

การยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

เจนจิรา เชื้อประดิษฐ์¹

กิริติ คชนทาว²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร วิธีดำเนินงานวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ในการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 คน การทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.983 สำหรับวิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 60-65 ปีมีการศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท เป็นผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3-4 ปี ใช้งานเพื่อการสนทนาด้วยสมาร์ทโฟนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก มีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อไปในระดับมาก โดยระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เฉลี่ยต่อวัน คือ 1-3 ชั่วโมงต่อวันและจำนวน 2-5 ครั้งต่อวัน ส่วนพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ลักษณะต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมากการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูงมาก และความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : g_oon27@hotmail.com

² อาจารย์ประจำคณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : laterrepolka2011@gmail.com

Adoption of technology using LINE application of the elderly in Bangkok

Chenjira Chuapradit¹

Kirati Kachentawa²

Abstract

In this thesis, the researcher examines the relationship between the perceived use benefits and attitudes towards the use of Line application; the relationship between the perceived ease of use and attitudes towards the use of Line application; the relationship between the attitudes towards the use and the intended use of Line application; and the relationship between the intended use and Line application use behavior by the elderly in Bangkok Metropolis. The research method is quantitative research. The questionnaire was used as a tool to collect data from a sample of elderly aged 60 years or older and residing in Bangkok Metropolis using the technique of multistage cluster sampling for distributing 400 copies of a questionnaire. The test of content validity and reliability was conducted using Cronbach's method with a sample population of forty subjects. The reliability was 0.983. Data were statistically analyzed using frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The technique of Pearson's product moment correlation coefficient was employed.

Findings showed that the highest proportion of questionnaire respondents were females, aged between 60 and 65 years with an elementary education and a monthly income lower than 15,000 baht. They did not have an occupation. They had experience using Line application for three to four years. They used the application for conversations using smartphones. They exhibited the perceived use benefits of Line application at a high level. They exhibited the perceived ease of use of Line application at a high level. The attitudes towards the use of Line application were at a high level. The intended use of Line application was at a high level. The period of using Line application was on average from one to three hours per day to two to five times per day. The Line application use behavior overall was at a high level with the total mean of 3.71. The hypothesis test showed that the perceived use benefits correlated with the attitudes towards the use of Line application at a very high level. The perceived ease of use correlated with the attitudes towards the use of Line application at a very high level.

The attitudes towards the use correlated with the intended use of Line application at a very high level. The intended use correlated with Line application use behavior at a moderate level at the statistically significant level of .05.

Keywords: Technology adoption, LINE application, The elderly, Bangkok

¹ Graduate student (Master's Degree), Mass communication technology, Ramkhamhaeng University

e-mail : g_oon27@hotmail.com

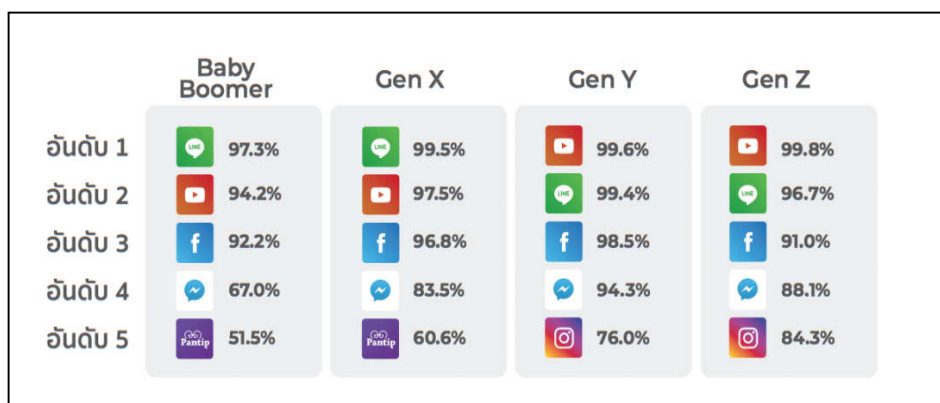
² Teacher, Mass communication, Ramkhamhaeng University

e-mail : laterrepolka2011@gmail.com

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีการลดลงของอัตราการเกิดและอัตราการตาย ทำให้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” (Aging Society) ดังนั้นจึงทำให้สังคมหันมาใส่ใจดูแลและให้ความสำคัญต่อผู้สูงอายุ ตามกำหนดนโยบายระดับชาติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ประกอบด้วยแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 – 2564 และพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมศักยภาพ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นำไปสู่สังคมผู้สูงอายุที่มีคุณภาพรวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ก็มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน และจากสถิติที่ผู้สูงอายุมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสนใจใช้แอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น

จากผลการวิจัยการทำการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุ 55-70 ปี จำนวน 604 คน ของสาขาการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า สื่อที่ผู้สูงอายุมีการใช้งานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 50% อันดับที่ 2 โทรศัพท์ จำนวน 24% อันดับที่ 3 Facebook จำนวน 16% (Thansettakij Multimedia, 2563) และจากรายงานการสำรวจของสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยในปี พ.ศ. 2561 ระบุว่า สื่อสังคมออนไลน์ที่นิยม 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ยูทูบ (Youtube) (2) เฟซบุ๊ก (Facebook) และ (3) ไลน์ (Line) ซึ่งจากการศึกษาแอปพลิเคชันที่กลุ่ม Baby Boomer นิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด คือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) โดยปัญหาที่พบในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่ม Baby Boomer คือ ปริมาณโฆษณาออนไลน์ที่มารบกวนความล่าช้าในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2561)



ภาพที่ 1 ร้อยละของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบตามประเภทของสื่อสังคมออนไลน์รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2561

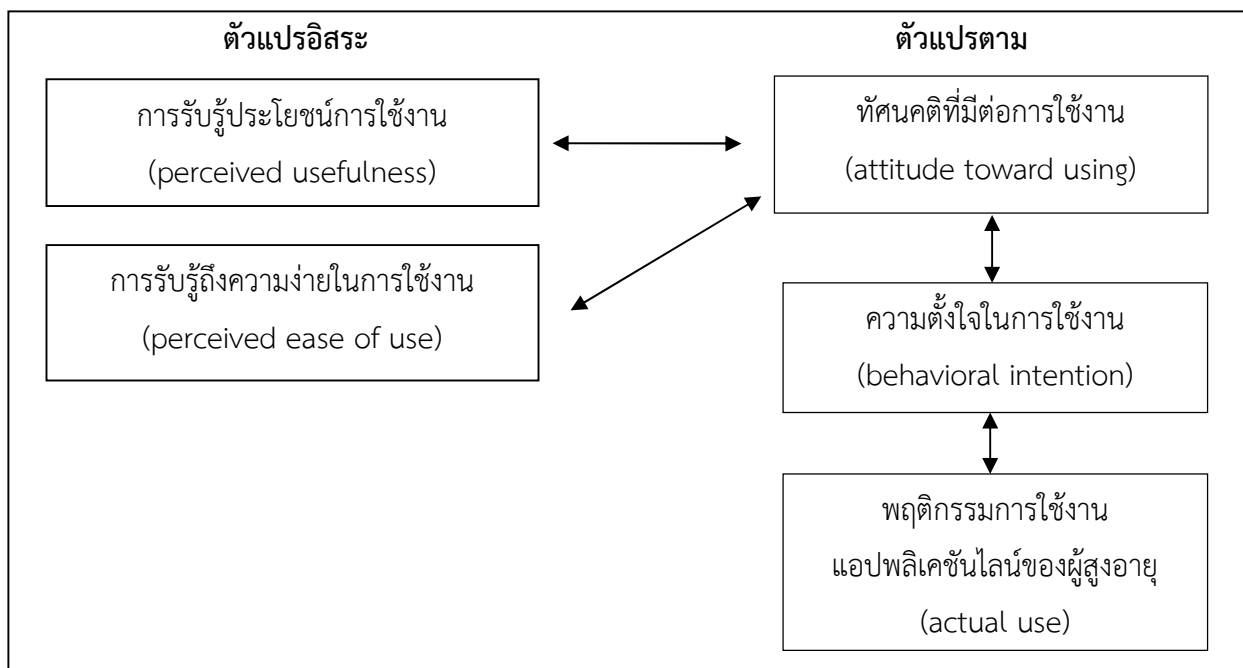
ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2561

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ซึ่งกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อสมาร์ตโฟนมากที่สุด และเนื่องจากปัจจุบันการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนส่งผลให้ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันไลน์จำเป็นต้องพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันไลน์ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุในการใช้งานได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และทศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

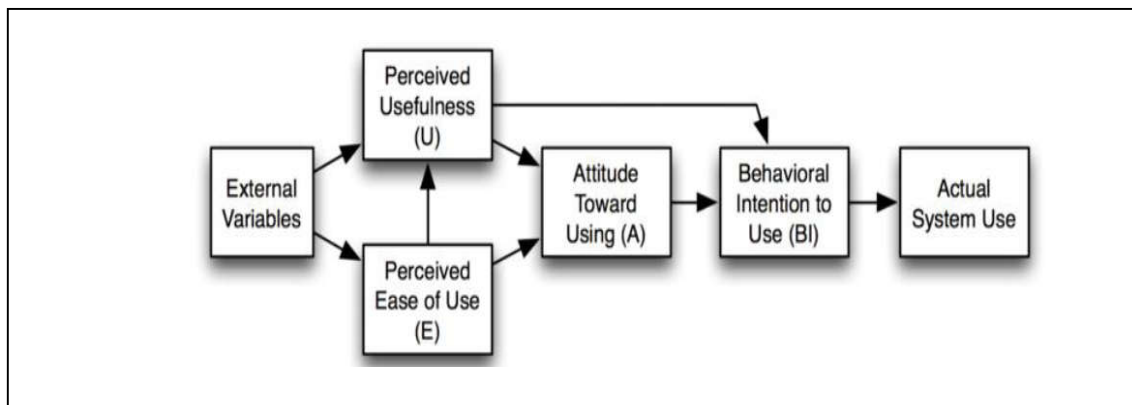


ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model:TAM) หรือ TAM เสนอโดย Davis (1989) เป็นการพัฒนาเพิ่มเติมจากทฤษฎี TRA และทฤษฎี TPB แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีเหตุผลของการกระทำ โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้มีการเสริมการรับรู้ถึงประโยชน์ (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) ที่เป็นปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลก่อนนำไปประเมินเป็นปัจจัยทางด้านทัศนคติที่นำไปสู่การใช้งาน (attitude toward using) ของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลไปถึงความตั้งใจในการใช้ (behavioral intention to use) อันจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริง (actual system use) ในการศึกษาของ Davis ได้แบ่งปัจจัยการรับรู้ออกเป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงการใช้งานจากเทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานให้กับตนเองเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ หมายถึง ระดับการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงการใช้งานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก



ภาพที่ 3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา: Davis, 1989 p. 320.

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้อธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก (external variables) จะสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ทำให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (behavioral intention) สุดท้ายจะมีการใช้จริงตามมา (actual use) ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดความตั้งใจในการใช้งานและการใช้งานจริง

โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยเลือกตัวแปร (1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (perceived usefulness) (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use) (3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) และ (4) พฤติกรรมการใช้งานจริง (actual use) มาทำการศึกษาเพื่อใช้อธิบายผลของแต่ละปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และในการหา

ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และการหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคลือเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคลือเลือกเป็นสมาชิก ได้ดังนี้ (ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556)

แอปพลิเคชันไลน์เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (two-way communication) คือ เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที และสามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (group communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกัน โดยเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อ และสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (voice call) ได้อีกด้วย ซึ่งการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (anytime) โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร ซึ่งคุณสมบัติของแอปพลิเคชันไลน์สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (multi-media) โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สติกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

แอปพลิเคชันไลน์ยังมีสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น โดยสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์จะช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น สติกเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติกเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่างๆ ผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขัน และบุคลิกอื่น ๆ ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวมมากขึ้น ด้วยลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ตโฟนเป็นจำนวนมากเลือกดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไลน์มาไว้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกันไป รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ นำไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารไปยังผู้บริโภคลือกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจอีกด้วย

แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร

อารีย์ มัยงพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในระดับมากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติพี่น้อง บุตรหลานและเพื่อน ๆ ที่อยู่ห่างไกลได้สะดวกยิ่งขึ้น

กิริณา สมวาทสรรค์ และกุลทิพย์ ศาสตรระจุ (2559) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่มีการใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสารกับลูก หลาน ญาติ พี่ น้อง ที่มีการใช้งานผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือจำนวนมากที่สุด

ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาศิณี เคารพธรรม (2560) ศึกษาเรื่อง สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า ผู้สูงอายุมีแนวโน้มการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้น โดยผู้สูงอายุมีความต้องการเนื้อหาที่ส่งเสริมภาพลักษณ์เชิงบวกที่สะท้อนศักยภาพของผู้สูงอายุ และเนื้อหาที่เน้นความรักความผูกพันระหว่างครอบครัวด้วย

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าผู้หญิงที่อายุตั้งแต่ 66-70 ปี มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้อย่างมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 15.01-21.00 น. เพื่อใช้สนทนากับเพื่อน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ รองลงมาคือปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ผ่านประเภทการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยพิจารณาการเก็บข้อมูลจากการแบ่งเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครที่มีการแบ่งเขตพื้นที่ออกเป็น 6 ส่วน (สำนักยุทธศาสตร์และการประเมินผล, 2558) ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร มี 7 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตหลักสี่ เขตบางเขน เขตลาดพร้าว เขตจตุจักร เขตบางซื่อ

2. กรุงเทพมหานคร มี 9 เขต ได้แก่ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัดทองหลาง เขตพระนคร เขตราชเทวี เขตป้อมปราบ เขตสัมพันธวงศ์

3. กรุงเทพมหานคร มี 11 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตวัฒนา เขตสวนหลวง เขตประเวศ เขตพระโขนง เขตบางนา เขตคลองเตย เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา

4. กรุงเทพมหานคร มี 8 เขต ได้แก่ เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตสะพานสูง เขตคลองสามวา เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตหนองจอก

5. กรุงเทพมหานคร มี 8 เขต ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา

6. กรุงเทพมหานคร มี 7 เขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราชพฤกษ์ เขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย ด้วยวิธีการสุ่มจับสลากพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร โดยได้กลุ่มพื้นที่กรุงเทพมหานคร มี 8 เขต ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวน (Quota sampling) จากการสุ่มจับสลากในกลุ่มพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้กลุ่มประชากรตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขต โดยได้กลุ่มตัวแทนแต่ละ 50 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ขั้นตอนที่ 4 วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Accidental Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจะทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรตัวอย่างตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ ชุมชนที่มีผู้สูงอายุอาศัย ชุมชมผู้สูงอายุ บ้านพักคนชรา สวนสาธารณะ และสถานที่ออกกำลังกายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 เขต ตามที่ระบุในขั้นตอนที่ 3 รวมทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยคำถามที่ใช้จะมีทั้งชนิดคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ที่มีลักษณะในแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการใช้งาน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน และอุปกรณ์ที่เข้าใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครโดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การประหยัดค่าใช้จ่าย การแบ่งปันข้อมูลความรู้ การได้พูดคุยกับลูกหลาน ความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น โดยใช้วิธีการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับ ความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร การประหยัดค่าใช้จ่าย การแบ่งปันข้อมูลความรู้ การได้พูดคุยกับลูกหลาน ความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น โดยใช้วิธีการวัดระดับความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Line ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ความบ่อยครั้งในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และมีแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความถี่ในการใช้ฟังก์ชันประเภทต่างๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ความถี่ในการสื่อสารสำหรับบุคคลอื่นผ่านแอปพลิเคชันไลน์

คุณภาพของเครื่องมือใช้การทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.983

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง จำนวน 400 คน ตามเขตต่าง ๆ ได้แก่ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตพระนคร เขตดินแดง เขตบางรัก เขตคลองเตย เขตหนองจอก เขตบางกะปิ เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย เขตหนองแขม และเขตบางแค โดยสถานที่ที่แจกแบบสอบถาม คือ แหล่งชุมชน ชุมรมผู้สูงอายุ สวนสาธารณะ สถานที่ออกกำลังกาย จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อเตรียมการประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-65 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท เป็นผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3-4 ปี มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อการสนทนา โดยอุปกรณ์ที่เข้าใช้แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุดคือ สมาร์ทโฟน

1.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 โดยพบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ได้แก่ สามารถช่วยให้สะดวกในการพูดคุยมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.97 และประเด็นที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.78 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.3 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ความง่ายในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ได้แก่ สามารถส่งรูปภาพและข้อความผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ง่ายมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.84 และคิดว่าสามารถส่งไฟล์เอกสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ด้วยตัวเองได้ ค่าเฉลี่ย 3.67 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.4 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ได้แก่ รู้สึกว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์พูดคุยกับลูกหลานทำให้ได้ใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.93 และคิดว่าการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์อาจทำให้เกิดปัญหาการถูกหลอกลวง ค่าเฉลี่ย 3.81 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

1.5 ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อไปในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91 และมีความตั้งใจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมากเช่นกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86

1.6 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน Line ของผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เฉลี่ยในแต่ละวัน จำนวน 1-3 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 200 คน มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เฉลี่ยบ่อยครั้งในแต่ละวัน จำนวน 2-5 ครั้งต่อวัน จำนวน 180 คน

นอกจากนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ลักษณะต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวม 3.71 โดยพบว่าลักษณะการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลส่วนตัวที่แสดงอยู่บนโปรไฟล์ของท่านเป็นข้อมูลที่แท้จริงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนการใช้งานน้อยที่สุดคือ การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ไลน์ที่เสียค่าบริการ ค่าเฉลี่ย 2.41

2. ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ประโยชน์การใช้งานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์การใช้งานกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้ประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	
	<i>r</i>	Sig.
	0.872*	0.00
<i>n</i> เท่ากับ 400		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตารางพบว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.872 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดังนั้นการรับรู้ประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายในการใช้งานกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	
	<i>r</i>	Sig.
	0.899*	0.00
<i>n</i> เท่ากับ 400		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05

จากตารางพบว่า การรับรู้ความง่ายการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.899 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ดังนั้นการรับรู้ความง่ายการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อการใช้งานกับความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง

ความตั้งใจใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์	ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	
	<i>r</i>	Sig.
	0.835*	0.00
<i>n</i> เท่ากับ 400		

จากตารางพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.835 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จึงมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3

สมมติฐานที่ 4 ความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการใช้งานกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ของกลุ่มตัวอย่าง

ความตั้งใจใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์	ระดับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	
	<i>r</i>	Sig.
	0.514*	0.00
<i>n</i> เท่ากับ 400		

จากตารางพบว่า ความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเท่ากับ 0.514 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับกลาง ดังนั้นความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้ออปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงประโยชน์ว่าแอปพลิเคชันไลน์สามารถช่วยให้สะดวกในการพูดคุยมากขึ้นในระดับมาก ซึ่งสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างคิดว่าได้รับความสะดวก รวดเร็วในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอย่างมากว่าการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว จึงเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ที่ก่อให้เกิดความสะดวกในการพูดคุย สอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของเดวิส (Davis, 1989) ที่กล่าวว่าระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานหรือการดำเนินชีวิตของตน ดังนั้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แล้วเห็นประโยชน์ว่าช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารมากขึ้นจึงมีทัศนคติที่ดีตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของแพน และคณะ (Pan et al., 2010) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับ E-mobile โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบครบวงจร ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุมีการใช้สื่อใหม่ที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ต โดยเกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการใช้สื่อใหม่ผ่านโซเชียลมีเดียในโทรศัพท์มือถือเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุสนใจและใช้เทคโนโลยีมากกว่า

นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ออปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 โดยคิดว่าสามารถส่งรูปภาพและข้อความผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ง่ายในระดับมาก สัมพันธ์กับทัศนคติที่คิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับและเลือกใช้ออปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากมีการรับรู้ว่ามีประโยชน์และเรียนรู้วิธีการใช้งานในลักษณะต่างๆ ที่เข้าใจและปฏิบัติได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นวิธีการติดต่อพูดคุยกับผู้อื่น การส่งรูปภาพและข้อความ สอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Theory) ของ Davis (1989) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

เป็นระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก และผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 โดยรู้สึว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์พูดคุยกับลูกหลานทำให้ได้ใกล้ชิดกับครอบครัวมากขึ้นในระดับมาก สัมพันธ์กับมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อไปในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความตั้งใจใช้ไลน์ต่อไป เพราะพึงพอใจที่แอปพลิเคชันไลน์อำนวยความสะดวกให้พูดคุยกับลูกหลานทำให้ได้ใกล้ชิดกับครอบครัว สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่แมคคอม และเบคเกอร์ (McComb & Becker, 1979) ได้กล่าวว่า สิ่งหนึ่งที่ผู้รับสารที่ต้องการได้รับจากสื่อคือ ความต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อเข้าถึงสภาพแวดล้อมของผู้อื่น ใช้สนทนากับสังคม ใช้แทนเพื่อน ช่วยสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ มัยยพงษ์ และเกื้อกุล ตาเย็น (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี โดยพบว่า อินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติพี่น้อง บุตรหลานและเพื่อนๆ ที่อยู่ห่างไกลได้สะดวกยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อไปในระดับมาก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุในระดับมาก โดยพบว่าผู้สูงอายุนิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการโทรเข้า/รับสายด้วยเสียง การถ่ายรูป/ส่งรูป การดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ไลน์ฟรี ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความนิยมใช้งานสิ่งที่ไม่ซับซ้อน และสิ่งที่ช่วยให้การใช้งานแอปพลิเคชันสนุกสนานและสะดวกสบายยิ่งขึ้น เช่น การส่งรูปภาพหรือฟรีสติ๊กเกอร์แทนการพิมพ์ข้อความ สอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1980) ที่กล่าวว่า การมีพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีใดๆ ของมนุษย์นั้นเป็นผลจากความเชื่อ ทัศนคติ ความตั้งใจ ที่จะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์เล็งเห็นถึงประโยชน์ของกิจกรรมนั้นๆ ดังนั้นการที่ผู้สูงอายุมีความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อไป รวมถึงมีความตั้งใจแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์นั้นเกิดจากความตั้งใจและมีเหตุผล อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิริณา สมวาทสรรรค์ และกุลทิพย์ ศาสตรระรุจิ (2559) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่นิยมส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์สวัสดีในตอนเช้า รูปภาพวิว บรรยากาศ ธรรมชาติ สติ๊กเกอร์ที่แสดงถึงอารมณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยพบว่าฟังก์ชันที่ผู้สูงอายุใช้มากที่สุดคือ การสนทนาแบบข้อความ และวัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน คือ การพูดคุยหรือสนทนากับเพื่อนสนิท และจากผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างมีระดับการใช้งานโดยใช้

ข้อมูลส่วนตัวที่แสดงอยู่บนโปรไฟล์ของท่านเป็นข้อมูลที่แท้จริงอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุจะแสดงข้อมูล profile ที่เป็นจริงระบุตัวตนของตนเองในโลกโซเชียล ไม่ใช่ข้อมูลที่เป็นเท็จขัดแย้งกับที่ McQuail (1987 อ้างใน Dainton & Zelley, 2011) กล่าวว่า การสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อเพื่อสะท้อน สนับสนุนหรือสร้างความต่าง เช่น ในการแสดงตัวตนที่ไม่ใช่ตัวตนบนสังคมออนไลน์ เป็นการสะท้อนความต้องการภายในจิตใจของตนเอง หรือต้องการที่จะสร้างโลกใหม่เพื่อมาปกป้องหรือปกปิดตัวตนที่แท้จริง ดังนั้นผู้สูงอายุจึงไม่ได้คำนึงถึงภาพลักษณ์หรืออัตลักษณ์ที่หลอกลวงในโลกโซเชียลเหมือนกลุ่มอายุบางกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรส่งเสริมให้ชมรมผู้สูงอายุหรือหน่วยงานที่ดูแลผู้สูงอายุจัดกิจกรรมอบรมหรือเวิร์คช็อปเพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานได้คล่องขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุนิยมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในลักษณะที่ง่ายไม่ซับซ้อน เช่น การส่งข้อความ รูปภาพที่ส่งต่อกันมา และสติ๊กเกอร์ที่ไม่เสียเงิน รวมถึงให้ลูกหลานสอนการใช้งาน แต่ในบางรายลูกหลานไม่มีเวลาสอนก็ใช้งานไม่ได้

1.2 หน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษาหรือบริษัทที่มีศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรช่วยกันจัดทำรูปภาพหรือสติ๊กเกอร์ไลน์สำหรับให้ผู้สูงอายุได้ดาวน์โหลดมาใช้งานกันได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อให้ผู้สูงอายุมีตัวเลือกการใช้งานที่มากขึ้นโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากผู้สูงอายุนิยมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อส่งรูปภาพ และสติ๊กเกอร์ที่ไม่เสียเงิน ซึ่งมีให้เลือกอยู่ไม่กี่ปีก่อนหน้านี้

1.3 ควรจัดกิจกรรมอบรมให้ผู้สูงอายุรู้เท่าทันสื่อออนไลน์ เนื่องจากบางครั้งข้อมูลที่ปรากฏและแชร์ส่งต่อกันมาก็อาจไม่เป็นความจริงและจะส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความเชื่อที่ผิดได้ เพราะผู้สูงอายุนิยมอ่านข่าวผ่านไลน์ และปฏิบัติตามข้อมูลที่เห็นในไลน์นั้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไปในอนาคต

2.1 ควรศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ชนบท เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบความเหมือนและแตกต่าง

2.2 ควรศึกษาช่วงวัยที่แตกต่างกันและนำมาเปรียบเทียบกัน เช่น วัยเตรียมความพร้อมสู่ผู้สูงอายุ วัยผู้สูงอายุ และวัยผู้สูงอายุตอนปลาย

2.3 ควรเพิ่มวิธีการศึกษาด้วยการสนทนากลุ่ม เพื่อจะได้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุที่หลากหลายและลึกซึ้งยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิริณา สมวาทสรณ์ และกุลทิพย์ ศาสตรระจุจิ. (2559). *ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- จุฑารัตน์ ประเสริฐ. (2557). *พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์กับการรับรู้ตนเองและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). *ไลน์รูปแบบสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.*
- ระวีวรรณ ทรัพย์อินทร์ และญาติณี เคารพธรรม. (2560). *สื่อกับผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์, 11(2), 367-387.*
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2561). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2561 Thailand Internet User Profile 2018. กรุงเทพมหานคร*
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2558). *แผนปฏิบัติการราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพมหานคร*
- อารีย์ มัยยพงษ์ และ เกื้อกุล ตาเย็น. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.*
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior.* New Jersey: Prentice-Hall.
- Dainton, M., & Zelle, E. D. (2011). *Applying communication theory for professional life: A practical introduction (2nd ed.).* Singapore: Sage.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology.* MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
- McCombs, M. E., & Becker, L. B. (1979). *Using mass communication theory.* New York: Prentice Hall.
- Pan, Saleem Issa Al-Zoubi., & Maaruf Ali. (2010). *E-mobile acceptance using unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) in Annual of emerging technologies (AETic).* 3(4), 28-34.
- Thansettakij Multimedia. (2563). *สื่อสารโดนใจรุ่นใหญ่วัยสีน้าเงิน. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.thansettakij.com/content/312693>*