



พฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟน

จันทร์จิราพร ทองประสิทธิ์*

ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทิพยา จินตโกวิท

ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 06 2405 1456 อีเมล: junjiraporn.t@op.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.kmutnb.2019.07.001

รับเมื่อ 9 เมษายน 2562 แก้ไขเมื่อ 3 พฤษภาคม 2562 ตอปรับเมื่อ 10 พฤษภาคม 2562 เผยแพร่ออนไลน์ 4 กรกฎาคม 2562

© 2020 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 16 คน ที่มีอายุระหว่าง 55-69 ปี อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และมีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัยโดยการดำเนินกิจกรรมผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 12 กิจกรรม ข้อมูลพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ถูกวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการสร้างภาพจากข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการใช้งาน และความถี่การใช้งานต่อสัปดาห์ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ไม่ต่างกัน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักของการใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ผู้สูงอายุที่ทำกิจกรรมได้สำเร็จส่วนมากเป็นผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) กิจกรรมที่ผู้สูงอายุทุกคนสามารถทำได้สำเร็จคือ การส่งสติ๊กเกอร์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เรียนรู้วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากลูกหลาน หากกิจกรรมใดมีขั้นตอนการเข้าถึงที่ยุ้งยากซับซ้อนผู้สูงอายุจะเลือกที่ไม่ทำกิจกรรมนั้น และส่วนใหญ่มักทำเฉพาะกิจกรรมที่ตนเองทำได้และทำเป็นประจำ เช่น การส่งข้อความ การส่งสติ๊กเกอร์ การส่งรูปภาพ เป็นต้น ส่วนกิจกรรมใดที่ไม่เคยทำผู้สูงอายุจะพยายามหาเมนูที่เกี่ยวข้องแต่ไม่กล้าตัดสินใจเพราะกังวลว่าหากทำผิดจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลในแอปพลิเคชันไลน์ของตนเอง และกิจกรรมใดที่ผู้สูงอายุไม่สามารถทำได้ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าไม่ทราบว่าจะเลือกที่เมนูใด ดังนั้น การออกแบบแอปพลิเคชันเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและทำกิจกรรมต่างๆ ได้ ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปพัฒนาแนวทางการออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสาร รวมถึงแอปพลิเคชันอื่นๆ ให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ การใช้เทคโนโลยี แอปพลิเคชันสำหรับการพูดคุย



Elderly User's Usage Behavior of LINE Application on a Smartphone

Junjiraporn Thongprasit*

Department of Information Technology, Faculty of Information Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Thippaya Chintakovid

Department of Library Science, Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

* Corresponding Author, Tel. 06 2405 1456, E-mail: junjiraporn.t@op.kmutnb.ac.th DOI: 10.14416/j.kmutnb.2019.07.001

Received 9 April 2019; Revised 3 May 2019; Accepted 10 May 2019; Published online: 4 July 2019

© 2020 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objective of this research was to study behavior of the elderly on using LINE application on smartphone. The data were collected through in-depth interviews and non-participant observation of sixteen participants who were between 55-69 years old living in Bangkok and suburban area with the experience in using the LINE application on a smartphone. The sample group participated in the study by performing twelve activities via the LINE application. The usage behavior collected from the participants was analyzed by a visualization technique. Results of the study found that the elderly with different gender, age, usage experience, and frequency of use per week did not show much difference in the usage behavior of LINE. The primary objective for using LINE of most elderly users was to contact friends. Most of the elderly who successfully performed the tasks employed Android-based smartphones. Sending stickers was one of activities that all participants could carry out successfully. Almost all of them learned how to use the application from their children. The participants would choose not to perform the activity if it was too complex to access. Most of the elderly were likely to perform the activities that they know how to do and perform frequently, for example, sending text messages, sending stickers, sending photos, and etc. For an unfamiliar activity, they would try to find relevant menus; however, they were afraid to make a decision because they were worried that if they made a mistake, their data in the application would be affected. For unsuccessful activities, the elderly stated that they could not perform the task because they could not select the right menu. Therefore, the design of the application is essential in enabling the elderly users to access and perform the task. This research results can be used to develop guidelines for designing a communication application including other applications suitable for the needs of the elderly.

Keywords: Elderly Users, Technology Use, Chat Application

Please cite this article as: J. Thongprasit and T. Chintakovid, "Elderly user's usage behavior of LINE application on a smartphone," *The Journal of KMUTNB*, vol. 30, no. 1, pp. 118-129, Jan.-Mar. 2020 (in Thai).

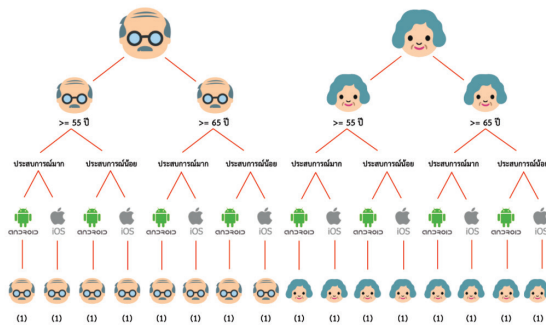
1. บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรครั้งสำคัญ คือ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลง เนื่องจากอัตราการเกิดของประชากรลดลงอย่างมาก อีกทั้งอัตราการตายของประชากรลดลงด้วย ทำให้ประชากรไทยโดยเฉลี่ยมีอายุยืนยาวขึ้น ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และคาดว่าในปี พ.ศ. 2574 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” เนื่องจากมีประชากรอายุเกิน 60 ปี มากถึงร้อยละ 28 [1] สังคมปัจจุบันนอกจากเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้วอีกทั้งยังเป็นสังคมสารสนเทศด้วย โลกเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมยุคใหม่ที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการทำงานให้สะดวกรวดเร็วเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของทุกคนทั้งวัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน ไม่เว้นแม้แต่วัยชราหรือกลุ่มผู้สูงอายุ

เทคโนโลยีอันนับพันๆ ที่ผู้สูงอายุนิยมใช้เช่นเดียวกับกลุ่มคนวัยต่างๆ คือ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสาร หรือแอปพลิเคชันที่ช่วยสำหรับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลรอบข้าง ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) เป็นแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อกับผู้คนที่ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น การได้ติดต่อสื่อสารกับผู้คน จะทำให้ผู้สูงอายุไม่ตกอยู่ในสภาวะของโรคความเหงา แต่ทำให้พวกเขามีความสุขได้มากขึ้นกว่าเดิม ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตปี พ.ศ. 2560 โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์สูงถึงร้อยละ 94.9 และเป็นแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารที่ได้รับคามนิยมมากที่สุดของบุคคลกลุ่มนี้ [2]

แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารเป็นแอปพลิเคชันสำหรับสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ และยังเป็นแอปพลิเคชันประเภทหนึ่งที่ได้รับคามนิยมอย่างมากในทุกๆ ช่วงวัยในปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นอีกกลุ่มคนที่หันมาใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว เพื่อใช้เป็นช่องทางในการ

ติดต่อสื่อสารกับลูกหลานและกลุ่มเพื่อน เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วและทำให้ตนเองเป็นคนที่ทันสมัย [3], [4] คนทั่วไปอาจมองว่าการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในกลุ่มผู้สูงอายุไม่แตกต่างจากผู้ใช้งานในกลุ่มคนวัยอื่น แต่หนึ่งในจุดต่างสำคัญคือระยะเวลาในการใช้งานหรือเปิดอ่าน เพราะในความเป็นจริงแล้วการใช้งานแต่ละครั้งของผู้สูงอายุ จะใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานและซ้ำมากกว่าผู้ใช้งานในวัยอื่น ทั้งนี้เป็นผลมาจากอายุที่เพิ่มขึ้นจึงมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เนื่องด้วยสภาพร่างกายและความสามารถในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความคิดและการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพลดลง [5], [6] นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์น้อยทำให้ผู้สูงอายุยากที่จะติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ทัน แม้ว่าในปัจจุบันหลายฝ่ายเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุ แต่การออกแบบแอปพลิเคชันส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ปัจจัยทางด้านร่างกายของผู้สูงอายุเกือบทั้งหมด และมองข้ามปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานของผู้สูงอายุ อีกทั้งกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานเป็นกลุ่มวัยที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารเป็นจำนวนมากที่สุด จึงทำให้การออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันไม่ได้เน้นการออกแบบเพื่อช่วยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะพัฒนาและออกแบบโดยไม่คำนึงถึงการใช้งานของกลุ่มผู้สูงอายุ ทำให้เป็นปัญหาต่อการใช้งานของบุคคลกลุ่มนี้ จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการทราบว่า การออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด และมีปัญหาต่อการใช้งานของผู้สูงอายุหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารที่ส่งผลต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟนเพื่อการสื่อสาร



รูปที่ 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2. วิธีการวิจัย

2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ถูกคัดเลือกจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน โดยวางแผนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะ 5 ประการ คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ในการใช้งาน และ 4) ระบบปฏิบัติการ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่หลากหลายและครบถ้วน ดังรูปที่ 1 โดยประสบการณ์ในการใช้งาน ผู้วิจัยพิจารณาจากจำนวนปีที่ใช้งานและความถี่การใช้งานต่อสัปดาห์ ตัวอย่างเช่น หากผู้สูงอายุมีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 2 ปี และใช้งานทุกวัน ถือเป็นผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์มาก แต่หากผู้สูงอายุมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อยกว่า 1 ปี และใช้งาน 2-3 วันต่อสัปดาห์ ถือเป็นผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์น้อย จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 16 คน

2.2 การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ก่อนเริ่มการเก็บข้อมูลผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ และขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนเริ่มเก็บข้อมูลทุกครั้ง การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

โดยมีเกณฑ์ คือ 1) เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิง 2) มีระดับความรู้สีกตัวดี สามารถฟังและพูดภาษาไทยได้เข้าใจ 3) มีความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัยและให้สัมภาษณ์รวมทั้งบันทึกวิดีโอ และ 4) มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ การวิจัยนี้เก็บข้อมูลทั้งหมด 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ 2) พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ 3) ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งในส่วนที่ 3 ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่าง ทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 12 กิจกรรม คือ 1) เพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ 2) ค้นหาเพื่อน 3) ส่งข้อความ 4) ส่งสติ๊กเกอร์ 5) ส่งรูปภาพหรือวิดีโอ 6) สร้างอัลบั้มรูปภาพ 7) โทรไลน์ 8) สร้างกลุ่มสนทนา 9) ส่งต่อข้อความหรือรูปภาพ 10) ลบบทสนทนา 11) เปลี่ยนรูปโปรไฟล์ และ 12) ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ โดยกิจกรรมทั้งหมดผู้วิจัยได้คัดเลือกจากความสามารถในการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์ที่บุคคลส่วนใหญ่มีการใช้งาน ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความสำเร็จของแต่ละกิจกรรมไว้ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 เพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ หากกลุ่มตัวอย่างสามารถเพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 2 ค้นหาเพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างค้นหาเพื่อนโดยใช้ฟังก์ชันค้นหาในแอปพลิเคชันไลน์ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 3 ส่งข้อความให้เพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างส่งข้อความให้เพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้คีย์บอร์ดในการพิมพ์ข้อความเป็นตัวอักษรส่งให้เพื่อน ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 4 ส่งสติ๊กเกอร์ให้เพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างสามารถส่งสติ๊กเกอร์ในแอปพลิเคชันไลน์ให้เพื่อนได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 5 ส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างสามารถส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อนได้โดยไม่ใช้วิธีการส่งต่อ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 6 สร้างอัลบั้มรูปภาพ หากกลุ่มตัวอย่างสามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพในแอปพลิเคชันไลน์ได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 7 โทรไลน์กับเพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างสามารถโทรไลน์หาเพื่อนได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 8 สร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อน หากกลุ่มตัวอย่างสามารถสร้างกลุ่มสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ได้ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 9 ส่งต่อข้อความหรือรูปภาพ หากกลุ่มตัวอย่างสามารถส่งต่อข้อความหรือรูปภาพให้เพื่อนคนอื่นๆ ในแอปพลิเคชันไลน์ได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 10 ลบบทสนทนา หากกลุ่มตัวอย่างสามารถลบข้อความหรือบทสนทนาที่เคยสนทนากับเพื่อนในแอปพลิเคชันไลน์ได้ ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 11 เปลี่ยนรูปโปรไฟล์ หากกลุ่มตัวอย่างสามารถเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ของตนเองในแอปพลิเคชันไลน์ได้ถือว่าทำสำเร็จ

กิจกรรมที่ 12 ดาว์นโหลดสติ๊กเกอร์ หากกลุ่มตัวอย่างสามารถดาว์นโหลดสติ๊กเกอร์ในร้านสติ๊กเกอร์ของแอปพลิเคชันไลน์ได้ ถือว่าทำสำเร็จ

ระหว่างที่กลุ่มตัวอย่างทำกิจกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในแต่ละกิจกรรมรวมด้วย จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย โดยนำเทคนิคการสร้างภาพจากข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลส่วนตัวและบันทึกข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างระหว่างการทำกิจกรรม โดยเก็บข้อมูลทั้งหมด 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ 2) พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ 3) ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ก่อนเริ่มการเก็บข้อมูลผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ และขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนเริ่มเก็บข้อมูลทุกครั้ง

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำเทคนิคการสร้างภาพจากข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

3. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ นำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 16 คน โดยมีผู้เข้าร่วมวิจัยเพศชายจำนวน 8 คน และหญิงจำนวน 8 คน มีอายุระหว่าง 55-59 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 37.5) อายุระหว่าง 60-65 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 25) และอายุระหว่าง 66-69 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 37.5)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

กลุ่มตัวอย่างใช้สมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 50) และระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) จำนวน 8 คน (ร้อยละ 50)

กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มาแล้ว มากกว่า 2 ปี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 43.75) ใช้งานมา 1-2 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 31.25) และใช้งานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 25)

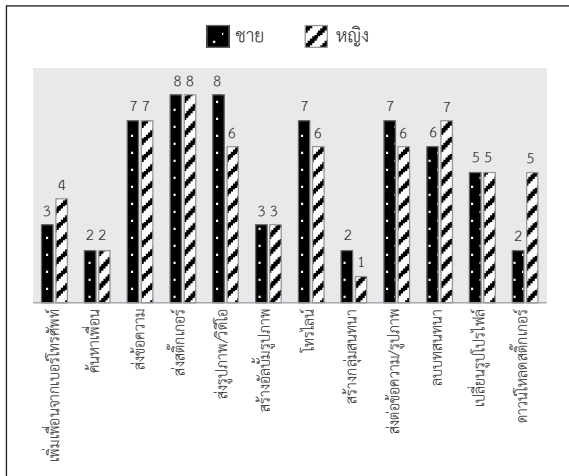
สำหรับความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อสัปดาห์ มีกลุ่มตัวอย่างใช้งานทุกวัน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 50) ใช้งาน 4-6 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 43.75) และใช้งาน 2-3 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 6.25)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน รองลงมาเป็นเรื่องงาน และติดต่อกับครอบครัว ตามลำดับ

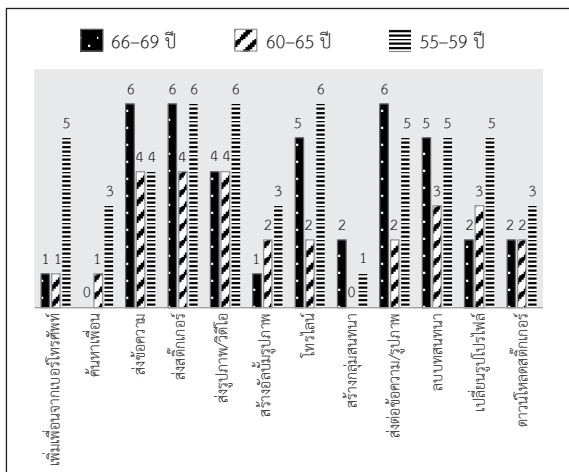
ส่วนที่ 3 ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ในการวิจัยนี้ได้นำเทคนิคการสร้างภาพจากข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย สำหรับเทคนิคการสร้างภาพจากข้อมูลจะใช้เทคนิคการสร้างการมองเห็น โดยนำข้อมูลที่ได้อ่านเข้าไปในสเปรดชีต จากนั้นจำแนกข้อมูลโดยใช้สีต่างๆ ให้กับข้อมูล ซึ่งทำให้เห็นภาพชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจความสัมพันธ์ของชุดข้อมูลมากขึ้น [7] ซึ่งในการวิจัยนี้ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 4 เกณฑ์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ประสบการณ์ในการใช้งานกับความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ และ 4) ระบบปฏิบัติการ

จากรูปที่ 2 ผู้วิจัยใช้เพศเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์



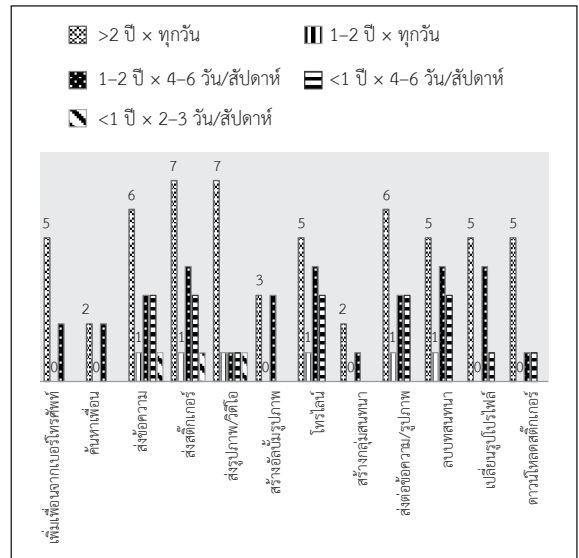
รูปที่ 2 ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกกิจกรรมได้สำเร็จของเพศชายและเพศหญิง



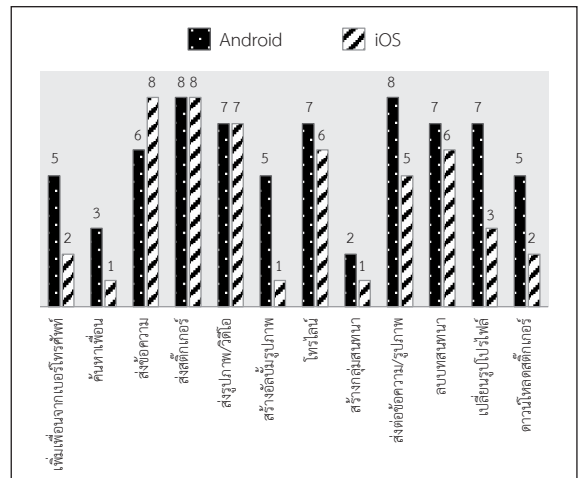
รูปที่ 3 ความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกกิจกรรมได้สำเร็จของแต่ละช่วงอายุ

ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน

จากรูปที่ 3 ผู้วิจัยใช้อายุเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน แต่มี 4 กิจกรรม คือ 1) เพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ 2) ค้นหาเพื่อน 3) เปลี่ยนรูปโปรไฟล์ และ 4) ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ พบว่า



รูปที่ 4 การใช้ประสบการณ์ในการใช้งานกับความถี่การใช้งานต่อสัปดาห์เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 5 การใช้ระบบปฏิบัติการเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่าสามารถทำกิจกรรมได้สำเร็จมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า


จากรูปที่ 4 ผู้วิจัยใช้ประสบการณ์ในการใช้งานกับความถี่การใช้งานต่อสัปดาห์เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้งานกับความถี่การใช้งานต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความสามารถในการใช้งาน



แอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน


จากรูปที่ 5 ผู้วิจัยใช้ระบบปฏิบัติการเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบปฏิบัติการต่างกัน มีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์สามารถทำกิจกรรมได้สำเร็จมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟนในระบบปฏิบัติการที่ต่างกันมาวิเคราะห์ในแต่ละกิจกรรมว่ามีพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างไร ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 เพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 สามารถเพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 5 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 2 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ไม่สามารถเพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 3 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 6 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่เคยเพิ่มเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากเข้าใจว่าหากตนบันทึกเบอร์โทรศัพท์เพื่อนในโทรศัพท์แล้ว ไลน์ของเพื่อนจะไปปรากฏในแอปพลิเคชันไลน์ทันที ผู้สูงอายุบางท่านเข้าใจว่าหากต้องการเพิ่มเพื่อนต้องคลิกที่ไอคอน  แต่มีหลายท่านเมื่อคลิกที่ไอคอนดังกล่าวแล้วไม่ทราบว่าต้องไปที่เมนูใดต่อไป อีกทั้งขั้นตอนการเพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชันไลน์ต้องทำหลายขั้นตอน จึงทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถเพิ่มเพื่อนจากเบอร์โทรศัพท์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้

กิจกรรมที่ 2 ค้นหาเพื่อน


กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สามารถค้นหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 3 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 1 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ไม่สามารถค้นหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 5 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 7 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันไลน์มีฟังก์ชันการทำงานที่ช่วยค้นหาได้ จึงใช้วิธีการค้นหาแทน หน้าจอแอปพลิเคชัน

ไลน์ของระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีไอคอน  ปรากฏให้ผู้ใช้เห็นตลอดเวลา ทำให้ผู้สูงอายุสังเกตเห็นและเข้าใจว่าไอคอนดังกล่าวจะช่วยให้ตนสามารถค้นหาได้ ในขณะที่ผู้ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอสต้องเลื่อนลงก่อนจึงจะแสดงแถบค้นหาที่ซ่อนไว้ ทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ทราบ

กิจกรรมที่ 3 ส่งข้อความให้เพื่อน


กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 สามารถส่งข้อความหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 6 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 8 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ไม่สามารถส่งข้อความหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 2 คน โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่า การใช้แป้นพิมพ์ในการพิมพ์ข้อความนั้นมีความลำบาก และหากต้องพิมพ์ข้อความยาวๆ จะใช้เวลาในการพิมพ์ค่อนข้างนาน และพิมพ์ผิดบ่อยครั้ง เนื่องจากแป้นพิมพ์มีขนาดเล็ก เป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมส่งสติ๊กเกอร์มากกว่าการพิมพ์ข้อความ

กิจกรรมที่ 4 ส่งสติ๊กเกอร์ให้เพื่อน

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สามารถส่งสติ๊กเกอร์ให้เพื่อนได้สำเร็จ โดยผู้สูงอายุทุกคนทราบว่า ไอคอน  ที่ปรากฏอยู่ในหน้าสนทนาเป็นไอคอนที่เกี่ยวข้องกับสติ๊กเกอร์ หากต้องการทำกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับสติ๊กเกอร์ ต้องคลิกที่ไอคอนนี้ นอกจากนี้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีการเปิดใช้ฟังก์ชันแนะนำสติ๊กเกอร์ตามข้อความที่พิมพ์และแสดงสติ๊กเกอร์ที่เลือกในขนาดใหญ่ก่อนส่ง ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเลือกส่งสติ๊กเกอร์ที่มีตัวอักษรหรือเสียงพูดเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาเข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการจะสื่อสาร และสะดวกกว่าการพิมพ์เป็นข้อความ

กิจกรรมที่ 5 ส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อน



กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 สามารถส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 7 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 7 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ไม่สามารถส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อนได้สำเร็จ

เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 1 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 1 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบว่าหากต้องการส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อนต้องคลิกที่ไอคอน  โดยให้เหตุผลว่าไอคอนดังกล่าวมีลักษณะคล้ายสัญลักษณ์รูปภาพจึงคิดว่าช่วยให้สามารถส่งรูปภาพหรือวิดีโอได้ ซึ่งไอคอนดังกล่าวแสดงให้เห็นตลอดเวลาในหน้าแชต ทำให้ง่ายต่อการใช้งานและสะดวกต่อการมองเห็น อีกทั้งเพียงแค่คลิกที่ไอคอนเพียงขั้นตอนเดียวผู้ใช้อีกก็สามารถส่งรูปภาพให้เพื่อนได้

กิจกรรมที่ 6 สร้างอัลบั้มรูปภาพ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 สามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 5 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 1 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ไม่สามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 3 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 7 คน ผู้สูงอายุส่วนมากไม่สามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพได้สำเร็จ โดยผู้สูงอายุบางท่านให้เหตุผลว่าขั้นตอนการสร้างอัลบั้มรูปภาพนั้นซับซ้อนหลายขั้นตอน บางท่านไม่ทราบวิธีการสร้าง บางท่านใช้วิธีเลือกส่งรูปภาพที่ละภาพแทนการสร้างอัลบั้มเพราะอีกฝ่ายได้รับภาพเหมือนกันและขั้นตอนการทำงานง่ายกว่า ส่วนผู้สูงอายุที่สามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพได้สำเร็จ ให้เหตุผลว่ามีคนสอนวิธีการใช้และมีโอกาสได้ทำเป็นประจำจึงทำให้จำวิธีการได้

กิจกรรมที่ 7 โทรคุยด้วยเสียง (Voice Call) กับเพื่อน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 สามารถโทรค้นหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 7 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 6 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ไม่สามารถโทรค้นหาเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 1 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 2 คน โดยผู้สูงอายุทุกคนทราบว่าหากต้องการโทรไลน์ต้องคลิกที่ไอคอน  แต่ใช้วิธีการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีการคลิกที่ไอคอน  ในหน้าสนทนา เนื่องจากผู้ใช้งานมองเห็นไอคอนดังกล่าวปรากฏที่หน้าสนทนาตลอดเวลา

ทำให้สะดวกต่อการคลิก และเป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุทำเป็นประจำ อีกทั้งให้ความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการพิมพ์ข้อความ

กิจกรรมที่ 8 สร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 สามารถสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 2 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 1 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 ไม่สามารถสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 6 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 7 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จ โดยผู้สูงอายุบางท่านไม่ทราบขั้นตอนการสร้างกลุ่มสนทนาว่าต้องไปที่เมนูใด และบางท่านให้เหตุผลว่าการสร้างกลุ่มสนทนานั้นมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน จึงไม่เคยสร้างกลุ่มสนทนาด้วยตนเอง ให้ผู้อื่นเป็นคนเชิญตนเข้ากลุ่มสะดวกกว่า

กิจกรรมที่ 9 ส่งข้อความหรือรูปภาพหาเพื่อนคนอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 สามารถส่งข้อความหรือรูปภาพหาเพื่อนคนอื่นๆ ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 8 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 5 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ไม่สามารถส่งข้อความหรือรูปภาพหาเพื่อนคนอื่นๆ ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 3 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถส่งข้อความได้สำเร็จ โดยผู้สูงอายุที่สามารถทำได้สำเร็จ มีวิธีการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีการกดค้างที่รูปภาพหรือข้อความ และเลือก “ส่งต่อ” เนื่องจากเป็นวิธีเดียวกับการลบบทสนทนาจึงจำวิธีการได้ และมีผู้สูงอายุบางท่านไม่สามารถทำได้เนื่องจากไม่เคยใช้วิธีการส่งต่อ หากต้องการส่งข้อความให้เพื่อนคนอื่นๆ ตนจะบันทึกรูปภาพนั้นในสมาร์ตโฟน ของตนเองก่อน แล้วใช้วิธีการส่งรูปภาพให้เพื่อน

กิจกรรมที่ 10 ลบข้อความหรือบทสนทนาที่เคยสนทนากับเพื่อน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 สามารถลบข้อความหรือบทสนทนาที่เคยสนทนากับเพื่อนได้




สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 7 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 6 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ไม่สามารถลบข้อความหรือบทสนทนาที่เคยสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 1 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 2 คน ผู้สูงอายุที่สามารถลบข้อความหรือบทสนทนาที่เคยสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จมีวิธีการลบที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีการกดค้างที่บทสนทนาที่ต้องการลบ เลือก “ลบ” โดยให้เหตุผลที่ตนทราบวิธีลบบทสนทนา เนื่องจากโทรศัพท์มีความช้าลง ลูกหลานจึงแนะนำให้ลบข้อมูลการสนทนา อีกทั้งได้สอนวิธีการลบให้ จึงทำให้ทราบว่าวิธีการเดียวกันนี้สามารถส่งต่อข้อความหรือรูปภาพได้ด้วย และมีผู้สูงอายุบางท่านเข้าใจว่าแอปพลิเคชันไลน์จะทำการลบบทสนทนาให้อัตโนมัติเมื่อมีการใช้งานนานแล้ว ไม่ทราบว่าสามารถลบด้วยตนเองได้

กิจกรรมที่ 11 เปลี่ยนรูปโปรไฟล์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 สามารถเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ของตนเองได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 7 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 3 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ไม่สามารถเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ของตนเองได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 1 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 5 คน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบว่าหากต้องการเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ต้องคลิกเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ตนเอง หลายท่านทำไม่สำเร็จเนื่องจากเมื่อคลิกที่รูปโปรไฟล์ของตนเองแล้วไม่ทราบว่าต้องไปที่เมนูใดต่อ ผู้สูงอายุที่ทำสำเร็จให้เหตุผลว่าเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ทำเป็นประจำจึงจำวิธีการได้ แต่มีผู้สูงอายุบางท่านให้เหตุผลที่ไม่เปลี่ยนรูปโปรไฟล์บ่อยเนื่องจากตนกลัวเพื่อนจะหาไลน์ตนไม่เจอ

กิจกรรมที่ 12 ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 สามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 5 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 2 คน และมีผู้สูงอายุจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ไม่สามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ได้สำเร็จ เป็นผู้สูงอายุที่ใช้






ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จำนวน 3 คน ระบบปฏิบัติการไอโอเอสจำนวน 6 คน โดยผู้สูงอายุที่สามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ได้สำเร็จ ให้เหตุผลว่ามีคนสอนวิธีการใช้ และมีโอกาสได้ทำเป็นประจำจึงทำให้จำวิธีการได้ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีการคลิกที่ไอคอน  และคลิกที่ร้านสติ๊กเกอร์เพื่อเข้าดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ ส่วนผู้สูงอายุที่ทำไม่สำเร็จบางท่านให้เหตุผลว่าไม่เคยดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ด้วยตนเองจึงไม่ทราบวิธีการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ บางท่านให้เหตุผลว่าขั้นตอนการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์นั้นยากและซับซ้อนจึงให้ผู้อื่นดาวน์โหลดให้ และผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่ดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ที่มีเงื่อนไขการดาวน์โหลดที่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้สูงอายุหลายท่านคลิกที่ไอคอน  เพราะคิดว่าเป็นไอคอนที่เกี่ยวข้องกับสติ๊กเกอร์ จึงทำให้คิดว่าการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์น่าจะทำได้โดยคลิกที่ไอคอน 

4. อภิปรายผลและสรุป


ผลจากการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์และความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Nichanat และคณะ [8] ที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ค กรณีศึกษาตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า เพศและอายุ ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้โซเชียลเน็ตเวิร์คไม่แตกต่างกัน สำหรับวัตถุประสงค์หลักของการใช้งาน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่นิยมใช้งานเพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน รองลงมาเป็นเรื่องงาน และติดต่อกับครอบครัว ตามลำดับ สอดคล้องกับงานของ Kirana และ Kullatip [3] ซึ่งศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ลูกหลาน ญาติพี่น้อง เช่นเดียวกับการวิจัยของ Nichanat และคณะ [8] สำหรับผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟนในระบบปฏิบัติการที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ซึ่งผู้สูงอายุที่ทำกิจกรรมในแอปพลิเคชันไลน์ได้สำเร็จส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่ใช้




สมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ดังรูปที่ 5



ผู้สูงอายุส่วนใหญ่พบปัญหาในการใช้แป้นพิมพ์สำหรับพิมพ์บทความ จึงทำให้ผู้สูงอายุนิยมส่งสติ๊กเกอร์ รูปภาพ หรือโทรไลน์มากกว่าการพิมพ์ข้อความ สอดคล้องกับการวิจัยของ Kirana และ Kullatip [3] ที่พบว่า ผู้สูงอายุจะนิยมส่งรูปภาพสติ๊กเกอร์มากที่สุด เพราะว่าง่ายและสะดวกกว่าการใช้แป้นพิมพ์ สำหรับการส่งสติ๊กเกอร์เป็นกิจกรรมเดียวที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้สำเร็จทุกคน ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเลือกส่งสติ๊กเกอร์ที่มีตัวอักษรหรือเสียงพูดเพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาเข้าใจถึงสิ่งที่ตนต้องการจะสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Kritsanee และ Patchanee [9] ที่พบว่าประชากรส่วนใหญ่คิดว่าสติ๊กเกอร์ไลน์สามารถใช้แทนคำพูดหรือความรู้สึกต่างๆ ได้

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบว่าหากต้องการเพิ่มเพื่อนต้องคลิกที่ไอคอน  เนื่องจากลักษณะของไอคอนคล้ายรูปคน และมีเครื่องหมายบวก อีกทั้งไอคอนดังกล่าวยังปรากฏให้ผู้ใช้งานเห็นตลอดเวลา ทำให้สะดวกเมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่มเพื่อนสำหรับการค้นหาเพื่อน แอปพลิเคชันไลน์ของระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์มีไอคอน  และลักษณะของไอคอนเป็นรูปวงแหวนขยายซึ่งสื่อถึงการค้นหา อีกทั้งปรากฏให้ผู้ใช้งานเห็นตลอดเวลา ทำให้ผู้สูงอายุสังเกตเห็นและเข้าใจว่าไอคอนดังกล่าวจะช่วยให้ตนสามารถค้นหาได้ ในขณะที่ผู้ใช้ระบบปฏิบัติการไอโอเอส ต้องเลื่อนลงก่อนจึงจะแสดงแถบค้นหาที่ซ่อนไว้ ทำให้ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ทราบ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบว่าหากต้องการส่งรูปภาพหรือวิดีโอให้เพื่อนต้องคลิกที่ไอคอน  เนื่องจากไอคอนดังกล่าวมีลักษณะคล้ายสัญลักษณ์รูปภาพ และแสดงให้ผู้ใช้งานเห็นตลอดเวลาในหน้าสนทนา ทำให้ง่ายต่อการใช้งานและสะดวกต่อการมองเห็น อีกทั้งเพียงแค่คลิกที่ไอคอน เพียงขั้นตอนเดียวผู้ใช้งานก็สามารถส่งรูปภาพให้เพื่อนได้ ผู้สูงอายุทุกคนทราบว่าหากต้องการโทรไลน์ต้องคลิกที่ไอคอน  เนื่องจากไอคอนดังกล่าวมีลักษณะคล้ายสัญลักษณ์รูปโทรศัพท์ วิธีการโทรไลน์มีหลายวิธีแต่ส่วนใหญ่เลือกวิธีการคลิกที่ไอคอน  ในหน้าสนทนา เนื่องจากผู้ใช้งานมองเห็นไอคอนดังกล่าวปรากฏที่หน้าสนทนาตลอดเวลา ทำให้สะดวกต่อการคลิกและผู้สูงอายุส่วนใหญ่สามารถส่งต่อรูปภาพได้สำเร็จ เนื่องจากใช้วิธีเดียวกับการลบสนทนา

การออกแบบที่กล่าวมาสอดคล้องกับหลัก Recognition rather than recall ใน Usability heuristics [10] ที่ช่วยลดภาระการจำของผู้ใช้ วิธีการใช้งานสามารถเข้าถึงได้ง่าย และช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำตามต้องการได้เมื่อเห็นไอคอนดังกล่าว

ในกิจกรรมเพิ่มเพื่อนมีผู้สูงอายุหลายท่านเมื่อคลิกที่ไอคอน  แล้วไม่ทราบว่าต้องไปที่เมนูใดต่อ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทราบว่าหากต้องการเปลี่ยนรูปโปรไฟล์ต้องคลิกที่รูปโปรไฟล์ตนเอง หลายท่านเมื่อคลิกที่รูปโปรไฟล์ของตนเองแล้วไม่ทราบว่าต้องไปที่เมนูใดต่อ เนื่องจากในหน้าถัดไปมีเมนูให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกกระทำได้หลายเมนู ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนว่าต้องเลือกที่เมนูใด ซึ่งไม่ตรงกับหลัก Aesthetic and Minimalist Design ใน Usability Heuristics [10] ที่ไม่ควรนำเมนูที่ไม่เกี่ยวข้องมาแสดงทำให้ผู้ใช้งานสับสน

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพได้สำเร็จ หลายท่านให้เหตุผลว่าการสร้างอัลบั้มรูปมีขั้นตอนที่ซับซ้อน บางท่านใช้วิธีการคลิกที่ไอคอน  เพราะคิดว่าการสร้างอัลบั้มรูปภาพน่าจะใช้วิธีการเดียวกับการส่งรูปภาพ แต่ในความจริงการสร้างอัลบั้มไม่เกี่ยวข้องกับการส่งรูปภาพแต่อย่างใด เช่นเดียวกับการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ ผู้สูงอายุหลายท่านเข้าใจว่าหากต้องการดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์สามารถทำได้โดยคลิกที่ไอคอน  เช่นเดียวกับเวลาที่ตนต้องการส่งสติ๊กเกอร์ให้เพื่อนก็ต้องคลิกที่ไอคอน  จึงทำให้คิดว่าหากต้องการกระทำกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับสติ๊กเกอร์จะต้องมาคลิกที่ไอคอนดังกล่าว ซึ่งไม่ตรงกับหลัก Match Between System and Real World ใน Usability Heuristics [10] ฟังก์ชันการใช้งานควรออกแบบตามแนวคิดที่ผู้ใช้งานคุ้นเคยมากกว่า

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถสร้างกลุ่มสนทนากับเพื่อนได้สำเร็จ เนื่องจากการสร้างกลุ่มสนทนานั้นมีขั้นตอนที่อยู่ยากซับซ้อน และบางท่านไม่ทราบขั้นตอนการสร้างกลุ่มสนทนา จึงให้ผู้อื่นเป็นคนเชิญตนเข้ากลุ่มสะดวกกว่า อีกทั้งขั้นตอนการสร้างกลุ่มสนทนาต้องคลิกที่ไอคอน  เพื่อเข้าสู่หน้าเพิ่มเพื่อนและสร้างกลุ่มในขั้นตอนถัดไป ซึ่งในหน้านี้ปรากฏเมนูที่มีไอคอน  คล้ายกันหลายเมนู ทำให้ผู้ใช้งานเกิด

ความสับสนว่าหากต้องการสร้างกลุ่มต้องเลือกที่เมนูใด ซึ่งไม่ตรงกับหลัก Consistency and Standards ใน Usability Heuristics [10] ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนระหว่างเมนูที่มีไอคอนเหมือนกันเมื่อคลิกแล้วจะให้ผลเหมือนกันหรือไม่

จากการสังเกตในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ผู้สูงอายุมองหาไอคอนหรือเมนูที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น หากไอคอนหรือเมนูใดสื่อความหมายได้ชัดเจนและปรากฏให้ผู้ใช้เห็นตลอดเวลา ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะทำการกิจกรรมนั้นสำเร็จ และกิจกรรมใดที่ผู้สูงอายุทำเป็นประจำจะสามารถทำได้สำเร็จ เช่นเดียวกัน ต่างกับกิจกรรมใดที่ผู้สูงอายุไม่เคยทำมาก่อน หรือมีขั้นตอนวิธีการเข้าถึงที่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้สูงอายุเลือกที่จะข้ามไม่ทำการกิจกรรมนั้น เป็นเหตุผลที่ทำให้ไม่สามารถทำการกิจกรรมได้สำเร็จ หากกิจกรรมใดที่ผู้สูงอายุไม่มั่นใจหรือทำไม่ได้ ผู้สูงอายุจะพยายามหาเมนูที่เกี่ยวข้องและคลิกกลับไปมา บางท่านไม่กล้าคลิกเพราะกลัวว่าหากทำผิดจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลในแอปพลิเคชันของตนเอง โดยผู้สูงอายุให้เหตุผลว่ากิจกรรมใดที่ตนสามารถทำได้สำเร็จ ส่วนมากลูกหลานจะเป็นคนสอนวิธีการให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Witsapat [11] ที่ศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากการแนะนำของเพื่อนหรือลูกหลาน เช่นเดียวกับการวิจัยของ Kirana และ Kullatip [3] ที่พบว่า ผู้สูงอายุมีการเรียนรู้การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จากลูกหลานมากที่สุด หากกิจกรรมใดผู้สูงอายุมีโอกาสได้ทำเป็นประจำจะทำให้จำวิธีการทำได้และใช้เวลาไม่นาน และหากกิจกรรมใดที่ไม่ได้ทำเป็นประจำหรือเพิ่งทำเป็นครั้งแรก ผู้สูงอายุจะใช้เวลาค่อนข้างนาน แต่จะพยายามทำด้วยตนเองก่อน หากทำไม่ได้จะถามผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นทำให้

จากผลการวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์บนสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุนี้ ควรศึกษาปัจจัยด้านการออกแบบที่ส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารของผู้สูงอายุเพิ่มเติม และใช้ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุที่วิเคราะห์ได้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาแนวการออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารสำหรับผู้สูงอายุต่อไป

6. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1

เอกสารอ้างอิง

- [1] Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute (TGRI), *Situation of the Thai Elderly 2014*. Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public Company Limited, 2014 (in Thai).
- [2] Electronic Transactions Development Agency (Public Organization), *Thailand Internet User Profile 2017*, Bangkok: EDTA, 2017 (in Thai).
- [3] K. Somwatsan and K. Satararujji, "The study of communication behaviour in Line application data sharing of elderly people," in *National Institute of Development Administration, Faculty of Communication Arts and Management Innovation, Management Communication Innovation. National Academic Conference 2016*, Bangkok, 2016 (in Thai).
- [4] P. Cheyjunya, "Utilization patterns and factors influencing on the elderly's communication technology uses," *Journal of Chandrakasemsam*, vol. 22, no. 43, pp. 121–135, 2016 (in Thai).
- [5] S. Loipha, "The elderly and information technology," *Journal of Information Science*, vol. 29, no. 2, pp. 53–64, 2011 (in Thai).
- [6] T. Chansirawat, S. Loipha, and J. Herbst, "Factors influencing website accessibility of the elderly," *Journal of Industrial Technology Ubon Ratchathani Rajabhat University*, vol. 6, no. 2, pp. 166–181, 2016 (in Thai).
- [7] V. Kumar, 101 Design Methods : A Structured



- Approach for Driving Innovation in Your Organization. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2012, pp. 144–145.
- [8] N. Suchartpong, B. Taengkliang, K. Saengthong, and M. Inphorm, “The behavior of the elderly in using social media media case study of Chamai subdistrict, Thung Song district, Nakhon Si Thammarat province,” in *Walailak University, The 10th Walailak Research National Conference*, Nakhon Si Thammarat, 2018 (in Thai).
- [9] K. Seuayai and P. Cheyjunya, “Usage of LINE application, satisfaction and capability for Bangkok citizen,” in *National Institute of Development Administration, Faculty of Communication Arts and Management Innovation, Management Communication Innovation. National Academic Conference 2016*, Bangkok, 2016 (in Thai).
- [10] J. Nielsen, “Enhancing the explanatory power of usability heuristics,” in *Proceedings of the ACM CHI 94 Human Factors in Computing Systems Conference*, Boston, 1994.
- [11] W. Chaichuay, “Elderlies’ experience in using LINE application: A phenomenological study,” *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, vol. 10, no. 1, pp. 905–918, 2017 (in Thai).