

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

Residents Behavior of Using Communication Apps in Phuket Province

ธันณวัฒน์ ยวงแก้ว¹ ปิยวัฒน์ นพพทธิ¹ สมชาย ไชยโคต^{*2} และ ดวงรัตน์ โกยกิจเจริญ²

Thunnawat Youngkeaw¹ Piyawat Nopparit¹ Somchai Chaikhot^{*2} and Doungrat Koykitcharoen²

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต¹

Undergraduate Student, Business Computer Program, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University¹

อาจารย์สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต²

Lecturer of Business Computer Program, Faculty of Management Science, Phuket Rajabhat University^{*2}

*Corresponding author, e-mail:Somchai.c@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสาร ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของผู้บริโภค และความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนที่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารในจังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มเจาะจง จำนวน 369 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร Facebook Messenger มากที่สุด ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารมากกว่า 7 ครั้งต่อวัน ใช้งาน 15 นาทีต่อครั้ง ใช้ในช่วงเวลา 6:00 - 11:59 น. ตัดสินใจเลือกเพราะใช้งานฟรี มักใช้สื่อสารกับเพื่อน ใช้ส่งรูปภาพ ผ่านเครื่องมือโมบายแอปพลิเคชัน ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นปัญหาด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมา ด้านการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารนั้นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจและความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้และตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันสื่อสารนั้น ๆ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร แอปพลิเคชันสื่อสาร จังหวัดภูเก็ต

Abstract

The aim of this research was to study the usage behavior of communication apps, problems in using communication apps by consumers, and the needs of communication app users in Phuket province. The sample consisted of 369 individuals using communication apps in Phuket, obtained by using purposive sampling. The data collection instrument used was a questionnaire. Data analysis was conducted using descriptive statistics, hypothesis testing with t-test, One-way ANOVA, and paired difference test.

The findings showed that the majority of the participants have used the Facebook Messenger communication app the most, more than 7 times a day, with each usage lasting around 15 minutes between 6:00 AM. - 11:59 AM. The decision to choose this app was mainly due to its free services. Users have often used it to communicate with friends, send pictures through mobile devices. The overall problems encountered in using the communication app were at the highest level, with efficiency being the most significant issue, followed by usability and effectiveness. User requirements affecting messaging through the communication app were at the highest level, with the issue of service being the most significant, followed by trustworthiness and reliability. The users who differed in gender, age range, educational level,

occupation, monthly income, and marital status had a significantly different impact on the messaging behavior through the communication app at level of .05. Additionally, the users who differed in gender, age range, educational level, occupation, monthly income, and marital status had significant differences in encountering issues with the communication app at level of .05. These results can be used for further development and improvement to stimulate the demand and decision-making in choosing and using communication apps.

Keywords: Behavior of Using Communication Apps, Communication Apps, Phuket Province

บทนำ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่เป็นสื่อกลางที่มนุษย์ใช้ติดต่อสื่อสาร เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันของมนุษย์ในสังคม การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการถ่ายทอดความรู้วิทยาการตลอดจน ศิลปวัฒนธรรมของมวลมนุษยชาติจากยุคสู่ยุคต่อ ๆ กันมา การสื่อสารนั้นมีลักษณะเป็น กระบวนการ คือ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกันและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงไม่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุด (ประทุม ฤกษ์กลาง, 2545)

กระแสโลกาภิวัตน์ได้เข้ามาอิทธิพลต่อหลาย ๆ ประการในสังคม ไม่เว้นแต่ระบบการศึกษาที่มีการปรับเปลี่ยนไปตาม การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อก่อให้เกิดความทันสมัยในองค์ความรู้และสอดคล้องต่อผู้ศึกษาและยังมีส่วนช่วยดึงดูดให้ผู้สนใจ เข้ามาศึกษาและนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อไป ประเทศไทยทุกวันนี้ผู้ศึกษาสามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้ง่ายขึ้น เช่น ระบบการสมัครออนไลน์ การสมัครผ่านไปรษณีย์และอื่น ๆ อีกหลายวิธีที่จะเข้าถึงระบบการศึกษาสถาบันการศึกษา มีการปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นอย่างมาก มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ศึกษา เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบการแจ้งผลการเรียนออนไลน์ เป็นต้น ทุกวันนี้ผู้ศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งเทคโนโลยีเพื่อใช้ประโยชน์ต่อการศึกษา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ง่ายดาย เช่น ผ่านทางอุปกรณ์อย่างโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ตหรืออื่น ๆ อีกมากมาย ที่จะช่วยให้ผู้สนใจศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งมีความแตกต่างไม่เหมือนแต่ก่อน ที่การศึกษาจะอยู่แค่ในชั้นเรียนหรือในสถานที่ที่ใช้สำหรับศึกษาหาความรู้ เช่น ห้องสมุดเท่านั้น ปัจจุบันแอปพลิเคชันสื่อสาร มีหลากหลายบริษัทที่พัฒนาจากผู้พัฒนาโปรแกรมโดยผู้ใช้สามารถเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน สื่อสารที่สนใจในการพูดคุย โดยการพิมพ์การส่งรูปภาพเพื่อใช้ส่งข้อความหรือคำพูดจากเครื่องมือสื่อสารจากเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง (เอกวิรุฬห์ พิทักษ์ชนชกุล, 2557)

จากความสำคัญข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ตเพื่อที่จะนำมา พัฒนาระบบการใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการของผู้ใช้งานในการส่งข้อความผ่านทาง แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการเก็บข้อมูลโดยใช้สูตรของ Cochran (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) โดยกำหนดสัดส่วนของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 50 ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเก็บข้อมูลจากประชาชนในจังหวัดภูเก็ตที่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารได้แบบสอบถาม จำนวน 369 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชน

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสาร

และเพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามใน 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารว่า เหมาะสมและง่ายต่อการทำความเข้าใจและประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.5 (เขาวลิตร เหมะธลิน, 2557)

2. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.6 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.798 (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2553)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนาอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยอธิบายและนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงถึง มีระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงถึง มีระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงถึง มีระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงถึง มีระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงถึง มีระดับน้อยที่สุด

และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่า t (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Dunnett T3

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย พฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารในจังหวัดภูเก็ต สรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ อายุต่ำกว่า 20 ปี ระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และสถานภาพโสด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร Facebook Messenger มากที่สุด (ร้อยละ 37.7) ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารมากกว่า 7 ครั้งต่อวัน (ร้อยละ 64.0) ใช้เวลาเฉลี่ยต่อการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสาร 15 นาทีต่อครั้ง (ร้อยละ 55.3) นิยมใช้ในช่วงเวลา 6:00 - 11:59 น. (ร้อยละ 48.8) โดยการตัดสินใจเลือกเพราะใช้งานฟรี ไม่เสียค่าบริการ

(ร้อยละ 66.4) มักใช้แอปพลิเคชันสื่อสารกับเพื่อนมากที่สุด (ร้อยละ 81.6) โดยใช้รูปแบบการสื่อสารประเภทการส่งรูปภาพ มากที่สุด (ร้อยละ 50.7) และใช้แอปพลิเคชันสื่อสารผ่านเครื่องมือโมบายแอปพลิเคชันมากที่สุด (ร้อยละ 68.3)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ปัญหาด้านการใช้งาน	4.37	.602	มากที่สุด
ปัญหาด้านประสิทธิภาพ	4.58	.504	มากที่สุด
ปัญหาด้านประสิทธิผล	4.06	.702	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.33	.500	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารนั้น ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยประเด็นด้านประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมา คือ ด้านการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.37) และด้านประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต

ความต้องการของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.72	.384	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.69	.476	มากที่สุด
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	4.59	.543	มากที่สุด
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.71	.458	มากที่สุด
การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)	4.69	.476	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.68	.352	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารนั้นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) ทั้ง 5 ปัจจัย มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นความต้องการความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีค่ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 4.69) และด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันส่งผลความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 3 การทดสอบค่าความแปรปรวนของความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสาร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสาร	การทดสอบค่าความแปรปรวน				
	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	36.373	366	.099	46.481	.000*
ระดับการศึกษา	41.538	366	.113	17.945	.000*
อาชีพ	44.443	366	.121	4.810	.009*
รายได้ต่อเดือน	197.559	378	.523	4.257	.000*
สถานภาพ	44.089	366	.120	6.320	.002*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

ตารางที่ 4 การทดสอบค่าความแปรปรวนของปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกัน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร	การทดสอบค่าความแปรปรวน				
	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	86.563	366	.237	11.546	.000*
ระดับการศึกษา	89.451	366	.244	5.267	.006*
อาชีพ	89.756	366	.245	4.625	.010*
รายได้ต่อเดือน	64.871	365	.178	50.927	.000*
สถานภาพ	90.208	366	.246	3.685	.026*

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต” พบประเด็นที่น่าสนใจน่าอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความต้องการด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยประเด็นแอปพลิเคชันที่ใช้อำนวยความสะดวกเป็นส่วนตัวของผู้ใช้มากที่สุด คือ แอปพลิเคชันสื่อสารที่ใช้มีคุณภาพระดับสูงเหมาะสมกับความต้องการ และแอปพลิเคชันมีทีมงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคของลูกค้าน่าจะเป็นอย่างดีตรงกับความต้องการตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ แซ่เอี้ยว (2564) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก โดยการใช้งานด้านอารมณ์มีระดับการใช้งานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างปฏิสัมพันธ์ ด้านสังคม ด้านการรับรู้ข้อมูล ตามลำดับ เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์สร้างความสนุกสนาน การแชร์ความรู้สึก และความผ่อนคลายอารมณ์ให้แก่ผู้ใช้ เช่น การส่งสติ๊กเกอร์ การแชร์ข้อความ รูปภาพ ให้แก่เพื่อน เป็นต้น ทั้งยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารพูดคุยทั้งในรูปแบบเสียงกับบุคคลอื่นอีกด้วย

2. ปัญหาด้านประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารนั้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นการส่งข้อมูลหรือข้อความ ไม่ชัดเจน ขาดหาย ไม่ครบถ้วนมากที่สุด รองลงมา คือ ส่งรูปภาพหรือข้อมูลแล้วอีกฝ่ายไม่ได้รับข้อความสื่อสาร และการทำงานไม่เป็นไปอย่างตั้งใจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานของธีรพร สิริวันต์ (2559) ได้ศึกษา เรื่อง อุปสรรคด้านประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร พบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน และการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางแอปพลิเคชันซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ กลุ่มผู้บริหารให้ความสำคัญไปในเรื่องของความหมายที่ไม่ตรงกันคิดเป็น 57% และการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์คิดเป็น 29% แต่กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องของการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์ คิดเป็น 54% และการตีความหมายที่ไม่ตรงกัน คิดเป็น 31% ทั้งนี้ยังพบประเด็นปัญหาอื่น คือ การรั่วไหลของข้อมูลและปัญหาปัจจัยส่วนบุคคล

3. ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารด้านการตอบสนองความต้องการนั้นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นแอปพลิเคชันมีความพร้อมในการให้บริการได้ทันทีมากที่สุด รองลงมา คือ แอปพลิเคชันได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบอย่างชัดเจนว่า ได้รับข้อความและการให้บริการ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานของ หนูไกร (2564) ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ทุกปัจจัยของพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ ด้านการรับรู้ข่าวสาร ด้านอารมณ์ ด้านการสร้าง ความเชื่อมั่น ด้านความมั่นคง และด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ส่งผลต่อการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทั้งสิ้น แต่มีค่าน้ำหนักแตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมมีค่าน้ำหนักมากที่สุดเนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างครอบครัว เพื่อน ผู้คนที่รู้จัก

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร Facebook Messenger โดยใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารมากกว่า 7 ครั้งต่อวัน ใช้เวลาใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสาร 15 นาที นิยมใช้ในช่วงเวลา 6:00-11:59 น. โดยการตัดสินใจในการเลือกเพราะใช้งานฟรี ไม่เสียค่าบริการ มักใช้แอปพลิเคชันสื่อสารกับเพื่อนมากที่สุด โดยใช้รูปแบบการสื่อสารประเภทการส่งรูปภาพมากที่สุด และใช้แอปพลิเคชันสื่อสารผ่านเครื่องมือโมบายแอปพลิเคชันมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานของฉัตรพรรณ รัตนฉายทอง (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ Facebook Messenger สำหรับการท่องเที่ยวและพบปะสังสรรค์กับเพื่อน พบว่า วัยของคนกลุ่มอายุ 52 - 65 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดนี้อาจเป็นเพราะว่า เว็บไซต์เฟซบุ๊ก มีการอัปเดตข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่และบันทึกข้อมูลเก็บไว้ ตลอดเวลาเป็นผลให้สมาชิกสามารถสืบค้นหา เครือข่ายข้อมูลได้ง่ายและสะดวก จึงสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้ใช้ โดยคนกลุ่มอายุ 52-65 ปี ที่ใช้สืบค้นหาเครือข่ายของเพื่อนร่วมวัยที่หาได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว

5. ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสารด้านความรูปธรรมของบริการนั้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นแอปพลิเคชันมีการให้บริการมีความรอบรู้ในข้อมูลมากที่สุด รองลงมา คือระบบฐานข้อมูลและระบบเอกสารของแอปพลิเคชันมีความเป็นมาตรฐาน และแอปพลิเคชันมีการให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ จริยา ปันทวัฏฐ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง แนวทางการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความต้องการของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการส่งข้อความผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับมากที่สุดในการรับรู้ความง่าย และการรับรู้การใช้ประโยชน์เครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งรับรู้ว่ามีประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทำได้สะดวกกว้างขวางและรวดเร็ว ได้รับข่าวสารมากขึ้นหรือได้พบปะบุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น รับ-ส่งข่าวสารต่าง ๆ

สรุป

ผลการศึกษาปัญหาในการแอปพลิเคชันสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ที่ทำให้บริการแอปพลิเคชันสื่อสารเติบโตไปในทางที่ดี ขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้งานและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการใช้แอปพลิเคชันสื่อสาร โดยส่วนใหญ่อยู่ในด้านการให้บริการการตอบสนองความต้องการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้ และความช่วยเหลือการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า “พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสื่อสารของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต ” ผู้วิจัยได้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามและผลจากการวิเคราะห์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา สรุปได้ ดังนี้

1. ควรนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำให้แอปพลิเคชันสื่อสารเติบโตไปในทางที่ดีขึ้น และเพิ่มจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันสื่อสารมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้ และความช่วยเหลือการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อผู้ให้บริการ
3. ควรนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำให้แอปพลิเคชันสื่อสารเติบโตไปในทางที่ดีขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้งาน
4. ควรปรับปรุงแอปพลิเคชันสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและเสถียรมากยิ่งขึ้น
5. ควรเพิ่มประสิทธิภาพให้ดีขึ้นเพิ่มความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการใช้งานของแอปพลิเคชันสื่อสารในจังหวัดภูเก็ตและทุก ๆ แห่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรขยายการทำวิจัยในอนาคต คือ ควรมีการขยายพื้นที่ให้มากขึ้นในการทำวิจัย เช่น ประชากรเพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่กว้างขึ้น เป็นต้น
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานเกี่ยวกับความมั่นใจในการใช้แอปพลิเคชันผ่านโมบายแอปพลิเคชันผู้ประกอบการควรหาสาเหตุและวิธีแก้ไขเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องใช้และตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันสื่อสารนั้น ๆ

4. ควรขยายขอบเขตของการทำวิจัยและเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความหลากหลายยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จรียา ปันทังกูร. (2558). ความพึงพอใจการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารธรรมทรรศน์*, 15(1), 55-63.
- จันทน์ แซ่เอี้ยว. (2564). พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ที่ส่งผลต่อการรู้เท่าทันสื่อของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 146-150.
- ฉัตรพรรณ รัตนฉายทอง. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้เฟสบุ๊ค (Facebook) สำหรับการท่องเที่ยวและพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมวัยของคนกลุ่มอายุ 52-65 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิต้า*, 3(2), 29-45.
- ชาวลิต เหมะจุลิน. (2557). *การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC*. ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2566, จาก <http://chaovalit2555.blogspot.com>
- ธีรพร สิริवंธ. (2559). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- นิจกานต์ หนูอุไร. (2564). พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยทักษิณสงขลา, สงขลา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 151-174.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2545). *การสื่อสารภายในครอบครัวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (รายงานการวิจัย), ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2553). *ความรู้สึดิเบื้องต้นสำหรับการออกแบบสอบถาม*. ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2566, จาก <https://ruchareka.wordpress.com/2010/05/15/ความรู้สึดิเบื้องต้น/>
- เอกกวีร์ พิทักษ์ธนกุล. (2557). *การศึกษาในยุคปัจจุบัน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.