

การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร

ตำบลหนองหมี อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

A study of the use of line application media behavior of the elderly in Ban Kut

Kraisorn, Nong Mi Subdistrict, Kut Chum District, Yasothon Province

จิระศักดิ์ จันดี

สมพิศ ชอกลม

อดุลย์ศักดิ์ ศรีละโคตร

สนุก สึงห์มาตร

พิทักษ์ แสนจันทร์

วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Chirasak Jundee

Sompis Sorklom

Adulsak srilakot

Sanook Singmart

Pitak Saenjun

Mahachulalongkornrajavidyalaya University Roi Et Buddhist College

Email : 6317404042@mcu.ac.th

วันที่รับบทความ: 11 มีนาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 17 เมษายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 17 เมษายน 2566

Received: March 11, 2023; Revised: April 17, 2023; Accepted: April 17, 2023

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์และความพึงพอใจจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิง กลุ่มผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรมกับชุมชนบ้านกุดไกรสร อายุ 60-80 ปี ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำเป็นระยะเวลามากกว่า 3 เดือน จำนวน 10 คน ผู้วิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำทุกวันเฉลี่ย 1-4 ชั่วโมงต่อวัน ได้รับเนื้อหาหลายรูปแบบ คือ 1) ภาพเคลื่อนไหว/ วิดีโอ 2) ภาพนิ่ง กราฟฟิก 3) สติกเกอร์ 4) บทความ ข้อมูลต่าง ๆ และได้รับเนื้อหาหลายประเภท ดังนี้ (1) ข้อมูลความรู้เรื่องสุขภาพ (2) เกี่ยวกับธรรมะ (3) How To ต่าง ๆ (4) การทักทาย (5) การให้กำลังใจ คำคม (6) การเตือนภัย (7) เรื่องตลก (8) เรื่องตลกขบขัน โดยความรู้สึกต่อเนื้อหานั้นจะแตกต่างกัน และมีผลกระทบต่อความรู้สึกต่อผู้ส่งเนื้อหานั้น ๆ ด้วย ผู้สูงอายุเห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์เหมาะสมกับกลุ่มของตน และคิดว่ามีประโยชน์ทั้งทางด้านการให้เนื้อหาข่าวสารที่มีประโยชน์และรวดเร็วทำให้เป็นคนทันสมัย และเป็นเครื่องมือช่วยแก้เหงาได้เป็นอย่างดี

**คำสำคัญ :** พฤติกรรมการใช้สื่อ, แอปพลิเคชันไลน์, ผู้สูงอายุ

## Abstract

The purpose of this research is to study behavior of using Line application and satisfaction from using Line application among Ban Kut Kraisorn elderly people. The data were collected by in-depth interviews. (In-depth Interview) A group of 10 elderly people participating in activities with Ban Kut Kraisorn community, aged 60-80 years old, who regularly use the LINE application for more than 3 months. The elderly use the Line application on a daily basis, averaging 1-4 hours per day. received content in many forms, namely 1) animations/videos 2) still images, graphics 3) stickers 4) articles, various information, and received various types of content as follows: (1) health knowledge information (2) about Dharma ( 3) How To (4) Greetings (5) Encouragement Quotes (6) Alarms (7) Rude (8) Jokes The feeling of the content will be different. And it also affects the feeling of the content sender as well. The elderly see that the LINE application is suitable for their group. And think that it is useful both in terms of providing useful and fast news content, making people up-to-date. And it's a good tool to help solve loneliness.

**Keywords:** Media usage behavior, Line application, The elderly

## บทนำ

เป็นที่ทราบกันดีว่าประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแบบเต็มรูปแบบในอีกไม่นานโดยในปัจจุบัน เป็ตรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยปี 2565 ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หลังจากเมื่อสามปีก่อนนับเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงวัยอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี โดยประชากรผู้สูงอายุในปี 2565 นั้นมากถึง 12,116,199 คน คิดเป็น 18.3% ของประชากรทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 0.5% แบ่งเป็น “ผู้สูงอายุวัยต้น” ช่วงอายุ 60-69 ปี จำนวน 6,843,300 คน คิดเป็น 56.5% ของผู้สูงอายุทั้งหมด “ผู้สูงอายุวัยกลาง” ช่วงอายุ 70-79 ปี มีจำนวน 3,522,778 คน คิดเป็น 29.1% และ “ผู้สูงอายุวัยปลาย” อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 1,750,121 คน คิดเป็น 14.4% ขณะที่ผู้สูงอายุในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่อัตราการเกิดกลับลดลงและมีอัตราที่ช้ามาก สถานการณ์เด็กเกิดใหม่ของประเทศไทยขณะนี้ต่ำกว่า 600,000 รายต่อปี และในปีนี้มีอัตราการเกิดไม่ถึง 0.5% ด้วยซ้ำ อยู่ที่ 0.18% ถือเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยหลัก ๆ จากสภาพเศรษฐกิจที่ทำให้คนไม่มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรรองรับค่าใช้จ่ายของบุตรได้เพียงพอ รวมถึงค่านิยมที่เปลี่ยนไป ผู้หญิงออกทำงานนอกบ้านเหมือนฝ่ายชายทำให้ไม่มีเวลา และคนส่วนใหญ่มีค่านิยมรักอิสระมากขึ้น ไม่อยากรับผิดชอบมากมาย และสภาพสังคมด้านต่าง ๆ ที่คนจะเป็นพ่อแม่รู้สึกไม่มั่นใจ ทำให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุในหลากหลายมุมมองด้วยกัน เช่น การวิจัยเรื่อง

“มโนทัศน์ใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ: มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคมและสุขภาพ” ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัย มหิดล (รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และ เรวดี สุวรรณพเก้า (2556) ได้ผลสรุปจากการศึกษาเรื่องการกำหนดนิยามผู้สูงอายุ โดยเสนอให้มีการปรับการกำหนด นิยามผู้สูงอายุ จาก 60 ปี เป็น 65 ปี โดยไม่มีการไปตัดสิทธิ์และประโยชน์ของคนที่ย่าง 60 ปี ที่ได้รับอยู่ก่อน ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้สูงอายุในปัจจุบันนี้มีอายุน้อยกว่าอายุจริงเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุในอดีต และสามารถปรับตัวรับกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ไม่ยากเพราะไม่ได้ยากให้ตัวเองแก่เร็วเกินไปสำหรับการสื่อสารในยุคปัจจุบันนั้นอินเทอร์เน็ตทำให้การสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ห่างไกลกันทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ด้วยการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์ที่เทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกได้ ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต โดยการใช้งานโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ในประเทศไทยได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ((รศรินทร์ เกรย์, อุมารณ ภัทรวาณิชย์, เฉลิมพล แจ่มจันทร์ และ เรวดี สุวรรณพเก้า, 2556)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.) เผยผลการสำรวจ ICT ของประชาชนในประเทศไทยปี 2565 (ไตรมาส 1) พบว่า คนไทยมีแนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือประจำครัวเรือนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและประชาชนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟนกันเกือบหมดในการสำรวจการใช้ ICT ของประชาชนในประเทศไทยปี 2565 (ไตรมาส1) นี้ ได้แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ระดับ คือระดับครัวเรือนและรายบุคคล ระดับครัวเรือน จากการสำรวจครัวเรือนประมาณ 24.7 ล้านครัวเรือน พบว่ามีครัวเรือนที่มีคอมพิวเตอร์ 6.3 ล้านครัวเรือน คิดเป็น 25.5 % มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 22.0 ล้านครัวเรือน คิดเป็น 89.1 % และมีโทรศัพท์มือถือ 23.9 ล้านครัวเรือน คิดเป็น 96.6 % ประชาชน (รายบุคคล) ผลการสำรวจประชาชนอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณ 65.4 ล้านคน พบว่า มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 56.7 ล้านคน คิดเป็น 86.6 % ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 62.3 ล้านคน คิดเป็น 95.2 % และผู้มีโทรศัพท์มือถือ 57.5 ล้านคน คิดเป็น 87.9 % แบ่งเป็นโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน 94.1 % และโทรศัพท์มือถือระดับกลาง (Feature phone) 6% ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID -19 ทำให้หลายคนต้อง Work From Home ส่วนนักเรียน นักศึกษาก็ต้องปรับการเรียนการสอนเข้าสู่การเรียนออนไลน์มากขึ้น จึงทำให้ปริมาณคอมพิวเตอร์ประจำครัวเรือนเพิ่มขึ้น อีกทั้งจำนวนสมาร์ทโฟนก็มากตามไปด้วย คอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟนจึงกลายเป็นเครื่องมือสื่อสารจำเป็น ที่ในยุคนี้ไม่มีใครหลีกเลี่ยงได้แล้ว ทุกคนจำเป็นต้องมีเครื่องมือเหล่านี้ในการเรียนรวมถึงทำงานเป็นภาคบังคับแบบไม่มีไม่ได้ We are social ได้เปิดผลรายงานเจาะลึกในแต่ละประเทศ โดยมีรายงาน Digital 2022 Thailand มีข้อมูลการใช้ดิจิทัลในประเทศไทยเพิ่มเติมอยู่หลายด้าน สัปดาห์ที่แล้วผมเขียนเรื่องสถิติการใช้ดิจิทัลทั่วโลก เป็นข้อมูลจากรายงาน Digital 2022 Global Overview ซึ่งยังเป็นข้อมูลภาพรวมทั่วโลก และมีข้อมูลของแต่ละประเทศบ้าง แต่ล่าสุดเมื่อกลางสัปดาห์นี้ We are social ได้เปิดผลรายงานเจาะลึกในแต่ละประเทศ โดยมีรายงาน Digital 2022 Thailand มีข้อมูลการใช้ดิจิทัลในประเทศไทยเพิ่มเติมอยู่หลายด้าน จากข้อมูลล่าสุดปี 2022 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 54.5 ล้านคน คิดเป็นอัตราส่วนต่อประชากร

ทั้งหมดอยู่ที่ 77.8% ซึ่งหากเทียบกับปี 2021 เพิ่มขึ้นเพียงแค่ 108,000 คน หรือ 0.2% ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานการณ์โควิดทำให้ข้อมูลการสำรวจทำได้ไม่ครบถ้วน ทั้งนี้จากการสำรวจผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในบ้านเรา พบว่ามีการใช้จากโทรศัพท์มือถือสูงถึง 96.2% ใช้จากเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กส่วนตัว 46.1% ใช้จากเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของที่ทำงาน 19.3% และใช้จากแท็บเล็ต 27.6% โดยคนไทยใช้เวลาในการเล่นอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยสูงถึง 9 ชั่วโมง 06 นาทีต่อวัน (สถาบันวิจัยประชากรและสังคม, มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559)

เหตุผลการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยส่วนใหญ่ เพื่อการค้นหาข้อมูล 67.6% ใช้เพื่อติดตามข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ 64.1% ดูคลิปวิดีโอ สตรีมมิ่งทีวี และหนัง 60.8% ค้นหาไอเดียใหม่ๆ และจุดประกายความคิด 60.4% ฟังเพลง 53.9% เล่นเกม 48.1% ค้นหาข้อมูลทางธุรกิจ 37.9% ด้านการศึกษาและการเรียนรู้ 37.1% และการค้นหาเพื่อนใหม่ 36.0% ทั้งนี้เว็บไซต์ที่คนไทยเข้าชมมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ Google, YouTube, Facebook, Pantip และ Shopee โดยมีคำ (Keyword) ที่คนไทยใช้ค้นหาใน 5 อันดับแรกคือ “หนัง หว่ย แพล ผลบอล และเพลง” ด้านสถิติการใช้โซเชียลมีเดียปรากฏว่า บ้านเรามีผู้ใช้สูงถึง 56.85 ล้านราย ซึ่งเป็นอัตราส่วนต่อประชากรทั้งหมดอยู่ที่ 81.2% เพิ่มขึ้นจากปี 2021 ที่มีอยู่ 55.0 ล้านราย ทั้งนี้จำนวนผู้ใช้อาจไม่ใช่เป็นรายบุคคล เพราะบางคนอาจมีบัญชีโซเชียลมีเดียที่ซ้ำกัน โดยคนไทยใช้เวลาเล่นโซเชียลมีเดียโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ชั่วโมง 59 นาทีต่อวัน ผู้ใช้โซเชียลมีเดียในบ้านเราส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็น 31.8% ของผู้ใช้ทั้งหมด ตามมาด้วยช่วงอายุระหว่าง 18-24 ปีที่ 22.3% อายุระหว่าง 35-44 ปีที่ 17.6% อายุระหว่าง 45-54 ปีที่ 11.4% และ อายุระหว่าง 55-64 ปีที่ 6.3% จำนวนโซเชียลมีเดียที่คนไทยใช้โดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 7.6 แพลตฟอร์ม โดยแพลตฟอร์มที่เป็นเบอร์หนึ่งในการใช้งานคือ Facebook ที่ 93.3% ตามมาด้วย Line 92.8%, Facebook Messenger 84.7%, TikTok 79.6%, Instagram 68.7% และ Twitter 53.1% เมื่อสอบถามแพลตฟอร์มที่คนไทยชอบ พบว่า Facebook ยังเป็นเบอร์หนึ่งที่ 40.8% ตามด้วย Line 15.8%, TikTok 15.7%, Instagram 10.4%, Facebook Messenger 6.4%, และ Twitter 4.6% ทั้งนี้จำนวนผู้ใช้ในแต่ละแพลตฟอร์มในบ้านเรามี ดังนี้ Facebook 50.05 ล้านราย, YouTube 42.8 ล้านราย, Instagram 18.5 ล้านราย, TikTok 35.8 ล้านราย, Facebook Messenger 35.7 ล้านราย และ Twitter 11.45 ล้านราย ข้อมูลได้แสดงสถิติจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์มือถือในบ้านเราที่ 95.6 ล้านรายคิดเป็น 136.5% เมื่อเทียบกับจำนวนประชากร ซึ่งเมื่อข้อมูลการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจากมือถือในบ้านเราพบว่า 72.25% มาจากระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ และ 27.42% มาจากระบบปฏิบัติการ iOS ปีที่ผ่านมาเรามีการดาวน์โหลดโมบายแอปทั้งสิ้น 2.44 พันล้านครั้ง โดยโมบายแอปที่ได้รับการดาวน์โหลดสูงสุด 5 อันดับแรก คือ TikTok, Facebook, Shopee, หมอพร้อม และ Facebook Messenger ส่วนโมบายแอปที่ผู้คนในบ้านเราใช้เวลาในการเล่นสูงสุด 5 อันดับแรก คือ Line, YouTube, TikTok, Meb และ Tencent Video นอกจากนี้ ยังมีสถิติด้านการใช้อีคอมเมิร์ซในบ้านเราพบว่า คนจำนวน 68.3% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีการซื้อสินค้าออนไลน์เป็นประจำทุกสัปดาห์ โดยมีจำนวนผู้ซื้อสินค้าทั้งสิ้น 36.6 ล้านคน เป็นจำนวนเงิน 18.97 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ

ทั้งนี้แรงจูงใจที่ทำให้ซื้อออนไลน์ส่วนใหญ่ตอบว่าเป็นเพราะการส่งสินค้าฟรี 57.7% การได้คูปองหรือส่วนลด 49.2% สามารถจ่ายเงินสดเมื่อได้รับสินค้า 37.6% และการได้ดูรีวิวจากลูกค้าคนอื่น 31.8% จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับคนที่ต้องการเจาะลึกพฤติกรรมการใช้ดิจิทัลของคนในบ้านเรา เพื่อนำไปวางแผนการตลาด การกำหนดเป้าหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตหรือโซเชียลมีเดีย ซึ่งหากท่านใดสนใจรายงานเต็มของแต่ละประเทศทั่วโลก สามารถค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้จากเว็บ [datareportal.com](http://datareportal.com) ลักษณะที่เป็นจุดเด่นของแอปพลิเคชันไลน์ ที่ทำให้เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายนั้นก็คือความสามารถในติดต่อสื่อสารแบบสองทางกันได้อย่างง่ายดาย เป็นการสื่อสารหลากหลายรูปแบบในแอปพลิเคชันเดียว ไม่ว่าจะเป็นการส่งข้อความ การส่งรูปภาพ การส่งเสียง หรือสามารถสนทนาแบบโทรศัพท์และแบบวิดีโอคอลได้ รวมทั้งยังมีพื้นที่ให้ผู้ใช้งานได้แบ่งปันเรื่องราวของตนเองลงในไทม์ไลน์อีกด้วย นอกจากนี้การออกแบบแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความเป็นธรรมชาติ เข้ากับพฤติกรรมการใช้งานของคนทั่ว ๆ ไปได้ดี ไม่ว่าจะเป็น การเลือกคุยส่วนบุคคล การสร้างกลุ่มคุย เพื่อเลือกให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้, การที่สามารถแสดงให้เห็นว่าข้อความที่ถูกส่งไปได้รับการอ่านแล้วเพื่อให้ผู้ใช้มั่นใจว่าข้อความส่งถึงผู้รับแล้ว, การเลือกใช้ธีมต่าง ๆ ของหน้าจอตามความชอบได้, การส่งต่อข้อมูลทั้งในรูปแบบ ข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง สติกเกอร์ ที่ใช้นี้วิจิตรแต่เพียงไม่กี่ครั้งเป็นต้นซึ่งจากเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้เองที่ทำให้กลุ่มผู้สูงอายุสามารถรับเอาแอปพลิเคชันไลน์ เข้าสู่ชีวิตได้ไม่ยากเพราะไม่ว่ากลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มครอบครัวจะใช้อุปกรณ์ที่แตกต่างกัน ก็ยังสามารถสื่อสารกันด้วยแอปพลิเคชันไลน์ได้ (ปิยวัฒน์ เกตุวงศา และศุทธิดา ชวนวัน, 2558)

กรณีศึกษาในครั้งนี้เนื่องจากในชุมชนบ้านกุดไกรสรเป็นชุมชนท้องถิ่นชนบทกิ่งเมืองที่กำลังพัฒนาไปสู่ชุมชนนวัตกรรมใหม่ของเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นชุมชนเกษตรพันธัน วิถีชีวิตเรียบง่าย มีประชากรอาศัยอยู่จำนวน 669 คน แบ่งเป็นชาย 335 คน หญิง 334 คนกลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไปจำนวน 139 คน ชาย 67 คน หญิง 72 คน สำหรับผู้สูงอายุของบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาด้านสังคมและกิจกรรมต่างๆสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มาโดยตลอด การบูรณาการความรู้ แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดระหว่างกัน และร่วมกันดำเนินการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดสู่สังคม อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น โดยเน้นไปในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นหลัก จึงถือว่าเป็นกลุ่มสังคมผู้สูงอายุที่น่าสนใจกลุ่มหนึ่ง เหมาะกับการเข้าไปศึกษาข้อมูลเชิงลึกในครั้งนี้

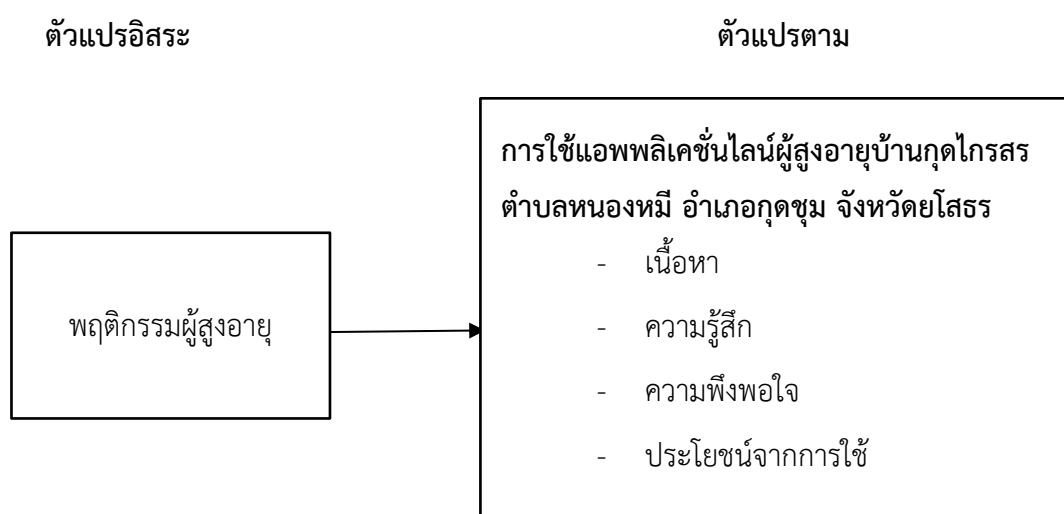
### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาเนื้อหาและความรู้สึกที่มีต่อเนื้อหาที่เปิดรับผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

3. เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี่ อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยสามารถสร้างแนวแนวคิดการวิจัยดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้การ เก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลออนไลน์และออฟไลน์ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ และ การเปลี่ยนแปลงของประชากร ในประเทศไทย
- 2) ข้อมูลจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ของประเทศไทย จาก บริษัท ไลน์คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 3) บทความ ข้อมูลที่เผยแพร่ทางออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน, แท็บเล็ต, สื่อออนไลน์ และ แอปพลิเคชันไลน์

2. แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ถือเป็นแหล่งข้อมูลหลักสำหรับการศึกษานี้ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการคัดเลือก สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนบ้านกุดไกรสร ที่มีอายุระหว่าง 60 -80 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นการคัดเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 -80 ปี ที่เข้าร่วมกิจกรรมกับของชุมชนบ้านกุดไกรสร มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์มาแล้วอย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 6 เดือน และเป็นผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว มีการรับ-ส่ง เนื้อหาทางแอปพลิเคชันไลน์ในทุก ๆ โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5 คน และเพศหญิง 5 คน (จำนวนของผู้ที่มาร่วมเรียนและร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนบ้านกุดไกรสรไม่จำเป็นต้องสมัครเป็นสมาชิก จึงไม่สามารถระบุจำนวนทั้งหมดได้อย่างแท้จริง แต่เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันทั้งผู้หญิงและผู้ชาย)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- 1) ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ส่วนตัวและครอบครัว
- 2) เรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อ แอปพลิเคชันไลน์
- 3) เรื่องเนื้อหา (ประเภท, เนื้อหา, รูปแบบ) ที่ได้รับและส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 4) เรื่องความรู้สึกต่อเนื้อหาในแต่ละประเภทที่ได้รับและส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 5) เรื่องประโยชน์ในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ หรือ การนำเนื้อหาที่ได้รับจากแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ประโยชน์

6) เรื่องความพึงพอใจในการใช้ สื่อแอปพลิเคชันไลน์ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวพร้อมกับมีการบันทึกเสียงบทสนทนาและจดบันทึก เพื่อนำมาใช้ถอดความ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและประเด็นคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลการวิจัยสามารถแยกออกเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการใช้สื่อแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองฮี อำเภอกุดชุมหึง จังหวัดยโสธร พบว่า

1) ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำในทุก ๆ วัน โดยมีการใช้งานบ่อย ๆ เมื่อมีเวลาว่าง และในแต่ละวันมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์รวมเป็นระยะเวลา 1-4 ชั่วโมงต่อวัน

2) การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นจำนวนมาก โดยแบ่งเป็นรูปแบบ และเนื้อหา ที่หลากหลาย ซึ่งจะตัดสินใจส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์นั้นจะตัดสินใจจากคนที่ส่งต่อ ว่าเป็นคนลักษณะใด และเหมาะสมกับข้อมูลที่จะส่งต่อหรือไม่ ถ้าหากว่าเหมาะสมก็จะตัดสินใจส่งต่อ

3) บทบาทของแอปพลิเคชันไลน์แอปพลิเคชันไลน์นอกจากจะทำหน้าที่ในบทบาทการเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้สูงอายุแล้ว ยังคงเป็นเสมือนแหล่งข้อมูลที่มีประโยชน์ในการดำเนินชีวิตและเป็นเสมือนของเล่นเพื่อช่วยแก้เหงาหรือคลายเครียดอีกด้วย

2. เนื้อหาและความรู้สึกที่มีต่อเนื้อหาที่เปิดรับผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในชุมชนบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี่ อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร พบว่า ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลที่มีเนื้อหาหลากหลายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยความรู้สึกต่อเนื้อหาต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะแตกต่างกันออกไป รวมถึงความรู้สึกนั้นจะส่งผลไปถึงความรู้สึกต่อตัวผู้ส่งข้อมูลมาด้วย เช่น เนื้อหาประเภททักทาย และ ให้กำลังใจ จะมีความรู้สึกดีกับทั้งเนื้อหาและผู้ส่งว่ามีความระลึกถึงจึงได้ส่งข้อมูลที่มีเนื้อหาประเภทนี้มาให้ หรือ เนื้อหาประเภทให้ความรู้ สอนวิธีการแก้ปัญหาการประดิษฐ์สิ่งของต่าง ๆ จะมีความรู้สึกดีกับเนื้อหาและผู้ส่ง หากเนื้อหาเรื่องใดที่ชอบมากจะบันทึกเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เก็บไว้ในมือถือ บางคนเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ บางคนจะจดบันทึก และยังพิจารณาเลือกเพื่อส่งต่อให้กับกลุ่มคนที่น่าจะชื่นชอบเนื้อหาประเภทนี้อีกด้วย แต่หากเป็นเนื้อหาประเภททะเลาะสองแง่สองง่าม ก็จะมีความรู้สึกที่ไม่ค่อยดีกับทั้งข้อมูลและคนที่ส่งด้วย เพราะเนื่องจากกลุ่มนี้เป็นผู้สูงอายุจึงรู้สึกว่าอายุนั้นแล้วควรจะลดเรื่องประเภทนี้ลงบ้างนั่นเอง

3. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในชุมชนบ้านกุดไกรสร ตำบลหนองหมี่ อำเภอกุดชุม จังหวดยโสธร พบว่า ผู้สูงอายุรู้สึว่าการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีประโยชน์กับตนเอง ในประเด็นของ ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัด และเป็นเครื่องมือให้ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงได้รับความสนุกสนานคลายเหงาโดยผู้สูงอายุพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องที่เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้ง่ายสะดวกในการส่งข้อมูลครั้งละหลาย ๆ คน โดยที่ไม่เปลืองค่าโทรศัพท์ มีข้อมูลข่าวสารที่อัปเดตให้อย่างรวดเร็ว และสามารถเพิ่มเพื่อน ๆ ได้จากเบอร์โทรศัพท์ได้ในขณะเดียวกันยังคงมีบางเรื่องที่ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ยังเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วอาจจะไม่ได้เกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์โดยตรง แต่เป็นความไม่พึงพอใจในขณะที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ นั่นคือ เรื่องของสัญญาณอินเทอร์เน็ต และการได้รับข้อมูลที่ซ้ำ ๆ กันจากหลายกลุ่มไลน์



## อภิปรายผล

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้พบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจหลายประเด็นด้วยกัน โดยแต่ละประเด็น จะมีส่วนที่เหมือน ส่วนที่แตกต่าง และส่วนที่เสริมเนื้อหา จากงานวิจัยที่ใกล้เคียงอื่น ๆ

### 1. ประเด็นเรื่องพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ตมากที่สุด โดยรู้จักแอปพลิเคชันไลน์จากครอบครัวที่เป็นลูกหลานและเพื่อนฝูงแนะนำให้ใช้งาน มีการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อนฝูงมากที่สุด รองลงมาจึงจะเป็นกลุ่มครอบครัว ซึ่งในประเด็นของกลุ่มหลักที่มีสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์จะแตกต่างจากการศึกษาของ กิรณา สมวาทสรณ์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า มีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือจำนวนมากที่สุด และผู้สูงอายุนิยมติดต่อสื่อสารกับกลุ่ม ลูกหลาน ญาติ พี่น้องมากที่สุด ซึ่งนั่นทำให้เห็นว่าระยะเวลาผ่านไปเพียงไม่ถึง 1 ปี ยังทำให้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุเปลี่ยนแปลงไป น่าจะสืบเนื่องมาจากเพื่อนฝูงในวัยเดียวกันรู้จักการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ทำให้การใช้งานติดต่อกับเพื่อนฝูงมากกว่าบุคคลในครอบครัว ซึ่งในอนาคตข้างหน้าพฤติกรรมเหล่านี้ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปได้อีกพฤติกรรมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุจะแตกต่างกัน ด้วยรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความถี่ในการใช้งาน เนื้อหาที่ได้รับและการส่งต่อ รวมถึงบทบาทการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวัน แต่ไม่ได้แตกต่างกันที่เพศหรือการศึกษา ซึ่งในส่วนนี้จะไม่สอดคล้องกันกับผลการศึกษาของ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557) ที่ได้สรุปผลการศึกษาไว้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมใช้งานความถี่มากกว่าเพศชาย

### 2. ประเด็นเรื่องเนื้อหาและความรู้สึกที่มีต่อเนื้อหาที่เปิดรับผ่านแอปพลิเคชันไลน์

เนื้อหาที่กลุ่มผู้สูงอายุได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีหลากหลายรูปแบบและหลายประเภทเนื้อหา ความรู้สึกสำหรับรูปแบบต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันยกเว้นรูปแบบที่เป็นภาพเคลื่อนไหวหรือวิดีโอ ที่ส่งผลกับความรู้สึก ทั้งในด้านที่ดึงดูดความสนใจน่าเปิดดู และด้านที่มีความรู้สึกไม่อยากเปิดเพราะเกรงว่าจะเปลืองโควตาอินเทอร์เน็ตของตน และสำหรับเนื้อหาแต่ละประเภททำให้เกิดความรู้สึกที่ต่างกันไปแล้วแต่ประเภทของเนื้อหานั้น ซึ่งจะส่งผลกระทบไปถึงความรู้สึกต่อคนที่ส่งเนื้อหานั้น ๆ มาด้วย ซึ่งจะเป็นไปตามแนวคิดเรื่องเนื้อหาที่มีคุณค่า (Value Content) (Jefferson & Tanton, 2015) ซึ่งจะต้องมีประโยชน์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างความรู้สึกหรือแรงบันดาลใจ สร้างขึ้นมาอย่างถูกต้อง, เกี่ยวข้องและมีความหมายกับกลุ่มเป้าหมาย และเหมาะสมกับจังหวะช่วงเวลานั้น ๆ โดยความรู้สึกจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและชัดเจน เพราะแอปพลิเคชันไลน์เป็นรูปแบบหนึ่งจาก 7 ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ นั่นคือรูปแบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer: P2P) โดยเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เชื่อมต่อระหว่างเครื่องของผู้ใช้งานด้วยกันเองโดยตรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรงถึงผู้ใช้งานได้ทันที

### 3. ประเด็นเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์

ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีการใช้ประโยชน์ในเรื่องการส่งข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และใช้เป็นวิธีหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยผู้สูงอายุต่างก็มีความพึงพอใจกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในเรื่องของการใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกับที่ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล, (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยให้ความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีทั้งสาระและความบันเทิง ความต้องการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูง การต้องการเป็นคนทันสมัยไม่ตกยุคไม่ยากเป็นคนหลังเขาที่จะคุยกับเพื่อนฝูงไม่รู้เรื่อง เหล่านี้สอดคล้องกับการที่ Katz และคณะ (1973) (อ้างใน สมภพ ตีรตะนประคม, 2542) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ นั้นจะเน้นและให้ความสำคัญกับผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งมีความต้องการ 5 รูปแบบคือ 1) ความต้องการที่จะรู้ 2) ความต้องการด้านอารมณ์ 3) ความต้องการการไม่แปลกแยก 4) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และ 5) ความต้องการที่ปลดปล่อยตัวจากความตึงเครียด ซึ่งโดยหลักแล้วความพึงพอใจจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุนั้น เพราะได้ใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองทั้ง 5 ประการดังกล่าว

### 4. ประเด็นเรื่องการพิจารณาตัดสินเนื้อหาเพื่อส่งต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การที่ผู้สูงอายุตัดสินใจส่งต่อข้อมูลใดผ่านแอปพลิเคชันไลน์นั้น จะตัดสินใจจากปัจจัยของคุณค่าของเนื้อหานั้นเป็นหลัก แล้วจึงพิจารณาจากผู้ที่ได้รับ ว่าชอบเนื้อหาประเภทนั้นหรือไม่ หรือถ้าเห็นว่าเนื้อหานั้น ๆ มีประโยชน์เป็นอย่างมากในภาพรวมอยู่แล้ว ก็จะไม่ตัดสินใจส่งต่อโดยไม่ต้องคำนึงถึงความชอบของผู้ที่จะรับเนื้อหานั้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่อง การนำเสนอเนื้อหาที่มีคุณค่า (Value Content) ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการดังต่อไปนี้ (Jefferson & Tanton, 2015) 1) Helpful – มีประโยชน์สามารถตอบโจทยความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 2) Entertaining – สร้างความอารมณ์ความรู้สึกหรือสร้างแรงบันดาลใจ 3) Authentic – เป็นเรื่องที่เป็นต้นฉบับและมีความถูกต้อง 4) Relevant – เกี่ยวข้องและมีความหมายกับกลุ่มเป้าหมาย และ 5) Timely – เหมาะสมกับช่วงเวลานั้น ๆ เมื่อเนื้อหาใดที่ได้รับมา ถูกตัดสินว่าเป็นเนื้อหาที่มีคุณค่าตามคุณลักษณะดังกล่าว จึงจะพิจารณาส่งต่อเนื้อหานั้นผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้กับคนอื่นต่อไป แต่หากเนื้อหาใดที่ได้รับมาถูกตัดสินว่าเป็นเนื้อหาที่ไม่มีคุณค่าพอ โดยอาจจะขาดคุณลักษณะบางประการ เช่น ไม่เป็นประโยชน์ ไม่ตอบโจทยความต้องการ หรือ ไม่สามารถยืนยันได้ว่ามีความถูกต้อง ผู้สูงอายุจะไม่มีการส่งต่อเนื้อหานั้นผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้กับคนอื่นต่อ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้สื่อ เนื้อหาที่ใช้ในสื่อ ความรู้สึกและการใช้ประโยชน์ เนื้อหาประเภทต่าง ๆ ที่มีการส่งผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาให้เป็นประโยชน์ และปรับใช้ได้หลายด้านดังนี้

1. สำหรับผู้สูงอายุที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นั้นเริ่มจากการที่ใช้งานไม่เป็นและไม่ค่อยกล้าใช้งานเพราะกลัวจะผิดพลาดอะไรไปแล้วแก้ไขไม่เป็น และพบว่ากลุ่มเพื่อนฝูงของผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่เป็นอีกจำนวนมาก ดังนั้นการที่มีคนสอนเรื่องวิธีการใช้งานให้อย่างกว้างขวางมากกว่านี้ ก็น่าจะทำให้จำนวนผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีมากขึ้นกว่านี้

2. เนื่องจากข้อมูลที่เป็นความรู้ หรือ การเตือนภัยต่าง ๆ เป็นที่ได้รับความรู้สึกที่ดีจากกลุ่มผู้สูงอายุ และได้รับการพิจารณาที่จะส่งต่อไปให้คนอื่น ๆ อีกด้วย และผู้สูงอายุมองว่าการหาข้อมูลที่มีประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์เป็นเรื่องง่าย ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ต้องการให้ข้อมูลในเรื่องที่ผู้สูงอายุควรรู้ และควรระมัดระวัง ควรจัดทำเป็นรูปแบบภาพหรือกราฟิกและจัดส่งให้กลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้กระจายไปยังกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมถึงจะช่วยประหยัดงบประมาณมากกว่าการจัดทำโปสเตอร์กระดาษหรือแผ่นพับที่ใช้แจกตามหมู่บ้านหรือกลุ่มต่าง ๆ

3. สิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นอกเหนือจากสิ่งที่เราเห็นในเรื่องของการรับและการส่งข้อมูล การติดต่อสื่อสาร แล้วนั้น ยังมีสิ่งที่ซ่อนอยู่เบื้องหลัง คือ การที่ผู้สูงอายุยังต้องการมีตัวตนมีความสำคัญกับคนรอบตัว หรือคนที่ต้องการสื่อสารด้วย ต้องการความระลึกถึงจากกลุ่มคนที่แต่ละคนให้ความสำคัญ ดังนั้นการพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ที่สามารถส่งเสริมความรู้สึกตรงนี้ได้จะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น หากแอปพลิเคชันไลน์สามารถพัฒนาฟังก์ชันการใช้งาน ที่สามารถส่งเสริมความรู้สึกตรงนี้ได้ เช่น ฟังก์ชันมีระบบการเตือนที่ผู้สูงอายุจะสร้างไว้เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในเวลานั้น ๆ หรือ ฟังก์ชันการเลือกคนที่ต้องการให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการที่จะได้รับข้อมูลจากกลุ่มนี้ก่อนคนอื่น ๆ หรือ ฟังก์ชันการเก็บความทรงจำบางอย่างไว้ด้วยระบบจัดเก็บข้อมูลของแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้คงอยู่ตลอดไป จะสามารถสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กิริณา สมวาทสรรค์. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวัฒน์ เกตุวงศา และศุทธิดา ชวนวัน. (2558). ใครเป็นใครบนเครือข่ายสังคมออนไลน์: ความหลากหลายทางคุณลักษณะและพฤติกรรม. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ, ครั้งที่ 11 (หน้า 15-28). กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

รศรินทร์ เกรย์และคณะ. (2556). **มนต์ศน์ใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ: มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคมและสุขภาพ.**

นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). **ประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2560.**

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมภพ ตีรตันะประคม. (2542). **พฤติกรรม的开รับสื่อสิ่งพิมพ์กับการเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของ**

**นักท่องเที่ยวชาวไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2557). **พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่**

**กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.