

A Study of the Meaning and Components of the Appropriate Social Network Usage on Line Application for Elderly in Bangkok¹

Vipawon Likhitlertlum²
Oraphin Choochom³
Prateep Jinng⁴

Received: April 28, 2017

Accepted: July 29, 2017

Abstract

This study aimed to study the meanings and components of the appropriate social network usage on LINE application through the perspective of experienced older LINE users. Qualitative method by case study was employed. The researcher collected data by utilizing in-depth interviews. There were 6 key informants who were 60 years old or over, and residing in Bangkok. This study was conducted by in-depth interview with 2 secondary key informants, an information technology specialist, and 3 specialists in aging people. The researcher used deductive analysis methods starting with themes based on research question, which were related to the problems and the meaning of the appropriate social network usage. Then sub-themes from the theoretical concepts were developed. This research findings indicated that most elderly people provided the meanings and components of the appropriately social network usage as the communication with others via LINE with 3-components- 1) usefulness, 2) harmlessness, and 3) fitting to contents and time. The researcher had incorporated the elements of this research into the appropriate measurement of social network usage. Next step was to study the findings of the causal factors that influenced the proper use of social network in a next phase which was a part of quantitative research. The results of this research has generated a clearer understanding of the appropriate behavior in using social networks from the perspective of the elderly. It also contained elements that covered both policy and academic content.

Keywords: social network usage, LINE application, elderly

¹ This paper submitted in partial fulfillment of Doctoral Dissertation in Applied Behavioral Science Research, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University.

² Graduate student, Doctoral degree in Applied Behavioral Science Research, Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University, E-mail: vipawon@gmail.com

³ Associate professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University, E-mail: oraphin@g.swu.ac.th

⁴ Assistant professor at Behavioral Science Research Institute, Srinakharinwirot University, E-mail: prateep@g.swu.ac.th

การศึกษาความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างเหมาะสมบนแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร¹

วิภาวรรณ ลิขิตเลิศล้ำ²

อรพินทร์ ชูชม³

ประทีป จินนี่⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม บนแอปพลิเคชันไลน์ ผ่านมุมมองของผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน และผู้ให้ข้อมูลรอง ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์แบบอนุমান เริ่มต้นด้วยการตั้งประเด็นหลัก จากคำถามวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหา และความหมายของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม แล้วตั้งประเด็นย่อยไว้คร่าว ๆ จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ใช้เกิดประโยชน์ 2) ใช้ไม่เกิดอันตราย และ 3) ใช้อย่างพอดีด้านเนื้อหาและเวลา โดยผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ไปสร้างแบบวัดการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม แล้วนำไปศึกษาเพื่อหาข้อค้นพบด้านปัจจัยเชิงสาเหตุที่ทำให้เกิดการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมในวิธีวิจัยในเชิงปริมาณในขั้นตอนต่อไป ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ก่อให้เกิดความเข้าใจได้ชัดเจนมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จากมุมมองของผู้สูงอายุ ทั้งยังมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมเนื้อหาทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงวิชาการ

คำสำคัญ: การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม แอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุ

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อีเมล: vipawon@gmail.com

³ รองศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: oraphin@g.swu.ac.th

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อีเมล: prateep@g.swu.ac.th

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านสื่อได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้น เนื่องจากทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีความสะดวกสบายในการใช้ (สุภารัตน์ แก้วสุทธิ, 2553: 1) โดยเฉพาะเทคโนโลยีในการสื่อสารที่เป็นเครือข่ายออนไลน์ ซึ่งเป็นการทำกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น การติดต่อสื่อสารพูดคุย ความบันเทิง หรือกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การซื้อของผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น จึงทำให้มีผู้ใช้ที่หลากหลายกลุ่มอายุ จากข้อมูลผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ทั่วโลกในปี 2557 พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ประมาณ 34 ล้านบัญชีผู้ใช้งาน ซึ่งสูงเป็นอันดับ 9 ของโลก ที่น่าสนใจคือ อัตราการเพิ่มขึ้นของการใช้งานเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 138 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงปีที่ผ่านมา (ปิยวัฒน์ เกตุวงศา และคณะ, 2558: 17-18 อ้างอิงจาก ZocialRank, 2015) นอกจากนี้จากการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2557 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 14.9 ของประชากรทั้งหมด มีผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ที่ใช้อินเทอร์เน็ตอยู่จำนวนร้อยละ 3.26 ซึ่งนอกจากนี้ยังพบว่าผู้สูงอายุใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) (เช่น Facebook, LINE เป็นต้น) ถึงร้อยละ 12.78 (สำนักงานโครงการวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส ในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี, 2557: 11-13) จากข้อมูลดังกล่าว แสดงว่าผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์มาก (กันตพล บันทัดทอง, 2558: 44, จิรณัย จิรณัยธนวัฒน์ และคณะ, 2559: 220) จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้สื่อในผู้สูงอายุ เช่น งานของ วิศปต์ย์ ชัยช่วย (2560: 905) ที่ศึกษาการใช้ LINE ของผู้สูงอายุ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ศึกษาประสบการณ์ การใช้โปรแกรมประยุกต์ “LINE” ของผู้สูงอายุ ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงลักษณะการใช้ไลน์ในผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ของ Hilt & Lipschultz (2004: 57) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้สูงวัยอเมริกันโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรม การใช้เว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้สื่อออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่สำรวจความต้องการข่าวสาร นิสัยการเปิดรับสื่อ และลักษณะการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในผู้สูงอายุของไทยนั้นยังพบว่ามีน้อย และยังขาดการทำความเข้าใจความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม ในมุมมองของผู้สูงอายุ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในแง่มุมมองของพฤติกรรมที่เหมาะสม ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการศึกษาแบบการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณีเพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมถึงความหมายและองค์ประกอบ โดยเป็นการศึกษาจากมุมมองของผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทำความเข้าใจความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม บนแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ หมายถึง เป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งมีความเสื่อมถอยแตกต่างกันไปแล้วแต่บุคคล เป็นวัยที่มีประสบการณ์มากมาย และควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ ผู้สูงอายุมีความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความต้องการสนับสนุนจากครอบครัว ควบคู่ไปกับการช่วยเหลือจากบุคคลภายนอกครอบครัว ซึ่งอาจเป็นอาสาสมัคร องค์กรภาครัฐ เอกชน หรือองค์กรทางศาสนา 2) ความต้องการด้านการประกันรายได้ เพื่อช่วยให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและมั่นคงปลอดภัยตามอัตภาพในบั้นปลายของชีวิต ไม่เป็นภาระของบุตรหลาน 3) ความต้องการมีชีวิตร่วมอยู่ในสังคม สังคมจึงควรให้โอกาสแก่ผู้สูงอายุเหล่านี้ ให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาตนเอง 4) ความต้องการที่จะลดการพึ่งพาคนอื่นให้น้อยลง 5) ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว กลุ่มชุมชน และสังคม ต้องการการยอมรับและความเคารพยกย่องจากบุคคลในครอบครัวและสังคม ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดี กับบุคคลในครอบครัว ชุมชน สังคม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับลูกหลานในครอบครัวและสังคมได้ ต้องการเป็นบุคคลสำคัญ ในสายตาของสมาชิกในครอบครัวของชุมชนและสังคม 6) ความต้องการทางกายและจิตใจ ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ปราศจากความวิตกกังวล ความต้องการจะได้รับการยอมรับนับถือ ความต้องการมีโอกาสก้าวหน้า และความสำเร็จของการทำงานในบั้นปลายของชีวิต 7) ความต้องการทางเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุต้องการได้รับความช่วยเหลือด้านการเงินจากบุตรหลานของตน เพื่อสะสมไว้ใช้จ่ายในยามเจ็บป่วย (วิภาวรรณ ลิขิตเลิศล้ำ, 2550: 14-15 อ้างอิงจาก ศรีทับทิม (รัตนโกศล) พานิชพันธ์, 2534: 59-61)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม

เครือข่ายสังคมออนไลน์ หมายถึง สังคมออนไลน์ที่มีการเชื่อมโยงกันเพื่อสร้างเครือข่ายในการตอบสนองความต้องการทางสังคมที่มุ่งเน้นในการสร้างและสะท้อนให้เห็นถึงเครือข่าย หรือความสัมพันธ์ทางสังคม ในกลุ่มคนที่มีความสนใจหรือมีกิจกรรมร่วมกัน บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์จะให้บริการผ่านหน้าเว็บ และให้มีการตอบโต้กันระหว่างผู้ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (พุทธรธรรม แก้วเกตุ, 2556) สอดคล้องกับอดิเทพ บุตรราช (2553) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต และสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2554) ได้ให้ความหมายของอินเทอร์เน็ตว่า หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดยักษ์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องสามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ได้หลายรูปแบบ เช่น ตัวอักษร ภาพ กราฟิก และเสียงได้ รวมทั้งสามารถค้นหาข้อมูลจากที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ในยุคสังคมข่าวสารข้อมูลข้อมูลดังทุกวันนี้ การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ถูกพัฒนาขึ้นให้คนเราสื่อสารถึงกันง่ายและสะดวกที่สุด การสื่อสารถึงกันด้วยคำพูดผ่านทางโทรศัพท์ย่อมไม่เพียงพออีกต่อไป เราต้องการมากกว่านั้น เช่น ภาพ เสียง และข้อความ ตัวอักษรรวมทั้งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งการเชื่อมต่อเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตสามารถเข้ามาตอบสนองในจุดนี้ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารสังคมออนไลน์ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในผู้สูงอายุ เช่น งานของ วิศปิตย์ ชัยช่วย (2560) ที่ศึกษาการใช้ LINE ของผู้สูงอายุ

โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ศึกษาประสบการณ์ การใช้โปรแกรมประยุกต์ “LINE” ของผู้สูงอายุ ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงความหมายของการใช้ไลน์ในผู้สูงอายุในมิติต่าง ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุใช้สื่ออินเทอร์เน็ต ของ Hilt & Lipschultz (2004) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้สูงอายุอเมริกันโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้เวปไซต์ในอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้สื่อออนไลน์ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่สำรวจความต้องการข่าวสาร นิสัยการเปิดรับสื่อ และลักษณะการใช้สื่อของผู้สูงอายุไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ส่วนงานของ พนม คลีฉายา (2555) พบว่า ความต้องการข่าวสารในแต่ละช่วงวัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาในเชิงการสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ เช่นเดียวกับงานที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ของผู้สูงอายุไทย (จิรน้อย จิรน้อยธันวิน และคณะ, 2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ของผู้สูงอายุไทย นอกจากนี้ งานวิจัยส่วนใหญ่สนใจศึกษาในกลุ่มวัยอื่น เช่น การศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างเหมาะสมในกลุ่มนักศึกษา (นรา จันชนะกิจ, 2548)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยการวิจัยเชิงคุณภาพแบบศึกษาเฉพาะกรณี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน และผู้ให้ข้อมูลรอง จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน

ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ บนแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 6 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักดังต่อไปนี้ 1) เป็นผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป 2) เป็นสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร 3) มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มานานกว่า 1 ปี 4) มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ขึ้นไป 5) ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ครั้งละมากกว่า 15 นาที 6) เคยได้รับการส่งต่อข้อความ 7) มีความเต็มใจในการเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก และผู้ให้ข้อมูลรอง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้ 1) บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมานานกว่า 10 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลของการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน และ 2) บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านผู้สูงอายุมานานกว่า 7 ปี เป็นผู้ให้ข้อมูลของการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แนวข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่
 - 1) กรุณาให้คำจำกัดความของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมคืออะไร
 - 2) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม มีลักษณะอย่างไร
 - 3) มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม

2. แนวคำถามการสัมภาษณ์ ในขั้นต้นได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุ จากนั้นนำแนวคำถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ผู้สูงอายุ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบพิจารณาแก้ไข และทำการปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการพิจารณาเค้าโครงปริญญาโทก่อนนำไปใช้จริง รายละเอียดแนวคำถามการสนทนากลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เป็นดังนี้

ตัวอย่างข้อคำถามเพื่อการสัมภาษณ์

- 1) ปกติแล้วผู้สูงอายุใช้ไลน์เพื่อทำอะไรบ้าง
- 2) การใช้ไลน์มีข้อดีข้อเสียอะไรบ้าง
- 3) ในความคิดเห็นของคุณแม่ คุณพ่อ คิดว่าคนที่ใช้ไลน์อย่างเหมาะสม ควรมีลักษณะอย่างไร
- 4) ถ้าให้ประเมินตนเองคิดว่าคุณแม่ใช้ไลน์ได้อย่างเหมาะสมแค่ไหน ให้คะแนนเท่าไรจาก 10 คะแนน
- 5) ประเมินจากอะไรบ้าง ที่ให้คะแนนตนเองเท่านั้น
- 6) ขอให้คุณแม่ช่วยเล่าถึงคนที่ใช้ไลน์อย่างไม่เหมาะสมด้วย

คำถามชักต่อนี้ (เพื่อพิจารณาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุ) เช่น คุณแม่คิดว่าอะไรที่จะช่วยให้คุณแม่ใช้ไลน์ได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ข้อคำถามดังกล่าวเป็นเพียงแนวคำถามกว้าง ๆ เท่านั้น ผู้วิจัยสามารถยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทการสนทนา อาจมีการพิจารณาเลือกใช้คำถามชักต่อนี้ตามความเหมาะสม เมื่อพิจารณาเห็นว่า การใช้คำถามนั้น จะทำให้เข้าใจปรากฏการณ์ของการเกิดการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (ไลน์) อย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุได้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะหลีกเลี่ยงการใช้คำถามชี้แนะ

3. ตัวผู้วิจัย มีการเตรียมความพร้อมโดยการทบทวนเอกสาร ตำรา งานวิจัย เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นพื้นฐานของการดำเนินการวิจัย และการเป็นผู้สัมภาษณ์

4. การจัดบันทึกการสนทนา จัดบันทึกใจความสำคัญ สีหน้า และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อประโยชน์ในการถอดเทป

5. เครื่องบันทึกเสียง จำนวน 2 เครื่อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกชมรมผู้สูงอายุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นสนามวิจัย เนื่องจากบุคลากรมีความพร้อมในการให้ข้อมูล ก่อนที่ผู้วิจัยจะเข้าไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ นั้น ผู้วิจัยได้ส่งจดหมายขอความร่วมมือไปยังผู้ให้ข้อมูลอย่างเป็นทางการ เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนบุคลากรที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกแล้ว ผู้วิจัยได้เข้าไปสร้างสัมพันธภาพ (Rapport) เพื่อสร้างความคุ้นเคยด้วยการพูดคุยแบบรายบุคคล ดำเนินการสอบถามประวัติเบื้องต้น รวมทั้งขอความยินยอมที่จะเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือไม่ โดยไม่มีการขู่เข็ญหรือบังคับฝืนใจ หากผู้ให้ข้อมูลยินยอม ผู้วิจัยจึงทำการนัดหมายวันเวลา และสถานที่สำหรับการสัมภาษณ์ โดยได้บุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักและยินยอมเข้าร่วมให้ข้อมูลในการวิจัยทั้งสิ้น 6 คน ซึ่งผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ จนกระทั่งข้อมูลถึงจุดอิ่มตัว จึงยุติการสัมภาษณ์

จำนวนระยะเวลาของการดำเนินการภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 3 เดือน ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ มีมุมมองที่ว่าความจริงและความรู้เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาจากมีหลากหลาย มีคุณสมบัติเป็นอัตวิสัยขึ้นอยู่กับบริบท ข้อมูลที่ได้จึงมีลักษณะจำเพาะเจาะจง คือเชื่อว่ามนุษย์รับรู้ความจริงผ่านจิตใจ ความจริงจึงขึ้นอยู่กับความรู้การตีความของแต่ละคน ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมุ่งสนใจต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ และตีความจากความจริงที่เป็นของผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นเป็นหลัก ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดความแบบคำต่อคำ (Verbatim) ในรูปแบบบทสนทนาในรูปแบบตัวอักษรและได้ตรวจสอบความถูกต้องด้วยการฟังบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกซ้ำๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด (Conformability) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบอนุมาน (Deductive methods) ด้วยการตั้งประเด็นหลัก (Theme) กำหนดคำถามการวิจัย ที่เป็นปัญหา และคำจำกัดความ ความหมาย ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม เพื่อนำมาตั้งประเด็นย่อย (Sub-theme) ไว้คร่าว ๆ จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการตัดสินใจ ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ จากนั้น ผู้วิจัยได้ค้นหาและรวบรวมหัวข้อหลัก (Categories) และหัวข้อย่อย (Sub-categories) จัดกลุ่มตามประเด็นหลักและประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ยืนยันความน่าเชื่อถือหรือตรวจสอบขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบจากนักวิจัยที่มีประสบการณ์ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 2 คน เพื่ออ่าน (Peer debriefing) บทสนทนาที่เป็นตัวอักษร และวิเคราะห์ข้อมูลชุดเดียวกัน โดยตรวจสอบแยกกันแล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อดูความสอดคล้องหรือแตกต่างในการวิเคราะห์ข้อมูลหากผลการตรวจสอบมีความขัดแย้งกัน ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิเคราะห์ข้อมูลอีก 2 คน จะร่วมกันพิจารณาเพื่อให้ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน โดยผ่านการเห็นชอบจากทุกฝ่าย โดยอยู่ภายใต้การดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ผู้วิจัยไม่นำไปอ้างอิงยังกลุ่มอื่น หากแต่ใช้อ้างอิงได้ในกรณีที่อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มเฉพาะที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มที่ศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ภายหลังได้รับการอนุมัติหัวข้อเค้าโครงปริญญานิพนธ์ และก่อนเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ต่อผู้บริหารชมรมผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยต่อไป โดยผู้ให้ข้อมูลหลักและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ทุกราย มีความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย และเห็นยินยอมเข้าร่วมการวิจัย โดยผ่านการขออนุญาต ชี้แจงรายละเอียด สิ่งที่ต้องการร่วมมือให้ปฏิบัติโดยผู้วิจัย ทั้งนี้ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ที่จะถอนตัวออกจากกรเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยจะไม่สูญเสียผลประโยชน์ใด ๆ ทั้งสิ้น และเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิด้านการเก็บรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ละเว้นการอ้างถึงชื่อบุคคลอย่างเฉพาะเจาะจง และใช้นามสมมติในการสื่อถึงผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละรายในส่วนของผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับไม่นำมาเปิดเผยชื่อ จะนำเสนอผลการวิจัย

เชิงปริมาณในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น และข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายภายใน 5 ปี ภายหลังจากที่ผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่แล้ว

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพมีมุมมองต่อสรรพสิ่งทั้งหลายว่าอยู่ในสภาพที่อาจจะมีผลกระทบต่อกันและกันในลักษณะของปฏิสัมพันธ์ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นไปได้ที่จะแยกสิ่งที่เป็นเหตุกับสิ่งที่เป็นผลออกจากกัน เป้าหมายของการวิจัยจึงไม่ใช่การพิสูจน์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล แต่คือการตีความเพื่อเข้าใจความหมายของสิ่งที่ศึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ จึงเป็นการตีความจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้สูงอายุ มาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อจัดหมวดหมู่ แสดงประเด็นหลักและประเด็นย่อย เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอประเด็นของผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลรอง และตอนที่ 2 ความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุ โดยแต่ละตอนมีสาระสำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ซึ่งเป็นผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ บนแอปพลิเคชันไลน์ อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับที่	นามสมมติ	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	สถานะการทำงาน	ลักษณะการอยู่อาศัย	ระยะเวลาการใช้ไลน์	ความถี่ในการใช้ไลน์ (ต่อสัปดาห์)	แอปพลิเคชันที่ใช้ประจำ
1.	แม่มา	66	หญิง	ปวส.	ไม่ทำงาน	อยู่กับสามีและลูก	4 ปี	ทุกวัน รวมวันละไม่ต่ำกว่า 2 ชม.	ไลน์ FB
2.	แม่กาญ	72	หญิง	ปวส.	ไม่ทำงาน	อยู่กับสามีและลูก	5 ปี	ทุกวันรวมวันละชม.กว่า ๆ	ไลน์ FB Skype
3.	น้ำหนึ่ง	67	ชาย	ป.ตรี	ทำงาน	อยู่กับภรรยาและลูก	7-8 ปี	ทุกวัน รวมวันละชม.กว่า ๆ	ไลน์, FB Instagram twitter
4.	แม่วรรณ	67	หญิง	ป.6	ไม่ทำงาน	อยู่กับสามีและลูก	3 ปี	ทุกวัน แต่ละครั้งใช้ไม่นาน	ไลน์ FB
5.	แม่แมว	60	หญิง	ป.6	ทำงาน	อยู่กับลูก	2 ปี	ทุกวัน รวมวันละ 1-2 ชม.	ไลน์
6.	แม่ซ้อ	66	หญิง	ป.4	ทำงาน	อยู่กับลูก	3 ปี	ทุกวัน แต่ละครั้งใช้ไม่เกินครึ่ง ชม.	ไลน์ FB

จากตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่เป็นเพศชาย 1 คน เพศหญิง 5 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 60-65 ปี จำนวน 1 คน 66-70 ปี จำนวน 4 คน 71-75 ปี จำนวน 1 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 3 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.-ปวส.) จำนวน 2 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน ลักษณะการอยู่อาศัยส่วนใหญ่ ยังอยู่กับสามี ภรรยาและลูก จำนวน 4 คน

อยู่กับลูก (สามีเสียชีวิตแล้ว) จำนวน 2 คน ความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่วนใหญ่ใช้ทุกวัน ไม่ต่ำกว่าวันละครึ่งชั่วโมง ส่วนผู้ให้ข้อมูลรอง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมานานกว่า 10 ปี จำนวน 1 คนและผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านผู้สูงอายุไม่น้อยกว่า 7 ปี จำนวน 3 คน

ตอนที่ 2 ความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมของผู้สูงอายุ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมบนแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ มีสาระสำคัญ ดังนี้

ความหมาย “การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม” หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ ที่ 1) เกิดประโยชน์ 2) ไม่เป็นอันตราย และ 3) ใช้อย่างพอดี

ผู้วิจัยพบว่า องค์ประกอบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมมีขอบเขตใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การใช้ให้เกิดประโยชน์ 2) การใช้โดยไม่เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น และ 3) การใช้อย่างพอดีทั้งเนื้อหาและเวลา โดยแต่ละประเด็น มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ใช้ให้เกิดประโยชน์

ในมุมมองของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ เห็นว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์นั้น หมายถึง เป็นประโยชน์ต่อตนเอง สิ่งที่ได้รับ เช่น กำลังใจ ความสุขทางใจประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการใช้ไลน์จึงสามารถทดแทนการสื่อสารแบบเดิม (เช่น โทรศัพท์ การไปหาด้วยตนเอง เป็นต้น) ได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้สูงอายุได้ให้มุมมองเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้ไลน์ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านจิตใจ

ได้รับกำลังใจ กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ ดังนั้น การได้รับและการส่งข้อความที่ดี ๆ ให้แก่กัน ทำให้ผู้สูงอายุที่ได้รับเกิดกำลังใจการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงสามารถตอบสนองต่อการส่งและมอบกำลังใจได้ง่าย ดังคำกล่าวของผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้กล่าวว่า

“เราได้กลอน ข้อความได้รับกำลังใจ มีรูปพระสงฆ์มาสวดสวดวันอาทิตย์ เป็นคำพูดดี ๆ สบายใจ”

(แม่มา, สัมภาษณ์วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

ได้รับความสุข เมื่อมีการทักทายผ่านการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม มีการส่งรูปดอกไม้ ส่งข้อความดี ๆ ให้กันและกันผู้สูงอายุก็มีความสุขได้ จากผู้สูงอายุหลายท่านได้ให้ความเห็นว่า

“และเพื่อนเราจะส่งสิ่งดี ๆ เวลาปีใหม่ ก็ส่ง สวัสดิปีใหม่ ก็เป็นความสุข” (แม่มา, สัมภาษณ์วันที่

20 ธันวาคม พ.ศ.2559)

“บางที่เพื่อนก็ส่งรูป สวัสดิวันจันทร์ วันอังคารมาเป็นรูปดอกไม้ต่าง ๆ ดูแล้วก็สวยดี เพลินดีค่ะ...

ได้ติดต่อกับเพื่อน มีความสุขแล้ว” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“เราก็อิงข้อความไว้ให้เค้าได้ครับบางทีเพื่อนก็จะส่งข้อความดี ๆ ตลก ๆ มาให้ผมชอบอ่านแล้ว
ชาติครับเค้าชอบส่งค่ากลอนขำ ๆ เราก็อิงไปเป็นมุขไว้เวลาเราคุยกับคนอื่นได้ก็ช่วยสร้างความ
บันเทิงให้กับคนที่อยู่ใกล้ ๆ เราได้มีประโยชน์มากครับ” (พ่อเหม่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์
พ.ศ. 2560)

คลายเหงา ทำให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น เนื่องจากสถานะที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนใหญ่ลูก ๆ หรือ
สมาชิกวัยหนุ่มสาวในครอบครัว มักไม่ค่อยอยู่ด้วยกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะมาจากลูกหลานต้องศึกษาต่อในที่
ห่างไกล หรือการเดินทางไปทำงานต่างถิ่น ส่งผลให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องอยู่ห่างจากลูกหลาน ผู้สูงอายุมักจะประสบพบ
เจอกับความเหงาอยู่เสมอ การสื่อสารโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านไลน์ จึงช่วยคลายเหงาให้กับผู้สูงอายุ ดัง
คำกล่าวของผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้กล่าวว่า

“ก็ใช้ส่งข่าวสารถึงเพื่อนฝูง ได้ถามทุกข์สุขเป็นประจำ สมัยนี้เนาะ อายุก็มากขึ้นแล้ว การเดินทาง
ไปมาหากันก็ลำบาก บางทีป่าโทรไปหาเพื่อน เค้าอาจไม่อยู่บ้าน ไม่ได้รับสายบ้าง อาจไม่สะดวก
รับตอนนั้น ปากี่ไลน์ก็ข้อความไว้ พอเค้าว่างเค้าก็มาอ่านกัน แล้วก็ตอบกลับมา ก็รู้สึกว่าจะทำ
ให้ได้คุยทักทายกันมากขึ้น หายคิดถึง แก่เหงาด้วยนะ” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์
พ.ศ. 2560)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้กล่าวสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้สื่อสารกันมากขึ้นเพื่อคลายเหงา

“ส่วนมากเป็นเหมือนกับความบันเทิง ฟังเพลง ดูยูทูบ บ้าง อย่างน้อยก็ให้ความรู้สึกรู้สึกว่าไม่ได้อยู่คน
เดียว เพราะการอยู่คนเดียวทำให้รู้สึกเหงา แต่บางครั้งการได้รับข่าวสาร พูดคุย และเวลาทำ
กิจกรรมกัน เค้าไม่ตกหล่น และให้ความร่วมมือกันอย่างทั่วถึงครับ” (คุณนิค, สัมภาษณ์วันที่ 12
ธันวาคม พ.ศ. 2559)

1.2 ด้านค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญในการเลือกใช้ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่
มีรายได้ลดลง หรือไม่มีรายได้ การประหยัดค่าใช้จ่ายจึงมีความสำคัญต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้มีเงินสำรองไว้ใช้ในยาม
ชราในอีกหลายสิบปีข้างหน้าเพียงพอ การได้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านไลน์จึงเป็นการช่วยผู้สูงอายุประหยัด
ทั้งค่าโทรศัพท์ ค่าเดินทางที่ต้องไปมาหาสู่กัน เป็นต้น ดังที่ผู้สูงอายุได้กล่าวไว้ว่า

“บางทีจะโทรคุยกับน้องที่อยู่ต่างประเทศ หรือต่างจังหวัดก็จะใช้ไลน์เพราะว่าไม่ต้องเสียค่า
โทรศัพท์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เยอะเลย” “ก็ช่วยประหยัดค่าโทรไปได้เยอะนะ แถมยังเห็น
หน้ากันได้อีกด้วย” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องค่าโทรศัพท์ไปได้เยอะครับ” (พ่อเหม่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้กล่าวถึงการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์แทนการสื่อสารแบบอื่นเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายไว้ว่า

“ให้มีการใช้โปรแกรมตัวนี้เพราะฟรี ไม่มีค่าใช้จ่ายมากกว่าสนับสนุนในการใช้โทรศัพท์ เพราะเสียค่าโทร เพราะต้องเติมเงินค่าโทร และไลน์ สามารถขุมสาย สามารถสื่อสาร กิจกรรมของกลุ่ม” (คุณก๊ก, สัมภาษณ์วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

1.3 ด้านการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยเกษียณ หรือมีงานที่ลดลง จึงมีเวลาว่างมากขึ้นกว่าวัยอื่นดังนั้นการใช้การใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมจึงช่วยให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ได้ ดังที่ผู้สูงอายุได้กล่าวถึงการใช้อุปกรณ์ในเวลารว่างของตนเอง ดังนี้

“ข้อความมาเป็นคำกลอนเตือนใจ อะไรตลก ๆ ให้เราขำขัน มันฆ่าเวลาไปนะสำหรับคนที่ไม่ได้ทำงานแล้ว รีไทร์แล้ว” “เหมือนเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์นอกเหนือจากการดูทีวี” (แม่มา, สัมภาษณ์วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

“ไม่มีอะไรทำ ก็หยิบ iPad ขึ้นมาดู Facebook บ้าง ดู Line บ้าง หรือเอามาต่อทีวี ดูละครย้อนหลังบ้าง” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

สอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กล่าวสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดและมีคุณค่าในช่วงเวลาว่างวัยเกษียณไว้ว่า

“จำกัดเขาในการใช้ไม่ใช่ให้เขาใช้ทุกอย่างออกแบบประโยชน์จากมันในการใช้งานตามโจทย์ในชีวิตเขา เพื่อความสนุกสนาน ติดต่อสื่อสาร ใช้เวลาว่างตอนเกษียณให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีคุณค่า” (คุณหนู, สัมภาษณ์วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

1.4 ด้านการสื่อสาร เนื่องจากผู้สูงอายุมีความจำกัดในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเรื่องการเดินทางก็ดูจะยากลำบากมากขึ้น อาจทำให้ผู้สูงอายุขาดการสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อน ลูกหลานหรือญาติพี่น้อง ดังนั้น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ยังช่วยให้ผู้สูงอายุได้ติดต่อสื่อสาร ส่งข่าวสารถึงกันและกัน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ในปัจจุบันได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่ถูกจำกัดด้วยระยะทาง หรือสุขภาพร่างกายที่ถดถอยเสื่อมสภาพลงทุกวัน ดังที่ผู้สูงอายุหลายท่านได้กล่าวไว้

“บางทีจะโทรคุยกับน้องที่อยู่ต่างประเทศ หรือต่างจังหวัดก็จะใช้ไลน์เพราะว่าไม่ต้องเสียค่าโทรศัพท์ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เยอะเลย...ใช้ส่งข่าวสารถึงเพื่อนฝูงได้ถามทุกข์สุขเป็นประจำ” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“เรายังต้องทำงาน แต่ไว้ติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวด้วยครับ” “ทำให้เราติดตามเรื่องราวต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้นนะครับ ทำให้โลกนี้อยู่ใกล้กันนิดเดียว...ก็ทำให้เรามีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นเพิ่มขึ้นด้วย” (พ่อเหม่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“มีประโยชน์นะ เอาไว้ติดต่อสื่อสาร เวลาทางกลุ่มมีประสานงานหรือส่งข่าวอะไรมา เราก็จะส่งต่อให้เพื่อนของเราได้ทันที” (แม่วรรณ, สัมภาษณ์วันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“ข้อดี คนเป็นแม่ลูก พอถึงเวลาติดต่อกับลูกส่วนมากจะใช้โทรฟรีที่เราใช้เป็นไลน์ ประหยัดและง่ายด้วย ปนะหยัดและเราจะโทรว่าเป็นไงบ้างสบายดีไหม อยู่ไหน นอกจากสัญญาไม่มี” (แม่แมว, สัมภาษณ์วันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2560)

1.5 ด้านการบันทึกข้อมูล ผู้สูงอายุบางท่านใช้ประโยชน์จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อบันทึกประจำวัน เป็นเหมือนไดอารี่เพื่อเก็บเป็นความทรงจำส่วนตัว บันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้น ๆ ทำให้สามารถย้อนกลับมาดูได้ตลอดเวลาทำให้ผู้สูงอายุก็ได้ทบทวนความทรงจำในช่วงเวลานั้น ๆ ได้ ดังที่ผู้สูงอายุบางท่านได้กล่าวไว้

“ปากก็จะใส่ข้อความลงไปเหมือนเป็นไดอารี่ส่วนตัว” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“บางทีเราก็ใช้สิ่งเหล่านี้ เป็นเหมือนไดอารี่ส่วนตัวเรา ทำให้เรารู้ว่า ช่วงเวลานั้น ๆ เราไปไหนมาหรือไปกับใครมาบ้าง” (พ่อเหม่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

2. ใช้ไม่เกิดอันตราย นอกเหนือจากการใช้การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์แล้ว การใช้นั้นจะต้องไม่เป็นอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์นั้นจึงไม่ใช่แบบเสพติดสื่อสังคมออนไลน์ ใช้โดยไม่ถูกหลอก ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ และไม่มกมาย จากการสัมภาษณ์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะระมัดระวังตนเองในการสื่อสารผ่านไลน์ ซึ่งทำให้การใช้เครือข่ายออนไลน์มีความปลอดภัย นอกจากนี้ ผู้สูงอายุบางรายก็ตระหนักถึงในการใช้ไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่นเช่นกัน

“จากการที่เล่นไลน์ ถ้าเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เราไม่เชื่อและไม่มกมาย..เราคิดว่าป้องกันด้วยตัวเอง เวลาอ่าน พิจารณาดูว่าสมควรไหมที่จะเชื่อ ทุกอย่าง ไม่เพียงแค่ออนไลน์แค่คนเข้ามาเราต้องดู...เห็นเค้าเล่น ๆ กันก็เอ๋อสนใจก็เลยลองเรียนดู ก็เอ๋อก็ตั้งใจ ลองทำไปทำมา มันก็ง่ายเข้าใจง่ายเนอะ สำหรับคนอายุอย่างเรา ก็สนุกดี และมันก็ไม่มกอะไรทำให้เราเสียหายเนอะ...ส่วนมากก็เพื่อน ๆ กันส่งข้อความมาไม่ได้มีอันตรายอะไร (แม่มา, สัมภาษณ์วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

“คนไหนที่เราไม่รู้จัก ก็ไม่ต้องรับโทร หรือรับเป็นเพื่อนไว้ติดต่อกัน” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“ผมก็ใช้อย่างที่ตัวเองต้องการ และไม่ได้ทำความเดือดร้อนให้กับใคร ไม่ได้สร้างความรำคาญให้คนอื่นด้วยครับ...ผมก็ใช้อย่างที่ตัวเองต้องการ และไม่ได้ทำความเดือดร้อนให้กับใคร ไม่ได้สร้างความรำคาญให้คนอื่นด้วยครับ” (พ่อเห่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แอปพลิเคชันไลน์อย่างเหมาะสมยังรวมไปถึงการใช้อย่างไม่ประมาทและการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ไม่ถูกหลอกง่าย ดังเช่น ผู้สูงอายุท่านนี้ได้กล่าวสนับสนุนในเรื่องนี้ ไว้ว่า

“(ผู้สูงอายุถูกหลอก) ไม่คิดว่าจะเกิดขึ้นกับตัวเองครับ เพราะผมฉลาด ไม่ประมาทและผมก็ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ต้องหาข้อมูลก่อนแน่นอนครับ ผมจะตั้งสติก่อนสแตร์ทเสมอครับ” (พ่อเห่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“อันนี้ก็คิดว่าอยู่ที่ตัวเรา ถ้าเราคิดว่าไม่เชื่อในตรงนั้น คิดว่าเราต้องดูแลตัวเองให้ได้ เราจะไม่หลงในตรงนั้นให้มาหลอกเราได้ อันนี้ก็คิดว่าอยู่แต่ละบุคคลนะคะว่าจะให้เค้าหลอกหรือไม่ให้เค้าหลอก ก็ขึ้นอยู่กับเรา” (แม่ช่อ, สัมภาษณ์วันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

ซึ่งสอดคล้องกับผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุท่านหนึ่งได้กล่าวถึงการแนะนำให้ผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันไลน์ให้ได้อย่างปลอดภัย โดยการตรวจสอบแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ ไว้ว่า

“ต้องแนะนำให้ผู้สูงอายุกู้จักใช้ไลน์ให้เกิดประโยชน์ ใช้อย่างถูกต้อง...ตรวจสอบแหล่งที่มาเชื่อถือได้ไม่ได้ แม้ได้มาแล้ว ก็ควรเช็คกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ” (คุณเล็ก, สัมภาษณ์วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

3. ใช้อย่างพอดี การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมอย่างพอดีในมุมมองของผู้สูงอายุ มีความหมายใน 2 ประเด็น คือ “เนื้อหาพอดี” และ “เวลาพอดี” เป็นสิ่งที่กำหนดความพอดีในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม

3.1 เนื้อหาพอดี-รับส่งข้อมูลในปริมาณที่พอดี ความเหมาะสมในการใช้ข้อมูลที่พอดินั้น จำแนกได้ทั้งการส่งต่อข้อมูลที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม และการส่งข้อมูลที่มากและส่งถี่เกินไป เป็นการใช้อย่างไม่เหมาะสม ดังที่ผู้สูงอายุท่านนี้ได้กล่าวว่า

“มีบางคนที่ชอบส่งภาพ หรือคลิปวิดีโอ หรือ ข้อความมาเยอะมาก เราจะเห็นว่าบางคนส่งต่อทุกข้อความที่เค้าได้รับมา ส่งมาหมด บางทีก็เยอะเกินไปนะ..ข้อความที่ได้รับมา เพราะว่าดูแล้ว บางอย่างมันเป็นไปไม่ค่อยได้ ก็ไม่ควรส่งต่อ หรือนอกจากข้อความให้คำพูดดี ๆ ก็ส่งต่อได้..คิดว่าให้เหมาะก็ต้องใช้พอประมาณ ไม่มากเกินไป ถ้าสิ่งดี จะส่งต่อให้เพื่อน ถ้าดูแล้ว ไม่make sense จะไม่ส่งต่อ” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

3.2 เวลาพอดี-ใช้เป็นเวลา ไม่ใช่ทั้งวัน ใช้เมื่อว่าง ไม่ใช่ติดต่อกันทั้งวัน ส่วนการใช้อย่างพอดีในแง่ “เวลา” นั้น หมายถึงการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เมื่อมีเวลาว่าง ไม่ใช่ช้านาน ๆ ทั้งวัน เป็นต้น ดังเช่นคำสัมภาษณ์ ดังนี้

“เวลาที่ทำหน้าที่ของเราเสร็จแล้ว ไม่ได้ (เล่น) อยู่ทั้งวัน” “ไม่มี (ปัญหา) อะไรนะถ้าเราไม่ว่าง เราก็ไม่ต้องเปิดซี” (แม่มา, สัมภาษณ์วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2559)

“แล้วเราก็ต้องไม่มอมอยู่กับเทคโนโลยีหรือสื่อเหล่านี้ละ ต้องใช้เป็นเวล่ำเวลา.....” (แม่กาญ, สัมภาษณ์วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

“ผมคิดว่า ต้องใช้เป็นเวลา ไม่ติดอยู่กับมัน” (พ่อเห่ง, สัมภาษณ์วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เพื่อศึกษานิยามความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม โดยการสัมภาษณ์ผ่านมุมมองของผู้เชี่ยวชาญและผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้พอสรุปความหมายและองค์ประกอบของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม ได้ในแง่มุมมองที่สำคัญดังนี้

1. การใช้อย่างเกิดประโยชน์ การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมนั้นควรต้องทำให้เกิดประโยชน์ ซึ่งผู้สูงอายุเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้น ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ หมายถึง การได้รับกำลังใจ ได้รับความสุข คลายเหงา ทำให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เป็นประโยชน์นั้น หมายถึงเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สิ่งที่ได้รับ เช่น กำลังใจ ความสุขทางใจ ซึ่งประโยชน์ด้านจิตใจเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ที่ผู้สูงอายุกล่าวถึงในประโยชน์ของการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แสดงให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อผู้สูงอายุ 2) ด้านค่าใช้จ่าย ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ประเด็นนี้เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุกล่าวถึงบ่อย ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ตอบสนองต่อเหตุผลทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุได้ดี กล่าวคือ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในวัยเกษียณ ดังนั้น การประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้สูงอายุคำนึงถึง 3) ด้านการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีเวลาว่างมากการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงช่วยให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ได้ 4) ด้านการสื่อสาร ส่งข่าวคราว การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ยังมีประโยชน์หลักในการช่วยให้ผู้สูงอายุได้ติดต่อสื่อสาร ส่งข่าวคราวถึงกันและกัน ทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว ช่วยลดอุปสรรคจากการเดินทางที่ผู้สูงอายุไม่สะดวก 5) ด้านการบันทึกข้อมูล ผู้สูงอายุเป็นวัยที่สังสมประสบการณ์ในชีวิตมามาก ดังนั้น การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อบันทึกประสบการณ์ชีวิตของตน จึงเป็นประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรณัย จิรณัย วัฒนวัฒน์ และวศิน ชูประยูร (2559) ที่พบว่า ผู้สูงอายุยังมีแนวโน้มในการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น จากปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารทั้งกับบุคคลอื่นและสมาชิกในครอบครัว รวมถึงปัจจัยด้านคลายเหงาและสามารถติดตามสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัวได้ง่าย เช่นเดียวกับงานของ วิศปต์ย์ ชัยช่วย (2560) ที่พบว่าผู้สูงอายุยอมรับการใช้ไลน์เนื่องจากทำให้ได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติ ใช้ได้สะดวกไม่จำกัด

เวลา ทั้งยังสามารถแสดงความห่วงใยได้ 2. การใช้ไม่ให้เกิดอันตรายทั้งต่อตัวเองและผู้อื่นไม่ถูกหลอก ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ และไม่มกมาย นอกเหนือจากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อให้เกิดประโยชน์แล้ว การใช้ที่เหมาะสมนั้นต้องมีความปลอดภัย ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงหรือเป็นอันตรายต่อทั้งตนเองและผู้อื่น เช่น ไม่เสพติดสื่อสังคมออนไลน์ ไม่ถูกหลอก ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ และไม่มกมาย ควรระมัดระวังตนเองในการสื่อสารออนไลน์ และรู้จักหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนเชื่อข้อมูลออนไลน์ 3. ใช้อย่างพอดีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างพอดีในมุมมองของผู้สูงอายุ มีความหมายใน 2 ประเด็น คือ 3.1 เนื้อหาพอดี ใช้รับส่งข้อมูลในปริมาณที่พอดีคือ ข้อมูลที่รับส่งมีความเหมาะสม ไม่มีเนื้อหาหลอกลวง หรือเป็นอันตราย และไม่ส่งข้อมูลที่มากเกินไปหรือส่งถี่เกินไป 3.2 เวลาพอดี เป็นการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในระยะเวลาที่เหมาะสม ไม่นานเกินไปจนกระทบต่อสุขภาพ ใช้เป็นเวลา ไม่ใช่ทั้งวันใช้เมื่อว่าง และไม่ใช้ติดต่อกันทั้งวัน จากข้อค้นพบนี้ แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าที่ผ่านมามีบางงานวิจัย (วิศปัติชัยช่วย, 2560) ที่พบว่า ผู้สูงอายุเห็นว่า LINE มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย แต่ผลจากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้ กลับพบว่า ผู้สูงอายุเองให้ข้อมูลในผลเสียหรืออันตรายที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ ซึ่งทำให้เกิดมุมมองใหม่ของการใช้สื่อออนไลน์ที่ไม่ได้มีแต่ข้อดีหรือประโยชน์เพียงด้านเดียว จากผลการวิจัยโดยรวมพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรา จันชนะกิจ (2548) ที่พบว่าพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างเหมาะสมมี 3 ด้านคือ พฤติกรรมการใช้อย่างปลอดภัย (34.3%) การใช้อย่างมีประโยชน์ (17.3%) การใช้อย่างถูกกาลเทศะ (41.6%) ซึ่งพฤติกรรมการใช้อย่างเหมาะสมในงานวิจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกับงานวิจัยนี้ ในด้านต่าง ๆ คือเป็นการใช้อย่างเป็นประโยชน์ การใช้อย่างไม่เป็นอันตราย (การใช้อย่างปลอดภัย) และการใช้ในเวลาที่พอดี (การใช้อย่างถูกกาลเทศะ) แม้ว่าการกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นผู้สูงอายุ แต่พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์อย่างเหมาะสมก็มีความคล้ายคลึงกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างเหมาะสมในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ในงานวิจัยของ นรา จันชนะกิจ (2548) จากผลการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุและผู้เชี่ยวชาญ ทำให้เห็นมุมมองต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสมได้อย่างชัดเจนขึ้น จึงพอสรุปความหมายของ “การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม” หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้อื่นโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แอฟพลิเคชันไลน์ที่เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ ได้รับความสุขและกำลังใจ คลายเหงา ทำให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และใช้เก็บบันทึกต่าง ๆ พฤติกรรมนี้ต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น มีการใช้งานอย่างพอดีทั้งในด้านข้อมูลและเวลา

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย จากข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม หมายถึง การใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยผู้ใช้งานจะได้รับทั้งประโยชน์ทางด้านจิตใจ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนจึงควรวางนโยบายเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังมีข้อค้นพบว่าการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์อย่างเหมาะสม หมายถึง การใช้โดยไม่เกิดอันตรายโดยผู้ใช้งานต้องไม่มกมาย และไม่เชื่อโดยขาดวิจารณญาณ ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงควรมีแหล่งที่สามารถตรวจสอบ

ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ บุตรหลานควรให้การดูแลเอาใจใส่ คอยสอดส่อง เพื่อป้องกันมิให้ผู้สูงอายุถูกหลอกลอกจากมิฉฉาชีพได้

2. ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีขอบเขตในการศึกษาเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์เท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่น ๆ เช่น เฟสบุ๊ก อินสตราแกรม เป็นต้น ดังนั้น หากมีการศึกษาในประเด็นที่คล้ายกันนี้ ควรศึกษาช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กันตพล บันทัดทอง. (2558). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์.
- จิรณัย จิรณัยธนวัฒน์, และวศิน ชูประยูร. (2559). การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุไทย. ใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่, *เอกสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 40* (น. 220-228). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นรา จันชนะกิจ. (2548). *ปัจจัยเชิงเหตุแบบบูรณาการระหว่างครอบครัว สังคมและจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถืออย่างเหมาะสมของนักศึกษา*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สาขาพัฒนาสังคม.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2552). การรู้เรื่องการอ่าน การรู้สารสนเทศ และการรู้เท่าทันเทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 2(1), 109-123.
- ปิยวัฒน์ เกตุวงศา, และศุทธิดา ชนวนัน. (2558). ใครเป็นใครบนเครือข่ายสังคมออนไลน์: ความหลากหลายทางคุณลักษณะและพฤติกรรม. ใน อารี จำปากลาย, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, และกาญจนา ตั้งชลทิพย์ (บรรณาธิการ), *ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558* (น. 15-28). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พนม คลีฉายา. (2555). *ความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อ และนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พทุทธวรรณ แก้วเกตุ. (20 พฤศจิกายน 2557). เครือข่ายสังคมออนไลน์. สืบค้นจาก <http://phutthawan.blogspot.com>
- วิภาวรรณ ลิขิตเลิศล้ำ. (2551). *ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคม และปัจจัยลักษณะทางชีวสังคม ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์.

วิศปต์ชัยช่วย. (2560). การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 10(1), 905-918.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2557). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2557*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). *รายงานเครื่องชี้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

อติเทพ บุตรราช. (15 ธันวาคม 2558). เครือข่ายสังคมออนไลน์. สืบค้นจาก
<http://km.ru.ac.th/computer/?p=199>.

Hilt, M. L., & Lipschultz, J. H. (2004). Elderly Americans and internet: e-mail, TVnews, Information and Entertainment websites. *Educational Gerontology*, 30, 57-72.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

Buntadthong, K. (2015). *Social network usage behavior and Bangkok older person's satisfaction*. (Master's thesis). Bangkok University, Communication Arts, Strategic Communications.

Bootrach, A. (2015, December 15). Re: Social Network [Web blog message]. Retrieved from
<http://km.ru.ac.th/computer/?p=199>.

Chaichuay, W. (2017). Elderlies' experience in using LINE application: a phenomenological study. *Veridian E-Journal*, 10(1), 905-918.

Chanachakit, N. (2004). *Integration among family, social, and psychological factors as correlates of desirable mobile phone usage of university students*. (Master's thesis). National Institute of Development Administration, Social Development.

Electronic Transactions Development Agency. (2014). Thailand internet User profile 2014. Bangkok: Ministry of Information and Communication Technology (ICT).

Jeeranaithanawat, J., & Chooprayoon, V. (2016). A discriminant analysis of factors influencing line application adoption of Thai older adults. In Prince of Songkla University, *The 40th National Graduate Research Conference. Proceeding* (pp. 220-228). Songkla: Graduate School, Prince of Songkla University.

Kaewket, P. (2014, November 20). Re: Social network [Web blog message]. Retrieved from
<http://phutthawan.blogspot.com>

Katewongsa, P., & Chuanwan, S. (2015). Who are who in social network?: The diversity of characteristics and behaviors. In Champaklai, A., Wapattanawong, P., Tangchonlatip, K., *Population and Social 2015: Population and Social Diversity in Thailand 2015* (pp. 15-28). Nakornprathom: Population and Social Research, Mahidol University.

- Kleechaya, P. (2012). *Information need, Media uses and media habit of Thai elderly* (Research Report). Bangkok: Chulalongkorn University, Faculty of Communication Arts.
- Likhitlertlum, V. (2008). *Adversity quotient, social environment and biosocial factors as related to life quality of elderly club members at Srinakharinwirot University*. (Master's thesis). Srinakharinwirot University, Applied Behavioral Science Research.
- National Statistical Office. (2011). *Information and communication technology indicator 2011*. Bangkok: Ministry of Information and Communication Technology (ICT).
- Wipawin, N. (2009). Reading literacy, Information literacy, and ICT literacy. *Journal of Library and Information Science*, 2(1), 109-123.