

การใช้LINEของผู้สูงอายุ: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา*

Elderlies' experience in using LINE application: a phenomenological study.

วิศปตย์ ชัยช่วย (Witsapat Chaichuay)**

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายและอธิบายประสบการณ์การใช้โปรแกรมประยุกต์ “LINE” ของผู้สูงอายุเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 15 รายนำข้อมูลที่ได้มาถอดความแบบคำต่อคำและวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้งาน LINE ด้วยตนเองและจากการแนะนำของเพื่อนหรือลูกหลาน (2) LINE ทำให้เกิดพื้นที่เสมือน (Virtual space) ที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนหรือญาติได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (3) LINE กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ (4) ผู้สูงอายุแสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นและแสดงนัยยะว่าตนเองยังสุขสบายดีผ่านทางภาพ "สวัสดีตอนเช้า" (5) ผู้สูงอายุเห็นว่า LINE มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้ ICT ในผู้สูงอายุ และพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้เหมาะกับผู้สูงอายุ ตลอดจนเป็นแนวทางการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, LINE (โปรแกรมประยุกต์), ปรากฏการณ์วิทยา

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี พ.ศ.2559

This research was supported by Faculty of Humanities and Social Science Research Fund, KhonKaen Univeristy, Thailand in 2015 academic year.

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail: witsch@kku.ac.th

Assistant Professor, Department of information science, Faculty of Humanities and Social Science, KhonKaen University, Thailand, E-mail: witsch@kku.ac.th

Abstract

This phenomenological study aimed to describe and explain elderly people's experience in using LINE (application). Data were derived by in-depth interview and non-participant observation from 15 informants. All interviews were transcribed verbatim and analyzed by using content analysis. Findings revealed that (1) elderly people learned the usage of LINE by themselves and some advices from friends and relatives. (2) LINE created a Virtual Space, caused the elderly people can interacting with friends and relatives without the limitation of times and places. (3) LINE became a part of elderly people's daily life. (4) Elderly peoples shown their anxiety to others and implication their well-being via "Good Morning" photos. (5) Elderly people thought that LINE is advantages and useful. The findings can be used as a guideline for encourage the usage of ICT in elderly people, and can be used for the development of mobile application that suitable for elderly people, and as a basis for further related research.

Keywords: Elderlies, LINE (application), phenomenology.

บทนำ

“ผู้สูงอายุ” (Older person) ตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) หมายถึง การมีประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 คาดการณ์ได้ว่าประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในอีกไม่เกิน 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ.2568) จากโครงสร้างประชากรที่มีวัยสูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานลดลง จะส่งผลกระทบต่อกำลังคนในการพัฒนาประเทศ และมีรายจ่ายด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น ทำให้งบประมาณสำหรับการลงทุนพัฒนาด้านอื่น ๆ ลดลง ปรากฏการณ์สังคมผู้สูงอายุจึงเป็นประเด็นท้าทายทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจที่แต่ละประเทศจะต้องมีแผนรองรับ

ในปัจจุบันได้เกิดปรากฏการณ์การซ้อนทับกันระหว่างสังคมสารสนเทศและสังคมผู้สูงอายุ จากการที่มีจำนวนประชากรของผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆ และเทคโนโลยีนี้วันจะทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นกัน ปรากฏการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุโดยตรง การศึกษาของ สมาน ลอยฟ้า (2554) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัญหาหนึ่งของผู้สูงอายุในยุคสารสนเทศคือการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีที่ทันสมัย แม้ผู้สูงอายุจะเริ่มปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์แต่ก็ยังเป็นส่วนน้อย มีผู้สูงอายุอีกจำนวนมากยังไม่สนใจเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากความยากในการใช้งานและผู้สูงอายุไม่มีประสบการณ์หรือมีประสบการณ์น้อยอีกทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีความก้าวหน้าเร็วมากทำให้ผู้สูงอายุที่ยังล้าหลังและขาดทักษะการรู้คอมพิวเตอร์ยากที่จะติดตามความก้าวหน้าได้ทัน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการใช้งานหรือเข้าถึงสารสนเทศ

(Digital Divide) ที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ปัจจุบันหลายฝ่ายจึงหันมาให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีหลายด้าน เช่น ทำให้ไม่รู้สีกว่าเหงา เนื่องจากสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนฝูงหรือลูกหลานได้ง่ายขึ้น ทำให้เข้าถึงสารสนเทศเกี่ยวกับสุขภาพ ความรู้ บันทึกลงได้ง่าย ทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และยังเป็นการกระตุ้นให้สมองได้มีการถูกใช้งานมากขึ้น เป็นต้น

ในช่วงครึ่งทศวรรษที่ผ่านมา โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT พัฒนามากขึ้น และอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Smartphone, Tablet) มีราคาถูกลง จึงทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่ง เริ่มเรียนรู้การใช้งานโปรแกรมประยุกต์ (Application) สำหรับติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะ LINE ซึ่งเป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้สำหรับการสนทนาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พัฒนาขึ้น โดยบริษัท NHN Corporation ของประเทศเกาหลี ร่วมกับ NHN Japan ของประเทศญี่ปุ่น ที่เอื้อต่อการสื่อสาร 2 รูปแบบ คือ วัจนภาษาและอวัจนภาษา ลักษณะการใช้งานที่เป็นวัจนภาษานั้นคือ การส่งข้อความและการสนทนาด้วยเสียงและวิดีโอคอลและในส่วนของการใช้งานที่เป็นลักษณะอวัจนภาษาเช่นการใช้สติ๊กเกอร์ในการสื่อความหมาย เป็นต้น

การใช้LINEของผู้สูงอายุไทย ได้ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่น่าสนใจ เช่น การส่งภาพสวัสดีตอนเช้าเป็นรูปดอกไม้หรือสีประจำวัน จนกล่าวกันว่าหากส่งภาพเช่นนี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมของผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยปรากฏการณ์เช่นนี้ยังไม่มีคำอธิบายที่ชัดเจนนักแม้ว่าการวิจัยเกี่ยวกับการใช้งานLINEของผู้สูงอายุนั้นจะเริ่มมีผู้ศึกษาบ้างแล้ว เช่น จุฑารัตน์ ประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์กับการรับรู้ตนเองและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นของผู้สูงอายุไทย” โดยพบว่าผู้สูงอายุใช้ฟังก์ชันสนทนาส่วนบุคคลสื่อสารกับบุตรหลาน/ญาติพี่น้อง และคนในครอบครัว เพื่อพูดคุย-แลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร/เหตุการณ์ประจำวันมากที่สุด อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้มุ่งเน้นที่การสำรวจพฤติกรรมการใช้งานในระดับกว้าง ยังไม่ได้อธิบายถึงปรากฏการณ์ในระดับลึก จึงจำเป็นต้องมีการวิจัยในประเด็นนี้ให้ชัดเจนมาก โดยแนวทางหนึ่งที่มีความเป็นไปได้คือ การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา ซึ่งเป็นการวิจัยที่ใช้แนวคิดและโลกทัศน์จากปรัชญาปรากฏการณ์วิทยาเป็นเครื่องมือในการศึกษาปรากฏการณ์และประสบการณ์ของมนุษย์ วิธีการนี้จะให้ความสนใจความหมายในทัศนะของผู้ที่ได้ประสบกับปรากฏการณ์นั้นโดยเป็นการศึกษาผ่านมุมมองหรือคำบอกเล่าของบุคคลผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์จะทำให้ทราบว่าในการดำเนินชีวิตในแต่ละวันของบุคคลนั้น ว่าแท้จริงแล้วบุคคลรับรู้และให้ความหมายกับประสบการณ์ที่กระทำอย่างไรบ้าง มีความคิด ความรู้สึกอย่างไรต่อบุคคลและเหตุการณ์แวดล้อมต่างๆ (Wagner, 1970 ; Moustakas, 1994 ; Waters, 2016)

ดังนั้นหากมีการศึกษาในแง่มุมนี้ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจความหมายของการใช้งานLINEในมุมมองของผู้สูงอายุ ทราบถึงพฤติกรรมในการใช้งานLINEของผู้สูงอายุที่มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สูงอายุ และช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการใช้งานหรือเข้าถึงสารสนเทศ (Digital Divide) ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดูแลและให้คำแนะนำกับผู้สูงอายุผ่านช่องทาง LINE นอกจากนี้ผลการศึกษาที่ได้ยังจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับ

ผู้สูงอายุต่อไป ทั้งในด้านที่เป็นช่องทางการสื่อสารในชีวิตประจำวันและการนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์การใช้LINEของผู้สูงอายุด้วยการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization, WHO) และองค์การสหประชาชาติ (United Nations, UN) ที่ระบุว่า ผู้สูงอายุคือประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และสังคมผู้สูงอายุ (Ageing society) หมายถึง การมีประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก เพื่อเป็นพื้นฐานการวางกรอบการวิจัยอย่างกว้างๆ โดยผู้วิจัยมองว่าการที่โลกก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ในขณะเดียวกันก็หล่อมซ้อนกันกับสังคมสารสนเทศ ทำให้ผู้สูงอายุต้องเผชิญกับ ICT ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง การที่ผู้สูงอายุในสังคมไทยเริ่มมาใช้โปรแกรมประยุกต์LINE บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ก็เป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่ยังไม่มีคำอธิบายอย่างชัดเจนทำให้คนต่างวัยมักไม่เข้าใจถึงเหตุผล หรือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังการกระทำของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความเข้าใจประสบการณ์ของผู้สูงอายุในการใช้ LINE ในระดับลึก ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้แนวคิด ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) ซึ่งเป็นปรัชญาหรือทัศนคติต่อภาวะ การมีอยู่ ดำรงอยู่ (Existence) ของมนุษย์ มุ่งทำความเข้าใจหรือเข้าถึงความหมายของประสบการณ์ชีวิตแบบต่างๆ (Lived Experiences) ตามการรับรู้หรือความนึกคิดของบุคคลนั้นโดยตรง ทั้งนี้ประสบการณ์ชีวิต หมายถึง ทุกๆสิ่งที่แวดล้อมบุคคล ได้แก่ บุคคลอื่น สิ่งแวดล้อม เหตุการณ์ต่างๆที่บุคคลเผชิญเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในชีวิต จุดมุ่งหมายของปรากฏการณ์วิทยาคือการทำความเข้าใจว่าประสบการณ์นั้นๆมีความหมายอย่างไรต่อตัวบุคคล บุคคลสร้างประสบการณ์ในชีวิตของตนเองอย่างไร และการกระทำ การตัดสินใจ และความเข้าใจของบุคคลต่อประสบการณ์ชีวิตเป็นอย่างไร (Wagner, 1970; ชาย โพธิ์สิตา, 2554 ; กัญญ์ฐิตา ศรีภา และธรรมนันท์กา แจ้งสว่าง, 2559)

แม้ปรากฏการณ์วิทยาไม่ใช่วิธีการวิจัย แต่ถูกนักวิจัยนำมาใช้เหมือนว่าเป็น “วิธีการ” เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ในชีวิตที่บุคคลได้พบเจอ โดยการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยานั้น ให้ความสำคัญกับการศึกษาแบบองค์รวม เป็นการพรรณนา ถึงประสบการณ์ชีวิตด้วยการค้นหาโดยตรง (Direct exploration) นักวิจัยต้องถ้อยเอาความหมาย ความรู้สึก ตามคำบอกเล่าของผู้ที่ประสบกับปรากฏการณ์นั้นโดยตรงเป็นสำคัญ วิเคราะห์และบรรยายปรากฏการณ์ที่เฉพาะเจาะจงอย่างเป็นอิสระ โดยการปราศจากสมมติฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าใช้กระบวนการการหยั่งรู้ (Intuiting) ในการนำเสนอข้อค้นพบ เน้นความเข้มข้นของข้อมูล ความกว้างและความลึกของประสบการณ์ เพื่อเข้าถึงความหมายที่แท้จริงของประสบการณ์ที่ศึกษา ปรากฏการณ์วิทยาเชื่อว่าประสบการณ์ชนิดเดียวกันย่อมมีแก่น (Essence) อันเดียวกัน แก่นเหล่านั้นคือความหมายที่คนเข้าใจร่วมกันหรือเข้าใจตรงกัน ดังนั้นในการวิเคราะห์นักวิจัยจึงต้องเปรียบเทียบประสบการณ์หลายๆคนเพื่อหาลักษณะร่วมของประสบการณ์ในเรื่องเดียวกันจากแต่ละคน (Moustakas, 1994 ; Waters, 2016 ; ชาย โพธิ์สิตา, 2554 ;

ศิวพร ละม้ายนิล, 2557) การวิจัยครั้งนี้ก็เช่นกันที่มุ่งการเปรียบเทียบและค้นหาแก่นของประสบการณ์ของผู้สูงอายุในการใช้LINEว่าเป็นอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research Methods) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกตการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ใช้วิธีการเลือกแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์คือ (1) เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปทั้งเพศชาย และ เพศหญิง (2) มีระดับความรู้สึกรู้ตัวดี สามารถฟัง และพูดภาษาไทยได้เข้าใจ (3) มีความยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย และให้สัมภาษณ์รวมทั้งบันทึกเสียง (4) มีประสบการณ์ตรงในการใช้LINE อย่างน้อย 1 ปี จำนวนผู้ให้ข้อมูลหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจนบรรลุถึงจุดอิ่มตัว (Saturation) มีทั้งหมด 15 ราย

ผู้วิจัยพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งการนำเสนอผลการวิจัยโดยผู้วิจัยแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ และขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไม่ปิดบัง อธิบายให้ทราบถึงลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึก เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตในการจดบันทึก และการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ให้เวลาเพียงพอในการคิด การเปิดโอกาสให้ถามคำถามต่างๆ ก่อนการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าผลการตัดสินใจเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมการวิจัยของผู้ให้ข้อมูลไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆ ต่อการดำรงชีวิตในอนาคต ก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยสอบถามความสมัครใจในการให้ข้อมูล และทำการสัมภาษณ์ได้รับผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะปฏิเสธ และไม่ตอบคำถามนั้น รวมทั้งยุติการสนทนาพูดคุยได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีสิทธิขอข้อมูลจากการบันทึกเสียงคืนได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องระบุเหตุผล ผู้วิจัยเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ ไว้ในสถานที่ปลอดภัย ซึ่งมีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเข้าถึง

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มทำการวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล ตามขั้นตอนคือ (1) นำข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงมาถอดเป็นคำให้สัมภาษณ์ และพิมพ์แบบคำต่อคำหลังจากนั้นอ่านทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดในภาพรวมโดยเฉพาะความรู้สึกที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์นั้นๆ ของผู้ให้ข้อมูล (2) ให้รหัสข้อมูลโดยดึงข้อความที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่จะศึกษา และให้ความหมายหรือคำนิยามข้อความนั้น นำข้อความสำคัญที่ให้ความหมายแล้วมาจัดรวมเป็นกลุ่มเรื่อง (Themes) แต่ละกลุ่มประกอบด้วยข้อมูลที่มีความหมายไปในทิศทางเดียวกัน (3) กำหนดประเด็นปรากฏการณ์ที่จะศึกษาจากกลุ่มข้อมูลแต่ละกลุ่ม อธิบายปรากฏการณ์ที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียด โดยการเขียนร้อยเรียงให้มีความต่อเนื่องกลมกลืนกันระหว่างประเด็นต่างๆ (Textural portrayal) (4) นำข้อสรุปของปรากฏการณ์กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแก้ไขข้อมูลตามที่ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบ สำหรับการอ้างอิงถึงตัวผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดแทนด้วยรหัส P1-P20

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ นำเสนอผลการศึกษาเป็น 2 ส่วนคือ(1)ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ และ(2)ประสบการณ์การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักมาจากกลุ่มเพื่อนการช่างสตรี 12 จังหวัดอุบลราชธานี และชมรมสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ศูนย์อนามัยที่ 6 จังหวัดขอนแก่นทั้งหมด 15ราย แบ่งเป็น เพศชาย 6 ราย เพศหญิง 9 ราย ในจำนวนนี้มีอายุสูงสุดคือ 74 ปี และต่ำสุดคือ 60 ปี ช่วงอายุที่มีมากที่สุด คือ ระหว่าง 65-67 ปี จำนวน 9 รายการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 1 ราย มัธยมศึกษาตอนปลาย 1 ราย อนุปริญญา 3 ราย ปริญญาตรี 7 ราย และปริญญาโท1ราย ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญ (10 ราย) รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว (5 ราย) ทุกคนเกษียณอายุจากการทำงานประจำแล้ว แต่มีบางรายที่ทำอาชีพเสริม หรืองานอดิเรกเพื่อให้มีรายได้เพิ่มเติมหลังเกษียณ เช่น ดูแลกิจการหอพัก (P1, P9, P11) ทำสวน ปลูกผักผลไม้ (P13, P15) และมีบางรายทำงานจิตอาสา เช่น ช่วยงานเหล่ากาชาด (P10) เป็นอาสาสมัครของมูลนิธิเพื่อสาธารณประโยชน์ (P3) เป็นต้น ผู้สูงอายุทั้งหมดมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 บาท ขึ้นไป และไม่มีภาระหนี้สินที่ทำให้กังวลใจใดๆ

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การใช้ LINE ของผู้สูงอายุ

1) การเริ่มต้นและเรียนรู้การใช้งาน LINE

หากเอาช่วงเวลาการเริ่มต้นใช้งาน LINE เป็นเกณฑ์ จะสามารถแบ่งผู้สูงอายุได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้งานมาแล้ว3-5 ปี(P1,P2,P6,P7,P8,P10,P11,P12)และกลุ่มที่เริ่มต้นใช้งาน1-2ปี (P3,P4,P5,P9,P13,P14,P15) โดยผู้สูงอายุบางรายเริ่มต้นใช้งาน LINE มาตั้งแต่ปี 2554 ซึ่งเป็นปีแรกที่เปิดใช้งานและใช้งานมาจนถึงปัจจุบัน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีจุดเริ่มต้นการใช้งาน LINE ที่คล้ายๆกัน คือ ลูกหลานหรือเพื่อนในกลุ่มแนะนำให้ใช้ และทุกรายเริ่มต้นใช้ LINE ครั้งแรกผ่านสมาร์ทโฟนซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่กล่าวตรงกันว่าไม่เคยมีความคิดว่าจะใช้สมาร์ทโฟนเลย เพราะคิดว่าโทรศัพท์มือถือแบบรับเข้า-โทรออก อย่างเดียวก็เพียงพอแล้ว ขณะที่บางคนปฏิเสธการใช้ IT มาตั้งแต่เดิมหรือไม่มีทักษะการใช้ IT มาเลย “ตั้งแต่คอมพิวเตอร์ยังไม่เป็นเลย ประสาอะไรจะเล่นมือถือ” ผู้สูงอายุ P14 กล่าว ผู้สูงอายุหลายคนเริ่มต้นใช้ LINE จากสมาร์ทโฟนที่ลูกหลานไม่ใช้แล้วและยกให้ใช้ต่อ เช่น “ลูกสาวใช้สมาร์ทโฟนเครื่องนี้จนเบื่อละ ก็เลยใช้ของเก่าต่อจากลูก” (P3)“ลูกๆ ซื้อโทรศัพท์ใหม่แล้วทิ้งเครื่องเก่าไว้ให้ก็เลยได้ลองเล่น เราก็เห็นเค้าทำอย่างนั้นอย่างนี้” (P 5)ขณะที่บางรายเปลี่ยนมาใช้สมาร์ทโฟน เนื่องจากราคาไม่สูงนัก ทำให้สามารถใช้ LINE ได้โดยทั้งหมดเริ่มใช้ LINE จากการที่มีลูกหลานหรือผู้อื่นชวนให้ใช้

การเริ่มต้นของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มักเริ่มด้วยความรู้สึกสงสัยไม่เข้าใจและกลัวว่าจะยุ่งยากต่อการใช้งาน ดังเช่น “ตอนแรกก็กลัวจึก เห็นแต่เขาพูดว่าLINE แม้กึ่ง ลูกมาสอนถึงรู้ว่าเป็นแบบนี้” (P10) หรือ “ลูกสาวเป็นคนแนะนำให้เล่นLINE ตอนแรกก็ไม่อยากเล่น เพราะคิดว่ามันยุ่งยาก แต่ลูกบังคับให้เล่น” (P9)จนกระทั่งทราบถึงคุณลักษณะของ LINE ที่ช่วยให้การติดต่อสื่อสารทำได้ง่ายขึ้น ผู้สูงอายุจึงเกิดความสนใจและพยายามเรียนรู้เพื่อจะใช้งานให้ได้ ดังเช่นผู้สูงอายุ P1 ระบุว่า“เลือกใช้เพราะว่าหนึ่งนะ มันรวดเร็ว และมันไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ไม่จำเป็นต้องโทรศัพท์ไปหาใคร”เช่นเดียวกับ ผู้สูงอายุ P11กล่าวว่า “มันก็ดีไม่เสียค่าโทร ใช้กับเน็ตบ้านเรา ส่งรูปส่งไรหาลูกได้ โทรเห็นหน้าเห็นตา ไม่เหมือนโทรศัพท์ได้ยินแต่เสียง ก็เลยใช้มาตลอดขณะที่บางรายระบุว่าที่

หันมาใช้เนื่องจากเพื่อนในกลุ่มใช้กันหมด เวลาติดต่อกับเพื่อนๆก็ง่ายกว่าต้องโทรตามกันเหมือนแต่เดิม (P14,P15)

ในช่วงแรกผู้สูงอายุเรียนรู้การใช้งาน LINE คล้ายๆกัน คือ การลองผิดลองถูกด้วยตนเองและอาศัยลูกหลาน คนรู้จักหรือเพื่อนผู้สูงอายุด้วยกันคอยสอนการใช้งาน เช่น “ตอนแรกก็เล่นมั่วๆก่อน จิ้มมั่วๆไป” (P13)และ “ก็เขี่ยอยู่นั่นละ เขี่ยผิดเขี่ยถูก ก็เริ่มจากไม่เป็นเลย จนมาเป็น ได้คุยกัน เวลาถึงงานนั่นนี่ก็นัดหมายกันในLINE” (P10)“พิมพ์ก็ไม่ใช่ พิมพ์ผิดพิมพ์ถูก ก็พากันหัวเราะกันไป บางทีส่งสละมา เนิยๆก็หัวเราะกันพากันเดาว่าสละแปลว่าอะไร” (P7) ผู้สูงอายุหลายคนกล่าวตรงกันว่าในช่วงแรกๆต้องใช้ความพยายามมาก หลายคนใช้เวลาทั้งวันจนติดดิน ผู้สูงอายุบางรายใจร้อนอยากทำให้ได้ให้เป็นเหมือนเพื่อนๆเร็วๆ ยกตัวอย่างเช่น “มือถือแม่มันหลุดแล้วมันพิมพ์เองได้เพื่อนแม่แกก็อยากทำมัน นอนไม่หลับซักถาม มันทำยังไงต่อ พรุ่งนี้จะเข้าไปหาแม่ก็บอกว่ารุ่นของเพื่อนมันรุ่นเก่ามันทำไม่ได้ แกก็บ่ยอม นอนไม่หลับต้องทำให้เป็น เพื่อนทำยังไงก็ต้องทำให้เป็น ต้องทำให้ได้เหมือนเพื่อน” (P11) ขณะที่บางคนลูกหลานรู้สึกรำคาญที่บอกหรือสอนแล้วจำไม่ได้ “ถามหลานซักหลาน หลานเลยว่ายายทำไมโง่งง(หัวเราะ) ไม่บอกแล้ว ทำไมโง่งง” (P12)ส่วนบางคนโดนลูกหลานหัวเราะขบขัน “ที่เป็นนี้รู้ไหมเพราะใครลูกจ้างร้านก๋วยเตี๋ยวเรือมันบอกแม่ มันคอยสอนคอยบอกพวกหลานมันไม่บอกหรอก มันหัวเราะ ว่าแม่ไม่จำ”(P12) ดังนั้นวิธีการเรียนรู้ที่ผู้สูงอายุนิยมใช้คือการถามจากเพื่อนที่ใช้ LINE ด้วยกันเพราะเข้าใจธรรมชาติซึ่งกันและกันมากกว่าลูกหลานซึ่งอาจมีช่องว่างระหว่างวัย ดังเช่นผู้สูงอายุ P7 เล่าว่า “เรียนรู้กันเอง ก็บอกก็สอนกัน ใครบ้านใกล้ใครก็ไปหากัน ลูกมันสอนอยู่แต่ไม่จำ” ทั้งยังคอยให้กำลังใจกันอีกด้วย “บ่โง่ดอก ไม่มีใครเป็นตั้งแต่แรกหรอก เรียนรู้เอา ค่อยเป็นค่อยไปก็ให้กำลังใจกันไป” (P3)

2) พื้นที่เสมือนของกลุ่มเพื่อนวัยเกษียณ

การใช้งานLINE เป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่ของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการทำให้เกิดพื้นที่เสมือน (Virtual space)ที่เอื้อให้ผู้สูงวัยได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น โดยไม่ต้องไปพบหน้าจริง ผู้สูงอายุสามารถพูดคุยกับลูกหลานญาติพี่น้องที่อยู่ห่างไกลกัน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การพิมพ์ การส่งภาพ หรือวิดีโอคอล ผู้สูงอายุที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวตรงกันว่า นอกเหนือจากการพูดคุยกับลูกหลานแล้ว ที่สนทนาผ่าน LINE มากที่สุด คือ กลุ่มเพื่อนในวัยเยาว์ เช่น เพื่อนประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือมหาวิทยาลัย หรือกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกันเอง ซึ่งต่างก็หมดภาระหน้าที่การทำงาน หรือการดูแลลูกหลานแล้ว กลุ่มเพื่อนเหล่านี้มักนัดหมายทำกิจกรรมสังสรรค์ กันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มการช่างสตรี 12 กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ เมื่อผู้สูงอายุหันมาใช้ LINE มากขึ้น ก็เกิดการรวมกลุ่มใน LINE ที่ทำให้สามารถพูดคุยได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สมาชิกของกลุ่มการช่างสตรี 12 คนหนึ่งเล่าว่า “ก่อนมีLINEก็เจอกันจากการโทรศัพท์นัดหมายกัน เวลาจะไปสังสรรค์ ก็นั่นนี่ก็โทรนัดกันไป แต่พอลูกโหลด[LINE]ก็เห็น[เพื่อน]โผล่ขึ้นมา ตอนแรกไม่ทันได้เล่นหรอก หมายความว่าพอลูกโหลดมา เพื่อนที่เคยโทรหากันมันก็ขึ้นมา เขาก็เข้ามาทัก กังง เขาทักมาได้ยังไง มันก็เป็นชื่อเพื่อน เขาก็ทักเราเข้ามาพอเขาทักมาแม่ก็ตอบไปสวัสดีเขาดีใจน้อไม่คิดว่าจะได้พบกันในLINE” (P11)ผู้สูงอายุหลายคนกล่าวตรงกันว่า การสนทนากับเพื่อนใน LINE ให้ความรู้สึกเสมือนกับพูดคุยในชีวิตจริง เพราะแม้แต่การสนทนาก็พิมพ์เป็นภาษาถิ่นอีสานเหมือนที่คุยกับเพื่อนจริงๆ (P1, P10,P11)ผู้สูงอายุคนหนึ่งยกตัวอย่าง การเล่าเรื่องตลกใน LINE แล้วเพื่อนๆพิมพ์โต้ตอบ

เป็นเลข 555 (หมายถึงเสียงหัวเราะ) บางคนก็ส่งสติ๊กเกอร์รูปคนหัวเราะ พร้อมสรุปว่า “บ๊ะมันเหมือนกับล้อมวง คุยกัน เหมือนอยู่ที่เดียวกันเนาะ ทั้งๆที่อยู่ไกลกัน” (P15)

อย่างไรก็ดีผู้สูงอายุหลายรายกล่าวตรงกันว่า การสนทนาผ่าน LINE นั้น จะต้องเป็นคนที่ยังรู้จักกันใน ชีวิตจริงเท่านั้น ส่วนคนที่ไม่รู้จัก หรือคุ้นเคย จะไม่คุยด้วย ดังเช่น ผู้สูงอายุ P12 ให้เหตุผลว่า “คนที่เรารู้จักกัน คือคนที่เรารู้จักกัน [ในชีวิตจริง] ถ้าเราไม่รู้จักเขา เราก็ไม่รู้ว่าจะคุยกับเขาอย่างไร แม้จะไม่คุย... ถ้ารู้จักเขาก็จะคุย ด้วยอยู่ไม่รู้จักกันส่วนตัว กดดูรูปไม่เคยเห็นหน้า ก็ไม่คุย” นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังเลือกที่จะใช้พื้นที่เสมือนใน LINE เพื่อทดแทนข้อจำกัดที่ไม่สามารถรวมกลุ่มเพื่อนได้จริงในชีวิตประจำวัน แต่ในกรณีที่ต้องมาพบปะสังสรรค์กัน ผู้สูงอายุกล่าวตรงกันว่า จะไม่ใช้งาน LINE แต่เลือกที่จะพูดคุยกับเพื่อนจริงๆมากกว่า ดังเช่นผู้สูงอายุรายหนึ่ง อธิบายว่า “ถ้าไปเจอหน้ากัน จะไม่คุยไม่เล่นLINEไม่ส่งค้อมก็หน้ายักวันถ่ายรูป ถ่ายให้กัน ส่งมาให้หน่อย แต่ว่า ถ้าไปรวมกันแล้วจะไม่กด จะคุยกันต่อหน้า นอกจากว่าส่งรูปให้กัน นั่งจิ้มอยู่นั่นไม่มี” (P11) เช่นเดียวกับผู้สูงอายุ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันกล่าวว่า “สมมุติว่าไปเที่ยวก็จะส่งรูปไปให้ลูกให้หลาน ถ้าเลี้ยงสังสรรค์ จะไม่มีการคุยLINEจะ คุยต่อหน้ามันได้ธรรมดาดีกว่ากัน มันมีเสียง มันได้ปลดปล่อย พูดค่อยๆก็ได้ ต้องเสียงดังแข่งขัน เหมือนเด็ก น้อย พิมพ์LINEมันไม่เหมือนร้องใส่กัน” (P15)

3) LINE เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน

ผู้สูงอายุให้ข้อมูลค่อนข้างไปในทิศทางเดียวกันว่า ในช่วงแรกนั้น LINE ยังไม่มีความสำคัญหรือจำเป็น ในชีวิตประจำวันอะไรนัก ต่อเมื่อเริ่มคุ้นชิน ใช้งานได้คล่อง และมีกลุ่มเพื่อนใน LINE มากขึ้นก็ทำให้ LINE กลาย มาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน กลายเป็นกิจวัตรที่ต้องพูดคุยทักทาย สนทนาเรื่องต่างๆ ผู้สูงอายุเกินกว่า ครึ่งหนึ่งให้ข้อมูลตรงกันว่า เมื่อตื่นตอนเช้าก็เริ่มใช้งาน LINE พร้อมๆกับการเริ่มกิจวัตรประจำวัน “ตอนเช้าก็มา ทักทายกัน ว่าเออ..ตื่นแล้วนะมาทักทายสวัสดีตอนเช้า บางทีก็พิมพ์เอา ส่งสติ๊กเกอร์สวัสดีตอนเช้า ส่งดอกไม้” (P2) โดยส่วนใหญ่จะเริ่มในราวๆตีสี่ถึงตีห้า ซึ่งเป็นเวลาที่ผู้สูงอายุตื่นนอนจากนั้นก็เป็นการพูดคุยกันในเรื่องต่างๆ ส่งข้อมูลข่าวสารให้กันและกัน จนกระทั่งบ่ายสองโมงถึงบ่ายสามโมง ในช่วงเวลานี้ผู้สูงอายุมักจะไม่น่าใช้งาน เนื่องจาก “ช่วงนี้จะเป็นช่วงนอนกลางวัน เห็นเงาบนนี่คือช่วงนอนกลางวัน นี่แหละบ่ายๆมา LINE จะเงียบ บางคนกินข้าวเที่ยงเสร็จก็เอนหลัง บางคนก็ออกไปเที่ยวข้างนอก” (P11) หลังจากนั้นก็จะเริ่มเล่นอีกครั้งหลังจาก รับประทานอาหารเย็นเสร็จ เป็นช่วงที่พักผ่อนจากงานบ้าน และจะหยุดเล่นเมื่อถึงเวลานอน ประมาณ สองถึง สามทุ่ม ดังที่ผู้สูงอายุ P3 เล่าว่า “เล่นอีกช่วงหนึ่งคือตอนค่ำๆ คุยกันนิดๆหน่อยๆแล้วก็ราตรีสวัสดิ์” เช่นเดียวกับ ผู้สูงอายุอีกรายหนึ่งที่ระบุว่า “เลิกกลางคืนอย่างดึกสุด สองสามทุ่ม บางคนสองทุ่มก็ไม่ได้เปิดละ เสียบชาร์ต นอนดูทีวี บางคนก็ยังส่งตื๋องงๆ [เสียงเตือนว่ามีข้อความเข้า] คุยกันไป แต่ไม่เยอะเหมือนตอนเช้า”(P8)ซึ่ง สัมพันธ์กับรูปแบบการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุที่มักตื่นเช้านอนตั้งแต่หัวค่ำ

ผู้สูงอายุหลายรายยอมรับว่าใช้ LINE จนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้ว ดังเช่นคำกล่าวต่อไปนี้ “เมื่อก่อนจะถามว่าเล่น[LINE] ยังไง แต่ตอนนี้ต้องถามว่าเลิกยังไม” (P3) หรือ “สมมุติว่าวันนี้เน็ตใช้ไม่ได้ โอ๊ย... ใจจะขาด วันนี้ไม่ได้คุยกับเพื่อนทั้งวัน ต้องโทรไปบอกบริษัทเน็ต มันกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน คือใคร ไม่เล่นนี่ไม่ทันสมัย เดียวนี้ขาดLINEเหมือนขาดใจ (หัวเราะ) ถ้าไม่ได้คุยกับเพื่อน” (P12) หรือ “พอใช้คล่องก็ติด

มัวแต่คุยกับเพื่อน หลานน้อยๆมันว่ามัวแต่เล่นLINEอยู่นั่นแหละ หิวข้าวแล้วนะ เมื่อไรจะทำกับข้าวให้กิน มันก็ว่า ตื่นมามัวแต่เล่นLINEพูดอะไรก็ไม่ฟัง มัวแต่เล่นLINEไม่ฟังหลานบอกเลย คุณน้าคุณยาย (หัวเราะ)”(P9)

4) ส่งสารผ่านรูปดอกไม้สวัสดีตอนเช้า

ผู้สูงอายุใช้ LINE เป็นช่องทางใหม่ในการสื่อสาร รับ-ส่ง ผลิต-แบ่งปันข่าวสารสารสนเทศซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องข่าวสารบ้านเมืองสุขภาพ การท่องเที่ยวหรือแม้แต่เรื่องห่วย(P1,P7,P9,P12)สารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะ อย่างหนึ่งของผู้สูงอายุมักส่งถึงลูกหลานหรือเพื่อน คือ รูปสวัสดีตอนเช้า โดยมีลักษณะเป็นรูปภาพดอกไม้ สิ่งของ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ตามสัวัน ประกอบข้อความสวัสดีหรืออวยพรในยามเช้า ผู้สูงอายุทั้งหมดกล่าวตรงกันว่าเคยส่งรูป เช่นนี้หาลูกหลานและเพื่อน โดยให้เหตุผลเบื้องต้นว่าเป็นการทักทายกันในตอนเช้าตามธรรมเนียมไทยและความ เชื่อเรื่องสิประจําวันที่เป็นสิริมงคลแก่ตนเองและผู้อื่น “ส่งรูปที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจําวัน หรือเกี่ยวข้องกับวัน สำคัญต่างๆ โดยรูปเหล่านั้นมีค่าดีๆ อยู่ เช่น คำอวยพรต่างๆ ซึ่งเราก็คงอยากส่งต่อสิ่งดีๆ” (P2) โดยส่วนหนึ่งนั้น เกิดขึ้นจากการที่ผู้สูงอายุไม่ถนัดในการพิมพ์ข้อความยาวๆ การส่งภาพแทนการพิมพ์ข้อความจึงเป็นทางเลือกที่ สะดวกและได้รับความนิยมจากผู้สูงอายุ ดังเช่น รายหนึ่งระบุว่า “แทนที่เราจะพิมพ์เองซึ่งมันช้าเราก็อัพรูปเหล่านี้ ส่งไปแทน จะง่ายกว่าเพราะพิมพ์ไม่ค่อยคล่องส่งอย่างนั้นมันดีกว่า” (P4) หรืออีกรายเล่าว่า “ตอนเช้าก็มาทักทาย กัน ว่าเออขอยตื่นละเด้อ ขอยมาทักทายสวัสดีตอนเช้า บางครั้งก็พิมพ์เอา คราวนี้มันพิมพ์ผิดพิมพ์ถูกก็เลยส่งสติ กเกอร์สวัสดีตอนเช้าส่งดอกไม้ง่ายดี แต่ก่อนดอกไม้ก็ไม่ค่อยมี ต่อมากลุ่มใหญ่ขึ้นก็มีคนส่งดอกไม้มาให้ มันเกิด จากการส่งต่อกัน” (P10)

อย่างไรก็ดีผู้สูงอายุบางรายให้คำอธิบายต่อประสบการณ์การส่งรูปดอกไม้สวัสดีตอนเช้าไว้อย่าง น่าสนใจว่า“เพื่อให้รู้ว่าเรายังติดต่อกับเพื่อนอยู่นะ เรายังมีชีวิตอยู่ แล้วก็รายงานตัวว่าตอนนี้ไปนั้นนี้ อยู่นั้นนี้” (P15) เช่นเดียวกันกับผู้สูงอายุอีกรายหนึ่งระบุว่า “ถ้าไม่แสดงตน เพื่อนก็จะคิดว่ามีอะไรผิดปกติคือถ้าแม่ไม่ส่ง [รูปสวัสดีตอนเช้า] เพื่อนก็จะถามว่า มื้อนี้แม่ต๋อยไปไหน ทำไมไม่ส่งLINEน้อ เพื่อนก็จะถามกันในนี้” (P11) การส่งรูปดอกไม้สวัสดีตอนเช้าของผู้สูงอายุจนเป็นกิจวัตรประจําวันใน LINE จึงมิใช่เป็นเพียงการทักทายกัน ธรรมดา แต่ยังเป็นการแสดงตัวว่ายังมีชีวิตอยู่ หรือยังสบายดี เนื่องจากผู้สูงอายุทุกคนต่างก็ต้องเผชิญกับความ แก่ และความเจ็บป่วยอันเป็นธรรมดาโลกด้วยกันทั้งสิ้น เหลือแต่เพียงความตายเท่านั้น ซึ่งหลายคนก็รู้สึกว่าจะไม่ ห่างไกลจากชีวิตตนและเพื่อนรุ่นเดียวกันนัก(P5, P6, P11, P14)

การส่งรูปดอกไม้สวัสดีตอนเช้าไปยังคนที่รักหรือเพื่อนจึงเป็นเสมือนสัญญาณบอกว่ายังกตดิสุขดี “มันมีโอกาสได้รู้ความเคลื่อนไหวของเพื่อนๆ เพราะมันไม่มีโอกาสได้พบปะกันเพราะเริ่มอายุมากขึ้นแล้ว อาศัย ว่าเขาส่งมาเออมันก็ยังไม่ได้เจ็บไข้ได้ป่วยอะไร” (P6)แต่หากวันไหนที่ไม่ได้ส่งนั้น คงเป็นดังที่ผู้สูงอายุรายหนึ่ง กล่าวที่เล่นที่จริงว่า “แสดงว่าป่วย หรือไม่ก็คงเผลอไปแล้ว” (P3)

5) ข้อดีและข้อเสียของ LINEในสายตาผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเห็นว่าการใช้ LINE มีทั้งข้อดีและข้อเสียกล่าวคือ ด้านข้อดีนั้น ทำให้สามารถติดต่อกับสื่อสาร กันง่ายขึ้น และรู้เรื่องราวข่าวสารต่างๆได้กว้างขวาง ดังที่ผู้สูงอายุรายหนึ่งกล่าวว่า“พอมาใช้ถึงรู้ว่ามีแบบนั้น ถ้าไม่มี LINE พวกเราก็ไม่ได้มาคุยกันในกลุ่มแบบนี้ โทรศัพท์มันก็เสียค่าโทรแพง แล้วก็คุยพร้อมกันไม่ได้” (P8) ส่วนผู้สูงอายุรายหนึ่งกล่าวว่าการใช้ LINE พูดคุยและเล่นเกมส์ทำให้ได้ใช้สมอง“เล่นพัฒนาสมอง ความคิด ใ้มัน

ได้ติดตาม จะได้ไม่เป็นอัลไซเมอร์” (P9)เช่นเดียวกับผู้สูงอายุอีกรายหนึ่งที่ระบุว่า “อย่างน้อยๆพิมพ์หนังสือ เราไม่ได้พิมพ์นาน ก็ฝึกทักษะ ว่าเอ๊ะตัวนี้พิมพ์ยังไง มันก็สงสัย ต้องมาเขียนดูซะก่อน ถ้าไม่ได้ใช้นานๆมันก็จะลืม” (P14) ผู้สูงอายุหลายคนยังกล่าวตรงกันว่า ข้อดีอย่างหนึ่งของการมี LINE คือ คลายเหงา คลายความว้าเหว่จากการที่ต้องใช้ชีวิตหลังเกษียณด้วยการอยู่บ้านเฉยๆ ไม่ต้องทำงานประจำเหมือนในอดีต การได้มีเพื่อนพูดคุยใน LINE ทำให้รู้สึกไม่ว้าเหว่ เช่น “มันก็ไม่เหงาไป อยู่บ้านเฉยๆ เท่ากับว่าเรามีเพื่อนเหมือนกัน ปกติเราไม่ได้ไปทำงาน อยู่บ้านมีตัวนี้เล่นมันก็ไม่คิดมาก” LINE ยังมีประโยชน์ใช้ติดต่อกับลูกหลาน หรือไม่สบาย เช่น ผู้สูงอายุรายหนึ่งเล่าประโยชน์ของ LINE จากประสบการณ์ตอนที่ไมสบาย และอยู่ตัวคนเดียวในขณะนั้นว่า “ครั้งหนึ่งแม่ถ่ายท้องรุนแรง แม่ก็พิมพ์ LINE ไป ว่าแม่ต้องช่วยจะเป็นแบบเจ้าเด้อ ช่วยถ่ายบ่หยุดตั้งแต่เช้า กินอะไรไม่ได้ว่าจะไปหาหมอ กำลังพิจารณาว่าจะเรียกแท็กซี่ หรือจะเรียก 1669 ไปดี แม่ถือว่า อยู่บ้านๆ เดียวจะไปหาแท็กซี่เอายามาให้กิน พอกินยากก็หยุด เพราะแกมียาประจำ ก็หายเท่ากับว่าเรียกเพื่อนมาช่วย กว่าลูกกลับมาอีกสามทุ่มกว่าก็ไม่ได้ห่างไกลกับเพื่อนฝากสุขภาพได้ รวดเร็ว เท่ากับว่ามีเพื่อนใกล้ๆ” (P11)

ส่วนด้านข้อเสียคือ บางครั้งข้อมูลข่าวสารที่ส่งต่อกันมาไม่เป็นความจริง ชาวหลอกหลวง “มีข้อเสีย LINE หลอกๆ กันมา ชาวต้มๆกัน มีหลายข่าวมาก มันก็มีแบบเหรียญสองด้าน มีทั้งดีและไม่ดี เราก็พิจารณาเอาเอง ว่าเป็นLINEแบบไหน พวกเล่นเกม หลอกเล่นเกมพนัน เกมเศรษฐี อะไรพวกนั้นมีทุกอย่าง เลือกรับเฉพาะคนที่รู้จัก และข่าวไม่มีความน่าเชื่อถือ” (P5) เช่นเดียวกับผู้สูงอายุ P7 แสดงความคิดเห็นว่า “ในLINEสามารถโกหกได้ ใครจะพิมพ์ข้อมูลอะไรก็ได้ เป็นสิ่งที่น่ากลัวมาก” ข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ หากใช้งานมากเกินไปทำให้เสียสายตา (P1,P13, P15)และอีกประการหนึ่งคือหากใช้งานมากเกินไปจะกระทบต่อการทำภารกิจอย่างอื่น ดังเช่น “ทำให้เราวุ่นอยู่กับLINE ไม่มีเวลาไปทำอย่างอื่น สิ่งที่เราเคยทำมาตอนที่เรายังไม่มี มันอาจจะบกพร่องขาดหายไป เช่น การออกกำลังกาย ทำกิจวัตรประจำวันอย่างอื่น ที่บ้านที่ทำงาน มันจะบางเบาลง เพราะเราสนใจLINE” (P3)

อย่างไรก็ดีผู้สูงอายุส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า LINE มีข้อดีมากกว่าข้อเสีย และสามารถหลีกเลี่ยง ป้องกันผลกระทบต่อนิสัยการใช้ชีวิตประจำวันได้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบบางประการที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของผู้สูงอายุ ในประเด็นนี้เห็นได้ว่าผู้สูงอายุมีการปรับตัวและมีแนวโน้มเปิดรับกับเทคโนโลยีใหม่ๆมากขึ้น โดยเฉพาะอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Mobile devices) เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ซึ่งมีราคาถูกและใช้งานง่ายกว่าคอมพิวเตอร์ ซึ่งแตกต่างจากผลวิจัยที่เกี่ยวกับการเปิดรับ IT ของผู้สูงอายุในช่วงที่ผ่านมา(สุชี สิริวงษ์ภากร, 2556; พนม คลีฉายา, 2555) ที่พบว่าผู้สูงอายุใช้หรือเปิดรับสารสนเทศโดยผ่านทางสื่อโทรทัศน์มากกว่าสื่ออื่นๆ ส่วนการเปิดรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตน้อยเมื่อเทียบกับคนที่มีอายุต่ำกว่า ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะเปิดรับสื่อทางโทรทัศน์นั้นเป็นเพราะว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นยังมีความยุ่งยากซับซ้อนผู้สูงอายุไม่มีความรู้ความเข้าใจรวมถึงทักษะในการใช้อุปกรณ์ IT หรือคอมพิวเตอร์มีราคาค่อนข้างสูง ผู้สูงอายุส่วนหนึ่งจึงเกิดความกังวลว่าจะสร้างความเสียหายให้

อุปกรณ์และคิดว่าไม่มีโอกาสหรือความจำเป็นที่จะต้องใช้ การศึกษาครั้งนี้ยังให้ภาพที่ค่อนข้างแตกต่างจากงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้ IT ของผู้สูงอายุในช่วงต้นทศวรรษ 2550 (จารุวรรณ พิมพิค้อ และสมาน ลอยฟ้า, 2552) ที่พบว่าผู้สูงอายุสนใจ IT น้อย และมีความสามารถในการใช้งานในระดับน้อย มีความถี่ในการใช้งานเพียง 2-3 วันต่อสัปดาห์ การที่ผู้สูงอายุหันมาใช้ LINE ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่มากขึ้นนั้นน่าจะเป็นเพราะสามารถผ่านข้อจำกัดต่างๆทั้งทางความยุ่งยากซับซ้อน ราคา และทักษะการใช้ที่ไม่ต้องเรียนรู้มากเหมือนคอมพิวเตอร์นั่นเอง ดังจะเห็นได้จากผู้สูงอายุหลายคนไม่เคยมีประสบการณ์หรือพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์มาก่อน แต่มาเริ่มใช้งาน LINE ผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เลยเช่นเดียวกับการศึกษาของ ณัฐนันท์ ศิริเจริญ (2558) ที่พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้สูงอายุในประเทศนิวซีแลนด์ นิยมใช้ Wiper (โปรแกรมประยุกต์สำหรับการสนทนาคล้าย LINE) ผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุดเช่นกัน

2) มุมมองต่อสื่อสังคมออนไลน์ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีทัศนคติที่ดีต่อสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์จากการใช้งาน LINE จากประสบการณ์ตรงซึ่งสอดคล้องกับงานของ สมาน ลอยฟ้า (2554) ที่ชี้ให้เห็นว่าข้อจำกัดสำคัญของผู้สูงอายุในการเรียนรู้ IT คือ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ต่อเมื่อสามารถลบล้างความเชื่อตามสำนวนที่ว่า “เราไม่สามารถสอนเทคนิคใหม่ๆให้แก่สุนัขแก่ได้” (You can't teach an old dog new tricks) ก็จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้และยอมรับการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้นในประเด็นดังกล่าวนี้เป็นสิ่งที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องนำมาพิจารณาว่า หากจะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้งาน IT และเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้สูงอายุอย่างไร

3) ลักษณะเฉพาะในการใช้งาน LINE ของผู้สูงอายุ ในแง่ของภาพรวมการใช้งาน LINE ของผู้สูงอายุที่พบในงานวิจัยนี้ ไม่ค่อยแตกต่างจากการใช้งานของกลุ่มอายุอื่นเท่าไรนักเช่น งานวิจัยของณัฐพัฒน์ ชลวณิช (2556) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อLINEของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คน พบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้LINEทุกวัน โดยมีรูปแบบการใช้งาน LINE เพื่อติดต่อกับเพื่อนมากที่สุด รองลงมา มีรูปแบบการใช้งานเพื่อติดต่อกับครอบครัว ในส่วนลักษณะการใช้งาน LINE กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เพื่อการส่งข้อความมากที่สุด รองลงมา มีลักษณะการใช้งานเพื่อส่งสติ๊กเกอร์ (Emoji, Emoticon, Sticker) และมีลักษณะการใช้งานเพื่อส่งรูปภาพ ตามลำดับซึ่งผู้สูงอายุเองก็ใช้งานลักษณะนี้เช่นเดียวกัน แต่จากการศึกษาในเชิงลึกครั้งนี้ได้ข้อค้นพบบางอย่างที่แตกต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมา คือ ผู้สูงอายุยอมรับ LINE จากการที่เห็นว่ามีประโยชน์ในการใช้งานและใช้งานง่าย ซึ่งต่างจากงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์” ของศกรินทร์ ต้นสุพงษ์ (2557) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวัยรุ่นและวัยทำงาน และพบว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน(Usefulness)ความง่ายในการใช้งาน(Ease of Use)ความสามารถในการควบคุมการใช้งาน(Context Controllability)และความคุ้มค่าทางการเงิน(Monetary Value)ไม่ส่งผลต่อการยอมรับLINEของกลุ่มตัวอย่างในขณะเดียวกัน ปัจจัยด้าน ความสนุกสนาน (Enjoyment)เครือข่ายทางสังคม (Social Network)ความครบถ้วนด้านมีเดีย(Media Richness)ความคิดเห็นที่มีต่อไอที (Opinion toward IT) ส่งผลในทางบวกต่อการยอมรับLINE อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกเหนือจากการส่งภาพสวัสดีตอนเช้าซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่นิยมในหมู่ผู้สูงอายุแล้ว ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ในกลุ่มผู้ใช้วัยรุ่นหรือวัยทำงาน การส่งข้อความหากันแล้วอีกฝ่ายเปิดอ่านและปรากฏสัญลักษณ์ “อ่านแล้ว” ก็นับว่าเพียงพอในกระบวนการสื่อสารแล้วและถือเป็นเรื่องปกติที่ทำได้ แต่สำหรับผู้สูงอายุนั้นหากอีกฝ่าย “อ่านแล้ว” แต่ไม่ส่งข้อความ ภาพ หรือ สติกเกอร์ตอบกลับผู้สูงอายุหลายคนกล่าวตรงกันว่าถือว่าเป็นการไม่ให้เกียรติกัน เสมือนพูดด้วยแล้วไม่พูดตอบ ไม่ขานรับ หากทำเช่นนั้นบ่อยๆก็มักจะเลิกสนทนาไปเลย และข้อสังเกตอีกประการหนึ่งคือ ในกรณีที่ผู้สูงอายุพบเจอเพื่อนจริงๆ หรือมีผู้สนทนาด้วยจริง ก็แทบจะไม่หยิบอุปกรณ์สื่อสารมาสนทนาผ่าน LINE เลย ซึ่งต่างจากผู้ใช้งานที่เป็นวัยรุ่น ที่สามารถนั่งอยู่ข้างๆกันแต่ต่างคนต่างคุยผ่าน LINE หรือใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์อื่นๆร่วมกับการสนทนาในโลกจริงไปพร้อมๆกัน

4) การใช้วิธีการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาในทางสารสนเทศศาสตร์ วิธีการวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาหลายสาขาวิชา เช่น สังคมวิทยา มานุษยวิทยา การพยาบาล พฤติกรรมศาสตร์ อย่างกว้างขวาง (อัญญา พลตเปลื้อง, 2554) สำหรับในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์นั้นเริ่มปรากฏแนวความคิดการนำมาใช้สำหรับศึกษาประสบการณ์ของมนุษย์ต่อห้องสมุดมาตั้งแต่ปลายทศวรรษที่ 1990 (Budd, 1995) และนำมาสู่แนวทางการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในเชิงปรากฏการณ์วิทยา ในปี 2003 โดย T.D. Wilson (2003) อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ ก็ยังนับว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับการวิจัยเชิงสำรวจหรือเชิงปริมาณที่เป็นกระแสหลักมาตั้งแต่อดีต สำหรับในประเทศไทยการประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากไม่สามารถนำผลวิจัยไปใช้เชิงสามัญการ (Generalization) ได้ แต่จากการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ปรากฏการณ์วิทยาเป็นวิธีการวิจัยที่ช่วยให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ใหม่ๆที่ยังขาดคำอธิบายในเชิงทฤษฎีได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น ดังเช่นประเด็นที่ทำไม่ผู้สูงอายุถึงต้องส่งภาพสวัสดีตอนเช้าจนกลายเป็นลักษณะเฉพาะ แม้จะเริ่มมีงานวิจัยที่ศึกษาการใช้ LINE ของผู้สูงอายุมาแล้วบ้างก็มักเป็นการให้คำอธิบายอย่างกว้างๆ เช่น "การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ" โดย กิรณา สมวาทสรณ์ และกุลทิพย์ ศาสตรระจุ (2559) ก็ให้คำอธิบายแต่เพียงว่า "เป็นข้อความที่ดีๆ มีรูปภาพที่สวยงามจึงอยากแบ่งปันให้กับเพื่อนๆ ลูก หลาน อยากให้ได้รับสิ่งดีๆเริ่มต้นในแต่ละวัน" แต่ในการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาครั้งนี้ได้ให้คำอธิบายในมุมมองที่แตกต่างออกไปในระดับที่ลึกซึ้ง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

- 1) ควรนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆนอกเหนือจากLINEเพื่อช่วยลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล (Digital divide)
- 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการรู้สารสนเทศและสื่อ (Information & Media Literacy) ให้กับผู้สูงอายุ เพื่อมิให้ผู้สูงอายุตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงทางออนไลน์ซึ่งกำลังเป็นปัญหาในปัจจุบัน
- 3) ควรนำวิธีการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาไปประยุกต์ใช้ในทางสารสนเทศศาสตร์กับกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เช่น เยาวชน ผู้พิการ คนขับรถแท็กซี่ เป็นต้น เพื่อขยายขอบเขตความรู้ให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัญญ์ฐิตา ศรีภา และธรรมนันท์กา แจ้งสว่าง. (2559). “การวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยากับการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์” ใน **รวมบทความวิธีวิทยาและทฤษฎีเพื่อการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ในชุมชนและโรงเรียน**, 66-90. วิชาดา กิจธรรม, บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิริมา สมวาทสรรค์และกุลทิพย์ ศาสตรระจุ. (2559). **การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร** กับการส่งต่อข้อมูลผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ.เข้าถึงเมื่อ24 พฤศจิกายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://gscm.nida.ac.th/gscmconference/images/Proceeding/2559/2.pdf>
- จุฑารัตน์ ประเสริฐ. (2557). “พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์กับการรับรู้ตนเองและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2550). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ณัฐนันท์ ศิริเจริญ. (2558). “กรณีศึกษาการใช้สื่อใหม่ผ่านโซเชียลมีเดียในโทรศัพท์มือถือเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุกับสมาชิกในครอบครัว ณ ประเทศนิวซีแลนด์” **Veridian E-Journal, Slipakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, 8,3 (กันยายน-ธันวาคม):96-117.
- ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2556). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชันLINEของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงเมื่อ24 กันยายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://203.131.210.100/ejournal/wp-content/uploads/2014/03/jcis560471.pdf>
- พนม คลีฉายา. (2555). **ความต้องการข่าวสาร การใช้สื่อ และนิสัยการเปิดรับสื่อของผู้สูงอายุไทย**. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิวพร ละม้ายนิล. (2557). “ประสบการณ์ชีวิตการเป็นอาสาสมัครดวงตาคูหา: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สมาน ลอยฟ้า. (2554). “ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.” **สารสนเทศศาสตร์** 29,2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 53-64.
- สุคี สิริวงษ์ภาร. (2556). **การศึกษาพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร**.เข้าถึงเมื่อ24 กันยายน 2559.เข้าถึงได้จาก <https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1248/MCT5604.pdf?sequence=>

อัญญา ปลดเปลื้อง. (2554). “การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปรากฏการณ์วิทยา.” **พยาบาลกระทรวงสาธารณสุข** 23,2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 2-10.

ภาษาต่างประเทศ

Budd, J. M. (1995). “An epistemological foundation for library and information science.”

Library Quarterly 65,3 (July): 295-318.

Moustakas, Clark. (1994). **Phenomenological Research Methods**. Thousand Oaks California :Sage Publications.

Wagner, H.R. (1970). “Introduction.” In **On phenomenology and social relations: selected writings, by Alfred Schutz**, 1-50. Edited by H. R. Wagner. Chicago: University of Chicago Press.

Waters, Janet (2016). **Phenomenological Research Guidelines**. Accessed December 16 2016. Available from <https://www.capilanou.ca/psychology/student-resources/research-guidelines/Phenomenological-Research-Guidelines/>

Wilson, T.D. (2003). **Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for informationbehaviour research**. Accessed December 16 2016. Available from <http://informationr.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>