

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่าน  
แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

กิริณา สมวาทสรรค์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการ  
คณานิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2559

การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน  
ของผู้สูงอายุ  
กิริณา สมวาทสรรค์

คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ

---

รองศาสตราจารย์ ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ดร.กุลทิพย์ ศาสตรระจุ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ)

\* ศาสตราจารย์ ..... ประธานกรรมการ  
(ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

รองศาสตราจารย์ ..... กรรมการ  
(ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระจุ)

รองศาสตราจารย์ ..... กรรมการ  
(ดร. กำจร หลุยยะพงศ์)

\* ศาสตราจารย์ ..... คณบดี  
(ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

มิถุนายน 2559

## บทคัดย่อ

|                 |                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |
| ชื่อผู้เขียน    | นางสาวกิริณา สมวาทสรรค์                                                      |
| ชื่อปริญญา      | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการสื่อสาร)                        |
| ปีการศึกษา      | 2559                                                                         |

งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ 2) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์และการส่งต่อข้อมูลในแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน ได้แก่เพศชายจำนวน 1 คน เพศหญิงจำนวน 5 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสถิติไคสแควร์ (Chi-square test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ที่ 30,000 บาทขึ้นไป การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่เพื่อติดสื่อสารกับลูก หลาน ญาติ พี่ น้อง ที่มีการใช้งานผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือจำนวนมากที่สุด โดยเรียนรู้ทักษะการใช้งานและมีการสนทนากับลูกหลาน เพื่อนร่วมงาน และคนรู้จัก โดยจะใช้งานในทุก ๆ วัน ครั้งละประมาณ 30 นาที ซึ่งระยะเวลาในการเรียนรู้และเริ่มใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 2 ปี นิยมส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์สวัสดีในตอนเช้า รูปภาพวิว บรรยากาศ ธรรมชาติ สติ๊กเกอร์ที่แสดงถึงอารมณ์ ณ ขณะนั้น ไม่นิยมส่งข้อความเสียง และไม่นิยมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการซื้อ สินค้าออนไลน์ ในขณะที่เดียวกันนิยมส่ง

คลิปข่าวเตือนภัย เหตุการณ์ข่าวในระดับมาก และนิยมส่งและนิยมส่งคลิปวิดีโอตลก ขำขัน แต่ไม่นิยมส่งคลิปวิดีโอจากลิงก์ยูทูป โดยส่วนมากเชื่อว่าการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จะทำให้เป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับที่สัมภาษณ์เชิงลึกว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้งานบนโทรศัพท์มือถือมากที่สุด โดยใช้งานกับลูกหลาน และเพื่อนร่วมงาน โดยคิดว่าการเรียนรู้แอปพลิเคชันไลน์เป็นสิ่งจำเป็น เพราะใคร ๆ ก็ใช้งาน ติดต่อกันทางแอปพลิเคชันไลน์ และชอบส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์สวัสดีตอนเช้า แม้ว่าจะไม่เคยผลิตเลย แต่เมื่อได้รับก็จะส่งต่อให้กับบุคคลอื่นเป็นที่รักทันที และชอบส่งข่าวสารเตือนภัย ข่าวสังคม ให้กับลูก หลาน รู้จักระวังและป้องกันตัวเอง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งผู้สูงอายุมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับมากโดยเพศหญิงมีจำนวนการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากกว่าเพศชายร้อยละ 58.3 และมีพฤติกรรมการสื่อสารที่สัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุได้แก่ ทักษะพื้นฐานในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ การสื่อสารผ่านไลน์บนอุปกรณ์ใดกลุ่มการใช้งานบนแอปพลิเคชันไลน์ ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มาเป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 2 ปี เรียนรู้การใช้งานมาจากลูก หลาน เมื่อเกิดความสงสัยจะถามบุคคลใกล้ชิดตัวก่อน เช่น ลูก หลาน เพื่อน ๆ โดยเพศหญิงจะใช้งานบ่อยกว่าเพศชาย เพราะมีกลุ่มในการสนทนามากกว่า และมีหลายประเด็นในการสนทนา จึงใช้เวลามากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศชายส่วนมากจะใช้งานคุยเรื่องงาน ไม่ค่อยใช้คุยเรื่องอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงาน

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันไลน์, ผู้สูงอายุ, พฤติกรรมการสื่อสาร, การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

## ABSTRACT

|                        |                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Title of Thesis</b> | The Study of Communication Behavior in Line Application Data Sharing of Elderly People |
| <b>Author</b>          | Miss Kirana Somvatasan                                                                 |
| <b>Degree</b>          | Master of Arts (Communication Arts and Innovation)                                     |
| <b>Year</b>            | 2016                                                                                   |

---

The objectives of the study of communication behaviour in Line Application data sharing of elderly people are 1) to study communication behaviours of elderly people in using of 'LINE' application. 2) to study demographic characteristics and data sharing using 'LINE' application of elderly people.

This study is a quantitative research. this study is a mixed method research, consisting of Quantitative Research and In-depth interview with 6 samples (1 male and 5 females). Online questionnaire is used to collect 400 data samples. Statistics used for data analysis are Percentage, Average, Standard deviation and Chi-Square Test

The result of the study indicates that the majority of elderly 'LINE' application users are females with Bachelor degree. Their careers are either State Enterprise Employees or Government officers. Average income per month is more than 30,000 Baht. They learn how to use 'Line' application on mobile phone from their descendants, relatives and siblings and daily use it to make contact with them for approximately 30 minute at a time. They have been using the application for over 2 years. Popular stickers sent by them are morning greeting stickers, nature view and atmosphere stickers and mood expression stickers.

They are unlikely to send sound message or use the application to shop on-line. They are likely to send news and funny clip videos but not the video link from YouTube.

They feel that using this application somehow makes them a trendy and updated person. It conforms to the information gained from the in-depth interview which the majority of elderly users use the application on mobile phone. They use the application to make contact with their descendants and colleagues. The application is necessary to them as everybody is using it. They are not likely to take pictures and make captions. They like to conveniently forward morning greeting stickers which they received from other people and they like to send social news to alert their descendants so they can be cautious and prepared.

The test result indicates that the communication behaviour of elderly people is related to data sharing via 'LINE' application at statistical significance of 0.05. The level of elderly people using 'LINE' application is high. Female user is 58.3% higher than male user. Their communication behaviours are related to data sharing via 'LINE' application in basic skills in using 'LINE' application, using 'LINE' application on certain platforms, 'LINE' application group and duration of using of 'LINE' application. It conforms to the information gained from the In-depth interview which elderly people have been using 'LINE' application for at least 2 years. They learn how to use it from their descendants. When curious, they will seek answers from those who are close to them, for example their descendants or friends. Female users use the application more often than male users as they have created more chat groups and there are more topics to talk about. Therefore they spend more time on the application than the males users do. Male users are likely to use the application more related to works.

Keywords: Application line, elderly people, Behavior Communication, Line Application data sharing

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผู้เขียนได้รับความช่วยเหลือ จาก รศ.ดร.กุลทิพย์ ศาตระรุจิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในทุกๆขั้นตอน ทำให้ผู้เขียนได้รับความรู้ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างมากที่สุด และขอขอบพระคุณ ศ.ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และ รศ.ดร.กำจร หลุยยะพงศ์ ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ทุกๆท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ทุกๆท่านของคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ ที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ขอขอบคุณเพื่อนๆที่รักทุกคน สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือที่ดีเสมอมา

ท้ายสุดขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาว บ้า ญาติ ที่เป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจอันสำคัญยิ่งของผู้เขียน จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบผลสำเร็จได้ตามที่ตั้งใจ

กิริณา สมวาทสรรค์

มิถุนายน 2559

## สารบัญ

|                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อ                                          | (3)  |
| ABSTRACT                                          | (5)  |
| กิตติกรรมประกาศ                                   | (7)  |
| สารบัญ                                            | (8)  |
| สารบัญตาราง                                       | (10) |
| สารบัญภาพ                                         | (12) |
| <br>                                              |      |
| บทที่ 1 บทนำ                                      | 1    |
| 1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย                  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย                          | 9    |
| 1.3 ปัญหาคำถามวิจัย                               | 9    |
| 1.4 ขอบเขตการวิจัย                                | 10   |
| 1.5 สมมติฐาน / ข้อสันนิษฐาน                       | 10   |
| 1.6 นิยามศัพท์                                    | 11   |
| 1.7 วิธีการดำเนินการวิจัย                         | 11   |
| 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                     | 11   |
| <br>                                              |      |
| บทที่ 2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม      | 12   |
| 2.1 แนวคิดรูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร            | 12   |
| 2.2 แนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์                   | 15   |
| 2.3 แนวคิดผู้สูงอายุและเทคโนโลยี                  | 23   |
| 2.4 แนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ | 29   |
| 2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์               | 32   |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                         | 33   |
| <br>                                              |      |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                              | 36   |
| 3.1 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย                        | 36   |



|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                            | 32        |
| 3.3 เครื่องมือในการศึกษา                               | 38        |
| 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ                           | 40        |
| 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล                            | 41        |
| 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล                             | 42        |
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>                              | <b>43</b> |
| 4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์                             | 43        |
| 4.2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ | 47        |
| 4.3 การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ    | 53        |
| 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน                                 | 57        |
| 4.5 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุ        | 65        |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>            | <b>70</b> |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                     | 70        |
| 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน                                 | 71        |
| 5.3 อภิปรายผล                                          | 74        |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ                                         | 79        |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                      | <b>81</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                                         | <b>87</b> |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>                                 | <b>93</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทั่วโลก                                                  | 3    |
| 1.2 แอปพลิเคชันที่มีผู้นิยมใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย                                     | 3    |
| 1.3 การใช้งานเทคโนโลยีในการติดต่อกับครอบครัว เพื่อน ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ<br>ของผู้สูงอายุ | 5    |
| 2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุหัวเก่า และผู้สูงอายุหัวใหม่                   | 26   |
| 2.2 จำแนกเหตุผลการใช้งานสื่อมวลชนของบุคคลอย่างเฉพาะเจาะจง                                 | 30   |
| 3.1 คำถามชุดที่ 1                                                                         | 39   |
| 3.2 คำถามชุดที่ 2                                                                         | 40   |
| 4.1 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ                                   | 44   |
| 4.2 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ                               | 44   |
| 4.3 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ                                 | 44   |
| 4.4 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือน                        | 45   |
| 4.5 จำนวนและคำร้อยละข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา                         | 46   |
| 4.6 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสารใดมากที่สุด                                 | 47   |
| 4.7 การเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากแหล่งใด                           | 48   |
| 4.8 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด                                                   | 48   |
| 4.9 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด                                           | 49   |
| 4.10 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง                                       | 49   |
| 4.11 กลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์                                                        | 50   |
| 4.12 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                                   | 51   |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.13 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                                                                 | 53 |
| 4.14 พฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                                       | 57 |
| 4.15 การทดสอบสมมติฐานประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการ<br>ส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ   | 62 |
| 4.16 การทดสอบสมมติฐานประชากรศาสตร์ด้านสถานะมีความสัมพันธ์กับการ<br>ส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ | 63 |
| 4.17 การทดสอบสมมติฐานประชากรศาสตร์ด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับการ<br>ส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ | 63 |
| 4.18 ตารางแสดงทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับการ<br>ส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ    | 64 |
| 4.19 ตารางแสดงทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการ<br>ส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ  | 65 |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                        | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์                               | 5    |
| 1.2 การสนทนาโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์                       | 6    |
| 1.3 การส่งสติ๊กเกอร์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์                       | 6    |
| 1.4 เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ถูกใช้เป็นประจำ                   | 7    |
| 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย                                        | 10   |
| 2.1 การค้นหาเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์                         | 20   |
| 2.2 การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์                               | 21   |
| 2.3 ไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์                                     | 22   |
| 2.4 องค์ประกอบแนวคิดเรื่องการใช้งานและความพึงพอใจจากสื่อมวลชน | 30   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1. ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ในโลกที่เทคโนโลยีหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้การใช้งานชีวิตประจำวันในแต่ละวันในสังคมนิยมบริโภคข้อมูลข่าวสาร ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ยุคของการใช้งานอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น ดังเช่นอินเทอร์เน็ต เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่เข้ามาอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน ให้กับผู้บริโภคในด้านต่างๆ รวมทั้งความเป็นอยู่ด้านชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งในทางหนึ่งก็คือการใช้งานการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ดังเช่นในปัจจุบัน

สื่อใหม่หมายถึง อุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ซึ่งการเข้ามาของสื่อใหม่ทำให้มีการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้น กับกลุ่มที่หลากหลาย จนเกิดเป็นกลุ่มสังคมหนึ่งเรียกว่า กลุ่มสื่อสังคมออนไลน์ หรือ โซเชียลมีเดีย (Social Media) (อดิเทพ บุตรราช อ้างถึงใน นภัสกร กรวยสวัสดิ์, 2553) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคมมีการทำกิจกรรมร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำการติดต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมต่อ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และเกิดเป็นชุมชนออนไลน์เกิดขึ้น มีเป้าหมายในการสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ด้านธุรกิจ การศึกษา ความบันเทิง หรือกลุ่มที่มีความสนใจเดียวกัน ภายในกลุ่มมีการแลกเปลี่ยนรูปภาพ ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ต่างๆ มาแบ่งปันให้ผู้ที่อยู่ในกลุ่มเครือข่ายของตนได้รับรู้ และยังทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่กว้างขวางหลากหลาย ทุกเพศทุกวัย มากขึ้น

สื่อใหม่เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคมากขึ้น และภายใต้การเกิดขึ้นของสื่อใหม่ได้มีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ ให้ผู้บริโภคสามารถเข้าไปดาวน์โหลดบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือก และอำนวยความสะดวก ต่างๆ ให้กับผู้ใช้งาน และยังเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ที่ผู้รับสารสามารถกลายเป็นผู้ส่งสารได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งจากเดิมการสนทนาแชทผ่านแอปพลิเคชันสื่อนั้นนั้นมีแต่ในอดีต เช่น pirch98, Icq, MSN, Facebook chat, Skype จนกระทั่งเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ประเทศญี่ปุ่นจึงได้กำเนิดโปรแกรมโปรแกรมแชทขึ้นใหม่ ภายใต้ชื่อว่า แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) (ไลน์, 2558)

แอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) โปรแกรมสนทนาผ่านเครือข่ายไร้สาย ที่ปัจจุบันได้มีผู้ใช้งานทั่วโลกกว่า 560 ล้านคน ส่งข้อมูล 17,000 ล้านข้อความต่อวัน (Gimme, 2014) ซึ่งประเทศที่มีผู้ใช้งานมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ญี่ปุ่น 54 ล้านคน อันดับ 2 ไทย 33 ล้านคน และ อินโดนีเซีย 30 ล้านคน (เดลินิวส์, 2557) เห็นได้ชัดว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดในอาเซียน เนื่องด้วยความสะดวกและการใช้งานง่ายเหมาะกับทุกวัย ทำให้แอปพลิเคชันไลน์จึงเป็นที่นิยมอย่างต่อเนื่อง แอปพลิเคชันไลน์ ถูกคิดค้นขึ้นโดยบริษัท NHN Corporation ประเทศเกาหลี และบริษัท NHN Japan ประเทศญี่ปุ่นที่เกิดขึ้นหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหวที่ประเทศญี่ปุ่น เมื่อปี พ.ศ. 2554 จุดเด่นและคุณลักษณะที่พิเศษของแอปพลิเคชันไลน์คือ การรวมฟังก์ชันต่างๆไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เช่น การโทรศัพท์ พิมพ์แชทข้อความ ส่งภาพ อัปเดตเสียง ส่งคลิปวิดีโอ การส่งสติ๊กเกอร์สื่อความหมายอารมณ์ คำพูดต่างๆ โดยที่ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดและติดตั้งได้ฟรี โดยสามารถลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้งานและสามารถใช้งานได้บนทุกระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์มือถือ (iOS, Android, Windows Phone, Blackberry) และบน PC (Windows, Mac OS) (ไลน์, 2558)

โดยจุดเด่นของแอปพลิเคชันไลน์คือสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างง่ายดาย ใกล้เคียงกันมากขึ้น เป็นการสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบในแอปพลิเคชันเดียว การส่งรูปภาพ ส่งเสียงข้อความ หรือการสนทนาแบบโทรศัพท์ การสนทนาแบบเห็นหน้าผ่านวิดีโอคอล และมีพื้นที่ให้ผู้ใช้งานสามารถอัปเดตเรื่องราวของตนเองลงในกระดานข้อความของตนเอง รวมทั้งยังติดต่อสื่อสารกับหน่วยงาน องค์กร ธุรกิจร้านค้าต่าง ๆ ได้อีกด้วย

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทั่วโลก

| ลำดับที่ | ประเทศ       | จำนวนผู้ใช้งานงาน |
|----------|--------------|-------------------|
| 1.       | ญี่ปุ่น      | 58 ล้านคน         |
| 2.       | ไทย          | 33 ล้านคน         |
| 3.       | อินโดนีเซีย  | 30 ล้านคน         |
| 4.       | อินเดีย      | 30 ล้านคน         |
| 5.       | สหรัฐอเมริกา | 25 ล้านคน         |
| 6.       | สเปน         | 18 ล้านคน         |
| 7.       | ไต้หวัน      | 17 ล้านคน         |
| 8.       | เกาหลีใต้    | 16 ล้านคน         |

ที่มา: เดลินิวส์ (2558, 3 กันยายน)

ตารางที่ 1.2 แอปพลิเคชันที่มีผู้นิยมใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย

| ลำดับที่ | แอปพลิเคชัน                                                                         | แอปพลิเคชัน         | จำนวนเวลาที่ใช้งานต่อวัน |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1.       |  | Line                | 74 นาที/วัน              |
| 2.       |  | Facebook App        | 34 นาที/วัน              |
| 3.       |  | BeeTalk             | 19 นาที/วัน              |
| 4.       |  | Youtube App         | 14 นาที/วัน              |
| 5.       |  | Line Let's get rich | 11 นาที/วัน              |

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

| ลำดับที่ | แอปพลิเคชัน                                                                       | แอปพลิเคชัน            | จำนวนเวลาที่ใช้งานต่อวัน |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| 6.       |  | Line Cookie Run        | 8 นาที/วัน               |
| 7.       |  | Instagram App          | 5 นาที/วัน               |
| 8.       |  | Google Search App      | 4 นาที/วัน               |
| 9.       |  | Clean Master App       | 2 นาที/วัน               |
| 10.      |  | Facebook Messenger App | 2 นาที/วัน               |

ที่มา: ผลสำรวจแอปพลิเคชันยอดนิยม (ข้อมูลเดือนพฤศจิกายน 2557-มกราคม 2558)

จากผลการสำรวจการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พบว่า แอปพลิเคชันไลน์นิยมใช้งานกันมากในกลุ่มผู้สูงอายุ Baby Boomer (ร้อยละ 81.6) ซึ่งสอดคล้องกับที่นิด้าโพลได้ทำผลสำรวจเดือนเมษายน 2558 แอปพลิเคชันที่ผู้สูงอายุนิยมใช้งานมากที่สุด ได้แก่ ไลน์ เฟสบุ๊ก อีเมล ทวิตเตอร์ ตามลำดับ



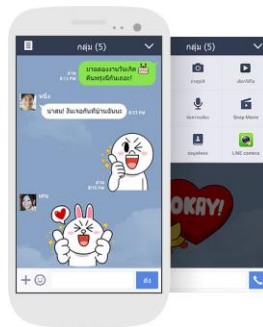
ตารางที่ 1.3 การใช้งานเทคโนโลยีในการติดต่อกับครอบครัว เพื่อน ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ

| ลำดับที่ | การใช้งานเทคโนโลยีในการติดต่อกับครอบครัว เพื่อน ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ | ใช้งาน | ไม่ใช้งาน | รวม    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|--------|
| 1.       | Line                                                                                | 21.29  | 78.71     | 100.00 |
| 2.       | Facebook                                                                            | 13.56  | 86.44     | 100.00 |
| 3.       | E-mail                                                                              | 4.78   | 95.22     | 100.00 |
| 4.       | Twitter                                                                             | 2.39   | 97.61     | 100.00 |

ที่มา: นิต้าโพล (สำรวจเมื่อ เมษายน 2558 )

จากตารางด้านบนจะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันไลน์ได้รับความนิยมจากผู้ใช้งาน ซึ่งส่วนประกอบแอปพลิเคชันไลน์ จะประกอบไปด้วย 3 หลักที่สำคัญคือ

1) ส่งข้อความฟรี ทุกที่ ทุกเวลา



ภาพที่ 1.1 รูปภาพแสดงตัวอย่างการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ที่มา: Line Thailand, 2558.

2) โทรศัพท์และวิดีโอคอลฟรี ระหว่างประเทศ หรือในประเทศ



ภาพที่ 1.2 รูปภาพแสดงตัวอย่างการโทรศัพท์ผ่านวิดีโอคอลบนแอปพลิเคชันไลน์  
ที่มา: Line Thailand, 2558.

3) ไลน์สติ๊กเกอร์ (Line Stickers) สำหรับส่งสติ๊กเกอร์ที่แสดงถึงอารมณ์ ของผู้ส่ง ณ  
ขณะนั้น



ภาพที่ 1.3 รูปภาพแสดงตัวอย่างการส่งสติ๊กเกอร์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์  
ที่มา: Line Thailand, 2558.

นอกจากการสนทนาแล้วปัจจุบันแอปพลิเคชันไลน์มีการพัฒนาระบบการชำระเงินค่าบริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันในสมาร์ตโฟนของผู้ใช้งานทั้งระบบปฏิบัติการ ไอโอเอส และแอนดรอยด์ หรือเว็บไซต์ร้านค้าที่ร่วมรายการ และไอดีไลน์แอด และแอปไลน์แอด (LINE@/IE&LINE&App) ซึ่งเป็นอีกแอดเคาท์ไลน์หนึ่งที่ผู้ใช้งานสามารถสื่อสารกับกลุ่มผู้ใช้งานงานหลากหลายขึ้นเช่นกลุ่มครอบครัว เพื่อน หรือกลุ่มลูกค้าบุคคลธรรมดาหรือองค์กร นอกจากนี้ยังมีไลน์มิวสิก ไลน์แมพ ไลน์ซ้อป ฯลฯ (เดลินิวส์ 2557, 11 ตุลาคม)

ปัจจุบันนี้สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและผู้สูงอายุมีความนิยมใช้งานสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแอปพลิเคชันไลน์มากเป็นอันดับหนึ่ง ดังรูปภาพ



ภาพที่ 1.4 รูปภาพแสดงเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มักใช้เป็นประจำ  
ที่มา: Line Thailand, 2558.

จากภาพจะเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันไลน์เป็นที่นิยมใช้งานในกลุ่ม Baby Boomer หรือกลุ่มผู้สูงอายุ โดยต้องยอมรับว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีสิ่งใหม่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก เนื่องจากเทคโนโลยีได้แทรกซึมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและเชื่อมต่อทั่วโลก เทคโนโลยีจึงเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุและชีวิตมนุษย์ ดังนี้ (สมาน ลอยฟ้า, 2554)

#### ด้านคุณภาพชีวิตและสุขภาพ

- ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้เป็นไปด้วยความง่ายและรวดเร็วมากขึ้น เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศในการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุที่ไม่ใช้งานจะไม่ได้มีโอกาสพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่นเดียวกับผู้สูงอายุที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกต้องการพึ่งพาผู้อื่นน้อยลง สามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้ และยังช่วยให้ความบันเทิง ผ่อนคลาย ให้กับผู้สูงอายุอีกด้วย

#### ด้านการเรียนรู้

- ช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุมีความสามารถในการเรียนรู้ การคิด การจดจำและช่วยชะลออาการภาวะสมองเสื่อม
- ช่วยให้เห็นถึงคุณค่า และประโยชน์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์

### ด้านการติดต่อสื่อสารและสังคม

- ช่วยให้ผู้สูงอายุมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม สะดวกในการติดต่อสื่อสารกับลูกหลาน และบุคคลในครอบครัว เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นในครอบครัว เกิดความเพลิดเพลินในชีวิตและเป็นการลดช่องว่างระหว่างวัย

### ด้านจิตวิทยาและสุขภาพจิต

- ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจตนเองและสังคม ลดอาการหดหู่ ห่อเหี่ยวในชีวิต เห็นคุณค่าในตัวเองมากขึ้น เกิดความรู้สึกมั่นใจในตนเองมากขึ้น การมีปฏิสัมพันธ์ติดต่อกับเพื่อนบนอินเทอร์เน็ต อาจทำให้มีอาการเจ็บป่วยจากไซ้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจส่งเสริมความมีอำนาจ และความเป็นตัวของตัวเอง

นอกจากเทคโนโลยีสื่อใหม่จะเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุแล้ว การใช้งานเทคโนโลยีสื่อใหม่ของผู้สูงอายุยังมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ในสมัยก่อน ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ใช้งานเทคโนโลยีสื่อมวลชนแบบเดิมมีจำนวนสูง ส่วนมากใช้เวลาไปกับการดูโทรทัศน์ และอ่านหนังสือพิมพ์หรือฟังวิทยุ มากกว่าสนใจสื่ออื่นๆ สำหรับเหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุมีอุปสรรคในการเข้าถึงสื่อใหม่ ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุยังไม่มีต้นแบบหรือผู้นำในการใช้งานเทคโนโลยี และมีเพียงกลุ่มน้อยเท่านั้นที่มีการเข้าถึงเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต ความกังวลด้านทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีความมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีน้อย ความกังวลว่าอุปกรณ์หรือเครื่องมือจะได้รับความเสียหายหากมีการพิมพ์ หรือคลิกเมาส์แรงๆ อีกทั้งในช่วงวัยเด็กไม่มีการเรียนรู้หรือการเรียนการสอน และไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเรียนรู้เทคโนโลยี อุปสรรคด้านร่างกาย ปัญหาด้านสายตา เช่น คอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุมีปัญหาด้านสายตาในการเพ่งหรือจ้องมอง ทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพตามมา ปวดตา ปวดหลัง รวมทั้งรูปแบบสีสัน ขนาดตัวหนังสือที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี จากเดิมในอดีต ผู้สูงอายุค่อนข้างมีความกังวลกับการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกิดมาในยุคที่ยังไม่มีเทคโนโลยี และเทคโนโลยีเพิ่งเริ่มเข้ามา ทำให้อยู่ในช่วงรอยต่อระหว่างเก่า ใหม่ อีกทั้งเดิมที่มีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น สภาพร่างกายและจิตใจ สภาพเศรษฐกิจ บทบาทหน้าที่ต่อครอบครัวและสังคม กล่าวคือ ยิ่งอายุมากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยลง ประกอบกับอุปสรรคผู้สูงอายุแต่เดิมไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยี กังวลถึงความปลอดภัย การใช้งานอุปกรณ์ต่างๆ ที่กลัวว่าจะเสียหาย (Harwood, 2007)

ตรงกับผลการศึกษาของ กวีพงษ์ เลิศวัชร และคณะ (2556: 4) ที่ทำการศึกษาเรื่องการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสิ่งใหม่ๆ หากแต่มีความกังวลว่าคอมพิวเตอร์จะเสียหาย หากคลิกเมาส์หรือคีย์บอร์ดรุนแรงไป เนื่องจากมีราคาสูง และยังเกิดความกลัวไม่มั่นใจตนเองว่าจะสามารถใช้งานงานคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีต่างๆ ได้ แม้จะมีความต้องการจะเรียนรู้ก็ตาม

สำหรับในปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้งานคอมพิวเตอร์และใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวน

เพิ่มมากขึ้น ในปี ค.ศ. 2009-2011 จากเดิมที่มีผู้ใช้งานงาน 13% ได้เพิ่มขึ้นเป็น 26% ซึ่งคิดเป็นอัตราเติบโต 100% (Thumbsupteam, 2015) และมีผู้ใช้งานหน้าใหม่เกิดขึ้นอยู่เสมอ สำหรับเหตุผลที่ผู้สูงอายุหันมาใช้งานเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องด้วยการต้องใช้งานเทคโนโลยีในการทำงานในชีวิตประจำวัน การรับส่งอีเมล เห็นประโยชน์ด้านการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับครอบครัว เช่น ปู่-หลาน การสื่อสารที่สามารถเห็นหน้าได้ การสนทนาในกลุ่มที่มีความชื่นชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเหมือนกัน หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่ง่ายและสะดวก

แอปพลิเคชันไลน์ นอกจากมีประโยชน์ที่หลากหลายการก่อให้เกิดการรวมกลุ่มกันในแอปพลิเคชันไลน์การส่งข้อมูลข่าวสาร การสร้างกลุ่มเพื่อนรุ่นเดียวกัน กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เห็นได้จากกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ในที่ทำงานที่ส่งข่าวสารบอกข่าวสารต่างๆผ่านช่องทางนี้ กลุ่มองค์กรหรือบริษัทที่ทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้บริโภคทราบอีกช่องทางหนึ่ง ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ยังให้ความเพลิดเพลินในการสนทนาร่วมกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มเฉพาะต่างๆ การรับข่าวสารคลายเครียด และตัวแอปพลิเคชันได้มีการผลิตเกมส์ไว้ให้ใช้งาน อีกทั้งยังสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลเช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบันเริ่มใกล้ชิดและใช้งานเทคโนโลยีการสื่อสารโดยเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์มีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ไลน์ของผู้สูงอายุการใช้งานประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้งานงาน การสื่อสาร ของผู้สูงอายุ และข้อมูลที่ได้จะไปปรับปรุงพัฒนา ส่งเสริม แนะนำ ให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์อย่างปลอดภัยในผู้สูงอายุ การรู้เท่าทันสื่อ การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ รวมถึงสามารถนำไปใช้งานประโยชน์ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิผลต่อตนเองและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ การศึกษา กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

## 1.3 ปัญหาวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุเป็นอย่างไร

## 2. การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุเป็นอย่างไร

### กรอบการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

##### ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อาชีพ
- รายได้
- การศึกษา

#### ตัวแปรตาม

##### พฤติกรรมการสื่อสาร

- พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์
  - การสื่อสารแอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์ใด
  - กลุ่มที่ทำการติดต่อสื่อสาร อาทิเช่นญาติ พี่น้อง กลุ่มที่สนใจในเรื่องเดียวกัน
  - ประเภทของการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

##### การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

- ข้อความสนทนา
- ส่งภาพสติกเกอร์ที่สื่อความหมาย
- รูปภาพต่างๆ อาทิเช่น รูปภาพสวัสดิ์ตอนเช้า รูปภาพที่ถ่ายจากโทรศัพท์มือถือ
- คลิปวิดีโอ
- อุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆที่สามารถใช้ติดต่อสื่อสารได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต

ภาพที่ 1.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ผู้สูงอายุที่ใช้งานในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป และมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวัน

2. ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

## 1.5 สมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์
2. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์

## 1.6 คำนิยามศัพท์

1. พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง ทักษะพื้นฐานการเรียนรู้ ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ อุปกรณ์สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทได้แก่

1.1 ความถี่ในการเปิดรับสาร หมายถึง การที่ผู้สูงอายุมีการเปิดรับสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใดเช่น การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในทุกๆวัน สัปดาห์ละครั้ง หรือทุกๆ ชั่วโมง

1.2 การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง การสื่อสารบนแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ เช่น การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การส่งสติ๊กเกอร์ไลน์ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น

1.3 บทบาทของแอปพลิเคชันไลน์หมายถึง แอปพลิเคชันไลน์ทำหน้าที่ในการเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้สูงอายุ

2. ผู้สูงอายุ หมายถึง กลุ่มวัยทำงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป เหตุผลที่เลือกกลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุนี้นี้เนื่องจากเป็นวัยที่อยู่ในช่วงใกล้เกษียณอายุการทำงาน เป็นวัยที่มีประสบการณ์ชีวิตที่สูง มีมุมมองทัศนคติต่อโลก สังคม เทคโนโลยีร่วมยุคร่วมสมัย ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในเขตกรุงเทพ

## 1.7 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-Methodology design) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม(Questionnaire) จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก ( In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุสามารถนำไปพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การนำเสนอสินค้าข่าวที่ตรงกับกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น

2. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการสื่อสารการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาในด้านการให้ความรู้ให้กับผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยีและสร้างการรู้เท่าทันสื่อต่อไป

4. เพื่อเป็นองค์ความรู้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำนโยบายสำหรับการใช้งานสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุ



## บทที่ 2

### กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดรูปแบบ พฤติกรรมการสื่อสาร
- 2.2 แนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์
- 2.3 แนวคิดผู้สูงอายุ และเทคโนโลยี
- 2.4 แนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดประชากรศาสตร์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดรูปแบบ พฤติกรรมการสื่อสาร

พฤติกรรมการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในยุคแห่งการสื่อสาร เพราะในยุคสังคมใหม่ทรัพยากรสารสนเทศกลายเป็นทรัพยากรสำคัญ ความต้องการสารสนเทศควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยี ไม่ใช่สังคมมวลชนแต่เป็นสังคมที่เน้นปัจเจกภาพ (สุรพงษ์ โสธนเสถียร, 2544 อ้างถึงใน วิมลพรรณ อาภาเวท, สาวิตรี ชีวะสารณ์ และชาญ เดชอัศวทอง, 2554)

พฤติกรรมการสื่อสาร คือ การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์บ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยมีกระบวนการถ่ายทอด และเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด และประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกัน (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์, 2531 อ้างถึงใน ภาสกร จิตรไคร้ครวญ, 2553)

1) พฤติกรรมสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ กล่าวคือ การแสดงออกเพื่อติดต่อสื่อสารความหมายของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ผู้รับสาร และผู้ส่งสารสามารถสลับเปลี่ยนการเป็นผู้รับสารหรือผู้ส่งสารได้เสมอตลอดเวลา จนผู้ส่งสาร และผู้รับสารทั้งสองฝ่ายเกิดความเข้าใจ และมีปฏิกิริยาโต้ตอบ กันเป็นวงจรตลอดเวลา กระบวนการของพฤติกรรมการสื่อสารประกอบไปด้วยการเข้ารหัส (Encoding behavior) พฤติกรรมการถ่ายทอดและการ (Transmitting and receiving behavior) พฤติกรรมการถอดรหัส (Decoding behavior) และ พฤติกรรมตีความหมาย (Interpretive behavior)

2) พฤติกรรมสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์ทางจิตวิทยา กระบวนการทาง

สังคมและกระบวนการทางวัฒนธรรม เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อน ผู้ร่วมการสื่อสารจะเป็นผู้กำหนด หรือสร้างการสื่อสาร การกำหนดความหมายไปตามลักษณะปัจจัยด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล

นอกจากนี้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารยังประกอบไปด้วยปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้สึก ทศนคติ ความคิด ความชื่นชอบ ความเกลียดชัง และนอกจากนี้ยังปัจจัยจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่ กฎหมาย จารีต ประเพณี จรรยาบรรณ ซึ่งปัจจัยภายในและภายนอกนี้ยังเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ส่งสารเกิดการแสดงซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารออกมาตามแต่ละบุคคล (ภาสกร จิตรไคร์ครวญ, 2553)

3) พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร กล่าวคือ กระบวนการสื่อสารเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ สภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร หมายความว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเมือง เวลา ระยะเวลา ดังนั้นกระบวนการสื่อสารของมนุษย์จึงการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมภายนอกการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่ง และส่งผลต่อการสื่อสาร ระยะปัญหาอุปสรรคต่อการสื่อสาร

4) พฤติกรรมการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณและจากการเรียนรู้ทางสังคม กล่าวคือ มนุษย์มีสัญชาตญาณการเรียนรู้ด้วยตนเองมาโดยกำเนิด เรียนรู้จากสังคมรอบตัว ครอบครัว เพื่อน ครูอาจารย์ เช่น เมื่อตอนเด็กส่งเสียงร้องให้เพื่อที่บอกกล่าวในบางสิ่งบางอย่าง เช่น ร้องให้เมื่อต้องการกิน ร้องให้เมื่ออยากนอน ร้องให้เมื่ออยากไปเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น มนุษย์เราเมื่อโตขึ้นจะจดจำการกระทำแบบอย่างพฤติกรรมการสื่อสารนั้นจากบุคคลที่เป็นแม่แบบทางสังคม เช่น บิดามารดา ครูอาจารย์ เพื่อน

ทั้งนี้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ได้เริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันมากขึ้น สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทดังนี้ 1) การสื่อสารเทคโนโลยีการสื่อสารยุควัฒนธรรมการพูด 2) เทคโนโลยีการสื่อสารในยุควัฒนธรรมการเขียน 3) เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคอิเล็กทรอนิกส์

อาจสรุปได้ว่ามนุษย์เป็นผู้มีส่วนในโครงสร้างและส่วนประกอบของสังคม มีการสร้างกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร เพื่อให้มนุษย์ในสังคมได้เรียนรู้และมีการปฏิบัติสืบทอดกันต่อไป เช่น การกล่าวขอบคุณเมื่อมีผู้ให้ของ เป็นต้น (ภาสกร จิตรไคร์ครวญ, 2553) การสื่อสารในยุคอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มนุษย์มีการสื่อสารได้กว้างมากขึ้น ทั่วทุกมุมโลก เข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ง่ายขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสะดวก ความรวดเร็ว เป็นปัจจัยให้มนุษย์เลือกใช้งาน โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ แม้อยู่ห่างกันคนละซีกโลกก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ และเกิดความรู้สึกผูกพันเหมือนอยู่ใกล้กัน

บทบาทของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในระดับบุคคล เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมการสื่อสารที่ส่งต่อข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข่าวสารได้อย่างทัน เกิดความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ข่าวสารที่สด ใหม่ และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้มากและง่ายขึ้น

บทบาทของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในระดับกลุ่ม เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้เชื่อมโยงกลุ่ม

บุคคลในรูปแบบต่างๆ เช่น เว็บไซต์ต่าง ที่เป็นเสมือนกลุ่มตัวแทนของบุคคลที่ชื่นชอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน รวมไปถึงที่เดียวกัน หรือกล่าวได้ว่า เว็บไซต์เป็นเสมือนบ้านที่รวมสมาชิกที่มีความชื่นชอบไว้ด้วยกัน เพื่อคอยพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสาร รวมทั้งการทำการกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์บุคคลต่างๆ ทั่วโลกไว้ด้วยกัน เชื่อมโยงถึงกันได้ (วิมลพรรณ อาภาเวท และคณะ, 2554)

สรุปความเจริญเติบโตของเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกให้มนุษย์ในการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ไม่มีขีดจำกัด มีความเป็นอิสระมากขึ้น เชื่อมโยงข้อมูลได้จากทั่วทุกมุมโลก ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายกว้างขวาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารมากขึ้น

### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการสื่อสาร

พฤติกรรมการสื่อสาร มาจากคำว่า พฤติกรรม และการสื่อสาร ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน พฤติกรรมหมายถึง การกระทำหรือปฏิกิริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย และแสดงออกมาได้อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กันทางจิตใจจากสิ่งเร้าต่างๆ (วิมลพรรณ อาภาเวท และคณะ, 2554)

แมคคอลแนล (McConnell) ให้คำนิยามพฤติกรรมไว้ 3 ด้าน คือ

1. มุมมองด้านชีววิทยา เป็นการศึกษากระบวนการทำงานของอวัยวะภายในร่างกายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์อย่างไรบ้าง

2. จิตวิทยาในบุคคล ซึ่งมีความเชื่อพื้นฐานว่าจิตใจภายในบุคคลเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม

3. พฤติกรรมทางสังคมแบบไม่คำนึงถึงปัจจัยชีวภาพ และจิตวิทยาภายใน แต่จะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นสำคัญ นอกจากนี้มุมมองทั้ง 3 ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมมนุษย์แบบแยกส่วน หากต้องนำมาใช้งานอธิบายแบบองค์รวม

ศศิมา ชัยวรจินดา (2555) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การกระทำที่แสดงออกด้วยสัญลักษณ์เพื่อสื่อความหมาย สามารถแสดงออกได้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากสัญชาตญาณ และประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม

วิมลพรรณ อาภาเวท และคณะ (2554) ให้ความหมายพฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารของมนุษย์ทั้งการพูด การเขียน และหมายถึงการแสดงออกเพื่อการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ การกระทำต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล การสร้างความสัมพันธ์กับสังคมและสภาพแวดล้อมอาจเกิดได้จากพฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดจากการสื่อสารทางวัจนภาษา และอวัจนภาษา และเป็นไปตามปัจจัยด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวบุคคลได้แก่ ทศนคติ ความทรงจำ ความหวัง ความหวาดกลัว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีแรงกระตุ้นจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลได้แก่ ปทัสถาน จารีตประเพณี จรรยาบรรณ กฎหมาย วัฒนธรรม เป็นต้น โดยที่มนุษย์พยายามอาศัยกระบวนการต่าง ๆ ในการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสารออกมาเพื่อแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองให้ผู้อื่นได้รับรู้

### 2.1.2 รูปแบบบริบทของพฤติกรรมการสื่อสาร

#### 2.1.2.1 พฤติกรรมการสื่อสารภายในตัวบุคคล

พฤติกรรมการสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารกับตนเอง ภายใต้กระบวนการคิด การตีความ การจดจำ ตามประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับรู้ และนำไปเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมให้เป็นกรอบแห่งความคิด ความเชื่อ ทศนคติ โดยมีปัจจัยที่กำหนดให้พฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้น ได้แก่ สภาพแวดล้อม ระดับสติปัญญา การสื่อสารภายในตัวบุคคลเราสามารถพบได้ เช่นการคิดในใจ การพูดกับตนเอง เป็นต้น

#### 2.1.2.2 พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หมายถึง การสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกับผู้อื่น ใช้งานการสื่อสารผ่านสัญลักษณ์ คำพูด ท่าทาง การแต่งกาย การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้เริ่มตั้งแต่สองคนขึ้นไปจนถึงกลุ่มของบุคคล องค์กรต่าง ๆ รวมทั้งการสื่อสารผ่านสื่อกลางเช่น ไปรษณีย์ โทรศัพท์อีกด้วย

สำหรับการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับ การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมการสื่อสารมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัย ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลมีในการสื่อสาร มาจากการสื่อสารภายในภายนอก และระหว่างกลุ่มด้วยกัน มีการอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงการสื่อสารให้เข้ากับยุคเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ในการศึกษาในส่วนนี้จะสอดคล้องกับพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลว่ามีพฤติกรรม รูปแบบ ลักษณะการสื่อสาร เป็นอย่างไร แบบใดบนแอปพลิเคชันไลน์

## 2.2 แนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์

สังคมออนไลน์นั้นขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีมือถือและโปรแกรมเว็บไซต์พื้นฐานเป็นสำคัญในการสร้างแพลตฟอร์ม ซึ่งแต่ละบุคคลที่อยู่ในสังคมออนไลน์จะมีการแบ่งปันและร่วมกันสร้างเนื้อหาโต้แย้งดัดแปลงเนื้อหาสาระที่สร้างขึ้นเอง สิ่งเหล่านี้จะเป็นสาระสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารระหว่างองค์กร ชุมชนและปัจเจกบุคคล (Kietzmann&Hermken, 2011 อ้างถึงใน อริษฐาน ตั้งอำพัน, 2556)

ความหมายของแนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network Sites: SNS) คือเว็บไซต์ที่ให้คุณได้กระทำการสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. สร้างข้อมูลส่วนตัวบนพื้นที่สาธารณะหรือกึ่งสาธารณะภายในระบบที่มีขอบเขต
2. เชื่อมต่อรายการต่างๆของผู้ใช้งานที่ทำให้มีการแบ่งปันข้อมูลไปยังบุคคลต่างๆที่ติดต่อสื่อสารกัน
3. สามารถเลือกเข้าชม หรือไม่เข้าชมในการเชื่อมต่อของบุคคลอื่นภายในระบบได้ ซึ่งการเชื่อมต่อนี้จะมีความหลากหลาย (Boyd&Ellison, 2007)

วันฉัตร โกลลวิวัฒน์ (2554) ได้อธิบายถึงความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ ประกอบด้วยเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมาก เชื่อมโยง ข้อมูลจากองค์กรต่างๆทั่วโลกเข้าด้วยกัน ซึ่งคำว่าเครือข่ายหมายถึง

1) คอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป เชื่อมต่อเข้ากันด้วยสายเคเบิล (ทางตรง) หรือ สายโทรศัพท์ (ทางอ้อม)

2) มีผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์

3) มีการถ่ายเทข้อมูลระหว่างกัน

พุทธวรรณ แก้วเกตุ (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการทางสังคมที่เป็น การสร้างและสะท้อนให้เห็นถึงเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคม ในกลุ่มคนที่มีความสนใจหรือมี กิจกรรมร่วมกัน ผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโปรแกรมต่างๆ หน้าเว็บไซต์ และมี ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ใช้งานด้วยกัน

ทิตติยา ปิยภักดิ์ (2554) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายสังคมออนไลน์หมายถึง เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมเป็นสังคมในโลกอินเทอร์เน็ตที่ผู้คนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กัน หมายถึง การทำความ รู้จักกัน ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ เรื่องราว พูดคุยในสิ่งที่สนใจร่วมกัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยอาศัยรูปแบบบริการที่เรียกว่า “บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์” หรือ Social Network Service (SNS) เพื่อใช้งานเว็บไซต์ที่ถูกออกแบบขึ้นสำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต แสดงความเป็นตัวตนบนเครือข่ายสังคม โดยวิธีการเขียน แนะนำตัวผ่านประวัติส่วนตัวโดยย่อ รวมทั้งความสนใจ กิจกรรมที่ได้ทำ ทั้งนี้เพื่อเชื่อมโยงกับความสนใจและกิจกรรมของผู้อื่นที่อยู่ใน เครือข่าย

อดิเทพ บุตรราช (อ้างถึงใน นกัศกร กรวยสวัสดิ์, 2553) ซึ่งได้ให้คำนิยามว่าเครือข่ายสังคม ออนไลน์หมายถึง กลุ่มคนที่รวมกันเป็นสังคม และมีกิจกรรมร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีการ แพร่ขยายออกไปเรื่อยๆ โดยใช้งานรูปแบบการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการ สร้างชุมชนเสมือนบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร การ ทำกิจกรรมต่างๆเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านการศึกษา ธุรกิจ และความบันเทิง

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี โลกาภิวัตน์เข้ามามีอิทธิพลต่อสังคมโลก ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง อิทธิพลของอำนาจเศรษฐกิจจากประเทศที่พัฒนาได้เข้าสู่ประเทศอื่นๆ เกิดกระแส วัฒนธรรมโลก ครอบงำทางความคิด การแต่งกาย การบริโภคนิยมแพร่หลายเข้าครอบคลุม และยัง ก่อให้เกิดหมู่บ้านโลก (Global Village) โลกทั้งโลกเป็นเสมือนหมู่บ้านเดียวกัน ผู้คนสามารถรับรู้ได้ ทั่วกันทั่วโลก เมื่อมีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น สามารถรับรู้ได้อย่างฉับพลันทันที (ยรรยง สินธุ์งาม, 2011)

เครือข่ายสังคมออนไลน์นอกเหนือจากการทำให้บุคคลต่างๆที่ไม่รู้จักกันได้พบปะรู้จักกัน มากขึ้น ยังทำให้การเชื่อมต่อเครือข่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น การเชื่อมต่อสื่อสารกันระหว่าง

บุคคลที่รู้จักในชีวิตปกติ ได้มีความสัมพันธ์ร่วมกันที่ดีเช่นกัน ซึ่งเหตุผลสำคัญที่ทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้รับความนิยมแพร่หลายคือ

- 1) การสื่อสารในสังคมออนไลน์ ไม่จำกัดเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่างระบบปฏิบัติการกันก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้
- 2) ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างแพร่หลาย ไม่จำกัดเฉพาะกลุ่ม สามารถตั้งกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจเหมือนกัน เข้าร่วมกลุ่มกัน

การแสดงความสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การสมัครเข้าระบบสมาชิก ให้ผู้ใช้งานได้สร้างบัญชีส่วนตัว(Profile) และยังสามารถกระตือรือร้นสนทนาให้ผู้ใช้งานสามารถเขียนเรื่องราว หรือข่าวสารที่ต้องการสื่อออกไปให้สังคมออนไลน์ได้รับรู้ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้แบ่งปันรูปภาพ วิดีโอ บนหน้าเพจของตนเองด้วย

นอกจากนี้ยังสามารถสนทนากับบุคคลที่รู้จักและไม่รู้จักได้ ด้วยการเริ่มต้นค้นหาเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ หรือไอดี สนทนาข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข่าวสาร เรื่องต่างๆ เช่น ข่าวสารประจำวัน ข่าวสารสุขภาพ รูปภาพวิว ภาพพระ ภาพดอกไม้ หรือส่งคลิปวิดีโอในเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไปพบเจอ หรืออยากแจ้งเตือนให้กับเพื่อนได้ทราบ สามารถโทรศัพท์สนทนาผ่านโปรแกรมได้ และยังสามารถสร้างกลุ่มบุคคลที่มีความชื่นชอบเหมือนกัน ให้อยู่ในห้องสนทนาเดียวกัน โดยที่ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก เป็นต้น

### 2.2.1 พัฒนาการและความเป็นมาของเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์

จุดเริ่มต้นของสังคมออนไลน์ (Social Network) เริ่มต้นจากเว็บไซต์ classmates.com ในปี ค.ศ.1995 และเว็บไซต์ SixDegrees.com ในปี ค.ศ.1997 ซึ่งเป็นเว็บไซต์เปิดให้ใช้งานเฉพาะนักเรียนที่เรียนภายในโรงเรียนเดียวกัน เพื่อสร้างประวัติ ข้อมูลการสื่อสาร ส่งข้อความและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สนใจร่วมกันระหว่างเพื่อนนักเรียน และในปี ค.ศ.1999 เว็บไซต์ epinions.com พัฒนาขึ้นโดย JonathanBishop มีการเพิ่มฟังก์ชันให้ผู้ใช้งานสามารถควบคุมเนื้อหาและติดต่อถึงกันได้ นอกเหนือจากเพื่อนภายในลิสต์เท่านั้น (ภาณุวัฒน์ กองราช, 2554)

การเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์อาศัยอินเทอร์เน็ตที่เข้ามามีบทบาทในการสร้างเครือข่าย ซึ่งอินเทอร์เน็ตสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ยุค ได้แก่ ยุคแรก เรียกว่า Web 1.0 มีลักษณะการนำเสนอข้อมูลทางเดียว เนื่องจากผู้จัดทำเว็บไซต์จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหรือนำเสนอเนื้อหาให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพียงอย่างเดียว ผู้ใช้งานไม่สามารถโต้ตอบข้อมูลบนเว็บไซต์ได้ จากนั้นได้เข้าสู่ยุคที่สอง หรือ Web 2.0 ได้พัฒนาประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต มีศักยภาพในการใช้งานมากขึ้น ผู้ใช้งานมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบข้อมูลที่อยู่บนเว็บไซต์ได้ และยังสร้างข้อมูลเนื้อหาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคล และระดับกลุ่ม การเติบโตของอินเทอร์เน็ตในยุคนี้ทำให้เกิดเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสังคมออนไลน์ที่ช่วยให้คนสามารถทำความรู้จักกัน เปิดเผย ข้อมูลส่วนตัว รูปภาพ วิดีโอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

อินเทอร์เน็ตเป็นจึงเป็นจุดให้เกิดสังคมยุคข่าวสารข้อมูลเทคโนโลยี เป็นกลไกสำคัญของการครอบครองข่าวสารข้อมูล มีการคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมโลก ได้แก่ ยรรยง สิ้นธุ์งาม (2011)

1) การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาใหม่ทุก 18 เดือน ส่งผลให้คอมพิวเตอร์มีความเร็วสูงราคาถูกลง และเพิ่มพูนความสำคัญในชีวิตประจำวัน เพื่อใช้งานทำงานทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

2) การพัฒนาเทคโนโลยีคมนาคม เพื่อให้สามารถติดต่อถึงกันได้ง่าย ไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลก ได้มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มือถือ ผ่านคลื่นไมโครเวฟ ดาวเทียมสื่อสารติดต่อสื่อสารผ่านอีเมลล์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถส่งข้อความด้วยแฟกซ์ เทคโนโลยีการสื่อสารมีความทันสมัยมากขึ้น ราคาถูกลง โลกที่กว้างใหญ่ได้แคบลงด้วยเทคโนโลยีการเชื่อมต่อ

3) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันสามารถถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ผ่านอีเมลล์ อินเทอร์เน็ต ข่าวสารความรู้ข้อมูล ก่อให้เกิดการพัฒนาภูมิปัญญาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การกระจายความรู้ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ และเรียนรู้มากขึ้น

การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีทำให้เกิดสื่อใหม่ สังคมออนไลน์ Online Social Network เป็นปรากฏการณ์ใหม่ ของการเชื่อมต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในโลกอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายกลุ่ม ชุมชนผ่านโลกออนไลน์ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อมูลข่าวสารตามความสนใจของแต่ละบุคคล

สื่อใหม่เป็นแหล่งรวบรวมความสะดวกสบาย เป็นการประยุกต์สื่อเก่าต่างๆ เช่น ภาพ เสียง ข้อความ และยังมีความเร็วทันเหตุการณ์ อยู่ได้นาน ที่สำคัญเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) สื่อใหม่ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานทุกเพศ ทุกกลุ่มวัย และในปัจจุบัน กลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีสื่อใหม่ ไม่เพียงแค่วัยรุ่น กลุ่มคนทำงาน และเป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มผู้สูงอายุมีการเรียนรู้เปิดรับสื่อใหม่เพิ่มมากขึ้น

### 2.2.2 ประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถแบ่งประเภทขอบเขตการใช้งานตามวัตถุประสงค์หลักของการใช้งานงาน เป้าหมายในการใช้งานงานไปในทิศทางเดียวกัน ได้ 7 ประเภทดังนี้ (พุทธรธรณ แก้วเกตุ, 2556)

1) สร้างและประกาศตัวตน (Identity Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้สำหรับให้ผู้เข้าใช้งานงานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และเผยแพร่เรื่องราวของตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ลักษณะการเผยแพร่อาจเป็นรูปภาพ วิดีโอ การเขียนข้อความลงบล็อก เขียนข้อความลงบนพื้นที่ของตนเอง การค้นหาเพื่อนใหม่ หรือการค้นหาเพื่อนเก่าที่ขาดการติดต่อ เช่น บล็อก ไมโครบล็อก

2) สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ เป็นสังคมสำหรับผู้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานตนเอง ซึ่งสามารถแสดงผลงานให้ออกมาให้

เห็นได้ทั่วโลก เปรียบเสมือนแกลลอรี การจัดแสดงผลงานของตนเองไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพ เพลงเพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้งานซึ่งกันและกัน เช่น Youtube, Flickr, Multiply, Photobucket, Slideshare เป็นต้น

3) ความชื่นชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network) ทำหน้าที่เก็บสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เปรียบเสมือนการค้นหนังสือออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเก็บหน้าเว็บเพจที่เก็บไว้ในเครื่องมาเก็บไว้บนเว็บไซต์ เพื่อแบ่งปันให้คนที่มีความชอบและความสนใจในเรื่องเดียวกัน สามารถเข้าถึงแหล่งอ้างอิงและเข้าไปหาข้อมูลได้ ได้แก่ Digg, Zickr, Ning, Catchh เป็นต้น

4) การทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครือข่ายที่ต้องการความคิด ความรู้ การต่อยอดจากผู้มีความรู้ ดังนั้นคนที่เข้ามาในสังคมออนไลน์นี้จะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความภูมิใจในสิ่งที่ตนเองได้เผยแพร่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะที่ทำงานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google earth, Google maps เป็นต้น

5) ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เครือข่ายลักษณะนี้หมายถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเกมออนไลน์ ที่นิยมใช้งานกันซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและสร้างตัวตนตามบทบาทในเกม และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานเกมส์คนอื่นๆ เกิดความรู้สึกร่วมกัน บันเทิงร่วมกัน เช่น Second life, Audition เป็นต้น

6) เครือข่ายเพื่อประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นสังคมออนไลน์ที่ช่วยในเรื่องการทำให้ เป็นประโยชน์ในการที่ผู้ใช้งานสามารถเผยแพร่ประวัติตนเอง สร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นช่องทางให้นายจ้างสามารถค้นหาผู้ร่วมงานผ่านสังคมออนไลน์ประเภทนี้ได้ เช่น Linkedin เป็นต้น

7) เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้งาน (Peer to Peer: P2P) เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่เชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้งานด้วยกันเองโดยตรง ทำให้เกิดการสื่อสารแบ่งปันข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้งานในทันที ได้แก่ Skype, Line , Bittorent เป็นต้น

### 2.2.3 แอปพลิเคชันไลน์

จุดกำเนิดแอปพลิเคชันไลน์นั้น เริ่มต้น จากเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม 2554 ทาง NHN Japan บริษัทบริการอินเทอร์เน็ตและการสืบค้นข้อมูล ได้ร่วมมือกับ Naver Japan และบริษัท Livedoor ร่วมมือกันพัฒนาขึ้น เนื่องจากเห็นว่าจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จริงๆ แล้วสังคมต้องการการสื่อสารกับคนใกล้ชิด คนที่เรา รวมถึงเพื่อน ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ซึ่งคำว่าไลน์นั้นหมายถึงการเข้าแถว ที่ในช่วงเหตุการณ์แผ่นดินไหวประชาชนจำนวนมากต้องเข้าแถวรอรับบริการ (ศุภศิลา ปุณจิตต์เจริญวงศ์, 2556)

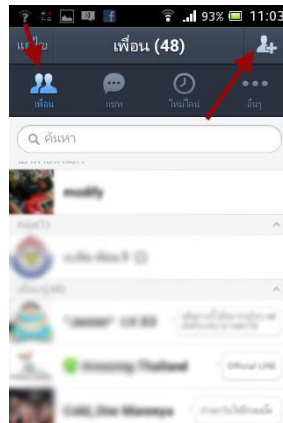
ดังนั้นในเดือนเมษายน ปีพ.ศ. 2554 และเนื่องจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว ทาง Naver Japan จึงได้ต้องการให้บริการตัวใหม่นี้แก่ผู้ใช้งานโดยเร็วโดยใช้เวลาเพียง 1.5 เดือน Naver Japan ได้เปิดตัวให้บริการแอปพลิเคชันไลน์ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจริงจัง จนถึงทุกวันนี้ ซึ่งเดิมทาง Naver Japan ต้องการเพียงพัฒนาโปรแกรม LINE เพื่อใช้งานภายในองค์กรเท่านั้น แต่



ด้วยเหตุการณ์แผ่นดินไหว ปี พ.ศ. 2554 เกิดความรุนแรงและเสียหายกับการสื่อสารแบบเดิม จึงเล็งเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ออกมาเพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนที่รักได้ตลอดเวลา (Kapootang.Kang, 2014)

แอปพลิเคชันไลน์สามารถแบ่งได้เป็น 4 หมวดหลักๆ ได้ดังนี้ (กระปุก, 2015)

### 1) เพื่อน และค้นหาเพื่อน



ภาพที่ 2.1 การเพิ่มเพื่อน และการค้นหาเพื่อน

เราสามารถค้นหาเพื่อนเก่า หรือเพิ่มเพื่อนใหม่ได้ง่ายๆหลังจากที่ลงทะเบียนสมัครสมาชิกแล้ว ซึ่งขั้นตอนในการหาเพื่อนมีดังนี้

1) แตะเครื่องหมาย+ ที่มุมขวาบนหน้าของ Friends หรือเลือก More แล้วแตะปุ่ม Add Friends

2) เมื่อทำขั้นตอนแรกเสร็จแล้วเราจะพบหน้า Add Friends จะมีการแนะนำเพื่อนที่เป็นบุคคลที่อาจจะรู้จัก ซึ่งหากเราต้องการเพิ่มเพื่อนคนไหน เราก็สามารถกดเพิ่มได้เลย ซึ่งวิธีการเพิ่มเพื่อนเฉพาะบุคคลที่เราต้องการสามารถทำได้โดย

2.1 บันทึกเบอร์โทรศัพท์ของคนที่เราต้องการเพิ่มเป็นเพื่อนลงในโทรศัพท์มือถือของเรา จากนั้นระบบแอปพลิเคชันไลน์ จะทำการเพิ่มเพื่อนให้อัตโนมัติ

2.2 กดปุ่ม Search by ID แล้วให้เรากรอก User ID ของเพื่อนหรือบุคคลที่เราต้องการเพิ่มเป็นเพื่อนลงไป เพื่อทำการค้นหา จากนั้นเมื่อขึ้นชื่อเพื่อนแล้ว ให้เรากดปุ่ม Add ก็จะมีเพื่อนให้อัตโนมัติ

2.3 กดที่ปุ่ม QR Code เพิ่มเพื่อนด้วยโปรแกรม QR Code แสแกนบาร์โค้ดในตัวเครื่องระหว่างโทรศัพท์มือถือของเพื่อนและของเรา โดยให้เพื่อนหรือเรากดที่ปุ่ม My QR Code ที่มุมขวาล่าง

2.4 กดปุ่ม Shake It! เป็นการเขย่าโทรศัพท์มือถือทั้งสองเครื่องพร้อมๆกัน ก็จะเป็นการเพิ่มเพื่อนได้อัตโนมัติ

3) เมื่อทำการเพิ่มเพื่อนเสร็จแล้ว จะมีตัวเลขแสดงในหน้าแท็บ Friends ก็จะพบเพื่อนที่เพิ่มเข้ามาล่าสุดในส่วนของ New Friends

ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์สามารถอำนวยความสะดวกให้เราสามารถสนทนาแลกเปลี่ยนข้อความกับเพื่อนๆได้ตลอดทั้งการสนทนาแบบส่วนบุคคลและการสนทนาแบบกลุ่มบนแอปพลิเคชันไลน์

## 2) สนทนา (Chats)

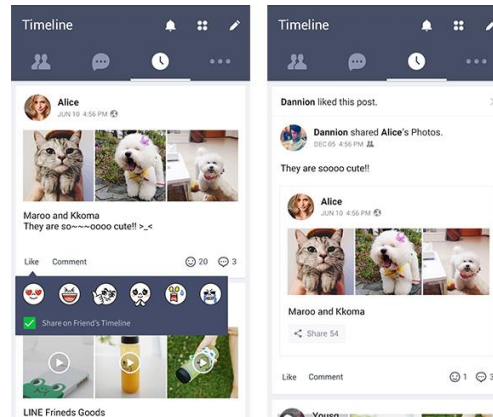


ภาพที่ 2.2 การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

แท็บสนทนาหรือ Chats จะอยู่ถัดมาจากแท็บค้นหาเพื่อน หลังจากที่เรารเพิ่มเพื่อนแล้วเราสามารถกดเลือกเพื่อนที่เราต้องการสนทนาด้วย จากนั้นเริ่มทำการสนทนา

ซึ่งการสนทนาสามารถทำได้ทั้งการสนทนาผ่านการพิมพ์ การสนทนาผ่านการโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ หรือการส่งเสียงสนทนาของเราไปยังเพื่อนได้ นอกจากนี้ภายในหน้ากระดานสนทนานั้น เราสามารถส่งภาพที่บันทึกไว้ในเครื่องไปยังเพื่อนหรือกลุ่มสนทนาได้ และสามารถเลือกถ่ายรูปและส่งได้ทันที สามารถส่งวิดีโอที่บันทึกไว้ในเครื่อง หรือถ่ายวิดีโอและส่งได้ทันที ส่งข้อความเสียง แนะนำเพื่อนคนอื่นๆให้กลุ่มสนทนา และสามารถแชร์สถานที่ที่เราอยู่เพื่อง่ายต่อการติดต่อ การบันทึกเก็บรูปภาพต่างๆ การทำวิดีโอ การตกแต่งภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถทำได้ภายในหน้ากระดานสนทนายระหว่างเราและเพื่อน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกต่างๆให้ซึ่งกันและกัน

### 3) ไทม์ไลน์ (Timeline)



ภาพที่ 2.3 ไทม์ไลน์บนแอปพลิเคชันไลน์

ที่มา: TMarangsri (2015)

กระดานสนทนา (Timeline) เป็นส่วนที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์มีความเคลื่อนไหว และเป็นโซเชียลเน็ตเวิร์กอย่างเต็มตัว เพราะผู้ใช้งานงานเจ้าของบัญชีแอปพลิเคชันไลน์สามารถโพสต์สิ่งต่างๆให้คนมาแสดงความคิดเห็นโต้ตอบกันได้ทั้งสองฝ่าย เมื่อเราโพสต์ข้อความหรือรูปภาพลงไป เพื่อนๆของเราในแอปพลิเคชันไลน์ก็สามารถมาแสดงความคิดเห็น โดยใช้งานข้อความหรือสติ๊กเกอร์แสดงความคิดเห็นได้

### 4) อื่น ๆ

ในหมวดนี้จะประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้กับบัญชีผู้ใช้งานไลน์ เช่น เพิ่มเพื่อน (Add Friends) ให้เราค้นหาและเพิ่มเพื่อนจาก ID, QR Code ค้นหาเพื่อน สร้างกลุ่มเพื่อนในไลน์

ตั้งค่า (Setting) ตั้งค่าต่างๆของบัญชีผู้ใช้งานไลน์ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวต่างๆ รูปประจำตัว ความปลอดภัยในการใช้งาน ร้านค้าสติ๊กเกอร์ การตั้งค่าแจ้งเตือน เสียงแจ้งเตือนไลน์ รูปภาพวิดีโอ เพื่อน เป็นต้น

ประวัติ (Profile) เปลี่ยนรูปประจำตัว ตั้งสถานะความรู้สึก

โทรศัพท์ (Call) สามารถโทรศัพท์หาเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้

ร้านค้าสติ๊กเกอร์ (Sticker Shop) ร้านค้าสติ๊กเกอร์ให้เราสามารถเลือกซื้อสติ๊กเกอร์หลายรูปแบบจากหลายร้านค้า เพื่อนำมาส่งให้กับเพื่อน คนรู้จัก แทนความรู้สึก แทนการพิมพ์ในขณะนั้น

ร้านค้าธีม (Theme Shop) ให้เราสามารถเลือกซื้อและเปลี่ยนภาพรวมของไลน์ รูปแบบสีสันของแอปพลิเคชันไลน์ในแบบเฉพาะของเรา

ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ (Official Account) ทำหน้าที่ให้บุคคล หน่วยงาน เจ้าของกิจการ เจ้าของสินค้า หรือธุรกิจต่าง ๆ ไว้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างง่ายดาย โดยปัจจุบันได้มีบริการหนึ่งออกมารองรับอำนวยความสะดวกมากขึ้น Line @ ทำหน้าที่คล้าย Official Account ที่สามารถให้บุคคลธรรมดาสามารถใช้งานงานได้ เปรียบเสมือนแฟนเพจ (Fanpage) บนหน้าเฟซบุ๊ก

ชำระเงินผ่านไลน์ (Line Pay) ให้ผู้ใช้งานสามารถ เลือกซื้อสินค้า ชำระเงินซื้อสินค้า จากร้านค้าต่าง ๆ ที่ร่วมรายการและมีความปลอดภัย เพียงลงทะเบียนบัตรเครดิต หรือบัตร เดบิต ไว้กับบัญชี Line Pay ผู้ใช้งานสามารถเลือกซื้อสินค้าบริการต่าง ๆ เช่น สตีกเกอร์ไลน์ ธีมไลน์ ร้านแฟชั่นออนไลน์ ร้านเสื้อผ้า ร้านหนังสือ โดยผู้ใช้งานที่ใช้งานงานผ่าน Line Pay จะได้รับสิทธิพิเศษ พร้อมส่วนลดต่าง ๆ อีกมากมาย (thumbsupteam, 2015)

ไลน์แอปพลิเคชัน (Line Apps) ประกอบไปด้วยโปรแกรมต่าง ๆ อาทิเช่น ดูโทรทัศน์ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ฟังเพลงผ่านแอปพลิเคชันไลน์ Line Here แชรฟิกัดให้เพื่อนรู้ และสามารถดูได้ว่าเพื่อนอยู่ที่ไหนระยะห่างจากเรากี่กิโลเมตร กี่เมตร เป็นต้น

ไลน์เกมส์ (Line Games) เกมส์ที่ทางแอปพลิเคชันไลน์ได้คิดค้นขึ้นมาให้สามารถดาวน์โหลดใช้งานได้

ไลน์มิวสิก (Line Music) ให้ผู้ใช้งานได้ฟังเพลงบนโทรศัพท์มือถือ โดยเชื่อมต่อกับบัญชีไลน์ นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งปันเพลงที่ฟัง ที่ชื่นชอบบนหน้ากระดานสนทนาแบบส่วนตัว แบบกลุ่ม หรือบนหน้าไทม์ไลน์ ได้ทันที

ไลน์ ช็อป (Line Shop) ร้านค้าออนไลน์ให้ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อซื้อขายกัน จุดเด่นคือ มีโปรโมชั่นมากมาย ผู้ซื้อสามารถตรวจสอบการสั่งซื้อได้ตลอดเวลา มีการจัดหมวดหมู่ของสินค้าอย่าง ด้านผู้ขายสามารถลงขายสินค้ารายละเอียดของสินค้าได้ตลอดเวลา มีการออกแบบการซื้อขายที่ง่ายสะดวก และสามารถโพสต์ข้อความโปรโมชั่นสินค้าผ่านทางไทม์ไลน์ และจะส่งโปรโมชั่นไปยังผู้ที่ติดตามร้านค้าได้ทันที

สำหรับการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้ใช้แนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสังคมออนไลน์หมายถึง การติดต่อสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ ที่มีการเชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต จนเกิดเป็นกลุ่มสังคมที่มีความชื่นชอบ หรือความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกันเกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ และมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยเชื่อมต่อผ่านอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ในการศึกษาส่วนนี้จะสอดคล้องกับงานวิจัย เพราะเราสามารถนำมาทดสอบดูได้ว่าผู้สูงอายุมีการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์แบบใด ผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใด

## 2.3 แนวคิดผู้สูงอายุ และเทคโนโลยี

คำว่าผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ (2546) ได้อธิบายถึง ผู้สูงอายุหมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ยังไม่มีการให้นิยามผู้สูงอายุ โดยให้เหตุผลว่าทั่วโลกมีการนิยามผู้สูงอายุแตกต่างกัน ทั้งนิยามตามอายุเกิด ตามสังคม (Social) วัฒนธรรม (Culture) และสภาพร่างกาย (Functional markers) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้ว มักจัดผู้สูงอายุ นับจากอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือบางประเทศ อาจนิยามผู้สูงอายุ ตามอายุกำหนดให้เกษียณงาน (อายุ 50 60 หรือ 65 ปี) หรือนิยามตามสภาพของร่างกาย โดยผู้หญิงสูงอายุอยู่ในช่วง 45-55 ปี ส่วนชายสูงอายุอยู่ในช่วง 55-75 ปี (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, ม.ป.ป.) ซึ่งสังคมของผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ม.ป.ป.)

1) ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2) ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3) ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

### 2.3.1 ปริบททางสังคมและประเภทของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุในแต่ละสังคมในต่างละช่วงเวลาต่างมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ตัวแปรปริบททางสังคมที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ และตัวแปรความแตกต่างหลากหลายของประเภทในกลุ่มผู้สูงอายุ

ปริบททางสังคมกับผู้สูงอายุ นักมานุษยวิทยาจำนวนไม่น้อย ได้ระบุว่า “ความชรา” ในการกำหนดอายุของแต่ละสังคมมีความแตกต่างกันมาก เช่นความชราในความหมายของชนเผ่าเอสกีโมบางคนมีอายุมากแต่ทำงานอย่างต่อเนื่องแม้ร่างกายไม่เปล่งปลั่งเหมือนวัยรุ่น แต่สถานภาพบุคคลนั้นๆได้รับคำยกย่องว่าเป็นอาวุโส ด้วยบทบาทหน้าที่ ที่คอยให้คำปรึกษา สอนบทเรียน ผูกทักษะการทำงานต่างๆ ในขณะที่ชาวเกาะซามัวได้นิยามความหมายของคำว่าชราหมายถึงบุคคลที่ไม่สามารถทำอะไรทำนาในครีวเรือนได้อีกต่อไป (กาญจนา แก้วเทพ, 2554)

สำหรับในประเทศไทยบทบาทของผู้อาวุโสในสังคมไทยในอดีตมีหลากหลายอย่าง เช่น

- เป็นผู้นำของทุกระดับ ตั้งแต่ครอบครัว ชุมชน สังคม
- เป็นผู้จัดการทรัพย์สินมรดก ดังเช่นในละครโทรทัศน์ไทย ที่ผู้สูงอายุจะมีบทบาทในการจัดการทรัพย์สิน
- เป็นผู้กำหนด / ตระเตรียมอนาคตหรือชีวิตลูกหลาน ตระเตรียมความพร้อมให้กับลูกหลานในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการศึกษา ชีวิตครอบครัว อาชีพการงาน

- เป็นผู้สืบทอดวัฒนธรรม เนื่องจากในธรรมเนียมประเพณีต่างๆของสังคมไทยจะมีผู้สูงอายุเป็นผู้ปฏิบัติและเป็นผู้นำกระทำอยู่เสมอ เช่น พิธีกรรมทางศาสนาทั้งหมด พิธีกรรมใน

ชีวิตประจำวัน (การแต่งงาน บวชนาค งานศพ) บทบาทหน้าที่หลักจึงเป็นผู้สูงอายุ

- เป็นผู้เสริมขวัญและกำลังใจ เนื่องจากผ่านประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมาอย่างยาวนาน จึงสามารถเป็นผู้ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา เสริมขวัญ/กำลังใจแก่คนรุ่นหลัง

### 2.3.2 ลักษณะและการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน หรือมีหลากหลายลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละคน ขึ้นอยู่กับความเปลี่ยนแปลงตามวัย และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุมี 3 ด้านดังนี้ (วฤณลักษณ์ นพประเสริฐ, 2552)

1) การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย (Physical Change) ผู้สูงอายุในช่วงวัยนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย สรีระวิทยาของระบบต่างๆ พลังกำลังลดลง ปริมาณการพักผ่อนต่อวัน น้อยลง เซลล์ประสาทและสมองจะเริ่มมีการลดลง การได้ยิน การรับกลิ่นจะเสื่อมลง เกิดปัญหาสุขภาพมากขึ้น โรคที่พบบ่อยเช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

2) การเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ (Psychological Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายและสังคม เพราะความเสื่อมของร่างกาย การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม เกิดความรู้สึกว่าเหงา กังวล ซึมเศร้า ท้อแท้

3) การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Change) การเปลี่ยนแปลงตนเองด้านสังคม รู้สึกว่าตนเองหมดความสำคัญเป็นภาระให้กับผู้อื่น ถูกทอดทิ้งทำให้รู้สึกเหงา และถูกว่าไม่ทันต่อเหตุการณ์ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

การจัดแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุโดยใช้งานบุคลิกภาพและการปรับตัวเป็นเกณฑ์ (Neugarten, 1968 อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2548)

1) Reorganizer เป็นพวกหากิจกรรมใหม่ๆมาทำแทนที่กิจกรรมที่สูญเสียไป

2) Focusal เป็นพวกช่างเลือกในการทำกิจกรรมพวกนี้จะหยุดทำกิจกรรมบางอย่างในขณะที่เดียวกันก็จะพินิจพิเคราะห์ในการที่จะเลือกทำกิจกรรมใหม่

3) Disengaged เป็นพวกที่ดึงตัวเองออกมาจากบทบาทความรับผิดชอบที่มีอยู่เดิมโดยสมัครใจ

4) Holding-on พวกที่พยายามจะอยู่ใกล้ชิดกับคนวัยกลางคน

5) Constricted เป็นพวกที่พยายามจะปิดตัวเองจากโลกภายนอก

6) Srccorance-seeking เป็นพวกที่มีความพอใจในชีวิตตนเองตราบเท่าที่ยังสามารถหาคนที่เป็นที่พึ่งพาได้ พวกนี้ต้องการคนมาช่วยเหลือและเอาใจใส่

7) Apathetic เป็นพวกที่เฉยชา หมดไฟในการกระตือรือร้น ชอบอยู่เฉยๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงตัวเอง กังวลว่าตนเองไม่สามารถดำเนินการจัดการสภาพแวดล้อมต่างๆได้ดีไปกว่าปัจจุบัน

8) Disorganized เป็นพวกที่ไม่ค่อยทำกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ค่อนข้างมีอาการผิดปกติ ด้านจิตใจมีกิจกรรมต่างๆน้อยและมีสภาพจิตใจไม่ปกติ

กลุ่มผู้สูงอายุที่มีบุคลิกภาพและการปรับตัวแบบ Reorganizer, Focuasal และ Disengaged เป็นพวกที่มีความพึงพอใจในชีวิตสูง มีบุคลิกภาพที่มั่นคง ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่มีบุคลิกภาพและการปรับตัวแบบ Succorance-seeking, Apathetic, Disorganized เป็นพวกที่มีความพึงพอใจในชีวิตน้อย ผู้สูงอายุจะมีบุคลิกภาพ การปรับตัวเพื่อเข้าสู่ภาวะผู้สูงอายุ และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุหรือไม่ อย่างไรก็ตามก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน (Schiffman & Sherman, 1991 อ้างถึงในเลิศหญิง หิรัญโร, 2545) ได้แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 2 ประเภท โดยใช้งานความทันสมัย เป็นเกณฑ์ คือกลุ่มผู้สูงอายุหัวใหม่ และกลุ่มผู้สูงอายุหัวเก่า ดังตารางนี้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้สูงอายุหัวเก่า และผู้สูงอายุหัวใหม่

| ผู้สูงอายุหัวใหม่                                                 | ผู้สูงอายุหัวเก่า                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1. รู้สึกมองว่าตนเองแตกต่างจากคนอื่นวัยเดียวกัน                   | 1. ไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากคนอื่นวัยเดียวกัน                      |
| 2. มองเรื่องอายุเป็นเรื่องของจิตใจ                                | 2. มองเรื่องอายุว่าเป็นเรื่องของร่างกาย                              |
| 3. มักจะมองตนเองว่าอายุน้อยกว่าความเป็นจริง (Cognitive age)       | 3. มองตนตามอายุจริง (Chronological age)                              |
| 4. มีความรู้สึก ความคิด และการกระทำแบบคนอายุน้อยกว่าความเป็นจริง  | 4. มีความรู้สึกสีกคิดและการกระทำตามอายุจริงของตนเอง                  |
| 6. รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่ควบคุมชีวิตของตนเองในระดับดี           | 6. รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่ควบคุมชีวิตตนเองในระดับปกติทั่วไป         |
| 7. เป็นผู้บริโภคที่มีความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าในระดับสูง  | 7. เป็นผู้บริโภคที่มีความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าในระดับปานกลาง |
| 8. ไม่กังวลใจเมื่อเกิดการซื้อสินค้าที่ผิดพลาด                     | 8. กังวลใจเมื่อเกิดการซื้อสินค้าที่ผิดพลาด                           |
| 9. เป็นผู้บริโภคที่กระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้เกี่ยวกับการบริโภค | 9. เป็นผู้บริโภคที่กระตือรือร้นในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ          |
| 11. เป็นผู้ที่มีมองหาประสบการณ์และความท้าทายใหม่ๆเสมอ             | 11. แสวงหาความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน                    |
| 12. มีความสนใจในการที่จะเป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆ น้อย              | 12. มีความสนใจในการแสวงหาที่จะเป็นเจ้าของทรัพย์สินใดๆในระดับปานกลาง  |
| 13. ประเมินผลความพอใจในชีวิตค่อนข้างสูง                           | 13. ประเมินผลความพอใจในชีวิตค่อนข้างต่ำ                              |

---

15. รู้สึกว่าตนเองมีสุขภาพที่ดีกว่าคนในวัยเดียวกัน

15. รู้สึกว่าตนเองมีสุขภาพในระดับปานกลาง  
เมื่อเทียบกับคนในวัยเดียวกัน

---



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

|                                         |                                 |
|-----------------------------------------|---------------------------------|
| 16. ไม่เป็นกังวลเรื่องเงิน              | 16. ค่อนข้างเป็นกังวลเรื่องเงิน |
| 17. รู้สึกว่าการใช้งานชีวิตคือการผจญภัย |                                 |

### 2.3.3 ทฤษฎีผู้สูงอายุ

ทฤษฎีผู้สูงอายุที่อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจและสังคมของผู้สูงอายุที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ สถานภาพ วัฒนธรรม เจตคติ โครงสร้างของครอบครัว และการมีกิจกรรมในสังคม ได้แก่ (Elicpoulos, 1993. 19-21; Stanley&Beare, 1995, อ้างถึงใน โสภา กรณสูตร, 2541)

#### 1) ทฤษฎีการถดถอยจากสังคม (Disengagement Theory)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปฏิสัมพันธ์กับสังคมลดลง เนื่องจากการลดบทบาทของตนเองในสังคม เช่นการออกจากงาน หรือการเกษียณอายุราชการ ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความถดถอยออกไปจากสังคม เพราะคิดว่าตนเองไม่เหมาะที่จะไปยุ่งกับสังคมนั้น

#### 2) ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory)

ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การที่ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับสังคม ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกดีขึ้น เห็นคุณค่าของตนมากขึ้น พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พยายามปฏิเสธการใช้งานชีวิตแบบคนสูงอายุ จะพยายามทำทุกอย่างให้เป็นกิจวัตรเดิมที่เคยทำ ดังนั้น สังคมควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

#### 3) ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าผู้สูงอายุจะมีความสุข และมีกิจกรรมร่วมกัน ขึ้นอยู่กับภาพและแบบแผนชีวิตของแต่ละคน เช่น ผู้สูงอายุที่ชอบกิจกรรมร่วมในสังคม จะมีกิจกรรมเหมือนเดิมเมื่อมีอายุมากขึ้น

ดังนั้นแนวคิดผู้สูงอายุหมายถึง การปรับตัวของผู้สูงอายุแต่ละรุ่นตามเกณฑ์ ที่จะปรับตัวตามสมัยใหม่ หรือจะเป็นผู้สูงอายุแบบเดิม รวมทั้งความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตอยู่ การยอมรับบทบาทหน้าที่ต่างๆ กับบุคคลในครอบครัว เช่นการเป็นผู้นำทางความคิด หรือการเป็นผู้จัดการทรัพย์สินต่างๆ ในครอบครัว

### 2.3.4 การใช้งานเทคโนโลยีสื่อใหม่และแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้สูงอายุทั้งในชีวิตครอบครัว อาชีพ และสุขภาพ (กวีพงษ์ เลิศวัชรา, 2555) คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จึงเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมให้เป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพ สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ สังคมและสามารถเข้าถึงบริการที่พึงได้รับ ซึ่งหากผู้สูงอายุมีความรอบรู้และทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อเทคโนโลยีโดยการ

หันมาให้ความสนใจ เรียนรู้การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของตนเองให้สูงขึ้น และนำความเชี่ยวชาญของตนเองที่สั่งสมออกมาทำให้เกิดประโยชน์กับสังคม จะนำไปสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

จากเดิมผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีในปัจจุบันพบว่าปัจจุบันผู้สูงอายุใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย แต่จะใช้งานเพื่อติดตามข่าวสารเหตุการณ์ต่างๆ ทำกิจกรรมในส่วนของความบันเทิง ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่ผู้สูงอายุไม่ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเนื่องด้วยคิดว่าตนเองไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งาน อีกทั้งความสามารถในการพิมพ์ การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับน้อย และการที่ผู้สูงอายุมีอายุที่ค่อนข้างมากและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้สูงอายุจึงยังมองไม่เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาของ(จรรุวรรณ พิมพิค้อ และคณะ, 2552) การที่ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งยังคงไม่ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเกี่ยวเนื่องกับระดับการศึกษาของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าจะมีความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้สำรวจการมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนในช่วงปี พ.ศ. 2552-2556 แนวโน้มการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ขึ้นไป พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 29.3 (จำนวน 17.9 ล้านคน) เป็นร้อยละ 35.0 (จำนวน 22.2 ล้านคน) ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 20.1 (จำนวน 12.3 ล้านคน) เป็นร้อยละ 28.9 (จำนวน 18.3 ล้านคน) ผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 56.8 (จำนวน 34.8 ล้านคน) เป็นร้อยละ 73.3 (จำนวน 46.4 ล้านคน) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ สอดคล้องกับที่ กวีพงษ์ เลิศวัชรา กาญจนศักดิ์ จารุปาน (2555) ที่พบว่าผู้สูงอายุมีความกังวลว่าจะทำความเสียหายเนื่องจากคอมพิวเตอร์มีราคาค่อนข้างสูงถึงแม้ว่าจะกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นอย่างมาก แต่หากเมื่อทราบถึงความทนทานของเครื่องคอมพิวเตอร์และรับรู้ถึงประโยชน์ของความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้ว ผู้สูงอายุก็เปิดใจยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่ยากนักนอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อม สถานที่นั้นมีความสำคัญต่อการยอมรับและแนวโน้มการใช้งานเทคโนโลยีตามที่ (Pan&Jordan-Marsh อ้างถึงในกวีพงษ์ เลิศวัชรา และกาญจนศักดิ์ จารุปาน, 2555)

จากผลการศึกษาผู้สูงอายุที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีข้อสรุปที่ว่าผู้สูงอายุที่แต่งงานแล้วเป็นผู้มีการศึกษาสูงเป็นผู้ที่มีรายได้สูงหลังเกษียณอายุเป็นผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ของตนเองและผู้สูงอายุเพศชาย ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากกว่าเพศหญิง (Stark-Wroblewski, Ediblaum, & Ryan, 2007 อ้างถึงใน กวีพงษ์ เลิศวัชรา และกาญจนศักดิ์ จารุปาน, 2555) และวัตถุประสงค์ในการใช้งานเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตพบว่าผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์การใช้งานที่แตกต่างกันดังนี้ 1) เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัวญาติและเพื่อนด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2) เพื่อเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ ที่สนใจเช่นสภาพภูมิอากาศข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวและข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการแพทย์ เป็นต้น 3) เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์และการประมูลสินค้า 4) เพื่อความ

บันเทิงเช่น เกมส์ 5) เพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยในประเด็นต่างๆ 6) เพื่อพิมพ์งาน 7) เพื่อจัดการเกี่ยวกับการเงินเช่นการบันทึกรายรับรายจ่ายของครอบครัว 8) เพื่อการทำประโยชน์ให้กับสังคมเช่นการทำงานอาสาสมัครให้กับหน่วยงานต่างๆ

สำหรับการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้นำเรื่องแนวคิดผู้สูงอายุ และเทคโนโลยี มาเป็นตัวแปรหนึ่งในการศึกษาเนื่องด้วยผู้สูงอายุในปัจจุบันมีความต้องการที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีและเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพื่อให้ตนเองก้าวทันโลก และยอมรับในการเปลี่ยนแปลง เปิดใจรับรู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จะทำให้ชีวิตมีความสุข ตื่นเต้น ท้าทาย เพราะเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจะส่งผลกระทบต่อการใช้งานชีวิตประจำวัน ซึ่งหากคุ้นเคย เรียนรู้ได้รวดเร็วจะช่วยอำนวยความสะดวกและได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่นการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน สังคม และยังสามารถต่อยอดไปทำธุรกิจได้ต่อไป (Opalinski อ้างถึงใน กวีพงษ์ เลิศวัชร และกาญจน์ศักดิ์ จารุภาณ, 2555)

## 2.4 แนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ

แนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ (uses and gratifications approach) เป็นจุดกำเนิดของแนวทางการค้นหาคำอธิบายเกี่ยวกับจุดดึงดูดใจอย่างสูงของสาระเนื้อหาสื่อ ด้วยการตั้งคำถามว่า “ทำไมผู้คนจึงใช้งานสื่อและจะเอาไปใช้งานทำอะไร” (กิตติ กันภัย, 2556) การค้นพบการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ มีการทบทวนและนำกลับมาใช้งานใหม่ในช่วงทศวรรษ 1960 และ 1970 ดังนี้

1) ตัวเลือกสื่อและเนื้อหาที่เลือกโดยทั่วไปแล้วสามารถอธิบายได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล โดยพิจารณาจากเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้รับสาร (ดังนั้นผู้รับสารจึงมีลักษณะเชิงรุกต่อสื่อและการก่อตัวของผู้รับสารจึงสามารถอธิบายได้โดยตรรกะ)

2) สมาชิกผู้รับสารรู้ถึงความต้องการที่มีต่อสื่อซึ่งเกิดในระดับปัจเจกบุคคลและกาลเทศะทางสังคม รวมทั้งสามารถแสดงออกถึงความต้องการนี้ผ่านแรงจูงใจ

3) การใช้งานประโยชน์จากสื่อของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญต่อการก่อตัวของผู้รับสารมากกว่าปัจจัยด้านสุนทรีย์และวัฒนธรรม

4) ตามหลักการแล้วปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการก่อตัวของผู้รับสารทั้งหมด (แรงจูงใจ ความพึงพอใจที่รับรู้ได้และได้รับ ตัวเลือกสื่อ ตัวแปรเกี่ยวกับภูมิหลัง) สามารถวัดได้

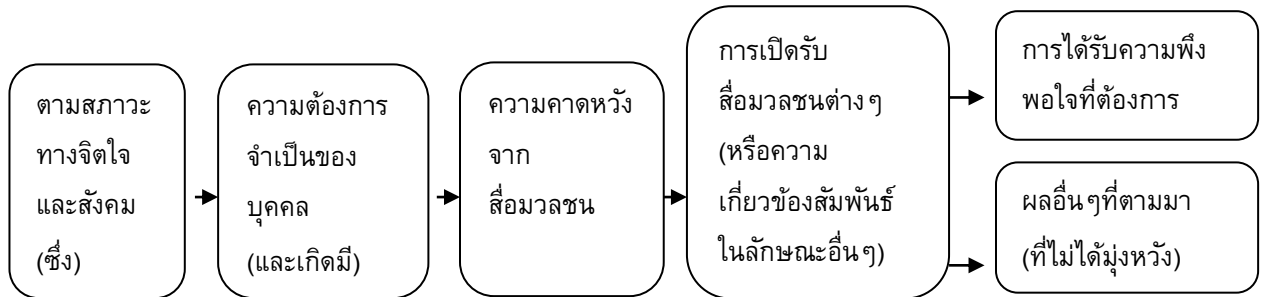
แนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจคือการศึกษาผู้รับสารเกี่ยวกับได้กล่าวถึงดังนี้ (Katz, Blumler&Gurvitch อ้างถึงในวิมลพรรณ อาภาเวท และคณะ, 2554)

- 1) สภาวะทางสังคมและจิตใจก่อให้เกิดขึ้น
- 2) ความต้องการการจำเป็นของบุคคล
- 3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆและนำไปสู่
- 4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ อันก่อให้เกิดผลคือ

5) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการและ

6) ผลอื่นๆ ที่ตามมาซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งใจเอาไว้

องค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน สามารถแสดงออกมาเป็นรูปแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบแนวคิดเรื่องการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน

แบบจำลองการใช้งานประโยชน์ และความพึงพอใจ อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชนและใช้งานสื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อธิบายถึงว่าผู้บริโภคสื่อมวลชนจะเลือกรับสื่อจากความต้องการและแรงจูงใจของผู้บริโภคเอง ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการและวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้งานประโยชน์ที่แตกต่างกัน

#### 2.4.1 การจำแนกกลุ่มประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ

การใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ สามารถจำแนกออกได้เป็นหลายกลุ่ม รวมถึงการที่คนต้องการแสวงหาความรู้ ความเพลิดเพลิน สถานภาพ เสริมสร้างความสัมพันธ์และหลีกเลี่ยงจากสิ่งอื่นๆ Katz, Blumler&Gurvitch ได้จำแนกเหตุผลของการใช้งานสื่อมวลชนของบุคคลอย่างเฉพาะเจาะจงขึ้น กลุ่มนักวิจัยกลุ่มนี้พบว่าเหตุผลของการใช้งานสื่อของคนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเกี่ยวข้อง และความต้องการที่จะไม่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ซึ่งเหตุผลเหล่านี้สามารถจำแนกกลุ่มได้ออกเป็นหลายกลุ่ม รวมถึงการที่คนต้องการแสวงหาข้อมูลหรือความรู้ ความเพลิดเพลิน สถานภาพ เสริมสร้างความสัมพันธ์และหลีกเลี่ยงจากสิ่งอื่นๆ (West and Turner, 2004 อ้างถึงใน ศศิมา ชัยวรจินดา, 2555)

ตารางที่ 2.2 จำแนกเหตุผลการใช้งานสื่อมวลชนของบุคคลอย่างเฉพาะเจาะจง

| นักวิจัยผู้ทำการศึกษา              | เหตุผลของการที่คนเลือกใช้งานสื่อ                           |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Rubin, A.M. and Windahi, S. (1982) | เพื่อฆ่าเวลา<br>เพื่อใช้งานเป็นเพื่อน<br>เพื่อความตื่นเต้น |

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

|                                                 |                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rubin, A.M. and Windahi, S. (1982)              | เพื่อความเพลิดเพลิน<br>เพื่อการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม<br>เพื่อความผ่อนคลาย<br>เพื่อการแสวงหาข้อมูล<br>เพื่อการเรียนรู้ตามความสนใจ |
| McQuail, D., Blumier, J.G. and Brown, J. (1972) | เพื่อหลีกเลี่ยงจากโลกส่วนตัว<br>เพื่อความสัมพันธ์ส่วนบุคคล<br>เพื่อการสร้างเอกลักษณ์ส่วนตัว<br>เพื่อการติดตามเฝ้าดูสังคม         |
| Katz, E., Gurevitch, M. and Haah, H. (1973)     | การเชื่อมโยงกับผู้อื่น<br>การแยกตัวจากผู้อื่น                                                                                    |

จากตารางที่ 2.2 West and Turner (2004 อ้างถึงใน ศศิมา ชัยวรจินดา, 2555) ได้อธิบายถึงเหตุผลการใช้งานสื่อมวลชนของแต่ละบุคคล เช่น การใช้สื่อเพื่อฆ่าเวลา เพื่อหาเพื่อน เพื่อผ่อนคลาย เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับสังคม เป็นต้น

สำหรับการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้นำเรื่องแนวทางการศึกษาการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจมาเป็นตัวแปรในการศึกษา สำหรับการเลือกบริบทสื่อออนไลน์ขึ้นอยู่กับการต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารแต่ละคนนั้นมีความต้องการ วัตถุประสงค์ ในการเลือกรับประโยชน์จากสื่อมวลชนที่แตกต่างกันตามความพึงพอใจและความต้องการของแต่ละบุคคล

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ม.ป.ป. อ้างถึงใน ถาวร แสงอำไพ, 2553)

1) อายุ (Age) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด และพฤติกรรมโดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเห็นอิสระยืดถืออุดมการณ์ มีความใจร้อนเป็นตัวของตัวเองมากกว่า ด้วยประสบการณ์ที่ยังน้อยทำให้มองโลกในแง่ดี ซึ่งในขณะที่ผู้สูงอายุซึ่งผ่านประสบการณ์ที่มากหลากหลายมากกว่า เจอปัญหามากกว่า จะมองโลกในแง่ลบเนื่องจากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา ความลำบาก จึงทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไม่มั่นใจในสถานการณ์ชีวิตปัจจุบัน (ตฤณธวัช วงษ์ประเสริฐ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับ Rogers and Svenning (1969 อ้างถึงใน รวิน ไชโย, ม.ป.ป.) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของบุคคลที่จะยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าคนอื่น ๆ มักมีอายุน้อยกว่าผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า

2) เพศ (Sex) เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะสังคมกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน เพศหญิงจึงมักมีจิตใจที่อ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ และยังพบอีกว่า ผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย (ปรเม สตะเวทิน อ้างถึงใน รวิน ไชโย, ม.ป.ป.) สอดคล้องกับที่ Wilo, Goldhaber, and Yates (1980 อ้างถึงใน ตฤณธวัช วงษ์ประเสริฐ, 2558) พบว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะรับส่งข่าวสารมากกว่าเพศหญิง และไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้น

3) การศึกษา (Education) Rogers and Svenning (1969 อ้างถึงใน รวิน ไชโย, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่สูงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าคนอื่น ซึ่ง

ปรมะ สตะเวทิน (2540 อ้างถึงใน รวิณ ไชโย, มปป.) กล่าวว่า คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะบุคคลเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่องมีความเข้าใจสารได้ดี บ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร การรู้หนังสือ

4) ฐานะทางสังคม (Social and Economic Status) ฐานะทางเศรษฐกิจได้แก่ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ สัญชาติ ภูมิหลังของครอบครัว ที่จะมีผลต่อพฤติกรรมบุคคลนั้นๆที่แตกต่างกัน ความคิด ทศนคติ ค่านิยมแตกต่างกัน

5) รายได้ (Income) รายได้มีความสัมพันธ์กับการศึกษาสูง กล่าวคือเฉลี่ยแล้วบุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีรายได้สูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน บุคคลที่มีการศึกษาน้อยมักจะมีรายได้น้อยถึงปานกลาง และผู้ที่มีรายได้สูงมีโอกาสดูรับสื่อทางอินเทอร์เน็ตมากกว่าคนที่มีรายได้น้อย

สำหรับการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรในการศึกษา ซึ่งประชากรศาสตร์ที่ใช้งานในการศึกษานี้ หมายถึง อายุ เพศ อาชีพ การศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละสังคมนั้นๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุเช่นกัน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิมลพรรณ อาภาเวท, สาวิตรี ชีวะสารณ์ และชาญ เดชอัศวนง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารในเฟสบุ๊ค (Facebook) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์รายได้ของครอบครัวนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนมมีการใช้งานประโยชน์จากเฟสบุ๊คแตกต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวที่แตกต่างกัน ย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชภัฏนครพนมมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารในเฟสบุ๊ค ไม่แตกต่างกัน คือพฤติกรรมของมนุษย์ในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน และความคาดหวังที่มีต่อเฟสบุ๊คมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากกับพฤติกรรมการสื่อสารในเฟสบุ๊ค ผู้รับสารจะมีการเลือกสรรให้ มีเนื้อหาสอดคล้องกับความเชื่อทัศนคติและความสนใจของตนเอง จากนั้นจึงมีการเลือกรับรู้ หรือตีความ ตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ตามความเชื่อ แรงจูงใจ และสุดท้ายเลือกกระบวนกรเลือกจดจำ

พกษ เชิดชูศิลป์ (มปป.) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้งานไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีวัตถุประสงค์การใช้งานคือ พูดคุยติดต่อกันระหว่างบุคคล รองลงมา พูดคุยในกรุ๊ปของไลน์ เพื่อติดต่อสื่อสาร โดยใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นเวลาไม่แน่นอนมากที่สุด จำนวนคนที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ติดต่อสื่อสารมากที่สุด คือ 1-3 คน มีระยะเวลาโดยเฉลี่ย 10-20 สถานที่ใช้งานมาก

ที่สุด คือที่พักหรือห้องพัก รองลงมา สถานศึกษา เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้งานในแอปพลิเคชันไลน์ คือโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน รูปแบบการใช้งานงานมากที่สุดคือ ด้านรูปแบบการใช้งานและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ด้านออกแบบแอปพลิเคชัน ด้านการให้บริการตามลำดับ

ภาสกร จิตรไครครวญ (2553) ได้ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำทุกวันมากกว่าวันละ 3 ชั่วโมง จะมีปฏิสัมพันธ์ด้านความเป็นส่วนตัว เทคโนโลยีสื่อใหม่ และสัมพันธ์กับการนำเสนอตัวเองต่อสังคม และระดับการนำเสนอตัวตนต่อสังคม จะมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้งานบนสื่อในสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีของสื่อใหม่ จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้งานบนสังคม

วรรณรัตน์ รัตนวรงค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 61.6 มีอายุ 60-64 ปี ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพมากคือเบาหวาน โดยข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ผู้สูงอายุจะเชื่อข้อมูลจากทางแพทย์มากที่สุด และผู้สูงอายุจะใช้งานอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ เป็นเวลา 1-2 ชั่วโมง สำหรับข้อมูลเนื้อหาสุขภาพ จะสนใจเกี่ยวกับโรคภัยอาการเจ็บป่วยและโรคทั่ว ๆ ไป และโดยรวมมีความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลเป็นส่วนใหญ่

สุคี ศิริวงศ์พาการ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับสื่อเกี่ยวกับผู้สูงอายุพบว่า ส่วนใหญ่เปิดรับสื่อโทรทัศน์เป็นประจำ เปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงนานๆครั้ง และเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์นานๆครั้ง เปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตนาน ๆ ครั้ง เปิดรับสื่อกิจกรรมนานๆครั้ง และเปิดรับสื่อบุคคลบ่อยครั้ง และมีความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษา รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน ความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนเพศและสถานการณ่พักอาศัยต่างกันความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับผู้สูงอายุจากทุกสื่อ ได้แก่ วิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต สื่อกิจกรรม และสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาณุวัฒน์ กองราช (2554) ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 19-21 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีอัตราการใช้งานบริการ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ในการใช้งานแต่ละครั้งใช้งานเวลา 1-3 ชั่วโมงต่อครั้งและมีประสบการณ์ใช้งานบริการน้อยกว่า 1 ปี โดยที่ส่วนใหญ่เคยใช้งาน



บริการหรือกิจกรรมต่างๆที่มีใน Facebook ซึ่งประกอบไปด้วย การโต้ตอบบนกระดานสนทนา การเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ การใช้งานเกม การตอบคำถาม การแบ่งปันรูปภาพ การแบ่งปันวิดีโอ การค้นหาเพื่อนเก่า การส่งข้อความ การร่วมแสดงความคิดเห็น การชอบ (Like) จากสมมติฐานงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมความหลงใหลจนผิดปกติ และการติดการใช้งานงานเป็นผลมาจากการรับรู้ความเพลิดเพลิน และอิทธิพลทางสังคม ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่กลุ่มวัยรุ่นมีความเพลิดเพลินในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์จนทำให้เกิดความรู้สึกชื่นชอบ และสนุกสนาน รวมถึงเป็นการทำกระแสนิยม จึงทำให้อัตราในการใช้งานเพิ่มมากขึ้นเป็นการติดการใช้งานงาน และอาจทำให้เกิดความรู้สึกกังวลหรือหมกมุ่นที่จะต้องเข้าไปใช้งานงานอีกจนกลายเป็นความหลงใหลจนผิดปกติ

อย่างไรก็ตาม การรับรู้ถึงความเสี่ยงจากการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์หรือทำให้พฤติกรรมการหลงใหลและการติดการใช้งานงานเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ในกลุ่มวัยรุ่นลดลงแต่อย่างใด เนื่องจากกลุ่มวัยรุ่นมีความระมัดระวังในการใช้งาน จะไม่ใช้งานเมื่อรู้สึกว่ามันเองได้รับความเสี่ยง ดังนั้นโอกาสน้อยมากที่ผู้ใช้งานงานจะรับรู้ถึงความเสี่ยงและมีพฤติกรรมติดการใช้งานงานและความหลงใหลจนผิดปกติ

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส โสด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ด้านความถี่การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม หัวข้อเรื่องการประกาศ การแบ่งปัน และการแสดงความคิดเห็น บนสังคมออนไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ หัวข้อเรื่องนักแสดง/นักร้อง/วงการบิน หัวข้อเรื่องการถ่ายรูป/การตกแต่งรูป มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น หัวข้อเรื่องแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น หัวข้อเรื่องแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่อง แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลทางไลน์ของผู้สูงอายุ เป็น การวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-Methodology design) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ตัวแปรที่ใช้งานในการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้งานในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ตัวแปรที่ใช้งานในการวิจัย

##### 3.1.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้งานในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

##### 3.1.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชัน ไลน์ของผู้สูงอายุ ซึ่งหมายถึง ข้อความสนทนา ข้อความสติ๊กเกอร์ ที่ส่งผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์

##### 3.1.3 สมมติฐาน

- 1) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชัน ไลน์
- 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุ

### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญครั้งนี้มีทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่

#### 3.2.1 กลุ่มประเภทบุคคลที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม

##### 1) ประชากรที่ศึกษา

กลุ่มผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นกลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองหลวงของประเทศ ที่มีความเจริญก้าวหน้า เป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจ การคมนาคม การลงทุน การสื่อสารหลากหลายรูปแบบ และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผู้สูงอายุนิยมใช้งานมากที่สุด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

##### 2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานในการศึกษาค้นครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้งานสูตรการคำนวณประชากร กลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)}$$

##### 3) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้งานกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ใช้งานการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน โดยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยผู้ศึกษาจะทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยสอบถามว่า “ท่านมีหรือเคยใช้งานแอปพลิเคชันไลน์หรือไม่” เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีเคยใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เท่านั้น จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ตามที่ได้กำหนดไว้

#### 3.2.2 กลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มบุคคลผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นประจำทุกวัน และใช้งานมาไม่ต่ำกว่า 2 ปี ดังนี้

- 1) คุณสนธิ์ พลอยแหวนนิธิ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์
- 2) คุณ นุช อนิวรรณ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์
- 3) คุณประกายมาส นินปาละ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์
- 4) คุณกนกกุล ไซไหวพริบ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์
- 5) คุณคำพา จงศิริ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

## 6) คุณอภิชาติ สมวาทสรณ์ ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended Questions) และเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Questions)

#### 3.3.1 การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ

การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจข้อมูล ในการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีฐานของแบบสอบถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ส่วนบุคคล ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ให้

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นคำถามแบบเลือกตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ให้ ส่วนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับฟังก์ชันการใช้งานที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ ลักษณะคำถามเป็นแบบความถี่ในการใช้งานแต่ละวัน ผู้วิจัยได้ดัดแปลงคำถามมาจากงานวิจัยของวิมลพรรณ อภาเวทและคณะ (2554) โดยใช้งานการวัดแบบ Likert Scale ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การใช้งานคะแนนดังนี้

|            |           |
|------------|-----------|
| มากที่สุด  | = 5 คะแนน |
| มาก        | = 4 คะแนน |
| ปานกลาง    | = 3 คะแนน |
| น้อย       | = 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | = 1 คะแนน |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงคำถามมาจากงานวิจัยของภาสกร จิตรไกรครวญ (2553) ใช้งานการวัดแบบ Likert Scale ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกคำตอบจากคำตอบที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การใช้งานคะแนนดังนี้

|            |           |
|------------|-----------|
| มากที่สุด  | = 5 คะแนน |
| มาก        | = 4 คะแนน |
| ปานกลาง    | = 3 คะแนน |
| น้อย       | = 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | = 1 คะแนน |

### 3.3.2 การสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีแนวคิด รวมถึงเอกสารต่างๆ และได้จากข้อมูลการเก็บแบบสอบถาม เพื่อทำการยืนยันคำตอบที่ได้ให้แน่ชัดอีกครั้ง และนำมาออกแบบคำถามใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ลึก (In-depth Interview Questions) โดยเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้เกิดการตอบคำถามได้อย่างอิสระ แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ โดยมีสาระตรงกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมกรอบแนวคิดในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยได้ออกแบบแนวคำถามปลายเปิด สำหรับสำหรับบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์ ดังนี้

#### ตารางที่ 3.1 คำถามชุดที่ 1

| คำถามชุดที่ 1                                                                                                  |                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |                                                                                                                                                                              |
| ประเด็นหลัก                                                                                                    | ประเด็นรอง                                                                                                                                                                   |
| 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์                                                                               | - อายุ การทำงาน ลักษณะงานที่ทำ                                                                                                                                               |
| 2. พฤติกรรมการสื่อสารของท่านผ่านแอปพลิเคชันไลน์                                                                | - ท่านนิยมรับข่าวสารประเภทใดบนแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด อาทิเช่น ข่าวอาชญากรรม ข่าวสังคม<br>- ท่านรับข่าวสารจากแหล่งใดมากที่สุด เช่นจากหน่วยงานราชการ สำนักข่าวต่าง ๆ เป็นต้น |

### ตารางที่ 3.2 คำถามชุดที่ 2

| คำถามชุดที่ 2                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ การศึกษา กับ การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ประเด็นหลัก                                                                                                           | ประเด็นรอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ที่ใช้งานผ่าน แอปพลิเคชันไลน์)                                                      | - ท่านส่งแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด ในแต่ละวัน มีการส่งอย่างไร กลุ่มการใช้ งานของท่านเป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. การใช้งานและการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุ                                                       | - การตัดสินใจซื้อสินค้าบนแอปพลิเคชัน ไลน์ของท่านเป็นอย่างไร<br>- การส่งสติ๊กเกอร์ รูปภาพต่างๆของท่าน เป็นอย่างไร<br>- การส่งภาพ ข้อมูล คำใบ้ หว่ย คำ ทำนาย ดูดวง บ่อยเพียงใด<br>- เหตุผลในการเลือกส่งข้อมูล ภาพ สติ๊กเกอร์เป็นอย่างไร<br>- เมื่อได้รับข้อมูล เช่น ภาพสติ๊กเกอร์ รูปภาพ ท่านมีการ ส่งต่อทันทีเลยหรือไม่ อย่างไร<br>- มีการตรวจสอบข้อมูลต่างๆที่ได้รับจาก แอปพลิเคชันไลน์ก่อนส่งต่อหรือไม่ |

### 3.4 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความ เชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสำรวจดังนี้

#### 3.4.1 เชิงปริมาณ

1) ก่อนการรวบรวมข้อมูล มีการทดสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยการนำไปใช้ งานผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างเครื่องมือและผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบความ เที่ยงตรงของเนื้อหา

2) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบมาทำการทดสอบ (Pre-test) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุดเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามในเรื่องการใช้งานภาษาและความเข้าใจง่ายของตัวคำถาม เนื้อหา จากนั้นจึงนำไปทดสอบค่าความเที่ยงตรงโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.4.2 เชิงคุณภาพ

1) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวิจัย คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) และค้นหาเอกสารเพิ่มเติม และข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งพิจารณาถึงความถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ประเด็นคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่มุ่งศึกษา รวมทั้งการสังเกตปฏิกิริยาของผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบประเด็นสนทนา หากพบข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น จะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดก่อนนำไปข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามนี้เป็นเชิงผสมผสาน จะใช้งานการกำหนดรหัส และเขียนรหัสลงในแบบสอบถามและนำไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

การคะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามในการวัดค่าตัวแปรต่างๆ เพื่อกำหนดค่าทางสถิติ จะมีเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

การกำหนดคะแนนเพื่อการวิเคราะห์ดังนี้

|            |           |
|------------|-----------|
| มากที่สุด  | = 5 คะแนน |
| มาก        | = 4 คะแนน |
| ปานกลาง    | = 3 คะแนน |
| น้อย       | = 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | = 1 คะแนน |

โดยนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยแล้วจัดพฤติกรรมการสื่อสารออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนค่าคะแนนสูงสุด} - \text{จำนวนค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนค่าคะแนนทั้งหมด}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

#### เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ย

| ค่าเฉลี่ย                 | ความหมาย   |
|---------------------------|------------|
| ค่าคะแนนในระดับ 1.00-1.80 | น้อยที่สุด |
| ค่าคะแนนในระดับ 1.81-2.60 | น้อย       |
| ค่าคะแนนในระดับ 2.61-3.40 | ปานกลาง    |
| ค่าคะแนนในระดับ 3.41-4.20 | มาก        |
| ค่าคะแนนในระดับ 4.21-5.00 | มากที่สุด  |

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

3.6.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายลักษณะต่างๆ ใช้งานการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์

3.6.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการสื่อสารในแอปพลิเคชันไลน์ และใช้งานสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ และใช้งานสถิติไคแอสควร์ (Chi-square test)

3.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ ด้วยการสรุปเหตุผล อภิปรายข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์ และประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามการศึกษา



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้งานรูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-Methodology design) โดยใช้งานแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการส่งต่อข้อมูล จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1**

- 4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์
- 4.2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ
- 4.3 การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 2**

- 4.5 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ

#### 4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

##### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้งานงานแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน และการศึกษา สามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |      | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------|-------|--------|
| เพศ                    | ชาย  | 167   | 41.8   |
|                        | หญิง | 233   | 58.3   |
|                        | รวม  | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และ เพศหญิงจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน สถานภาพสมรส

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                               | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------------------------------|-------|--------|
| สถานภาพ                | โสด                           | 163   | 40.8   |
|                        | สมรส/อยู่ด้วยกัน              | 203   | 50.7   |
|                        | หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ | 34    | 8.5    |
|                        | รวม                           | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานสมรส อยู่ด้วยกัน จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาเป็นสถานะโสด จำนวน 163 คิดเป็นร้อยละ 40.8 และสถานะหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน อาชีพ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|----------------------------------|-------|--------|
| อาชีพ                  | พนักงานรัฐวิสาหกิจ/<br>ข้าราชการ | 150   | 37.5   |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------------------------------|-------|--------|
| อาชีพ                  | ข้าราชการบำนาญ/<br>พ่อบ้าน แม่บ้าน | 56    | 14.0   |
|                        | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน             | 42    | 10.5   |
|                        | ค้าขาย / กิจการ<br>ส่วนตัว         | 64    | 16.0   |
|                        | ลูกจ้าง / รับจ้าง /<br>อาชีพอิสระ  | 65    | 16.3   |
|                        | อื่นๆ                              | 23    | 5.8    |
| รวม                    |                                    | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ จำนวน 150 คน ร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นกลุ่มลูกจ้าง รับจ้าง อาชีพอิสระ จำนวน 65 คน ร้อยละ 16.3 กลุ่มค้าขาย กิจการส่วนตัว จำนวน 64 คน ร้อยละ 16.0 กลุ่มข้าราชการบำนาญ พ่อบ้าน แม่บ้าน จำนวน 56 คน ร้อยละ 14.0 กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 42 คน ร้อยละ 10.5 และอื่นๆเช่น ลูกจ้างรายปี รับจ้าง แม่บ้าน จำนวน 23 คน ร้อยละ 5.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน รายได้ต่อเดือน

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                    | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|--------------------|-------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 13    | 3.3    |
|                        | 10,001-15,000 บาท  | 24    | 6.0    |
|                        | 15,001-20,000 บาท  | 46    | 11.5   |
|                        | 20,001-25,000 บาท  | 71    | 17.8   |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------------------|-------|--------|
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 25,001-30,000 บาท      | 81    | 20.3   |
|                        | มากกว่า30,000บาทขึ้นไป | 165   | 41.3   |
| รวม                    |                        | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้มากกว่า 30,000บาทขึ้นไป จำนวน 165 คน ร้อยละ 41.3 รายได้ 25,001-30,000 บาท จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.3 รายได้ 20,001-25,000บาท จำนวน 71 คน ร้อยละ 17.8 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 46 คน ร้อยละ 11.5 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 24 คน ร้อยละ 6.0 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ ด้าน ระดับการศึกษา

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ |                        | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------------------|-------|--------|
| ระดับการศึกษา          | ประถมศึกษา             | 17    | 4.3    |
|                        | มัธยมศึกษาตอนต้น       | 23    | 5.8    |
|                        | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 41    | 10.3   |
|                        | อนุปริญญา/ปวส.         | 39    | 9.8    |
|                        | ปริญญาตรี              | 176   | 44.0   |
|                        | ปริญญาโทหรือสูงกว่า    | 104   | 26.0   |
| รวม                    |                        | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 176 ร้อยละ 44.0 รองลงระดับปริญญาโท จำนวน 104 คน ร้อยละ 26.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 41 คน ร้อยละ 10.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 39 คน ร้อยละ 9.8

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน ร้อยละ 5.8 ระดับประถมศึกษาจำนวน 17 คน ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

## 4.2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.6 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทใดมากที่สุด

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |                        | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|------------------------|-------|--------|
| อุปกรณ์การสื่อสาร                                  | คอมพิวเตอร์ (PC)       | 22    | 5.5    |
|                                                    | คอมพิวเตอร์ (Notebook) | 17    | 4.3    |
|                                                    | โทรศัพท์มือถือ         | 296   | 74.5   |
|                                                    | แท็บเล็ต               | 60    | 15.0   |
|                                                    | อื่นๆ (เช่น Ipad )     | 5     | 1.3    |
| รวม                                                |                        | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือจำนวนมากที่สุด 296 คน ร้อยละ 74.5 แท็บเล็ต 60 คน ร้อยละ 15.0 คอมพิวเตอร์ (PC) 22 คน ร้อยละ 5.5 คอมพิวเตอร์ (Notebook) 17 คน ร้อยละ 4.3 และอื่นๆ เช่น Ipad จำนวน 5 คน ร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.7 เรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากแหล่งใด

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ | จำนวน                           | ร้อยละ |      |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------|--------|------|
| เรียนรู้แอปพลิเคชันไลน์<br>จากแหล่งใด                  | เพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก          | 115    | 28.8 |
|                                                        | พี่น้อง                         | 44     | 11.0 |
|                                                        | ลูก หลาน                        | 116    | 29.0 |
|                                                        | เรียนรู้ด้วยตนเอง               | 104    | 26.0 |
|                                                        | เรียนรู้จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต | 18     | 4.5  |
|                                                        | อื่นๆ                           | 3      | 0.8  |
| รวม                                                    | 400                             | 100    |      |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง เรียนรู้การใช้งานงานแอปพลิเคชันไลน์จากลูก หลาน มากที่สุด จำนวน 116 คน ร้อยละ 29.0 รองลงมาเป็นกลุ่มเพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก จำนวน 115 คน ร้อยละ 28.8 เรียนรู้ด้วยตนเอง จำนวน 104 คน ร้อยละ 26.0 เรียนรู้จากพี่น้องจำนวน 44 คน ร้อยละ 11.0 เรียนรู้จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 18 คน ร้อยละ 4.5 และอื่นๆ จำนวน 3 คน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.8 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|-------|--------|
| ทุกวัน                                                 | 274   | 68.5   |
| ใช้งาน 4-6 วันต่อสัปดาห์                               | 48    | 12.0   |
| แอปพลิเคชันไลน์ 2-3 วันต่อสัปดาห์                      | 42    | 10.5   |
| บ่อยเพียงใด 1 วันต่อสัปดาห์                            | 8     | 2.0    |
| นานๆ ครั้ง                                             | 28    | 7.0    |
| รวม                                                    | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน จำนวน 274 คน ร้อยละ 68.5 4-6 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 48 คน ร้อยละ 12.0 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 42 คน ร้อยละ 10.5 นานๆ ครั้ง จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.0 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 8 คน ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.9 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ |                    | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-------|--------|
| ใช้งาน                                                 | น้อยกว่า 6 เดือน   | 25    | 6.3    |
| แอปพลิเคชันไลน์                                        | 6 เดือน – 1 ปี     | 55    | 13.8   |
| เป็นระยะเวลานาน                                        | มากกว่า 1 ปี- 2 ปี | 129   | 32.3   |
| เท่าใด                                                 | มากกว่า 2 ปี       | 191   | 47.8   |
| รวม                                                    |                    | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 2 ปี จำนวน 191 ร้อยละ 47.8 มากกว่า 1 ปี- 2 ปี จำนวน 129 คน ร้อยละ 32.3 6 เดือน-1 ปี จำนวน 55 คน ร้อยละ 13.8 น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 25 คน ร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.10 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ |                          | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|-------|--------|
| ระยะเวลาในการใช้<br>งานแอปพลิเคชัน<br>ไลน์ในแต่ละครั้ง | น้อยกว่า 30 นาที         | 144   | 36.0   |
|                                                        | 30 นาที – 1 ชั่วโมง      | 137   | 34.3   |
|                                                        | 1 ชั่วโมง – 1.30 ชั่วโมง | 47    | 11.8   |
|                                                        | 1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง | 28    | 7.0    |
|                                                        | มากกว่า 2 ชั่วโมง        | 44    | 11.0   |
| รวม                                                    |                          | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที ร้อยละ 36.0 30 นาที – 1 ชั่วโมง จำนวน 137 คน ร้อยละ 34.3 1 ชั่วโมง – 1.30 ชั่วโมง จำนวน 47 คน ร้อยละ 11.8 มากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 44 คน ร้อยละ 11.0 1.30- 2 ชั่วโมง จำนวน 28 คน ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.11 กลุ่มการใช้งานงานแอปพลิเคชันไลน์

| พฤติกรรมสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |                          | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------|--------------------------|-------|--------|
| กลุ่มในการใช้งาน<br>แอปพลิเคชันไลน์             | ลูก หลาน ญาติพี่น้อง     | 185   | 46.3   |
|                                                 | เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน | 182   | 45.5   |
|                                                 | ร้านค้า ร้านขายของ       | 29    | 7.3    |
|                                                 | อื่นๆ                    | 4     | 1.0    |
| รวม                                             |                          | 400   | 100    |

จากตารางที่ 4.11 จากกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีการใช้งานกับกลุ่ม ลูก หลาน ญาติพี่น้อง จำนวน 185 คน ร้อยละ 46.3 เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน จำนวน 182 คน ร้อยละ 45.5 ร้านค้า ร้านขายของ จำนวน 29 คน ร้อยละ 7.3 อื่นๆ จำนวน 4 คน ร้อยละ 1.0



ตารางที่ 4.12 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน<br>แอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ                                                                                                                                                               | มาก<br>ที่สุด | มาก           | ปาน<br>กลาง   | น้อย         | น้อย<br>ที่สุด | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|----------------|-----------|-------------------------|-------------|
| 1. สื่อสารกับลูกหลานญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มชอบปิ้ง)                                | 151<br>(37.8) | 134<br>(33.5) | 87<br>(21.8)  | 22<br>(5.5)  | 6<br>(1.5)     | 4.01      | .976                    | มาก         |
| 2. การหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จักหาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆ เหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้าและบริการ แชรภาพ แชร์ข่าว แชร์คลิปต่างๆ | 104<br>(26.0) | 132<br>(33.0) | 114<br>(28.5) | 35<br>(8.8)  | 15<br>(3.8)    | 3.69      | 1.067                   | มาก         |
| 3. ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อใช้งานเกมส์กับเพื่อนหรือคนรู้จัก                                                                                                                                                            | 51<br>(12.8)  | 87<br>(21.8)  | 79<br>(19.8)  | 84<br>(20.3) | 102<br>(25.5)  | 2.76      | 1.377                   | ปาน<br>กลาง |
| 4. ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข้อมูลข่าวสาร                                                                                                                             | 94<br>(23.5)  | 119<br>(29.8) | 113<br>(28.2) | 50<br>(12.5) | 24<br>(6.0)    | 3.52      | 1.154                   | มาก         |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ สื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิตจิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง) และการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้าและบริการ แชร์ภาพ แชร์ข่าว แชร์คลิปต่างๆ และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อารู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อใช้งานเกมส์กับเพื่อนหรือคนรู้จัก อยู่ในระดับปานกลาง

### 4.3 การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.13 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| การสื่อสารผ่าน                                                                                                        | มาก           | มาก           | ปาน           | น้อย         | น้อย          | ค่าเฉลี่ย | ค่า       | ระดับ          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|-----------|-----------|----------------|
| แอปพลิเคชันไลน์ของ                                                                                                    | ที่สุด        |               | กลาง          |              | ที่สุด        |           | เบี่ยงเบน |                |
| ผู้สูงอายุ                                                                                                            |               |               |               |              |               |           | มาตรฐาน   |                |
| 1. ส่งข้อความสนทนา<br>กับเพื่อน ลูกหลาน ญาติ<br>พี่น้อง                                                               | 154<br>(38.5) | 131<br>(32.8) | 78<br>(19.5)  | 31<br>(7.8)  | 6<br>(1.5)    | 3.99      | 1.014     | มาก            |
| 2. ส่งข้อความสนทนา<br>ผ่านข้อความเสียง                                                                                | 25<br>(6.3)   | 100<br>(25.0) | 118<br>(29.5) | 93<br>(23.3) | 64<br>(16.0)  | 2.82      | 1.159     | ปาน<br>กลาง    |
| 3. ส่งข้อความสนทนา<br>ซื้อ ขาย ติดตามสินค้า<br>กับร้านค้าบน<br>แอปพลิเคชันไลน์                                        | 30<br>(7.5)   | 78<br>(19.5)  | 93<br>(23.3)  | 85<br>(21.3) | 114<br>(28.5) | 2.56      | 1.289     | น้อย<br>ที่สุด |
| 4. ส่งสติ๊กเกอร์แสดง<br>อารมณ์มีความสุข เช่น<br>ยินดี ตื่นเต้น ดีใจ<br>ผิดหวัง ร้องไห้                                | 138<br>(34.5) | 132<br>(33.0) | 86<br>(21.5)  | 33<br>(8.3)  | 11<br>(2.8)   | 3.88      | 1.061     | มาก            |
| 5. ส่งรูปภาพทักทายสวัสดิ์<br>ตอนเช้า เช่น ภาพวิว ภาพ<br>ธรรมชาติ เช่นรูปดอกไม้<br>รูปทุ่งหญ้า รูปบุคคล                | 140<br>(35.0) | 109<br>(27.3) | 74<br>(18.5)  | 49<br>(12.3) | 28<br>(7.0)   | 3.71      | 1.255     | มาก            |
| 6. ส่งรูปภาพที่ถ่ายจาก<br>โทรศัพท์มือถือ เช่นรูปถ่าย<br>ตัวเอง รูปถ่ายครอบครัว<br>ญาติ พี่น้อง รูปถ่ายจาก<br>งานต่างๆ | 103<br>(25.8) | 134<br>(33.5) | 100<br>(25.0) | 47<br>(11.8) | 16<br>(4.0)   | 3.65      | 1.104     | มาก            |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| การสื่อสารผ่าน<br>แอปพลิเคชันไลน์ของ<br>ผู้สูงอายุ                               | มาก<br>ที่สุด | มาก           | ปาน<br>กลาง   | น้อย          | น้อย<br>ที่สุด | ค่าเฉลี่ย | ค่า<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | ระดับ       |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|-----------|-----------------------------|-------------|
| 7. ส่งคลิปเหตุการณ์ข่าว<br>เช่น ข่าวเตือนภัย เหตุ<br>อาชญากรรม                   | 66<br>(16.5)  | 110<br>(27.5) | 108<br>(27.0) | 84<br>(21.0)  | 32<br>(8.0)    | 3.24      | 1.189                       | ปาน<br>กลาง |
| 8. ส่งคลิปที่บันทึกไว้จาก<br>โทรศัพท์มือถือของ<br>ตนเอง คลิปที่ได้จาก<br>ผู้อื่น | 57<br>(14.2)  | 105<br>(26.3) | 108<br>(27.0) | 83<br>(20.8)  | 47<br>(11.8)   | 3.11      | 1.226                       | ปาน<br>กลาง |
| 9. ส่งคลิปตลก เช่น<br>คลิปขำขัน คลิปจากราย<br>ตลก คลิปเพลงตลก                    | 78<br>(19.5)  | 108<br>(27.0) | 94<br>(23.5)  | 74<br>(18.5)  | 46<br>(11.5)   | 3.25      | 1.280                       | ปาน<br>กลาง |
| 10. ส่งลิงก์จากวิดีโอ<br>ยูทูบ (Youtube)                                         | 23<br>(5.8)   | 75<br>(18.8)  | 88<br>(22.0)  | 120<br>(30.0) | 94<br>(23.5)   | 2.53      | 1.201                       | น้อย        |
| 11. ส่งข้อความเสียงบอก<br>ความเป็นห่วง / คัดถึง / ดีใจ<br>/ เสียใจ               | 26<br>(6.5)   | 99<br>(24.8)  | 108<br>(27.0) | 101<br>(25.3) | 66<br>(16.5)   | 2.80      | 1.175                       | ปาน<br>กลาง |
| 12. ส่งข้อความเสียงที่<br>บันทึกจากโทรศัพท์                                      | 16<br>(4.0)   | 89<br>(22.3)  | 86<br>(21.5)  | 113<br>(28.2) | 96<br>(24.0)   | 2.54      | 1.190                       | น้อย        |
| 13. โทรศัพท์ผ่าน<br>แอปพลิเคชันไลน์หาลูก<br>หลานญาติพี่น้องเพื่อน                | 83<br>(20.8)  | 114<br>(28.5) | 113<br>(28.2) | 66<br>(16.5)  | 24<br>(6.0)    | 3.42      | 1.162                       | มาก         |
| 14. โทรศัพท์ผ่าน<br>แอปพลิเคชันไลน์เพื่อ<br>ติดต่อกัน ธุรกิจ สินค้า<br>และบริการ | 36<br>(9.0)   | 90<br>(22.5)  | 109<br>(27.3) | 88<br>(22.0)  | 77<br>(19.3)   | 2.80      | 1.241                       | ปาน<br>กลาง |

จากตารางที่ 4.12 ข้อที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารในแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ กับการสื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิ เช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิตจิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มข้อปึง) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารกับกลุ่มญาติพี่น้องเป็นจำนวนมากที่สุด 151 คน ร้อยละ 37.8 มาก 134 คน ร้อยละ 33.5 ปานกลาง 87 คน ร้อยละ 21.8 น้อย 22 คน ร้อยละ 5.5 น้อยที่สุด 6 คน ร้อยละ 1.5

จากตารางที่ 4.12 ข้อที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้าและบริการ แשרภาพ แשרข่าว แשרคลิปต่างๆ จำนวนมาก 132 คน ร้อยละ 33.0 ปานกลาง 114 คน ร้อยละ 28.55 มากที่สุด 104 คน ร้อยละ 26.0 น้อย 35 คน ร้อยละ 8.8 น้อยที่สุด 15 คน ร้อยละ 3.8

จากตารางที่ 4.12 ข้อที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อใช้งานเกมส์กับเพื่อนหรือคนรู้จัก จำนวนน้อยที่สุด 102 คน ร้อยละ 25.5 มาก 87 คน ร้อยละ 21.8 น้อย 84 ร้อยละ 20.3 ปานกลาง 79 คน 19.8 มากที่สุด 51 คน ร้อยละ 12.8

จากตารางที่ 4.12 ข้อที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข้อมูลข่าวสาร จำนวนมาก 119 คน ร้อยละ 29.8 รองลงมาในระดับปานกลาง จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.2 มากที่สุด 94 คน 23.5 น้อย จำนวน 50 คน ร้อยละ 12.5 และน้อยที่สุด 24 คน ร้อยละ 6.0

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อความสนทนากับเพื่อน ลูกหลาน ญาติพี่น้อง เป็นจำนวนมากที่สุด 154 คน ร้อยละ 38.5 มาก 131 คน ร้อยละ 32.8 ปานกลาง 78 คน ร้อยละ 19.5 น้อย 31 คน ร้อยละ 7.8 น้อยที่สุด 6 คน ร้อยละ 1.5

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งข้อความสนทนาผ่านข้อความเสียงอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 118 คน ร้อยละ 29.5 ระดับมาก 100 คน ร้อยละ 25.0 ระดับน้อย 93 ร้อยละ 23.3 น้อยที่สุด 64 คน ร้อยละ 16.0 และระดับมากที่สุดเพียง 25 คน ร้อยละ 6.3

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งข้อความเพื่อซื้อขาย ติดตามสินค้ากับร้านค้าบนแอปพลิเคชันไลน์จำนวน น้อยที่สุด 114 คน ร้อยละ 28.5 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 93 คน ร้อยละ 23.3 น้อย 85 คน ร้อยละ 21.3 มาก 78 คน ร้อยละ 19.5 มากที่สุด 30 คน ร้อยละ 7.5

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งสติ๊กเกอร์แสดงอารมณ์ต่างๆ เช่น ยินดี ตื่นเต้น ดีใจ ผิดหวัง ร้องไห้ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 138 คน ร้อยละ 34.5 ระดับมาก 132 คน ร้อยละ 33.0 ระดับปานกลาง 86 คน ร้อยละ 21.5 ระดับน้อย 33 คน ร้อยละ 8.3 ระดับน้อยที่สุด 11 คน ร้อยละ 2.8

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งรูปภาพทักทายสวัสดิ์ตอนเช้า เช่น ภาพวิว ภาพธรรมชาติ เช่นรูปดอกไม้ รูปทุ่งหญ้า รูปบุคคล เป็นจำนวนมากที่สุด 140 คน ร้อยละ 35.0 มาก 109 คน ร้อยละ 27.3 ปานกลาง 74 คน ร้อยละ 18.5 น้อยจำนวน 49 คน ร้อยละ 12.3 น้อยที่สุดจำนวน 28 คน ร้อยละ 7

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งรูปภาพที่ถ่ายจากโทรศัพท์มือถือ เช่นรูปถ่ายตัวเอง รูปถ่ายครอบครัว ญาติ พี่น้อง รูปถ่ายจากงานต่างๆ อยู่ในจำนวนมาก 134 คน ร้อยละ 33.5 มากที่สุด 103 คน ร้อยละ 25.8 ปานกลาง 100 คน ร้อยละ 25.0 น้อยจำนวน 47 คน ร้อยละ 11.8 น้อยที่สุด 16 คน ร้อยละ 4.0

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งคลิปเหตุการณ์ข่าว เช่น ข่าวเตือนภัย เหตุอาชญากรรม เป็นจำนวนมาก 110 คน ร้อยละ 27.5 ปานกลาง 108 คน ร้อยละ 27.0 น้อยจำนวน 84 คน ร้อยละ 21.0 มากที่สุดจำนวน 66 คน ร้อยละ 16.5 น้อยที่สุด 32 คน ร้อยละ 8.0

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งคลิปที่บันทึกไว้จากโทรศัพท์มือถือของตนเอง / คลิปที่ได้จากผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 108 คน ร้อยละ 27 มากจำนวน 105 คน ร้อยละ 26.3 น้อย 83 คน ร้อยละ 20.8 มากที่สุดจำนวน 57 คน ร้อยละ 14.2 น้อยที่สุดจำนวน 47 คน ร้อยละ 11.8

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งคลิปตลก เช่น คลิปขำขัน คลิปจากรายตลก คลิปเพลงตลก อยู่ในระดับมากจำนวน 108 คน ร้อยละ 27.8 ระดับปานกลาง 94 คน ร้อยละ 23.5 ระดับมาก 78 คน ร้อยละ 19.5 ระดับน้อย 74 คน ร้อยละ 18.5 ระดับน้อยที่สุด 46 คน ร้อยละ 11.5

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่งลิงก์จากวิดีโอยูทูป (Youtube) ในจำนวนน้อย 120 คน ร้อยละ 30 ระดับน้อยที่สุด 94 คน ร้อยละ 23.5 ระดับปานกลาง 88 คน ร้อยละ 22 ระดับมาก 75 คน ร้อยละ 18.8 ระดับมากที่สุด 23 คน ร้อยละ 5.8

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการส่งข้อความเสี่ยงบอกความเป็นห่วง คิดถึง ดีใจ เสียใจ อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 108 คน ระดับน้อย 101 คน ร้อยละ 25.3 ระดับมากจำนวน 99 คน ร้อยละ 24.8 ระดับน้อยที่สุด 66 คน ร้อยละ 16.5 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 6.5

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 12 กลุ่มตัวอย่างมีการส่งข้อความที่บันทึกจากโทรศัพท์ในระดับน้อย จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.2 ระดับน้อยที่สุด จำนวน 96 คน ร้อยละ 24 ระดับมากจำนวน 89 คน ร้อยละ 22.3 ระดับปานกลาง 86 คน ร้อยละ 21.5 ระดับมากที่สุดจำนวน 16 คน ร้อยละ 4.0

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์หาลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อน เป็นจำนวนมาก 114 คน ร้อยละ 28.5 ปานกลางจำนวน 113 (28.2) มากที่สุดจำนวน 83 คน ร้อยละ 20.8 น้อยจำนวน 66 (16.5) น้อยที่สุด 24 คน ร้อยละ 6

จากตารางที่ 4.13 ข้อที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่อกาน ธุรกิจ สินค้าและบริการในระดับปานกลาง จำนวน 109 คน ร้อยละ 27.3 ระดับมากจำนวน 90 ร้อยละ 22.5 ระดับน้อยจำนวน 88 คน ร้อยละ 22 ระดับน้อยที่สุดจำนวน 77 คน ร้อยละ

19.3 ระดับมากที่สุดจำนวน 36 คน ร้อยละ 9

#### 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุและการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

$H_0$  : พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุ ไม่มีความสัมพันธ์ ต่อการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

$H_1$  : พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุ มีความสัมพันธ์ ต่อการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

**ตารางที่ 4.14** การทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| พฤติกรรมการสื่อสาร                                              | การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |       |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|                                                                 | Pearson Correlation                             | Sig   |
| 1. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสารใดมากที่สุด          | 0.59                                            | 2.37  |
| 2. ท่านเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากแหล่งใด | -.090                                           | 0.071 |
| 3. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด                            | 0.200**                                         | 0.000 |
| 4. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์มาเป็นเวลานานเท่าใด                    | 0.190**                                         | 0.00  |
| 5. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง ใช้เวลานานเท่าใด          | 0.197**                                         | 0.00  |
| 6. ท่านมีกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์อย่างไร                   | 0.082                                           | 0.104 |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| พฤติกรรมการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                       | การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------|
|                                                                                                                                                                                                                          | Pearson Correlation                             | Sig   |
| 7. สื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิตจิต กลุ่มรักษาสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง)                         | 0.487**                                         | 0.00  |
| 8. การหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้าสินค้า และบริการ แชรภาพ แชร์ข่าว แชร์คลิปต่างๆ | 0.505**                                         | 0.000 |
| 9. ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมกับเพื่อนหรือคนรู้จัก                                                                                                                                                                   | 0.502**                                         | 0.00  |
| 10. ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล                                                                                                                                | 0.519**                                         | 0.00  |

### สมมติฐานข้อที่ 1.1

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 2.37 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.59



ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

### สมมติฐานข้อที่ 1.2

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.071 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ มีการยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ -0.90 หมายความว่ามีความสัมพันธ์กันมากในทิศทางตรงกันข้ามกัน

### สมมติฐานข้อที่ 1.3

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.200\*\*

### สมมติฐานข้อที่ 1.4

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่าน

แอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.190\*\*

### สมมติฐานข้อที่ 1.5

H<sub>0</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

H<sub>1</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.197\*\*

### สมมติฐานข้อที่ 1.6

H<sub>0</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

H<sub>1</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.082

### สมมติฐานข้อที่ 1.7

H<sub>0</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการสื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิตจิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง) ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

H<sub>1</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการสื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท

คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง) มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการสื่อสารกับลูกหลานญาติพี่น้องเพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง) มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.487\*\*

### สมมติฐานข้อที่ 1.8

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้า และบริการ แשרภาพ แשרข่าว แשרคลิปต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้า และบริการ แשרภาพ แשרข่าว แשרคลิปต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้า และบริการ แשרภาพ แשרข่าว แשרคลิปต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.505\*\*

### สมมติฐานข้อที่ 1.9

$H_0$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมกับเพื่อนหรือคนรู้จัก ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมกับเพื่อนหรือคนรู้จัก มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้าน

การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมกับเพื่อนหรือคนรู้จัก มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.502\*\*

#### สมมติฐานข้อที่ 1.10

H<sub>0</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อใหารู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

H<sub>1</sub> พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อใหู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.14 ข้อที่ 10 การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อใหู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีการปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.519\*\*

**สมมติฐานที่ 2** ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

H<sub>0</sub> ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

H<sub>1</sub> ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

**ตารางที่ 4.15** การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ     | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>ความเชื่อถือ<br>Chi-square | Sig   |
|------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ | 53.325                                         | 0.311 |

### สมมติฐานที่ 2.1

$H_0$ : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ประเภท

$H_1$ : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ประเภท

จากตารางที่ 4.15 จากผลการคำนวณ ได้ค่า Chi-Square test (ค่าPearson Chi-square) เท่ากับ 53.325 ค่า Sig ที่ 0.311 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าเพศกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

**ตารางที่ 4.16** การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานะ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานะ   | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>ความเชื่อถือ<br>Chi-square | Sig   |
|------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ | 113.71                                         | 0.132 |

### สมมติฐานที่ 2.2

$H_0$ : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานะ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$ : ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานะ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.16 จากผลการคำนวณ ได้ค่า Chi-Square test (ค่าPearson Chi-square) เท่ากับ 113.71 ค่า Sig ที่ 0.132 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าสถานะกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

**ตารางที่ 4.17** การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพ   | ค่าสหสัมพันธ์<br>กับความเชื่อถือ<br>Chi-square | Sig   |
|------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ | 249.091                                        | 0.415 |

### สมมติฐานที่ 2.3

$H_0$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.17 จากผลการคำนวณ ได้ค่า Chi-Square test (ค่าPearson Chi-square) เท่ากับ 249.091 ค่า Sig ที่ 0.415 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าอาชีพกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านรายได้  | ค่าสหสัมพันธ์กับ<br>ความเชื่อถือ<br>Chi-square | Sig   |
|------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ | 237.114                                        | 0.629 |

### สมมติฐานที่ 2.4

$H_0$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.18 จากผลการคำนวณ ได้ค่า Chi-Square test (ค่าPearson Chi-square) เท่ากับ 237.114 ค่า Sig ที่ 0.629 ซึ่งมากกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าสถานะกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ตารางที่ 4.19 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านการศึกษา | ค่าสหสัมพันธ์<br>กับความเชื่อถือ<br>Chi-square | Sig   |
|-------------------------------------|------------------------------------------------|-------|
| การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์  | 298.143                                        | 0.011 |

### สมมติฐานที่ 2.5

$H_0$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

$H_1$  ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากตารางที่ 4.18 จากผลการคำนวณ ได้ค่า Chi-Square test (ค่า Pearson Chi-square) เท่ากับ 298.143 ค่า Sig ที่ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า  $\alpha = 0.05$  จึงสรุปได้ว่าการศึกษากับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

## 4.5 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการศึกษากการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุจากการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก 1.คุณสวณีย์ พลอยแหวนนิธิ 2. คุณ นุช อนิวรรณ 3.คุณประกายมาส นินปาละ 4.คุณกนกกุล ไขไหวพริบ 5. คุณคำพา จงศิริ 6. คุณอภิชาติ สมวาทสรณ์ มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

สวณีย์ พลอยแหวนนิธิ (สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559) “สนใจข่าวด้านสังคมมากที่สุด เพราะเป็นข่าวที่ได้รับในทุกๆวัน ชอบ ส่งต่อไปยังคนอื่น อยากเห็นเขาอ่านและรู้ว่าในวินนี้สถานการณ์เป็นยังไง ชีวิตจะต้องเตรียมตัวรับมืออย่างไรกับข่าวนี้ และก็ยังชอบส่งข่าวพวก สุขภาพ การดูแลรักษาร่างกายของตนเอง และการป้องกันโรคต่างๆ ส่วนมากจะชอบข่าวพวกนี้เหมือนกัน ทำให้เราป้องกันตนเอง ไม่ประมาทกับชีวิต ส่วนมากจะได้รับจากกลุ่มเพื่อน คนสนิท ครอบครัวกลุ่มใหญ่ ต่างได้รับและส่งต่อกันในกลุ่มนี้

ตอนแรกก็ไม่คิดจะเล่นไลน์หรอก แต่เห็นใครๆก็เล่นกัน เอ๊ะ..เราก็ต้องเล่นบ้างสิ เดียวจะ

กลายเป็นคนแก่ตกยุคไปเสียก่อน เล่นก็ไม่ค่อยจะเป็น ดีว่าหลานสอน เลยใช้เป็น เดียวนี้ที่ทำงาน เขาก็ติดต่อกันผ่านไลน์นะคุยกันในกลุ่ม ปรึกษางาน แต่ถ้าหลักๆก็ยังคงโทรศัพท์กันอยู่ หากเป็นเรื่องด่วน เพื่อนก็รู้จักมากขึ้นมีกลุ่มการใช้งานที่แตกต่างไป อย่างของบ้านนี้มีหลายกลุ่ม กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มหลาน กลุ่มเพื่อนชมรม รูปภาพต่างๆก็ไม่เคยผลิตเองนะ มีแต่รับเขามาอย่างเดียว ส่งอย่างเดียวมีแค่นี้ สติกเกอร์ก็ให้หลานๆช่วยโหลด ส่วนมากก็ส่งให้ลูกหลาน ญาติ พี่น้อง ข้อมูลที่แชร์ๆกัน มาพวกข่าวลือ หวয় แบบนี้ก็ไม่ส่งต่อ ไม่รู้ว่าจริงไม่จริง แต่ก็มีมีการเช็คข้อมูล จะให้หลานดู ก็จะบอกว่าไม่จริง เราก็คงต้องระวังเรื่องพวกนี้ให้มาก ข่าวมั่วมันมีเยอะ แต่ถ้าพวกข่าวอันตราย เดือนกยก็จะส่งให้หลานทันทีเพราะเป็นเหตุการณ์ใกล้ตัวจะได้ระวังไว้ พอส่งไปหลานก็จะคอยอธิบายว่าที่ส่งมานี้เนี่ยมันจริงหรือไม่จริง พวกร้านค้าบนไลน์ไม่เคยใช้ ไม่รู้ด้วยว่ามี และก็ไม่วางใจจะซื้อผ่านไลน์ด้วย ของไม่เห็น จับต้องไม่ได้ ” (สวณีย์ พลอยแหวนนิธิ, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559)

นุช อนิวรรณ (สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559) “สนใจพวกคลิปข่าวสั้น มันทลกดี หรือเรื่องบังเอิญสนุกๆ สัตว์เลี้ยงน่ารักๆ เช่น สุนัขทำอะไรตลกๆ แมวกับเจ้าของ เป็นต้น และยังชอบดูภาพเที่ยวสวยงามสถานที่เที่ยว เพราะคิดว่าพวกนี้มันไม่ได้ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ไม่เกิดความเสียหายกับข่าวพวกนั้น ไม่ชอบพวกข่าวที่สามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลความเป็นจริงให้เกิดการบิดเบือนได้ จะไม่ชอบส่งแบบนั้น โดยส่วนมากกลุ่มครอบครัวเพื่อนจะส่งมาให้บ่อยที่สุด แม้จะได้รับเยอะก็โอเค รับได้ ไม่ได้ต่อว่าอะไร ไม่ออกความคิดเห็นกับเรื่องต่างๆด้วย เพราะกลัวจะเกิดผลกระทบกับกลุ่มบนแอปพลิเคชันไลน์นั้นๆ

เริ่มเล่นไลน์ก็เล่นเอง หัดเล่นเองจากตนเอง อยากใช้เป็นเลยลงทุนไปซื้อโทรศัพท์รุ่นใหม่ที่ดีๆมาใช้งาน เดียวนี้เล่นเก่งเลย แอดเพื่อนหรือทำอะไรได้เองหลายอย่าง แต่ถ้ายากๆพี่ก็ไม่เป็นนะ ต้องให้ลูกคอยสอน เช่นถ่ายภาพ ถ่ายวิดีโอส่งไลน์ เป็นต้น ตอนนีติดไลน์เลย พอเล่นเป็นละเล่นยาว คุยกันทุกกลุ่มทุกห้อง นัดเพื่อนเก่า นัดลูกค้า อะไรๆก็ไลน์เดี๋ยวนี้ อย่างพวกข่าวสุขภาพแชร์มั่วๆ มะเร็งมะนาวรักษาโรคอะไรนั้น ได้รับบ่อยมาก แต่ก็ไม่เคยคิดจะทำตามหรอกนะ แต่เราก็ไม่ขัดคนที่ส่งมาหรอก

พวกข่าวแชร์บนไลน์ต่างๆไม่เคยส่ง ไม่เคยทำ เพราะเราต้องหาข้อมูลให้รอบด้านก่อนที่จะทำ และข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่ชัดเจน สามารถนำมาอ้างอิงได้ และต้องได้รับความน่าเชื่อถือจากวงกานั้นๆ เพราะข้อมูลที่นำมาผลิตส่วนใหญ่ที่ได้รับมันเปลี่ยนตลอดเวลา ทำให้เรารู้ว่าข่าววันนี้มันใช่ แต่พรุ่งนี้อาจไม่ใช่ก็ได้นะ

ภาพต่างๆเช่นภาพสวัสดิ์ตอนเช้า ทักทาย ภาพการ์ตูนอะไรนั้น พี่ก็ไม่เคยทำหรอกนะ เพราะทำไม่เป็น มันต้องใช้เทคโนโลยีต่างๆ เราก็ไม่ถนัด ไม่สะดวก แต่อนาคตก็ไม่แน่ว่าหากถ้ามีคนสอนก็พร้อมจะเรียนนะ น่าจะหลากหลาย และสนุกดีเหมือนกัน ทำเป็นรูปตนเองส่งให้คนอื่น ภาพส่วนใหญ่ก็จะส่งให้กลุ่มเพื่อน ลูก หลาน แต่พวกดูดวงอะไรแบบนี้จะไม่ส่ง ไม่ได้สนใจ

ส่วนข้อมูลที่ได้รับแชร์มาจากไลน์ต่างๆ ก็ไม่ได้ส่งทันทีเพราะว่าไม่รู้ว่าข้อมูลนั้นมันถูกต้องหรือไม่ ข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร มากน้อยเพียงใด ส่งผิด ส่งมั่วเราก็มักจะทักถามลงโทษ ไม่เสี่ยงกับการ



ถูกฟ้องร้อง พวกที่ส่งข้อมูลทันทีที่คิดว่าเป็นผู้ที่ชอบทดสอบความเร็วของข้อมูล ใครจะเป็นคนแรก และข้อมูลที่แชร์ทันที มักเป็นข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มไลน์หรือกลุ่มเพื่อน ๆ กันอยู่แล้ว ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการแชร์ทันที และก็ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลด้วย เพราะไม่คิดจะส่งต่ออยู่แล้ว ไม่ใช่หน้าที่เราต้องตรวจสอบ นักข่าวควรไปตรวจสอบว่าข้อมูลที่แชร์กันเนี่ยมันจริงหรือไม่” (นุช อนิวรรณ, สัมภาษณ์ , 10 มิถุนายน 2559)

ประกายมาส นินปาล (สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559) “ชอบพวกข่าวสารสุขภาพ เพราะเราก็แก่แล้ว จะได้ป้องกันตนเอง ดูพวกโรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรา ว่าเราต้องระวังอะไรบ้าง การดูแลตนเอง วิธีการป้องกัน โดยข้อมูลก็จะได้จากเพื่อนเป็นหลัก เพราะอยู่วัยเดียวกันแล้ว ติดไลน์ ชอบเล่นไลน์ แต่ก็ไม่ค่อยบอยนะในแต่ละวัน บางทีก็ปวดตา ตัวเล็กพิมพ์ไม่ค่อยถนัด ส่งเป็นรูปง่ายกว่า แต่พวกข่าวที่ชอบส่งต่อๆกันมาได้บ่อย ทุกวัน วันละหลายเวลา บางทีก็ซ้ำๆกัน เราก็จะมาดูว่าอันไหนจริงไม่จริง หาข้อมูลข่าวก่อนแชร์เสมอ เช่นจากเว็บtpbs ส่วนภาพสติกเกอร์สวัสดี ภาพต่างๆ เราก็จะชอบส่งให้กับกลุ่มญาติพี่น้อง ส่งบ่อย จะได้รับรู้ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พวกกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน แต่พวกส่งห่วย ส่งดูตง จะได้รับบ้างแต่ไม่บ่อย และเราจะไม่ส่งต่อบ่อย ขึ้นอยู่กับโอกาส เทศกาล ความเหมาะสมต่างๆต้องเลือกกลุ่มที่ส่งด้วย เพราะบางคนไม่ชอบ ไม่เหมาะสมกับประเภทนี้ ” (ประกายมาส นินปาล, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559)

กนกกุล ใช้ไหวพริบ (สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559) “รับข่าวพวกเศรษฐกิจ อันนี้ชอบโดยส่วนตัวเป็นหลัก นอกจากนี้ก็มีพวกข่าวสารด้านสุขภาพ ข่าวสังคม อะไรแบบนี้จะได้ป้องกันตัว และข่าวบันเทิง ข่าวอาชญากรรม เช่น ข่าวชาวบ้าน ตีรัน ฟัน แทง จะได้ป้องกันตัว สมัยนี้อันตรายอยู่รอบด้าน รู้ข่าวพวกนี้จะได้ทันเหตุการณ์ หนีทันหากเกิดเหตุขึ้นมา ข้อมูลที่ได้รับก็จะมาจากเพื่อน เป็นส่วนใหญ่ ถ้าพวกข่าวสารสุขภาพก็จะได้จากพวกหน่วยงานราชการ กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มที่รักสุขภาพ หนังสือราชการที่ส่งต่อๆกันมา ส่วนพวกข่าวแชร์สุขภาพ ส่งภาพนั้นๆไม่เป็นพวกภาพที่มีรูปประกอบแสดงวิธีทำสูตรอะไรต่างๆ ไม่สามารถทำได้ แต่ก็อยากจะทำ อยากจะรู้เหมือนกันว่า จะไปทำได้ที่ไหน ส่วนสติกเกอร์น่ารักๆ ก็โหลดหามาจากลูก หลาน ส่งมาให้ และเราก็ใช้ส่งให้กับลูก หลาน ผู้ใหญ่ บุคคลต่างๆในครอบครัว ส่วนข่าวที่ได้รับจากการแชร์ของคนอื่นเราก็ไม่ส่งต่อ เพราะไม่มั่นใจในข้อมูล และถ้าเราจะใช้ข้อมูลที่ได้จากแชร์ ก็จะไม่เช็ค แต่ไม่ใช้ก็ไม่เช็ค และไม่ส่งต่อก่อนแน่นอน ถ้าจะส่งก็จะบอกว่าไม่แน่ใจ ให้ตรวจสอบเองอีกครั้ง ” (กนกกุล ใช้ไหวพริบ, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559)

คำพา จงศิริ (สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2559) “ชอบรับข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิงไว้ติดตามดาราที่ชอบ ข่าวสารสุขภาพ ไว้ป้องกันตนเอง กลัวโรคภัยไข้เจ็บ ส่วนมากจะเลือกรับจากหน่วยงานราชการที่ส่งมาเพราะน่าจะจริง ไม่ใช่ข่าวลอก เชื่อถือได้แน่นอน และไม่เคยผลิตข่าว รูป สวัสดิ์ดีต่างๆส่ง และยังทำได้ด้วยตนเอง ใช้รูปที่เราทำมาใส่ตัวหนังสือ ตัวอักษร ตกแต่งอีกนิดหน่อยก็

จะส่งให้กับคนอื่น ๆ ต่อ ๆ ไป ภูมิใจที่ส่งรูปไปแล้วมีคนชมว่าสวย เราก็จะคอยถ่ายรูปสวย ๆ มาทำ บ่อย ๆ จะได้ไม่ซ้ำกัน มีความสุขในการทำ และยังสอนเพื่อน ๆ ทำอีกด้วย ” (คำพา จงศิริ, สัมภาษณ์, 11 มิถุนายน 2559)

อภิชาติ สมวาทสรณ์ (สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559) “ปกติจะใช้ไลน์กับครอบครัวเป็นหลัก ติดต่อกับลูกและภรรยา และคุยเรื่องงานบ้าง ส่วนมากจะได้ข่าวสารต่างๆจากพี่สาว และจาก ช่องต่างๆที่ตนเองกดติดตาม มีการใช้วิดีโอคอลบ้าง โทรคุยกันทางไลน์บ้าง รูปภาพสวัสดิ์ไม่เคยส่ง เพราะไม่ชอบส่งอะไรแบบนี้ หากจะแสดงความคิดเห็นก็จะพิมพ์ไปเองมากกว่า ไม่ชอบส่งรูปที่ส่งต่อกัน กัน ไม่ได้อยากเรียนรู้ที่จะทำให้เป็น ข่าวสารสุขภาพเช่นพวกสูตรยาต่างๆสมุนไพรนั้นรักษา ร่างกาย โดยส่วนตัวไม่เชื่อ เพราะหากเป็นจริงแพทย์คงออกมาบอกแล้ว คงมีงานวิจัยออกมารองรับ แต่ก็ไม่วางคนส่งมานะ เพราะเขาคงหวังดีกับเราจริงๆ อย่างพวกสมุนไพร ส่งมาบอกให้ส่งต่อ เราก็ ไม่ส่งต่อนะ เกิดเป็นอันตรายถึงชีวิตจะแย่เอา ส่วนชื่อของทางไลน์ก็ไม่เคย ings ไม่รู้ว่าจะต้องเริ่มจาก ตรงไหน แต่หากมีการเปิดสอนเรา เราก็พร้อมนะ อยากรู้เหมือนกันว่ามันจะสะดวกหรือเปล่า” (อภิชาติ สมวาทสรณ์, สัมภาษณ์, 10 มิถุนายน 2559)

### สรุปประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังนี้

จากการสัมภาษณ์โดยรวมสรุปได้ว่าผู้สูงอายุทั้งหมดนิยมส่งข้อความสนทนาผ่าน โทรศัพท์มือถือมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะได้รับการสอนจากลูกหลาน มีความเชื่อมั่นว่าลูกหลาน จะ สอนให้ตนเองได้ แต่ก็มีผู้สูงอายุส่วนน้อย กล่าวว่า การเรียนรู้เรื่องแอปพลิเคชันไลน์เป็นเรื่อง ค่อนข้างยาก แต่ก็มีความสนใจที่จะเรียนรู้ และพยายามเรียนรู้ หากมีความไม่เข้าใจ ก็จะถามลูก หลาน เป็นหลัก และคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์อย่างน้อยก็ให้ความรู้สึกเป็นคนทันสมัย อัปเดต ข่าวสารได้ โดยสิ่งที่ทำให้สนใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เนื่องจาก ลูก หลาน เป็นผู้ใช้งานก่อน และเห็นว่ามีความประโยชน์ใช้ด้วยกันได้ไม่ต้องโทรศัพท์หากัน จึงแนะนำให้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นี้ และกลุ่มเพื่อนเก่า มีการติดต่อผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการใช้งาน เพื่อการ ติดต่อกับสื่อสารกับกลุ่มคนเหล่านี้ มีการนัดกัน พบปะสังสรรค์กันในหมู่เพื่อนฝูง และก็มีบ้างในบางครั้ง ที่ตนเองไม่เข้าใจก็จะสอบถามความรู้ หรือเทคนิคในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากเพื่อน เนื่องจากเพื่อนมีประสบการณ์มากกว่า และจะใช้งานในทุกๆวัน ครั้งละประมาณ 15-30 นาที

### ด้านการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากการสัมภาษณ์โดยสรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุจะนิยมส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์ เพราะว่าส่งง่าย สะดวก เพราะแป้นพิมพ์ในโทรศัพท์มือถือตัวหนังสือค่อนข้างเล็ก ต้องใช้สายตาในการเพ่ง และ พิมพ์กว่าจะได้ในแต่ละคำหรือประโยค อีกทั้งเมื่อพิมพ์แล้วตัวหนังสือก็ผิดๆถูกๆ จึงส่งสติ๊กเกอร์ง่าย กว่า และยังมีสติ๊กเกอร์ให้โหลดฟรีมากมาย แต่ถ้าจำเป็นต้องพิมพ์จริงๆ ก็จะต้องใช้ความพยายาม เป็นอย่างมาก ซึ่งกว่าจะเสร็จต้องใช้เวลาพอสมควรในการพิมพ์ โดยส่วนใหญ่จะส่งทักทายสวัสดิ์

ตอนเข้าไปกับลูกๆ หลานๆ หรือกลุ่มเพื่อนก่อน เพราะคิดว่าคนรับจะมีความสุข สดใสไปตลอดวัน สำหรับที่มาของรูปภาพสวัสดิ์ตอนเช้า รูปภาพคำอวยพร บทสวดมนต์ คาถารับทรัพย์ต่างๆ ส่วนใหญ่จะไม่ได้ทำเอง จะได้รับจากผู้อื่นมาอีกที แล้วมาส่งต่อไปให้กับกลุ่มของตนเอง ให้กับลูก หลาน ของตัวเอง แต่มีผู้สูงอายุจำนวน 1 ท่านที่ประดิษฐ์ภาพสวัสดิ์ตอนเช้าด้วยตนเอง จากการถ่ายภาพ จากโทรศัพท์ของตนเองแล้วพิมพ์ตัวหนังสือเอง และส่งต่อไปยังเพื่อนๆ กลุ่มเพื่อน ลูกหลาน และก็จะชอบส่งคลิปข่าว หรือข่าวที่ได้รับมาจากผู้อื่น เช่นข่าวเตือนภัยโดยจะส่งต่อทันทีเพราะเห็นว่าเป็น ข่าวที่มีประโยชน์ อยากให้ผู้รับข้อความได้ระวังตัวเอง หรือป้องกันตัวเอง

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ตนเองได้รับ ผู้สูงอายุจำนวน 4 คนสนใจเปิดรับข่าวสารด้านสังคม เหตุการณ์ปัจจุบันมาก เพราะกลัวว่าจะตามข่าวไม่ทัน กลัวเหตุการณ์อันตรายรอบด้าน ส่วนมากที่ได้รับมาก็จะเป็นข่าวสังคมเป็นส่วนมากด้วย ชอบเปิดดูพวกคลิปต่างๆ ข่าวอาชญากรรมแม้ว่าจะได้รับบ่อยๆ ในแต่ละวันก็ไม่เป็นไร ไม่เบื่อเพราะชอบ และข่าวสารด้านสุขภาพก็จะชอบมากที่สุด เพราะด้วยวัยที่เริ่มแก่ โรคภัยไข้เจ็บเริ่มป่วยบ่อยขึ้น เมื่อเห็นข้อมูลที่ได้รับมาก็จะเปิดอ่าน และส่งต่อไปให้กับคนรู้จัก และบางครั้งก็นำมาทำตาม

ผู้สูงอายุจำนวน 6 คน จะได้รับข่าวสารจากแอปพลิเคชันไลน์ของหน่วยงานราชการต่าง กลุ่มเพื่อน เพราะคิดว่าเป็นกลุ่มที่ไวใจได้ กลุ่มหมอที่รู้จัก หรือคนที่มีความรู้ด้านสุขภาพ หนังสือพิมพ์ และคิดว่ามีความน่าเชื่อถือ แต่ถ้าได้จากเพื่อน หรือทั่วไป ก็จะไม่ค่อยเชื่อข้อมูลเท่าไร ต้องมีการตรวจสอบข้อมูลนั้นๆ ก่อน

### ด้านการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชันไลน์

ส่วนใหญ่จะไม่มีมีการเช็คความถูกต้องของข้อมูลก่อนว่าที่ส่งมานั้นมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือแค่ไหน ที่ส่งต่อไปนั้นเพราะหวั่นใย กลัวว่าจะเกิดอันตรายกับลูกหลาน ญาติ พี่น้อง และไม่คิดว่าข้อมูลที่ตนเองแชร์ หรือส่งมานั้นจะเกิดอันตรายหรือความผิดพลาดใด แต่มีบางท่านที่ให้ความเห็นว่า ตนเองจะส่งข้อมูลไปหาลูกหลานก่อน ตรวจสอบข้อมูลตนเองเบื้องต้นก่อน เช่นเข้ากูเกิ้ลหาข่าวว่ามีจริงหรือไม่ ดูจากสำนักข่าวที่ลงข่าว หากเป็นสำนักข่าวที่น่าเชื่อถือก็จะเชื่อว่าเป็นเรื่องจริง จากนั้นถึงแชร์ไปยังผู้อื่น ส่วนกลุ่มการรับส่งข้อมูลข่าวสารนั้น จะมีหลายกลุ่ม โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของครอบครัว และกลุ่มของที่ทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กันบ่อยที่สุด มีการส่งข้อมูลบ่อยที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่ทำงานจะได้รับข่าวสารแชร์ต่างๆ มาเยอะแทบทุกวัน บางครั้งก็จะส่งต่อไปยังกลุ่มครอบครัว หรือเพื่อนที่สนิทต่อไป

สำหรับข้อมูลที่ได้จากร้านค้าบนแอปพลิเคชันไลน์นั้น ผู้สูงอายุส่วนทั้งหมดจะไม่เปิดอ่าน เนื่องจากว่าไม่ได้สนใจที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการใดๆ บนแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์น่ารักๆ ที่ไม่เสียเงิน โดยจะดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ด้วยตัวเอง เนื่องจากลูก หลาน เป็นคนสอน แต่ถ้ามีการดาวน์โหลดที่ยากมากขึ้น ก็จะถามลูก หลาน เช่น ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ที่ต้องติดตั้งเกมส์ก่อน เป็นต้น

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 2 ประการดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ
- 2) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ การศึกษา กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed-Methodology design) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิง อายุ 55 ปีขึ้นไป ที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

#### 5.1.1 ผลการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือจำนวนมากที่สุด ถึง 296 คน หรือร้อยละ 74.5 รองลงมาได้แก่แท็บเล็ต 60 คน ร้อยละ 15.0 และมีการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้แอปพลิเคชันไลน์จากลูกหลาน มากที่สุด จำนวน 116 ร้อยละ 29.0 รองลงมาเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานจำนวน 115 คน ร้อยละ 28.8 โดยมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในทุก ๆ วัน จำนวน 274 คน ร้อยละ 68.5 และ 4-6 วันต่อสัปดาห์จำนวน 48 คน ร้อยละ 12.0 ซึ่งระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทั้งหมดมากกว่า 2 ปี จำนวน 191 คน ร้อยละ 47.8 มากกว่า 1 ปี – 2 ปี 129 คน ร้อยละ 32.3 ระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แต่ละครั้ง ประมาณ 30 นาที มีจำนวนมากที่สุดถึง 144 คน ร้อยละ 36.0 และผู้สูงอายุนิยมติดต่อสื่อสารกับกลุ่มลูก หลาน ญาติ พี่น้อง มากที่สุดจำนวน 185 คน ร้อยละ 46.3 และมีความนิยมในการสื่อสารกับ สิ่งที่ตนเองชอบหรือสนใจสิ่งที่ตนเองชอบหรือสนใจ หาข่าวสารข้อมูลเพื่อนเก่า หน่วยงาน องค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และด้านการเล่นเกมสบนแอปพลิเคชันไลน์มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และอัปเดตข้อมูลข่าวสาร

มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

### 5.1.2 ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 สำหรับเพศชายมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน หรือร้อยละ 50.7 โดยประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการจำนวนมากที่สุด 150 คน หรือร้อยละ 37.5 สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์โดยเฉลี่ยจะมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 176 คน ร้อยละ 44.0

### 5.1.3 การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีการส่งข้อความสนทนากับเพื่อน ลูก หลาน ญาติ พี่น้อง ในค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่งข้อความสนทนาผ่านข้อความเสียงค่าเฉลี่ยปานกลาง ส่งข้อความสนทนาซื้อขาย ติดตามสินค้ากับร้านค้าบนแอปพลิเคชันไลน์น้อยที่สุด สำหรับการส่งสติ๊กเกอร์ที่สื่อถึงอารมณ์ต่างๆ เช่น ยินดี ตื่นเต้น ดีใจ ผิดหวัง ร้องไห้ในค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่งข้อความเสียงที่บันทึกจากโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยน้อย โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์หาลูก หลาน ญาติ พี่น้อง เพื่อน ค่าเฉลี่ยมาก โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่องาน ธุรกิจ สินค้า และบริการในระดับปานกลาง

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

1) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 2.37

2) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.071

3) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บ่อยเพียงใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000

4) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นานเท่าใด มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000

5) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00

6) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.104

7) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการสื่อสารกับลูกหลานญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั่งสมาธิ กลุ่มชีวิตจิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มช้อปปิ้ง) มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00

8) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้า และบริการ แร่ภาพ แร่ข่าว แร่คลิปต่างๆ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00

9) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมสกับเพื่อนหรือคนรู้จัก มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00

10) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านพฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00

จากสมมติฐานที่ 1 คือ พฤติกรรมการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 2.37 อาจหมายความว่า ผู้สูงอายุไม่ได้มีความสนใจว่าตนเองจะใช้อุปกรณ์ใดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพราะแม้ผลการศึกษาจะพบว่าผู้สูงอายุมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุด แต่ไม่ได้หมายความว่า เทคโนโลยีอื่น ๆ ผู้สูงอายุจะไม่ใช้งาน โดยพบว่าผู้สูงอายุที่ส่วนใหญ่ยังคงเป็นวัยที่ทำงานอยู่ จึงมีส่วนในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่านเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ทั้งแบบตั้งโต๊ะ และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น

พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านการเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.071 หมายความว่าทักษะพื้นฐานของการใช้งานได้แก่ การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก พี่น้อง ลูกหลาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต ไม่เกี่ยวข้องกัน กับการใช้งาน

ไม่ว่าผู้สูงอายุจะเรียนรู้มาอย่างไร ก็ไม่มีผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของตนเอง

พฤติกรรมการสื่อสารของผู้สูงอายุด้านกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยมีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ หมายความว่า ผู้สูงอายุมีกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

**5.2.2 สมมติฐานที่ 2** ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า

- 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานะไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 3) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 4) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์
- 5) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

จากสมมติฐานที่ 2 จะเห็นได้ว่ามีเพียงลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพียงอย่างเดียว กลุ่มผู้สูงอายุที่มีการศึกษาที่สูงจะมีการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น มีส่วนร่วมในการส่งต่อข้อมูลมาก เพราะทักษะความรู้จะช่วยให้ระบบความคิด การตัดสินใจ หรือการส่งต่อเป็นไปในทางที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้การส่งต่อข้อมูลในระดับหนึ่ง มีการส่งต่อข้อมูลที่หลากหลาย แชรข้อมูลค่อนข้างบ่อย มีปฏิสัมพันธ์ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากกว่าบุคคลที่การศึกษาอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ จารุวรรณ พิมพิค้อ และคณะ (2552) อธิบายว่า การใช้เทคโนโลยี เช่นคอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ มีความเกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา กล่าวคือ ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าจะมีความต้องการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี

สำหรับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านสถานะ ด้านอาชีพ ด้านรายได้ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากด้านต่างๆ เหล่านี้ไม่ได้มีส่วนช่วยให้การส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุยังคงส่งต่อข้อมูลของตนเองตามแบบที่ตนเองต้องการ หรือสนใจ รวมทั้งส่งข้อมูลไปยังกลุ่มบุคคลที่ตนเองต้องการจะส่งเท่านั้น และไม่ได้สนใจว่าเพศของตนจะทำให้การส่งข้อมูลของตนเช่น การส่งสตอรี่ การส่งรูปภาพ มีอุปสรรคหรือปัญหา เช่นเดียวกับ ด้านสถานะ อาชีพ รายได้ ที่ไม่สัมพันธ์กันว่าจะมีผลต่อการส่งต่อข้อมูลของตนเองหรือไม่

### สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก( In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน

โดยสรุปพบว่า กลุ่มผู้สูงอายุนิยมส่งข้อความสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์บนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือมากที่สุดด้วยความง่ายสะดวก รวดเร็ว ใช้งานเพราะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นคนทันสมัย ไม่ตกยุค โดยกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนทั้งหมดต่างใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในทุกๆวัน จำนวน 4 คนใช้งานเป็นระยะเวลาโดยรวมต่อวันไม่ต่ำกว่า 3-4 ชั่วโมง ครั้งละไม่ต่ำกว่า 15-30 นาที นอกจากนี้ยังใช้งานได้หลากหลาย เช่น ใช้โทรศัพท์ ส่งข้อความ ถ่ายรูป เกิดการติดต่อกันระหว่างเพื่อน กลุ่มเพื่อนเก่า เพื่อนใหม่ กลุ่มที่มีความชอบเหมือนกัน เช่น กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มทำอาหาร เป็นต้น

#### ด้านการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ผู้สูงอายุที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะนิยมส่งสติ๊กเกอร์ที่มีในเครื่อง สติ๊กเกอร์สวัสดิ์ตอนเช้า โดยจะได้รับกันในทุก ๆ เช้าของแต่ละกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ เป็นภาพดอกไม้ ภาพเด็ก โดยส่วนมากจะรู้สึกดีที่มีคนส่งให้ และรู้สึกดีที่ส่งไปให้คนอื่นเช่นกัน โดยสติ๊กเกอร์นี้จะส่งง่ายและสะดวกที่สุด ส่วนเพศชายจะไม่ค่อยนิยมส่งภาพสติ๊กเกอร์สวัสดิ์ ส่วนมากจะพิมพ์สวัสดิ์มากกว่า แต่ไม่ได้ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน นอกจากนี้คำอวยพร กลอน คาสวดมนต์ จะได้รับเช่นกัน

#### ด้านการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับจากแอปพลิเคชันไลน์

ผู้สูงอายุที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จำนวน 5 คน เมื่อได้รับมาก็จะส่งต่อทันที ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องแต่อย่างใด เช่นเดียวกับเมื่อได้รับข้อความ ข่าวสารจากผู้อื่นๆ เช่น ข่าวสารสุขภาพ ยาวิเศษ รักษาโรค ผู้สูงอายุที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะส่งต่อทันที แต่มีบางคนที่ตรวจสอบข้อมูลก่อน และไม่ส่งต่อ เพราะหากส่งต่อและข้อมูลไม่ถูกต้องจะเกิดอันตรายกับผู้รับได้ แต่หากข้อมูลที่ได้รับนั้นได้จากบุคคลที่เชื่อถือได้เช่น หมอ พยาบาล บุคคลที่มีองค์ความรู้ด้านนั้นๆ เป็นพิเศษ จะค่อนข้างเชื่อ เพราะคิดว่าข้อมูลนั้นได้รับการกรองมาขั้นหนึ่งแล้ว

สำหรับข้อมูลที่ได้จากร้านค้าบนแอปพลิเคชันไลน์นั้น ผู้สูงอายุทั้งหมดจะไม่เปิดอ่าน เนื่องจากไม่ได้สนใจที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการใด ๆ บนแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากดาวนโหลดสติ๊กเกอร์น่ารักๆที่ไม่เสียเงิน โดยจะดาวนโหลดสติ๊กเกอร์ด้วยตัวเอง เนื่องจากลูก หลาน เป็นคนสอน แต่ถ้ามีการดาวนโหลดที่ยากมากขึ้น ก็จะถามลูก หลาน เช่น ดาวนโหลดสติ๊กเกอร์ที่ต้องติดตั้งเกมส์ก่อน เป็นต้น

### 5.3 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ



ผู้สูงอายุ” พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1) จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง 233 คน ซึ่งมากกว่าเพศชายที่มีจำนวน 167 คน หรือร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน หรือร้อยละ 50.7 และกลุ่มตัวอย่างนี้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการจำนวนมากที่สุด 150 คน หรือร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นอาชีพลูกจ้าง รับจ้าง และอาชีพอิสระ 65 คน หรือร้อยละ 16.3 ซึ่งส่วนใหญ่จะมีการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน ร้อยละ 44.0 มีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ที่เดือนละมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนค่อนข้างมากแสดงถึงว่าผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาและใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ด้วยรูปแบบแอปพลิเคชันไลน์ออกแบบมาให้ใช้งานด้านการสนทนา หรือการสนทนาแบบพิมพ์เป็นหลัก ดังนั้นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จึงต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และเป็นที่น่าสนใจว่าผู้สูงอายุมีความนิยมในการใช้โทรศัพท์มือถือถือในการสื่อสารใช้งานผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ถึง 296 คน หรือร้อยละ 74.5 เนื่องด้วยความสะดวกในการพกพา และโทรศัพท์มือถือถือในปัจจุบันมีน้ำหนักเบา หน้าจอที่มีขนาดใหญ่ สามารถพกพาสะดวกไปในทุกๆที่ เช่นสถานที่ทำงาน โรงพยาบาล วัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม ของ พกษ เชิดชูศิลป์ (มปป) พบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในรูปแบบโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน มากที่สุด และยังสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ว่าผู้สูงอายุจะใช้งานบนโทรศัพท์มือถือมากที่สุดเพราะสะดวกสบาย คล่องตัว น้ำหนักเบา และกลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นผู้ที่มีความรู้และการศึกษา สามารถเข้าใจ และเรียนรู้การใช้งานได้ค่อนข้างเร็ว เป็นกลุ่มที่มีรายได้แน่นอนมั่นคง ไม่มีอุปสรรคด้านรายได้

2) สำหรับพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือถือมากที่สุดเนื่องด้วยความสะดวกในการพกพาไปได้ทุกสถานที่ นอกจากนี้การเรียนรู้ การใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้จากลูกหลาน มากที่สุด จำนวนกว่า 116 คน เห็นได้ว่าผู้สูงอายุมีความสนใจในเรื่องเทคโนโลยีจำนวนมาก แม้ในช่วงแรกอาจจะยังใช้งานไม่เก่ง แต่ก็มีความสนใจที่จะเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (กวีพงษ์ เลิศวัชร และกาญจนาศักดิ์ จารุปาน, 2555) จากเดิมผู้สูงอายุจะมีความกังวลเรื่องการใช้เทคโนโลยีเช่นคอมพิวเตอร์ กังวลว่าอุปกรณ์เทคโนโลยีจะมีราคาสูง แม้จะมีความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีก็ตาม แต่เมื่อผู้สูงอายุทราบถึงประโยชน์และความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้วผู้สูงอายุก็เปิดใจยอมรับเทคโนโลยีอย่างง่ายดาย กลุ่มผู้สูงอายุที่ใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์นั้นนับได้ว่าเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีความทันสมัยหัวใหม่ มีการปรับบุคลิกภาพ และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจในการใช้ชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับที่ Schiffman & Sherman (1991 อ้างถึงในเลิศหญิง หิรัญโร, 2545) ได้แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็น 2 ประเภทได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุหัวเก่า และกลุ่มผู้สูงอายุใหม่ ที่มองว่าตนเองแตกต่างจากคนอื่น ไม่

รู้สึกว่าเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ อายุเป็นเรื่องของจิตใจ คิดว่าอายุตนเองน้อยกว่าความเป็นจริง แสดงลักษณะท่าทางที่อ่อนกว่าวัย มีความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าสูง และสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ เช่นเดียวกับ เอมิกา เหมมินทร์ (2556) พบว่าช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์บ่อยที่สุดคือ Smartphone ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ว่าผู้สูงอายุแต่เดิมจะไม่มั่นใจในความสามารถของตนเองกับการใช้งานเทคโนโลยี แต่ในปัจจุบันผู้สูงอายุนี้ต่างที่เปิดรับและพร้อมเรียนรู้เทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะมีบางอย่างที่ยังไม่เข้าใจ ก็จะไม่กลัว ไม่กลัวว่าอุปกรณ์จะได้รับความเสียหาย และหากใช้แอปพลิเคชันไลน์ไม่ถูกก็จะถามจากลูก หลาน เพื่อนๆ หรือบุคคลใกล้ตัว เป็นต้น

3) ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในทุกๆ วันเป็นจำนวนมากที่สุดเพราะปัจจุบันผู้สูงอายุนิยมสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ยังใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกหลาน เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้สูงอายุมีการเรียนรู้แอปพลิเคชันไลน์มาเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี และระยะเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้งจะอยู่ที่ 30 นาที- 1 ชั่วโมง ซึ่งเป็นไปได้ว่าผู้สูงอายุบางส่วนใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพียงแค่สื่อสารเท่านั้น ไม่นิยมใช้แอปพลิเคชันไลน์ในด้านอื่นๆ อาจด้วยความยากและซับซ้อนในตัวแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งตรงกับที่ได้มีการสำรวจว่าในปัจจุบันผู้สูงอายุมีความนิยมในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ เอกพล รุ่งโรจน์กิจ (2557, น.113) ว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.13 เดือน หรือ 1 ปี 10 เดือน ด้านความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ เฉลี่ย 34.52 ครั้งต่อวัน และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จำนวน 3.03 ชั่วโมงต่อวัน เช่นเดียวกับ (เอมิกา เหมมินทร์, 2556) พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ 1-3 ชั่วโมงต่อวันมากที่สุด และผู้ใช้งานส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในการพูดคุยกับเพื่อน เพราะมีความสะดวก และทราบข่าวสารได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ (In-depth Interview) ว่าผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 2 ปี และใช้งานในทุกๆ วัน

นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังคงสนใจการส่งข้อมูลข่าวสาร หาเพื่อน หรือกลุ่มที่ตนเองสนใจชื่นชอบ โดยเชื่อว่าการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์นั้นจะทำให้ตนเองเป็นคนทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และยังเป็นการอัปเดตข่าวสารต่างๆ ได้รวดเร็วกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเครือข่ายสังคมออนไลน์ ดังที่ ทิตยา ปิยภักดิ์ (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าสังคมออนไลน์หมายถึงการทำความรู้จักร่วมกัน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เรื่องราว ในลักษณะการพูดคุยถึงสิ่งที่สนใจร่วมกัน ซึ่งตรงกับผลการศึกษาว่าผู้สูงอายุนิยมสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์กับกลุ่ม สังคม ที่ตนเองสนใจ เช่นเดียวกับ ที่ พุทธวรรณ แก้วเกตุ (2556) ได้แบ่งประเภทของการใช้งานว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์ยังเป็นพื้นที่ในการให้ตนเองได้แสดงตัวตน แสดงความชื่นชอบในสิ่งที่เหมือนกัน และยังสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การต่อยอด และเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน และสามารถเผยแพร่เรื่องราว รูปภาพ วิดีโอ ลงบนสังคมออนไลน์ได้อีกด้วย

4) ผู้สูงอายุนิยมส่งสติ๊กเกอร์มากที่สุดมีจำนวนมากถึง 138 คน เนื่องด้วยเข้าใจง่าย สามารถแสดงถึงสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้ทันที และยังนิยมส่งรูปภาพทักทาย ภาพสวัสดิ์ตอนเช้า เช่น ภาพวิว ภาพธรรมชาติ รูปดอกไม้ รูปทุ่งหญ้า อาจเพราะเชื่อว่าการส่งรูปภาพจะทำให้ฝ่ายผู้รับสาร รู้สึกดี แสดงถึงความห่วงใย ผูกพัน เป็นการอวยพรให้เป็นวันที่เริ่มต้นในการทำงาน หรือประกอบกิจการได้อย่างสดใส ราบรื่นอีกทั้งยังมีรูปแบบที่หลากหลายน่าสนใจที่ดึงดูดในผู้สูงอายุนิยมใช้ และยังมีสติ๊กเกอร์ให้บริการดาวน์โหลดฟรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันไลน์ ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ ของ ทิพาพร จันชัยพัฒนา แอนนา จุมพลเสถียร (ม.ป.ป.) พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญแอปพลิเคชันไลน์ในรูปแบบการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ ในส่วนที่เป็นสติ๊กเกอร์ไลน์เป็นจำนวนมาก โดยมีการเปิดรับการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ เพราะแบรนด์มีให้โหลดสติ๊กเกอร์ไลน์ (Sticker LINE) ฟรี ดังนั้นหากผู้ผลิตสินค้าและบริการหรือหน่วยงานองค์กรใดๆต้องการจูงใจผู้สูงอายุ สามารถทำได้ด้วยการผลิตสติ๊กเกอร์ไลน์ให้ดาวน์โหลด เนื่องด้วยผู้สูงอายุนิยมส่งข้อความด้วยสติ๊กเกอร์เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ ณัฐพัฒน์ ชลวณิช (ม.ป.ป.) พบว่าด้านการใช้งานกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกมากขึ้น ในด้านอารมณ์ความรู้สึก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องการใช้สัญลักษณ์รูปภาพ เช่น Emoji Emoticon Sticker จะสามารถช่วยในการสื่อความหมายทางอารมณ์ได้ดี

โดยข้อความสติ๊กเกอร์ที่ได้รับมากที่สุดจะเป็นสติ๊กเกอร์ที่สื่อถึงอารมณ์ต่าง ๆ เช่น มีความสุข ตกลง รับประทาน อรุณสวัสดิ์ รองลงมาจะเป็นข่าวสารสุขภาพ การรักษาโรคต่างๆด้วยสมุนไพร ชาวเตือนภัย ได้แก่ คลิปข่าวอุบัติเหตุรถชน คลิปข่าวปล้น นอกจากนี้ยังได้รับคลิปตลก ขำขัน

ซึ่งสอดคล้องคล้อยกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ว่าการส่งสติ๊กเกอร์สวัสดิ์ตอนเช้า นั้น เป็นที่นิยมส่งเป็นอย่างมากโดยจะหาภาพต่างๆมาจากอินเทอร์เน็ต จากกูเกิ้ล หรือจากเพื่อนๆที่ส่งมาให้ แต่เมื่อถามถึงกระบวนการในการผลิตตัวสติ๊กเกอร์ที่ส่งข้อความนั้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่กลับไม่เคยที่ผลิตสติ๊กเกอร์เหล่านั้นด้วยตัวเอง โดยให้เหตุผลว่า ตนเองไม่สามารถผลิตเป็นเองด้วย การผลิตสติ๊กเกอร์ด้วยตนเองนั้นจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ และมีการเรียนรู้กระบวนการผลิต ซึ่งค่อนข้างที่จะยุ่งยาก แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้เสมอ หากมีการอบรมหรือฝึก ผู้สูงอายุให้สามารถผลิตสติ๊กเกอร์ได้ด้วยตนเอง แต่สำหรับภาพเช่น ภาพใบหอย ทำนาย ดูดวง ผู้สูงอายุได้รับข้อมูลบ้าง แต่ไม่นิยมส่งไปยังผู้อื่น เพราะไม่ได้สนใจกับเรื่องเหล่านี้ จึงไม่ส่งต่อ

5) ด้านการผลิต หรือแชร์ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพผ่านแอปพลิเคชันไลน์นั้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นผู้ผลิตเนื้อหาสาระด้วยตนเอง โดยให้เหตุผลว่า การที่จะผลิตข้อมูลข่าวสารด้วยตนเองนั้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก และต้องมีความรู้ในเรื่องนั้นๆอย่างถ่องแท้ มีความน่าเชื่อถือ เพราะข้อมูลที่จะส่งได้นั้น ต้องเป็นข้อมูลที่ได้รับการยอมรับ และเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ถ้าไม่รู้ในเรื่องนั้นๆจริง ก็ไม่ควรที่จะผลิตและส่งต่อไปยังผู้อื่น ในขณะที่บางท่านมีความสนใจที่จะผลิตข้อมูลด้วยตนเอง แต่ไม่มีหน่วยงานไหน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องมาอบรม หรือสอน ทั้งๆที่ผู้สูงอายุนั้นพร้อมที่

จะเรียนรู้ อยากให้มีการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน

6) สำหรับการสนทนาผ่านข้อความเสี่ยงพบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้การสนทนาผ่านข้อความเสี่ยง อาจด้วยเพราะมีความยุ่งยากในการใช้ ขั้นตอนที่ซับซ้อน จึงไม่เป็นที่นิยม อีกทั้งการสนทนาซื้อขายสินค้า ร้านค้าบนแอปพลิเคชันไลน์ก็ไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้สูงอายุ ด้วยความยากลำบากในการติดต่อสื่อสาร ต้องคอยติดตามร้านค้า ความไม่สะดวกในการชำระเงินค่าสินค้า และยังไม่สามารถเห็นสินค้าได้จริง ระยะเวลาที่ยาวนานในการรอคอยสินค้า และความกังวลว่าจะไม่ได้รับสินค้า หรือการถูกหลอกลวงในการซื้อสินค้า จึงไม่เป็นที่นิยมอย่างมากในกลุ่มของผู้สูงอายุ ซึ่งตรงกับการสำรวจพฤติกรรมคนไทยผ่านการใช้งาน และชื่อของผ่านไลน์ (Windowsmotion, 2014) ว่ากลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่นิยมซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันไลน์จำนวนสูงถึง 70% สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557, น.92) ผลการศึกษาพบว่า แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้นไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ด้านความถี่ โดยมีค่า sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.745 ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ว่า ผู้สูงอายุไม่นิยมซื้อสินค้าบนแอปพลิเคชันไลน์ เพราะยุ่งยาก ไม่เห็นสินค้าของจริง คิดว่าขั้นตอนการใช้งานลำบาก และยังไม่ชอบส่งข้อความสนทนาในรูปแบบเสียงเนื่องจากยุ่งยาก ทำให้ไม่เป็น และคิดว่าการโทรศัพท์หากันจะง่ายกว่าส่งข้อความสนทนาผ่านเสียง

7) การส่งคลิปข่าวเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ข่าวเตือนภัย ข่าวเหตุอาชญากรรม คลิปที่บันทึกไว้จากโทรศัพท์มือถือ คลิปวิดีโอตลกขบขัน เป็นที่นิยมในการส่งต่อของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ร้อยละ 33 แสดงถึงผู้สูงอายุแม้จะอายุมากแต่ก็ยังมีความต้องการที่จะอัพเดทข่าวสาร สนใจโลก ไม่คิดว่าตนเองเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ แต่เป็นที่น่าสนใจว่า การส่งลิงก์วิดีโอจากยูทูปเป็นที่นิยมน้อย ในการส่งต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์ อาจด้วยเพราะการส่งลิงก์วิดีโอจากยูทูปนั้นเป็นการยุ่งยาก ลำบาก หลายขั้นตอนในการส่งแอปพลิเคชันไลน์ จึงนิยมส่งคลิปที่ได้จากผู้อื่นและส่งต่อมากกว่าที่ตนเองจะไปนำลิงก์จากยูทูปมาเผยแพร่ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการใช้งานประโยชน์และความพึงพอใจ ที่อธิบายถึงกระบวนการรับสารในการสื่อสารมวลชนและใช้งานสื่อมวลชนโดยปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อธิบายถึงว่าผู้บริโภคสื่อมวลชนจะเลือกรับสื่อจากความต้องการและแรงจูงใจของผู้บริโภคเอง ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการและวัตถุประสงค์ที่จะนำไปใช้งานประโยชน์ที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้การส่งข้อความเสี่ยง ที่แสดงถึงความคิดถึง เป็นห่วง ยินดี ดีใจ เสียใจ การโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่องาน ธุรกิจ สินค้า และบริการ มีจำนวนปานกลาง ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าการโทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์หาลูกหลาน ญาติ พี่น้อง มีจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุยังคงนิยมการสนทนาแบบได้ยินเสียงกับบุคคลที่รักและคิดถึง และยังคงไม่ต่างจากการพิมพ์ข้อความสนทนา ที่เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบโต้ตอบซึ่งกันและกัน เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ทันที มีปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารทั้งสองฝ่าย และเป็นที่น่าสังเกตว่าการส่งข้อความเสี่ยงที่บันทึกจากโทรศัพท์ มีน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุไม่นิยมบันทึกเสียงในโทรศัพท์มือถือที่ยุ่งยากและ

ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการสื่อสาร ที่ (วิมลพรรณ อาภาเวช และคณะ, 2554) พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารของมนุษย์ในหลายรูปแบบ การพูด การเขียน หรือการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ลักษณะท่าทางต่าง ๆ ทั้งที่เป็น วัจนภาษา และอวัจนภาษา เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล แบ่งปันประสบการณ์ของตนเองให้ผู้อื่นได้ รับรู้

8) ด้านการเปิดรับเนื้อหาข่าวสาร ผู้สูงอายุมีการเปิดรับข่าวสารประเภทข่าวสังคม โดยให้เหตุผลว่า การเปิดรับข่าวสารด้านสังคมจะช่วยให้ตนเองมีความรอบรู้ด้านข่าวสังคม รู้จักป้องกันตนเองได้ทันทั่วทั้งที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นในชีวิตประจำวัน เพราะว่าในปัจจุบันสังคมมีความโหดร้ายมากขึ้น จึงจำเป็นที่จะต้องรู้ และป้องกันตนเอง และแก้ไขให้ทันทั่วทั้งที่หากเกิดเหตุร้าย หรือผลกระทบขึ้นกับตนเองและคนรอบข้าง นอกจากนี้การติดตามข่าวสังคมเป็น

ข่าวสารด้านสุขภาพ โดยให้เหตุผลในการเปิดรับข่าวสารประเภทนี้มากที่สุด เพราะว่า ด้วยอายุที่มากของผู้สูงอายุ การดูแลสุขภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ทำให้การติดตามข่าวสาร และยังมีการเปิดรับข่าวสารอื่น ๆ อีกบ้าง ได้แก่ ข่าวสารเศรษฐกิจ ข่าวบันเทิง ข่าวอาชญากรรม ข่าวกีฬา

9) ด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่นิยมเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพราะด้วยความยุ่งยาก และไม่ชอบซื้อสินค้าที่ไม่ได้เห็นของจริง เมื่อมีร้านค้าออนไลน์ที่ให้ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ฟรี ก็ดาวน์โหลดเพียงแต่สติ๊กเกอร์เท่านั้น หากมีข้อความจากร้านค้าส่งมาก็ไม่ได้สนใจจะเปิดอ่าน จะเปิดอ่านข้อความเฉพาะของลูก หลาน เพื่อน หรือกลุ่มบุคคลที่อยากสนทนาด้วยเท่านั้น

10) การคัดกรองข่าวสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยเมื่อได้รับข้อมูลจะเปิดอ่านเปิดดูคลิป และจะแชร์ต่อไปยังเพื่อน กลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ และลูกหลานในทันที อาจมีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งอื่นก่อนส่งต่อในบางครั้ง แต่ไม่ได้ทำกับทุก ๆ ข้อมูลที่ได้รับ เพราะเชื่อว่าข้อมูลที่ได้รับมานั้นน่าจะถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องคงไม่มีการแชร์ออกมา แต่หากเป็นกลุ่มสนทนาที่มีคนที่มีการศึกษาค่อนข้างสูง และส่งข้อมูลมาก็จะค่อนข้างเชื่ออย่างแน่อน เพราะคิดว่าข้อมูลเหล่านั้นผ่านการตรวจสอบจากผู้มีความรู้ในระดับหนึ่งแล้ว

แต่หากข้อมูลที่ได้รับมีข่าวทางโทรทัศน์ออกมาว่าไม่เป็นความจริง เป็นข้อมูลเท็จ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็ไม่มีกลับไปแก้ไขข่าวสาร ข้อมูลที่ส่งไปแล้วในแอปพลิเคชันไลน์ เพราะคิดว่าทุกคนก็ควรจะรับทราบข่าวที่ถูกต้องแล้วเช่นกัน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการศึกษาด้านอื่นๆเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการสื่อสาร เนื้อหาสารที่ผู้ใช้งานสื่อสารบนแอปพลิเคชันไลน์ รูปแบบการส่งสติ๊กเกอร์ต่างๆ เช่น ชอบส่งเนื้อหาสารประเภทไหน รูปภาพประเภทไหน ข่าวการเมือง ข่าวอาชญากรรม สติ๊กเกอร์ที่ใช้ส่งบ่อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้ใช้และผู้ให้บริการในการปรับปรุงเนื้อหา ข่าวสาร สติ๊กเกอร์แทนคำพูด ได้ตรงกับกลุ่ม

ผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มช่องทางในการทำธุรกิจต่อไปในอนาคตได้

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และไม่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ในด้านการเรียนรู้เทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารกับบุคคลหรือสังคม การสร้างกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ และกลุ่มเครือข่ายสังคมในชีวิตจริง

3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในแง่มุมมองของลูก หลาน ญาติ พี่น้อง ที่เป็นผู้รับข่าวสารข้อมูลจากผู้สูงอายุ ว่ามีมุมมองอย่างไรกับการที่ผู้สูงอายุส่งข้อมูลข่าวสารและข้อความต่าง ๆ มาให้กับตนเอง

4) ควรมีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุด และเป็นกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และยังมีการส่งต่อข้อมูลข่าวสารมากที่สุด เช่น คลิปวิดีโอ ภาพข่าว เหตุการณ์ สถานการณ์ข่าวสารทั่วไปที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมหรือนำเสนอข้อมูลการรู้เท่าทันสื่อ เนื่องจากผู้สูงอายุมีการส่งต่อข้อมูลข่าวสารกันอย่างมากมาย แต่มีหลายครั้งที่ข่าวสารที่ส่งมานั้น ไม่ได้ผ่านการคัดกรองความถูกต้องของข้อมูลก่อนการส่งต่อไปยังผู้อื่น

5) หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงสาธารณสุข ควรให้ความรู้ด้านสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชน และควรติดตามสถานการณ์ของกระแสข่าวสารด้านสุขภาพที่ไม่ถูกต้อง และชี้แจงให้ถูกต้องด้วยความรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต

## บรรณานุกรม

- กระปุกดอทคอม. (2556ก). วิธีเพิ่มและค้นหาเพื่อนในLine. สืบค้นจาก <http://line.kapook.com/view64555.html>
- กระปุกดอทคอม. (2556ข). วิธีสร้างห้องแชทแบบกลุ่มในLine. สืบค้นจาก <http://line.kapook.com/view64812.html>
- กวีพงษ์ เลิศวัชร และคณะ. (2556). การเรียนรู้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (2556). สืบค้นจาก [http://articles.citu.tu.ac.th/wp-content/uploads/2013/05/1-2556\\_001.pdf](http://articles.citu.tu.ac.th/wp-content/uploads/2013/05/1-2556_001.pdf)
- กองทุนผู้สูงอายุ. (2553). พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ 2556. สืบค้นจาก <http://www.olderfund.opp.go.th/uploads/content/download/516e0e112b403.pdf>
- จารุวรรณ พิมพิค้อ และสมาน ลอยฟ้า. (2552). การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลขอนแก่น. *บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์*, 27, 79-88. สืบค้นจาก <http://www.tcithaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6683>
- ทิตยา ปิยภักดิ์. (2554). ค่านิยมดิจิทัลกับพฤติกรรมด้านการสื่อสารออนไลน์ของเด็กและเยาวชนไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/>
- ณัฐวัฒน์ ชลวณิช. (ม.ป.ป.). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [http://203.131.210.100/ejournal/?page\\_id=570](http://203.131.210.100/ejournal/?page_id=570)
- ตฤณรัช วงษ์ประเสริฐ. (2558). ทศนคติและพฤติกรรมการใช้งานเฟซบุ๊ก (Facebook) ของวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ถาวร แสงอำไพ. (2554). การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนโดยสถานีวิทยุ อสมท FM 105.5 MHz จ.กระบี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. สืบค้นจาก [http://grad.vru.ac.th/meeting\\_board/2555\\_03-meeting/CID/KB-HR1/9Thavorn2.pdf](http://grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting/CID/KB-HR1/9Thavorn2.pdf)

- ทิพาพร ฉันทชัยพัฒนา และแอนนา จุมพลเสถียร. (ม.ป.ป.). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน “ไลน์” (Line) ในรูปแบบของการสื่อสารผ่านบัญชีอย่างเป็นทางการ. สืบค้นจาก <http://203.131.210.100/ejournal/wp-content/uploads/2015/07/JCIS57019.pdf>
- นภัสกร กรวยสวัสดิ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 28, 81-88. สืบค้นจาก <http://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6226/5436>
- นิต้าโพล. (2559). ผู้สูงอายุกับการใช้เวลาว่าง. สืบค้นจาก <http://nidapoll.nida.ac.th/index.php?op=polls-detail&id=300>
- พงศ์กฤษฎี พละเลิศ. (2554). บทบาทการใช้สื่อพื้นบ้านในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนตลาดเก่าห้อง อ.บางปلام้า จ.สุพรรณบุรี (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจาก [http://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/MCT\\_54\\_01.pdf?sequence=1](http://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/MCT_54_01.pdf?sequence=1)
- พภัช เชิดชูศิลป์. (ม.ป.ป.). พฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก [www.spu.ac.th/commarts/files/2014/06/บทความวิชาการ-พภัช.pdf](http://www.spu.ac.th/commarts/files/2014/06/บทความวิชาการ-พภัช.pdf)
- พุทธรวรรณ แก้วเกตุ. (2556). เครือข่ายสังคมออนไลน์. สืบค้นจาก <http://phutthawan.blogspot.com/>
- ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/it/1042/title-biography.pdf>
- ภาสกร จิตรไคร์ครวญ. (2553). เทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (ม.ป.ป.). สังคมผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>



- ยรรยง สิ้นธุ์งาม. (2011). การสื่อสารในยุคใหม่. สืบค้นจาก [www.vcharkarn.com/blog/115023/91538](http://www.vcharkarn.com/blog/115023/91538)
- รพีลักษณ์ หาญพานิช. (2556). พัฒนาการของคาแรกเตอร์ Line เพื่อส่งเสริมการสื่อสารทางการตลาด (กรณีศึกษาบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เอไอเอส) (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- รวิน ไชโย. (ม.ป.ป.). อิทธิพลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ การรับรู้ ความสนใจ ความรู้ และส่วนประสมการตลาดที่มีต่อทัศนคติและการยอมรับสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. สืบค้นจาก [http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july\\_dec2006/Rawin.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/july_dec2006/Rawin.pdf)
- เลิศหญิง หิรัญโร. (2545). รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมเปิดรับสื่อ และพฤติกรรมการบริโภคสินค้าและบริการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [https://cuirvpn.car.chula.ac.th/proxy/http/192.168.144.6/handle/123456789/989?search\[ques;\]query=%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%A8%E0%B8%AB%E0%B8%8D%E0%B8%B4%E0%B8%87\[amp;\]submit=Go\[amp;\]brw\\_total=1\[amp;\]brw\\_pos=0&query=%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%A8%E0%B8%AB%E0%B8%8D%E0%B8%B4%E0%B8%87](https://cuirvpn.car.chula.ac.th/proxy/http/192.168.144.6/handle/123456789/989?search[ques;]query=%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%A8%E0%B8%AB%E0%B8%8D%E0%B8%B4%E0%B8%87[amp;]submit=Go[amp;]brw_total=1[amp;]brw_pos=0&query=%E0%B9%80%E0%B8%A5%E0%B8%B4%E0%B8%A8%E0%B8%AB%E0%B8%8D%E0%B8%B4%E0%B8%87)
- ไลน์. (2558). แอปพลิเคชันไลน์. สืบค้นจาก <http://line.me/th/>
- ไลน์เผยผู้ใช้งานทั่วโลกทะลุ 560 ล้านคนพร้อมเปิดบริการใหม่. (2557, 11 ตุลาคม). เดลินิวส์. สืบค้นจาก <http://www.dailynews.co.th/it/273115>
- วรรณรัตน์ รัตนวรงค์. (2558). พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, 7, 169-185. สืบค้นจาก <http://www.tcithaijo.org/index.php/JBSD/article/view/29924/25767>
- วณลักษณ์ นพประเสริฐ. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชนของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/1/browse?type=author&order=ASC&rp=20&value=%E0%B8%A7%E0%B8%A4%E0%B8%99%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%93%E0%B9%8C+%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%90>
- วันฉัตร โกมลวิวัฒน์. (2554). การสื่อสารทางการเมืองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของกลุ่มคนเสื้อเหลือง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/>

วิมลพรรณ อภาเวท, สาวิตรี ชีวะธนาสนธิ์ และชาญ เดชอัศวะนง. (2554). พฤติกรรมการสื่อสารในเฟซบุ๊ก (Facebook) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจาก

[http://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/986/MCT\\_54\\_06.pdf?sequence=1](http://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/986/MCT_54_06.pdf?sequence=1)

ศศิมา ชัยวรจินดา. (2555). พฤติกรรมการสื่อสาร การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมเฟซบุ๊ก (Facebook) ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก

<https://research.rdi.ku.ac.th/forest/Search.aspx?keyword=%E0%B8%A8%E0%B8%A8%E0%B8%B4%E0%B8%A1%E0%B8%B2%20%E0%B8%8A%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%94%E0%B8%B2>

ศุภศิลา กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, 33, 42-54. สืบค้นจาก

[http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive\\_journal/oct\\_dec\\_13/pdf/aw05.pdf](http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_13/pdf/aw05.pdf)

สมาน ลอยฟ้า. (2554). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 29, 53-64. สืบค้นจาก <http://www.tci-thaijo.org/index.php/jiskku/article/view/6101>

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (ม.ป.ป.). คำนิยามผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก

<http://www.nfi.or.th/aging/>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). แนวโน้มการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน. สารสถิติ, 25, 2-16.

สุคี ศิริวงศ์พากร. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก

[https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1248/MCT\\_56\\_04.pdf?sequence=1](https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1248/MCT_56_04.pdf?sequence=1)

โสภา กรรณสูต. (2541). การใช้ชุดสื่อประสมสำหรับผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก

<http://news.msu.ac.th/web/dublin.php?ID=13400165849#.V7F3BxKaaNk>

หาเพื่อน Line ที่ท่านเองก็สามารถทำได้ง่าย อย่างง่ายๆ. (2558). สืบค้นจาก

<http://piao98.com/tag/%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B9%80%E0%B8%9E%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%99line/>

- อธิษฐาน ตั้งอำพัน. (2556). กระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างควมมีชื่อเสียงของตนเองผ่าน  
เครือข่ายสังคมออนไลน์. สืบค้นจาก  
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/43211>
- เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2557). พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่  
กรุงเทพมหานคร ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก  
[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://mba.swu.ac.th/article/  
fileattachs/25122015095445\\_f\\_0.pdf&gws\\_rd=cr&ei=3PIIV9reCcXwvASlnZbYDw](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://mba.swu.ac.th/article/fileattachs/25122015095445_f_0.pdf&gws_rd=cr&ei=3PIIV9reCcXwvASlnZbYDw)
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่าย  
สังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นจาก  
<http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2556/b180712.pdf>
- Gimme. (2014). Line เปิดเผยยอดผู้ใช้งานจริง ไทยยังใช้เยอะเป็นอันดับ 2 ของโลก. สืบค้น  
จาก <http://droidsans.com/line-may-only-170-million-users>
- Harwood, J. (2007). *Understanding communication and aging: Developing knowledge  
and awareness*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kapaotang.Kang. (2014). ต้นกำเนิดไลน์ Line จำมาจากไหน?. สืบค้นจาก  
[http://www.aripfan.com/%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C-line-  
%E0%B8%88%E0%B9%8B%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81/](http://www.aripfan.com/%E0%B8%95%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%94%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C-line-%E0%B8%88%E0%B9%8B%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81/)
- Line Thailand. (2558). จำนวนผู้ใช้งานLineทั่วโลก. สืบค้นจาก  
[http://www.marketplus.in.th/index.php?mode=content\\_id&itemid=819](http://www.marketplus.in.th/index.php?mode=content_id&itemid=819)
- Patshaya Mahatthanatham. (2558). ผู้สูงอายุ 21% ใช้ไลน์ เฟซบุ๊กคุยกับครอบครัว. สืบค้น  
จาก <http://news.voicetv.co.th/thailand/190554.html>
- Probank. (2015). ผลสำรวจเผย10แอปพลิเคชันยอดฮิตที่คนไทยใช้มากที่สุดในปี 2015 นี้.  
สืบค้นจาก <http://www.techoffside.com/2015/05/10->
- TLC Game. (2014). วิธีปิด Notification และข้อความจากเกมส์ cookie Run ใน Line. สืบค้น  
จาก <http://game.tlcthai.com/cookie-run-%E0%B9%83%E0%B8%99-line/>
- Thumbsupteam. (2015). Line เปิดตัว Line Pay แพลตฟอร์มการชำระเงินผ่านมือถือใหม่ที่ให้  
คุณ “ซื้อง่าย จ่ายสนุก”. สืบค้นจาก <http://thumbsup.in.th/2015/06/line-pay/>

WindowsMotion. (2014). สํารวจพฤติกรรมคนไทยผ่านการใช้งาน และซื้อของผ่านLine. สืบค้น  
จาก [http://www.windowmotion.com/line-behavior-stats-ecom-by-  
socialinc/](http://www.windowmotion.com/line-behavior-stats-ecom-by-socialinc/)

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ”

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา พฤติกรรมการสื่อสาร กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นการศึกษาในภาพรวมมิได้ศึกษาเฉพาะรายบุคคล

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์

ส่วนที่ 3 การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. สถานะ ☐ โสด ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน ☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
3. อายุ.....ปี
4. อาชีพ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ☐ ข้าราชการบำนาญ / พ่อบ้าน แม่บ้าน  
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ ค้าขาย/กิจการส่วนตัว  
☐ ลูกจ้าง / รับจ้าง / อาชีพอิสระ ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....
5. รายได้ครอบครัวต่อเดือน  

|                                             |                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท        |
| <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท        |
| <input type="checkbox"/> 25,001 -30,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป |

## 6. การศึกษา

- ☐ ประถมศึกษา      ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น      ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
☐ อนุปริญญา /ปวส.      ☐ ปริญญาตรี      ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ (เลือกคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว)**

## 7. ท่านใช้แอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์สื่อสารประเภทใดมากที่สุด

- ☐ คอมพิวเตอร์ (Pc)      ☐ คอมพิวเตอร์ (Notebook)  
☐ โทรศัพท์มือถือ      ☐ แท็บเล็ต  
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 8. ท่านเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการเล่นแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์จากแหล่งใด

- ☐ เพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก      ☐ พี่น้อง      ☐ ลูก หลาน  
☐ เรียนรู้ด้วยตนเอง      ☐ เรียนรู้จากหนังสือ อินเทอร์เน็ต      ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 9. ท่านใช้แอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ บ่อยเพียงใด

- ☐ ทุกวัน      ☐ 4-6 วันต่อสัปดาห์      ☐ 2-3 วันต่อสัปดาห์  
☐ 1 วันต่อสัปดาห์      ☐ นานๆครั้ง

## 10. ท่านใช้แอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 6 เดือน      ☐ 6เดือน-1ปี  
☐ มากกว่า1ปี-2ปี      ☐ มากกว่า 2 ปี

## 11. ท่านใช้แอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในแต่ละครั้ง ใช้ระยะเวลานานเท่าใด

- ☐ น้อยกว่า 30 นาที      ☐ 30 นาที – 1 ชั่วโมง      ☐ 1 ชั่วโมง – 1.30 ชั่วโมง  
☐ 1.30 ชั่วโมง – 2 ชั่วโมง      ☐ มากกว่า 2 ชั่วโมง

## 12. ท่านมีกลุ่มการใช้งานแอปพลิเคชันแอปพลิเคชันไลน์อย่างไร

- ☐ ลูก หลาน ญาติพี่น้อง      ☐ เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน      ☐ ร้านค้า ร้านขายของ  
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

| พฤติกรรมการสื่อสารในแอปพลิเคชันแอปพลิเคชัน<br>ไลน์ (Line)                                                                                                                                                                  | 5<br>มากที่สุด | 4<br>มาก | 3<br>ปาน<br>กลาง | 2<br>น้อย | 1<br>น้อย<br>ที่สุด |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| 13. สื่อสารกับลูกหลาน ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก กลุ่มบุคคลที่มีความชอบในเรื่องเดียวกัน (อาทิเช่น กลุ่มทำอาหาร กลุ่มนั้สมาธิ กลุ่มชีวิต กลุ่มรักสุขภาพ กลุ่มออกกำลังกาย กลุ่มชอบปิ้ง)                                 |                |          |                  |           |                     |
| 14. การหาข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนข่าวสารในสิ่งที่ชอบหรือสนใจ เช่น ข่าวสารคนรู้จัก หาเพื่อนเก่า กลุ่มหน่วยงานองค์กร กลุ่มที่มีความชอบเรื่องต่างๆเหมือนกัน ข้อมูลของร้านค้า สินค้า และบริการ แชรภาพ แชร์ข่าว แชร์คลิปต่างๆ |                |          |                  |           |                     |
| 15. ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเล่นเกมกับเพื่อนหรือคนรู้จัก                                                                                                                                                                    |                |          |                  |           |                     |
| 16. ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อให้รู้สึกเป็นคนที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และอัปเดตข่าวสาร ข้อมูล                                                                                                                               |                |          |                  |           |                     |

### ส่วนที่ 3 การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

| การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                      | 5<br>มากที่สุด | 4<br>มาก | 3<br>ปาน<br>กลาง | 2<br>น้อย | 1<br>น้อย<br>ที่สุด |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| ข้อความสนทนา                                                        |                |          |                  |           |                     |
| 17. ส่งข้อความสนทนากับเพื่อน ลูกหลาน ญาติพี่น้อง                    |                |          |                  |           |                     |
| 18. ส่งข้อความสนทนาผ่านข้อความเสียง                                 |                |          |                  |           |                     |
| 19. ส่งข้อความสนทนาซื้อ ขาย ติดตามสินค้ากับร้านค้าในแอปพลิเคชันไลน์ |                |          |                  |           |                     |



| การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                                                                                                                                       | 5<br>มากที่สุด | 4<br>มาก | 3<br>ปานกลาง | 2<br>น้อย | 1<br>น้อยที่สุด |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
| <b>ภาพสติกเกอร์</b>                                                                                                                                                                  |                |          |              |           |                 |
| 20. ส่งสติกเกอร์แสดงอารมณ์มีความสุข เช่น ยินดี ตื่นเต้น ดีใจ ผิดหวัง ร้องไห้<br>                    |                |          |              |           |                 |
| <b>รูปภาพ</b>                                                                                                                                                                        |                |          |              |           |                 |
| 21. รูปภาพทักทายสวัสดิตอนเช้า เช่นรูปวิว รูปธรรมชาติ รูปดอกไม้ รูปทุ่งหญ้า รูปบุคคล<br>           |                |          |              |           |                 |
| 22. รูปที่ถ่ายจากโทรศัพท์มือถือ เช่นรูปถ่ายตัวเอง รูปถ่ายครอบครัว ญาติพี่น้อง รูปถ่ายงานต่างๆ<br> |                |          |              |           |                 |

| การส่งต่อข้อมูลทางแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ                            | 5<br>มากที่สุด | 4<br>มาก | 3<br>ปาน<br>กลาง | 2<br>น้อย | 1<br>น้อย<br>ที่สุด |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|------------------|-----------|---------------------|
| <b>คลิปวิดีโอ</b>                                                         |                |          |                  |           |                     |
| 23. ส่งคลิปเหตุการณ์ข่าว เช่น ข่าวเตือนภัยเหตุ<br>อาชญากรรม               |                |          |                  |           |                     |
| 24. ส่งคลิปที่บันทึกไว้จากโทรศัพท์มือถือของตนเอง/คลิปที่<br>ได้จากผู้อื่น |                |          |                  |           |                     |
| 25. ส่งคลิปตลก เช่น คลิปข่าวขัน คลิปจากรายการตลก<br>คลิปเพลงตลกๆ          |                |          |                  |           |                     |
| 26. ส่งลิงก์จากวิดีโอยูทูบ (Youtube)                                      |                |          |                  |           |                     |
| <b>ข้อความเสียง</b>                                                       |                |          |                  |           |                     |
| 27. ข้อความเสียงบอกความเป็นห่วง/คิดถึง/ดีใจ/เสียใจ                        |                |          |                  |           |                     |
| 28. ข้อความเสียงที่บันทึกจากโทรศัพท์                                      |                |          |                  |           |                     |
| <b>โทรศัพท์</b>                                                           |                |          |                  |           |                     |
| 29. โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์หาลูก หลาน ญาติพี่<br>น้อง เพื่อน          |                |          |                  |           |                     |
| 30. โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่องาน/ธุรกิจ/<br>สินค้าและบริการ  |                |          |                  |           |                     |

ชื่อ ชื่อสกุล

ประวัติการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

นางสาวกิริณา สมวาทสรณ์

นิเทศศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

(2554)