิตสังคมที่ชี้ให้เห็นอย่างต่อเนื่องว่า ความโดดเดี่ยวและความรู้สึกโดดเดี่ยวนี้มีความสัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความเครียดเรื้อรัง และการเสื่อมถอยของการทำงานทางสติปัญญาในผู้สูงอายุ (Hawkey & Cacioppo, 2010; Cacioppo & Patrick, 2008) สำหรับในบริบทของ

ประเทศไทยนี้ มีงานการศึกษาหลายชิ้นที่พบว่าผู้สูงอายุที่ขาดการมีส่วนร่วมทางสังคมมีแนวโน้มเผชิญกับปัญหาสุขภาพจิตและการรับรู้คุณค่าในตนเองที่ลดลง โดยเฉพาะในเขตเมืองและครอบครัวเดี่ยวที่มีความสัมพันธ์ระหว่างรุ่นอ่อนแอลง (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564)

ส่วนปัจจัยสำคัญที่เพิ่มความเสี่ยงต่อความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ ได้แก่ การเปลี่ยนผ่านบทบาทจากผู้ทำงานเป็นผู้เกษียณ การสูญเสียคู่สมรสหรือเพื่อนรุ่นเดียวกัน การย้ายถิ่นของบุตรหลาน และข้อจำกัดด้านสุขภาพและการเคลื่อนไหว หมายความว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่เพียงกระทบต่อโครงสร้างชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ แต่ยังบั่นทอนความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (sense of belonging) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของสุขภาวะทางจิตสังคม (Victor et al., 2005) ส่วนในสังคมไทย การลดลงของครอบครัวขยายยิ่งทำให้ผู้สูงอายุต้องเผชิญกับความโดดเดี่ยวในชีวิตประจำวันมากขึ้น

โดยสรุปแล้ว ความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุไม่อาจอธิบายได้ในระดับปัจเจกเท่านั้น แต่สะท้อนถึงโครงสร้างทางสังคม วัฒนธรรม และนโยบายสาธารณะที่ยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุอย่างแท้จริง ดังนั้น การขาดพื้นที่ทางสังคม บทบาททางสังคมที่มีความหมาย และกลไกสนับสนุนการมีส่วนร่วม จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุถูกผลักออกจากชีวิตสาธารณะ (active aging) ดังจะเห็นได้จากที่มีนักวิชาการจำนวนมากได้เสนอให้มองถึงปัญหาความโดดเดี่ยวในมิติเชิงโครงสร้างและเร่งพัฒนานโยบายและเทคโนโลยีที่เสริมพลัง (empowerment) ให้ผู้สูงอายุสามารถมีปฏิสัมพันธ์และบทบาททางสังคมอย่างต่อเนื่อง (WHO, 2002)

## เทคโนโลยีกับการเชื่อมโยงทางสังคมของผู้สูงอายุ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มีบทบาทสำคัญในการสร้างรูปแบบใหม่ของการเชื่อมโยงทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทที่การพบปะกันโดยตรงถูกจำกัดจากระยะทาง สุขภาพ หรือสถานการณ์ทางสังคม แต่ได้มีแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ แอปพลิเคชันวิดีโอคอล และชุมชนออนไลน์ ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถรักษาความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และเครือข่ายทางสังคมได้อย่างต่อเนื่อง ดังผลงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า ICT ช่วยขยาย “พื้นที่ทางสังคม” (social space) ของผู้สูงอายุจากบริบทท้องถิ่นไปสู่เครือข่ายที่กว้างขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Quan-Haase et al., 2018; Czaja et al., 2019)

ในส่วนของมิติจิตสังคมนี้ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารสามารถช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว เพิ่มการสนับสนุนทางอารมณ์ และส่งเสริมความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุได้ โดยมีผลงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่พบว่าผู้สูงอายุที่สามารถใช้สื่อดิจิทัลในการติดต่อกับผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอมีระดับความโดดเดี่ยวและภาวะซึมเศร้าน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้เทคโนโลยี (Chen & Schulz, 2016) กล่าวคือเทคโนโลยีไม่เพียงทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนความสัมพันธ์เชิงอารมณ์และการมีส่วนร่วมทางสังคมด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเพื่อการเชื่อมโยงทางสังคมของผู้สูงอายุนี้น้อยขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะทักษะทางดิจิทัล (digital literacy) และการออกแบบเทคโนโลยีที่คำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (user-centered design) ด้วยว่าผู้สูงอายุจำนวนมากได้เผชิญกับอุปสรรคด้านการใช้งาน เช่น ความซับซ้อนของอินเทอร์เฟซ ความกลัวการทำผิดพลาด และการขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีนั่นเอง ซึ่งกรณีเช่นนี้ย่อมเกิดขึ้นได้หากไม่มีการฝึกอบรมและการสนับสนุนที่เหมาะสม กล่าวคือเทคโนโลยีอาจกลายเป็นแหล่งสร้างความเครียดและความรู้สึกถูกกีดกันแทนที่จะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยง (Czaja et al., 2019)

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บริบททางสังคมและวัฒนธรรมย่อมมีบทบาทสำคัญต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุแน่นอน กล่าวเฉพาะในสังคมไทยแล้ว การสนับสนุนจากครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องได้ ดังผลงานวิจัยที่

ชี้ให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับการสนับสนุนจากคนใกล้ตัวมีแนวโน้มในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการมีส่วนร่วมทางสังคมมากขึ้น (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) ดังนั้น การส่งเสริมบทบาทของเทคโนโลยีในการเชื่อมโยงทางสังคมของผู้สูงอายุจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาทักษะ การออกแบบที่เหมาะสม และระบบสนับสนุนทางสังคมอย่างรอบด้าน

## ข้อจำกัดและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีศักยภาพสูงในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุเข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดีชัดเจนและเป็นรูปธรรม แต่ในความเป็นจริง ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (digital divide) ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม กล่าวคือความเหลื่อมล้ำดังกล่าวนี้ครอบคลุมทั้ง มิติการเข้าถึงอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล ตลอดจนมิติของทักษะและความสามารถในการใช้งาน ด้วย (van Dijk, 2020) เพราะผู้สูงอายุจำนวนมาก โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบทหรือกลุ่มรายได้น้อย ขาดโอกาสในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัลนั่นเอง จึงส่งผลให้เทคโนโลยีกลายเป็นปัจจัยที่ตอกย้ำความโดดเดี่ยวทางสังคมแทนที่จะช่วยลดลง (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564)

นอกจากปัญหาการเข้าถึงดังกล่าวแล้ว ช่องว่างด้านทักษะดิจิทัล (digital literacy gap) เป็นข้อจำกัดสำคัญที่มักถูกมองข้าม จนผู้สูงอายุจำนวนมากประสบปัญหาความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความกลัวการทำผิดพลาด และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ตามผลงานวิจัยที่พบว่าการขาดความมั่นใจและประสบการณ์เชิงลบในการใช้เทคโนโลยีอาจนำไปสู่การหลีกเลี่ยงการใช้งานและเพิ่มความรู้สึกไร้คุณค่าในตนเอง (Czaja et al., 2019) ซึ่งกรณีเหตุการณ์เช่นนี้ เทคโนโลยีไม่ได้ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเสริมพลังทางสังคมเลย แต่กลับกลายเป็นกลไกที่สร้างความเครียดและการกีดกันทางสังคมโดยไม่ตั้งใจได้อีก

ฉะนั้น เทคโนโลยีที่ออกแบบโดยไม่คำนึงถึงบริบททางกายภาพ จิตใจ และวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ อาจสร้างอุปสรรคในการใช้งานและลดทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กล่าวคือการออกแบบที่ซับซ้อน ใช้ภาษาทางเทคนิค หรือไม่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ อาจก่อให้เกิดความสับสนและความรู้สึกพึ่งพาผู้อื่นมากเกินไป จึงได้มีนักวิชาการเสนอให้พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุที่ยึดหลักการออกแบบเชิงมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (human-centered design) และยึดความยืดหยุ่นตามศักยภาพที่หลากหลายของผู้ใช้เป็นสำคัญ เพื่อให้เทคโนโลยีทำหน้าที่ลดความเหลื่อมล้ำและส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างแท้จริง (WHO, 2002)

โดยสรุปแล้ว แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีศักยภาพในการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลทั้งในด้านการเข้าถึง โครงสร้างพื้นฐาน และทักษะดิจิทัล ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่จำกัดประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดังกล่าว กล่าวคือผู้สูงอายุจำนวนมากไม่เพียงประสบปัญหาการขาดโอกาส ขาดความมั่นใจ และความกังวลด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งอาจนำไปสู่การหลีกเลี่ยงเทคโนโลยีและซ้ำเติมความรู้สึกโดดเดี่ยวได้ นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่ออกแบบโดยไม่คำนึงถึงบริบททางกายภาพ จิตใจ และวัฒนธรรมของผู้สูงอายุแล้ว ยังคงเป็นความเสี่ยงต่อการสร้างความสับสนและลดทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ได้เหมือนกัน ดังนั้น การพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อผู้สูงอายุจึงจำเป็นต้องยึดหลักการออกแบบเชิงมนุษย์เป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงความหลากหลายของศักยภาพผู้ใช้ และมุ่งลดความเหลื่อมล้ำด้วย เพื่อให้เทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเสริมพลังทางสังคมอย่างแท้จริงนั่นเอง

## การวิเคราะห์เชิงจริยธรรมดิจิทัล

จากมุมมองทางจริยธรรมดิจิทัลแล้ว เทคโนโลยีไม่ควรถูกใช้เป็นเพียงเครื่องมือทดแทนความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยเฉพาะในบริบทของการดูแลผู้สูงอายุ เพราะการพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไป เช่น ระบบเฝ้าระวังอัตโนมัติ หรือแพลตฟอร์มสื่อสารที่ลดการพบปะโดยตรง อาจนำไปสู่การลดบทบาทของการดูแลโดยมนุษย์ และทำให้ผู้สูงอายุถูกทำให้เป็น “วัตถุของการดูแล” มากกว่าผู้มีส่วนร่วมอย่างมีความหมาย (Coeckelbergh, 2010) ดังที่นักจริยศาสตร์ด้านเทคโนโลยีเคยเตือนไว้ว่า หากเทคโนโลยีถูกใช้โดยขาดความระมัดระวัง อาจกระทบต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (human dignity) และความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ (Floridi et al., 2018)

ส่วนประเด็นด้านความเป็นส่วนตัว (privacy) และการเฝ้าระวัง (surveillance) นี้ก็เป็นข้อกังวลสำคัญในบริบทของการใช้เทคโนโลยีกับผู้สูงอายุด้วย โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลสุขภาพ พฤติกรรม และการเคลื่อนไหว กล่าวคือแม้เทคโนโลยีเหล่านี้จะมีเป้าหมายเพื่อความปลอดภัยและการดูแลที่มีประสิทธิภาพ แต่หากขาดความยินยอมอย่างแท้จริง (informed consent) และความโปร่งใสในการจัดการข้อมูล อาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและความไม่สมดุลของอำนาจระหว่างผู้ดูแลกับผู้สูงอายุได้ (van Dijck, 2020) ดังจะเห็นได้จากผลงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าผู้สูงอายุจำนวนมากขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทำให้มีความเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิในโลกดิจิทัล

ดังนั้น ในประเด็นทางจริยธรรมดิจิทัลจึงได้เสนอแนวทางไว้ว่าการออกแบบและใช้เทคโนโลยีควรยึดหลักความเคารพต่อความเป็นอิสระ (autonomy) ความเป็นส่วนตัว (privacy) และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (human dignity) ของผู้สูงอายุเป็นแกนกลาง กล่าวคือเทคโนโลยีควรถูกพัฒนาในลักษณะที่ “เสริมพลัง” (empowerment) ให้ผู้สูงอายุสามารถตัดสินใจ มีส่วนร่วม และรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมได้ด้วยตนเอง มากกว่าการควบคุมหรือแทนที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Floridi et al., 2018; WHO, 2002) โดยแนวคิดนี้ได้ชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่ประกอบไปด้วยจริยธรรมไม่เพียงแต่เน้นไปที่การมีประสิทธิภาพในเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องสอดคล้องกับคุณค่าทางมนุษยธรรมและบริบททางสังคมของผู้สูงอายุอย่างแท้จริงด้วย

## จุดเด่นของการใช้เทคโนโลยีกับการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ

สำหรับจุดเด่นสำคัญในการบูรณาการกรอบการวิเคราะห์เชิงจิตสังคม (psychosocial) เข้ากับการศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมโยงกับความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบนี้ ย่อมไม่เพียงเป็นการมองเทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือสื่อสารเท่านั้น แต่เป็นการให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงกับมิติทางอารมณ์ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ความเป็นเจ้าของความสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมทางสังคมของผู้สูงอายุ ด้วยเพราะเทคโนโลยีนี้ย่อมส่งผลต่อประสบการณ์ชีวิตของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านการเสริมสร้างสายสัมพันธ์ทางสังคมและการลดผลกระทบเชิงลบของความโดดเดี่ยวในบริบทของสังคมผู้สูงอายุร่วมสมัยนั่นเอง

ส่วนจุดเด่นที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการนำกรอบจริยธรรมดิจิทัล (digital ethics) มาใช้เป็นฐานในการประเมินการออกแบบและใช้งานเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุนี้ ด้วยเพราะได้มองเห็นว่าเทคโนโลยีนี้มีความเป็นกลางทางคุณค่าเป็นสำคัญ ส่วนการได้มีประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอิสระ ความเป็นส่วนตัว การเฝ้าระวัง และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุร่วมด้วยย่อมจะเป็นการดีเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือเมื่อเทคโนโลยีนี้ได้ถูกออกแบบและใช้อย่างมีความรับผิดชอบต่อมนุษย์และสังคมแล้วย่อมสามารถลดความโดดเดี่ยวได้อย่างแท้จริง ซึ่งย่อมเป็นการชี้ให้เห็นถึงความสมดุลกันระหว่างนวัตกรรมทางเทคโนโลยีกับคุณค่าทางมนุษยธรรมในสังคมดิจิทัล

## บทสรุป

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีดิจิทัลนี้มีศักยภาพเป็นอย่างยิ่งในการลดความโดดเดี่ยวทางสังคมของผู้สูงอายุ หากแต่ต้องได้รับการออกแบบและการประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม ดังที่ผู้เขียนได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า เทคโนโลยีสามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงผู้สูงอายุเข้ากับครอบครัว ชุมชน และเครือข่ายทางสังคมในวงกว้าง ทั้งในมิติของการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนทางอารมณ์ได้อย่างเป็นชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม ศักยภาพดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีถูกพัฒนาบนฐานความเข้าใจในมิติจิตสังคมของผู้สูงอายุและได้รับการสนับสนุนด้วยทักษะทางดิจิทัลและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยร่วมด้วย พร้อมกันนี้ การแก้ปัญหาความโดดเดี่ยวของผู้สูงอายุก็ไม่อาจพึ่งพาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างเทคโนโลยี นโยบายสาธารณะ ชุมชน ครอบครัว และคุณค่าทางจริยธรรมด้วย โดยเฉพาะหลักการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเป็นอิสระ และการมีส่วนร่วมอย่างมีความหมายนั่นเอง ด้วยเพราะการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีเพื่อผู้สูงวัยนี้ควรมุ่งไปที่การสร้างสังคมดิจิทัลที่ไม่เพียงลดความโดดเดี่ยว แต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณค่า มีบทบาท และมีศักดิ์ศรีในโลกดิจิทัลร่วมสมัยอย่างยั่งยืน

## บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <https://www.dop.go.th>.
- กิจปพน ศรีธานี. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง. วารสารวิชาการสาธารณสุข.
- นริสา วงศ์พนารักษ์, สมเสาวนุช จมูศรี และ บังอร กุมพล. (2556). ภาวะสุขภาพจิต ความหวังและพฤติกรรมการดูแลตนเองด้านสุขภาพจิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ผจงจิต ไกรถาวร, นพวรรณ เปี้ยชื้อ. (2556). ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและการรับรู้สภาพสิ่งแวดล้อมละแวกบ้านของผู้สูงอายุไทยที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด เขตกรุงเทพมหานคร. วารสารพยาบาลสาธารณสุข.
- รศรินทร์ เกรย์, ณัฐจิรา ทองเจริญพงศ์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ. วารสารประชากร. สุธรรม นันทมงคลชัย, โชคชัย หมั่น, แสงทรัพย์, พิมพ์สุรางค์ เตชะบุญเสริมศักดิ์ และ อาภาพร เผ่าวัฒนา. (2553). รายงานวิจัยเรื่องความสุขและวิถีชีวิตของผู้สูงอายุหญิงที่เลี้ยงหลานในเขตชนบทภาคเหนือของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: วิจัยการปก.
- สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2549). การสำรวจและศึกษาภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุ 4 ภาคของไทย. กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- Cacioppo, J. T., & Patrick, W. (2008). Loneliness: Human nature and the need for social connection. W. W. Norton.
- Chen, Y. R. R., & Schulz, P. J. (2016). The effect of information communication technology interventions on reducing social isolation in the elderly: A systematic review. Journal of Medical Internet Research, 18(1), e18. <https://doi.org/10.2196/jmir.4596>.

- Coeckelbergh, M. (2010). Health care, capabilities, and AI assistive technologies. *Ethical Theory and Moral Practice*, 13(2), 181–190.
- Czaja, S. J., Boot, W. R., Charness, N., & Rogers, W. A. (2019). *Designing for older adults: Principles and creative human factors approaches* (3rd ed.). CRC Press.
- Floridi, L., Cows, J., Beltrametti, M., et al. (2018). AI4People—An ethical framework for a good AI society. *Minds and Machines*, 28(4), 689–707. <https://doi.org/10.1007/s11023-018-9482-5>.
- Hawkley, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218–227. <https://doi.org/10.1007/s12160-010-9210-8>.
- Perlman, D., & Peplau, L. A. (1981). Toward a social psychology of loneliness. In R. Gilmour & S. Duck (Eds.), *Personal relationships in disorder* (pp. 31–56). Academic Press.
- Quan-Haase, A., Mo, G. Y., & Wellman, B. (2018). Connected seniors: How older adults exchange social support online and offline. *Information, Communication & Society*, 21(7), 1031–1049. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1305428>.
- van Dijck, J. (2020). *The digital divide*. Polity Press.
- Victor, C. R., Scambler, S. J., Bond, J., & Bowling, A. (2005). The prevalence of, and risk factors for, loneliness in later life. *Ageing & Society*, 25(3), 357–375. <https://doi.org/10.1017/S0144686X04003332>.
- World Health Organization. (2002). *Active ageing: A policy framework*. WHO. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-NMH-NPH-02.8>.