

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุถึงการใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุความพึงพอใจที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One – Shot Case Study) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 354 คน ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอนคือเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา(Quota Sampling)และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)ใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ต การใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตและปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 85.0อายุระหว่าง 60-69 ปีมากที่สุด ร้อยละ84.46 ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 6,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 65.25 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 6,000 บาท ร้อยละ 39.83 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ32.49 มีอาชีพข้าราชการบำนาญมากที่สุด ร้อยละ 45.20 และมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว ร้อยละ 72.04

2.พฤติกรรมกาเปิดรับอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมกาเปิดรับอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 68.36 มีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อแสวงหาข้อมูลมากที่สุด ร้อยละ 42.66 บริการที่ใช้งานส่วนใหญ่คือบริการสืบค้นข้อมูล ร้อยละ 23.72 สถานที่ใช้งานส่วนใหญ่คือที่บ้าน ร้อยละ 87.57 ช่วงเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-18.00 ร้อยละ 39.83 ความถี่ในการใช้มากที่สุดคือ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 29.94 เวลาการใช้งานต่อครั้งส่วนใหญ่ใช้ 1-2 ชั่วโมง ร้อยละ 64.41

3.การใช้ประโยชน์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหาความรู้มากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.39 โดยได้รับประโยชน์จากการการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตค่าเฉลี่ย 3.61 และได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ และการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.61 ตามลำดับด้านเนื้อหาข่าวสารมีระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.72 ระดับน้อยที่สุดคือเนื้อหาด้้านบันเทิง ค่าเฉลี่ย 1.94

4.ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจด้านเนื้อหาความรู้มากที่สุดอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.68 โดยได้รับความพึงพอใจในด้านบริการจากการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต และการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 - 3.86 ด้านเนื้อหาข่าวสารด้้านความบันเทิง และด้้านเนื้อหาประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับน้อยค่าเฉลี่ย 2.06 - 2.26

5.ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.44เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในเนื้อหาด้้านความบันเทิงในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.60 พบเว็บไซต์และรูปที่ไม่เหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.70 เนื้อหาด้านเทคนิคและเนื้อหาข่าวสารมีปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.35 เท่าๆกัน

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ทางการศึกษาดังนี้

1. พฤติกรรมการเปิดรับอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานอินเทอร์เน็ตมาแล้ว 5 ปีขึ้นไป ในขณะที่อายุของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้อยู่ที่ 60-65 ปี มากที่สุดแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้อินเทอร์เน็ตมาก่อนที่จะล่วงเข้าวัยสูงอายุ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ไม่มีปัญหาในการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตมากนัก สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ ดนุสิน เจริญ (2552)พบว่าโดยทั่วไปผู้ที่มีการศึกษาสูงมีโอกาสในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำ ดนุสิน เจริญ(2552) แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ศิริวรรณอนันต์โท (2552) ซึ่งเสนอไว้ในบทความเรื่อง “ช่องว่างทางดิจิทัล” พบว่ามีปัญหาในการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุค่อนข้างมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษากครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะและการศึกษาค่อนข้างดี ในขณะที่กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาของศิริวรรณอนันต์โท จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีฐานะและการศึกษาแตกต่างกันออกไป จึงทำให้การศึกษาดังกล่าวพบปัญหาในการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตที่มากกว่า ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต การศึกษากครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ต 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยใช้บริการครั้งละ 1 – 2 ชั่วโมง ส่วนมากจะใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 12.01 – 18.00 น.แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยครั้งกว่าเดิมเมื่อเทียบกับข้อมูลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2550 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2551) ซึ่งใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ในขณะที่ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่มีความเปลี่ยนแปลง ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้งาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อแสวงหาข้อมูล หาความรู้ และไปรษณียอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะเปิดตัวเองให้สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตตามความคิดความสนใจของตนเอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และสอดคล้องกับ Samuel L. Becker (อ้างถึงใน สุรัตน์ ตรีสกุล, 2547) ที่กล่าวว่า บุคคลจะเปิดรับข่าวสารเพื่อต้องการทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจอยากรู้ เช่น การเปิดรับ web site ที่ตนเองสนใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความคิดของ Klapper (1960) ซึ่งกล่าวว่า คนเรามีแนวโน้มในการเลือก

เปิดรับ (Selective exposure) สืบตามความคิดและความสนใจของตน และหลีกเลี่ยงไม่เปิดรับการสื่อสารในสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นและความสนใจของตน

2. การใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ประโยชน์ด้านเนื้อหาความรู้มากที่สุดในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตและได้รับประโยชน์จากการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ จึงสามารถที่จะเผยแพร่ความรู้ที่ตนเองมีผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และสนใจเนื้อหาที่เป็นความรู้มากกว่าด้านอื่นๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kippax และ Murray (อ้างถึงในทิพย์วรรณ แสงศรี, 2546 : 37) ในการศึกษาความต้องการใช้สื่อมวลชนกับการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ พบว่า ปัจจัยด้านตัวบุคคลเป็นตัวกำหนดการใช้ประโยชน์ของสื่อ และปัจจัยด้านตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้สื่อด้วย กลุ่มตัวอย่างใช้ประโยชน์จากเนื้อหาข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างสนใจเนื้อหาที่มีความรู้อย่างเข้มข้น ดังจะเห็นได้ว่าการใช้ประโยชน์จากเนื้อหาข่าวสารด้านการเมืองอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ใช้ประโยชน์จากข่าวสารด้านบันเทิงและกีฬาอยู่ในระดับน้อย ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย (ศิริวรรณ อนันต์โท, 2552) ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุสนใจที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่ออ่านข่าวออนไลน์และหาข้อมูลโดยเฉพาะเจาะจงลงไป ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีการศึกษาในระดับค่อนข้างสูง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจในเนื้อหาข่าวสารที่มีความเข้มข้นสูง ดังที่ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1970) ได้เสนอไว้ในทฤษฎีแรงจูงใจว่า เพศที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับความรู้สึนึกคิด ทักษะ และพฤติกรรมที่ต่างกันด้วย กล่าวคือผู้หญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ แต่จะโอนอ่อนผ่อนตาม เป็นแม่บ้านแม่เรือน ส่วนผู้ชายจะเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง ส่วนด้านการศึกษา นั้น มาสโลว์กล่าวว่าการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการแตกต่างกัน มนุษย์ที่มีการศึกษาสูง จะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวาง ด้วยปัจจัยดังกล่าว จึงอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้ ใช้ประโยชน์จากเนื้อหาข่าวสารด้านการเมืองมากกว่าด้านอื่น ๆ

3. ความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการเข้าถึงความรู้ในอินเทอร์เน็ตในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้สูงอายุที่เปิดรับอินเทอร์เน็ตมีความต้องการในการแสวงหาความรู้ ตามที่ตนเองต้องการ และการใช้อินเทอร์เน็ตเองก็สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้ ตามที่ Katz (1973) ได้กล่าวว่า การศึกษาสื่อมวลชนตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจว่ามีข้อตกลงเบื้องต้นในเรื่องการใช้การสื่อสารของมนุษย์มีจุดหมาย และ มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตนเองจากความสนใจหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่างๆ นอกจากนี้ส่วนมากแล้วผู้สูงอายุชอบที่จะสื่อสารกับบุคคลในกลุ่มอายุที่ใกล้เคียงกันเช่นกลุ่มผู้เกษียณอายุกลุ่มที่มีภูมิหลังด้านการศึกษาใกล้เคียงกันและยังชอบรับข้อมูลข่าวสารที่เป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงหรือเป็นประโยชน์กับตนเอง สอดคล้องกับ ศรีวิวรรณ อนันต์โท (2552) ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทความเรื่องช่องว่างทางดิจิทัลในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุที่มีความชอบพระเครื่อง ก็จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับพระเครื่อง มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่ชื่นชอบในเรื่องเดียวกันผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุก็ได้รับความพึงพอใจจากสิ่งที่ตัวเองต้องการ

ด้านเนื้อหาความบันเทิง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจในการสนทนาออนไลน์ในระดับปานกลางสอดคล้องกับ จวีวรรณ แก้วพรหม (2530) ที่ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมของผู้สูงอายุไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความสัมพันธ์ทางสังคมโดยภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมของผู้สูงอายุจะลดลง จากข้อจำกัดทางร่างกายทำให้ขาดความคล่องตัวในการคิดการกระทำและการสื่อสาร สมาชิกภาพทางสังคมมีขอบเขตจำกัด มีความห่างเหินจากสังคมมากขึ้น ดังนั้น ผู้สูงอายุจึงต้องการที่จะสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อตอบสนองส่วนที่ขาดไปทำนองเดียวกับศิรัชัยศิริภายะและกาญจนาแก้วเทพ (2531) ที่กล่าวว่า ความต้องการรวมตัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Integration and Social Empathy) โดยมักเข้าใจสถานการณ์แวดล้อมของบุคคลอื่นในสังคมมีการแสดงออกร่วมกับผู้อื่น และได้รับการยอมรับจากสังคมใช้เป็นเพื่อนแทนเพื่อนในชีวิตจริงช่วยในการดำเนินบทบาททางสังคมและสามารถติดต่อสื่อสารรวมตัวกับครอบครัวเพื่อนและสังคม ผู้สูงอายุใช้การสนทนาออนไลน์ ในการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวที่อยู่ห่างไกลกัน เช่น ลูกหลานที่เรียนมหาวิทยาลัยต่างจังหวัด เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประสบปัญหาการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตด้านเนื้อหาความบันเทิงมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนใหญ่เห็นว่าเว็บไซต์นำเสนอเนื้อหาและรูปภาพที่ไม่เหมาะสม นอกจากนั้นพบปัญหาด้านเนื้อหาข่าวสาร อยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในการอ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจากผู้สูงอายุมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการมองเห็น และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มีตัวหนังสือขนาดเล็ก ทำให้การอ่านมีความลำบาก และพบปัญหาในการเข้าถึงสื่ออินเทอร์เน็ตในระดับน้อยเช่นกันที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากระบบการเชื่อมต่อในปัจจุบันมีการพัฒนาสอดคล้องกับ พงษ์พัฒน์ งามเลิศ (2552) ที่ได้กล่าวว่าปัจจุบันการเชื่อมต่อแบบ DSL เพียงแค่เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ก็สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ทันที ไม่มีวิธีการหลายขั้นตอนเหมือนแบบ Dialup ที่ต้องมีการใส่รหัสผู้ใช้และ รหัสรักษาความปลอดภัยพร้อมทั้งเชื่อมต่อผ่านโมเด็มที่ต้องอาศัยโทรศัพท์บ้าน ปัญหาในการเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตจึงน้อยกว่าเมื่อเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตแบบ DSL ผู้สูงอายุไม่ต้องยุ่งยากในการต่อผ่านโทรศัพท์ ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่ายกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้เพื่อแสวงหาข้อมูลดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีข่าวสารสำหรับผู้สูงอายุ
2. ผู้สูงอายุมีการใช้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตในด้านเนื้อหาความรู้ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึงในกลุ่มผู้สูงอายุ
3. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในเนื้อหาประชาสัมพันธ์น้อยที่สุดดังนั้นจึงควรปรับปรุงเนื้อหาด้านประชาสัมพันธ์สำหรับผู้สูงอายุ
4. ผู้สูงอายุพบปัญหาและอุปสรรคในเรื่องรูปภาพและข้อความที่ไม่เหมาะสม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงและกวดขันเนื้อหาที่มีในอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของกลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ กับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่น้อยกว่า
2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการเปิด รับการใช้อินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจของกลุ่มผู้สูงอายุ
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวัน