

การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี

น้ำทิพย์ พรหมสูตร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



THE ADOPTION OF FINANCIAL INNOVATION BY THE ELDERLY
IN THE MUEANG DISTRICT, UBON RATCHATHANI PROVINCE

NAMTHIP PROMMASUT

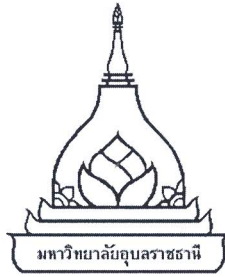
AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS
ADMINISTRATION

FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE

UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2020

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวน้ำทิพย์ พรหมสูตร

คณะกรรมการสอบ

ดร.ธามินทร์ เครือโสม

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ จูฑา

กรรมการ

ดร.นรา หัตถสิน

กรรมการ

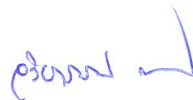
อาจารย์ที่ปรึกษา


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ จูฑา)


.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรศมี บุญดาว)

คณบดีคณะบริหารศาสตร์


.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2563

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ จูฑา ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ รวมทั้งการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และขอขอบคุณ ดร.ธวัชรินทร์ เครือโสม ประธานกรรมการสอบ และ ดร.นรา หัตถสิน กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณอาจารย์คณะบริหารศาสตร์ทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวถึงที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา ขอขอบพระคุณ คุณสุประวีณ์ วตุฒิพงศ์ ในการอำนวยความสะดวกในด้านเอกสารและประสานงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 ท่าน ที่ให้ความกรุณา ให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือ และให้ข้อมูลทุกอย่างกับผู้ศึกษาในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 10 ที่คอยให้กำลังใจและขอขอบพระคุณสถาบันการศึกษาแห่งนี้ที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์อันมีค่าในการศึกษา

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้กำลังใจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาที่ดีมีคุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ที่อยู่เบื้องหลังทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวได้หมด จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

น้ำทิพย์ พรหมสูตร

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง : การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย : น้ำทิพย์ พรหมสูตร
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ จูทา
คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ, นวัตกรรมทางการเงิน, การยอมรับนวัตกรรม

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง โดยมีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยจัดให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นระยะเวลา 1 เดือน ในช่วงระยะเวลานั้นได้มีการจัดให้คำแนะนำ วิธีใช้งาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาสัปดาห์ละครั้ง หลังจากผู้ให้ข้อมูลได้ทดลองจนสามารถใช้งานได้แล้วจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบคำถามกึ่งโครงสร้าง ได้สัมภาษณ์ถึงการยอมรับนวัตกรรมเป็นระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง โดยเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 - เดือนมีนาคม พ.ศ.2563 รวมระยะเวลา 16 เดือน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

จากการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ เมื่อพิจารณาตามระดับขั้นการยอมรับนวัตกรรม พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นมีความแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

- (1) ขั้นรับรู้ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (การรับรู้ด้านความปลอดภัย) การรับรู้ด้านประโยชน์ (ประสิทธิภาพทางสังคม) และการรับรู้ด้านความง่าย (การควบคุมจากสภาวะภายนอก)
- (2) ขั้นสนใจ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (การรับรู้ด้านความปลอดภัย) การรับรู้ด้านประโยชน์ (ประสิทธิภาพทางสังคมและความเกี่ยวข้องกับงาน) และการรับรู้ด้านความง่าย (ความสามารถของตน)
- (3) ขั้นประเมินผล ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (การรับรู้ความเป็นส่วนตัวและการรับรู้ด้านความปลอดภัย) การรับรู้ด้านประโยชน์ (ประสิทธิภาพทางสังคมและความเกี่ยวข้องกับงาน) และการรับรู้ด้านความง่าย (ความสามารถของตนเองและความวิตกกังวลต่อการใช้งาน)
- (4) ขั้นทดลอง ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (การรับรู้ด้านความปลอดภัย) การรับรู้ด้านประโยชน์ (ประสิทธิภาพทางสังคม ผลลัพธ์ และคุณภาพของผลลัพธ์ที่พิสูจน์ได้) และการรับรู้ด้านความง่าย (ความสามารถของตนเองและความวิตกกังวลต่อการใช้งาน)
- (5) ขั้นยอมรับ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (การรับรู้ด้านความปลอดภัย) การรับรู้ด้านประโยชน์ (ประสิทธิภาพทางสังคมและความเกี่ยวข้องกับงาน) และการรับรู้ด้านความง่าย (ความสามารถของตนเอง)

จากผลการศึกษาข้างต้น การสร้างการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุควรพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละชั้น เพื่อกำหนดเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ABSTRACT

TITLE : THE ADOPTION OF FINANCIAL INNOVATION BY THE ELDERLY IN THE
 MUEANG DISTRICT, UBON RATCHATHANI PROVINCE
 AUTHOR : NAMTHIP PROMMASUT
 DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
 ADVISOR : ASST. PROF. PORNPIPAT JUTA, Ph.D.
 KEYWORDS : ELDERLY, FINANCIAL INNOVATION, ADOPTION

This research studied the acceptance of financial innovation among the elderly in Mueang District, Ubon Ratchathani Province, using experimental research methods. There were 12 informants aged 60 and over who have never used the “Krungthai Next” application. Arrangements were made for groups of informants to try the “Krungthai Next” application for a period of 1 month. During that period, instructions on how to use and troubleshoot problems were provided once a week after participant use of the application. In-depth interviews were conducted with these tools used: a semi-structured questionnaire about the acceptance of innovation and 1-2 hour interviews. Data was collected from November 2018 - March 2020, totaling 16 months and the content analysis was used for data analysis.

This study of the elderly’s acceptance of financial innovation found a number of factors involved at each stage of acceptance, summarized as follows:

(1) The “awareness stage” consists of trust (perceived security), perceived usefulness (subjective norm) and perceived ease of use (the perception of using the application).

(2) The “interest stage” consists of trust (perceived security), perceived usefulness (subjective norm and job relevance) and perceived ease of use (their abilities).

(3) The “evaluation stage” consists of trust (perceived security and perceived privacy), perceived usefulness (subjective norm and job relevance) and perceived ease of use (their ability and lack of anxiety).

(4) The “trial stage” consists of trust (perceived security), perceived usefulness (subjective norm results and output quality) and the perceived ease of use (their ability and anxiety in use).

(5) The “adoption stage” consists of trust (perceived security), perceived usefulness (subjective norm and job relevance) and perceived ease of use (their ability).

The results revealed that building acceptance of financial innovation among the elderly should consider the factors involved at each stage in order to set strategic guidelines for further effective operations.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนวัตกรรม	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน	19
2.4 ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน	22
2.5 ข้อมูลประชากรและผู้สูงอายุในประเทศไทย	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก	41
4.2 การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	
ก แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	76
ข คู่มือการใช้งาน Krungthai Next เบื้องต้น	84
ประวัติผู้วิจัย	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก	42
4.2	ข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next	44

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แบบจำลองคุณลักษณะนวัตกรรม	8
2.2	แบบจำลองทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Innovation Adoption Curve)	9
2.3	ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม	11
2.4	แบบจำลองทฤษฎี TAM (Technology acceptance model)	12
2.5	แบบจำลองทฤษฎี TAM 2 (Technology acceptance model 2)	13
2.6	แบบจำลองทฤษฎี TAM 3 (Technology acceptance model 3)	15
2.7	แบบจำลองการยอมรับบริการผ่านมือถือ (Mobile services acceptance model)	16
2.8	วิวัฒนาการ FinTech จากอดีตจนถึงปัจจุบัน	20
2.9	ตัวอย่างแอปพลิเคชันธนาคารในประเทศไทย	21
2.10	ตัวอย่างแอปพลิเคชัน Krungthai Next (1)	22
2.11	ตัวอย่างแอปพลิเคชัน Krungthai Next (2)	22
2.12	ปริมาณการเติบโตของ Mobile banking (1)	23
2.13	ปริมาณการเติบโตของ Mobile banking (2)	23
2.14	สัดส่วนปริมาณและมูลค่าการชำระเงินของประชาชน ปี พ.ศ.2556–2559	24
2.15	พหุคูณประชากรไทย พ.ศ.2503–2573	25
2.16	จังหวัดที่มีผู้สูงอายุมากที่สุด	26
2.17	กรอบแนวคิดการวิจัย	31
3.1	การออกแบบวิจัย	34
3.2	วิธีการสมัครใช้งาน Krungthai Next	36
3.3	ตัวอย่างคู่มือวิธีการโอนเงิน - จ่ายบิล Krungthai Next	37
3.4	ตัวอย่างหน้าจอธุรกรรม Krungthai Next	38
ข.1	เมนู “ปรับแต่ง Widget” (1)	85
ข.2	เมนู “ปรับแต่ง Widget” (2)	86
ข.3	เมนู “โอนเงิน” (1)	87
ข.4	เมนู “โอนเงิน” (2)	88
ข.5	เมนู “โอนเงิน” (3)	89
ข.6	เมนู “จ่ายเงิน” (1)	90
ข.7	เมนู “จ่ายเงิน” (2)	91
ข.8	เมนู “จ่ายเงิน” (3)	92
ข.9	เมนู “สแกน” (1)	93
ข.10	เมนู “สแกน” (2)	94
ข.11	เมนู “สแกน” (2)	95

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น อัตราการเกิดที่ลดลงอย่างรวดเร็วและอัตราการเสียชีวิตของประชากรที่มีการลดลง โดยส่วนใหญ่ประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทั้งประเทศฝั่งตะวันตกและประเทศในฝั่งเอเชีย (Population Reference Bureau, 2012) รวมถึงประเทศไทย โดยองค์การสหประชาชาติระบุว่า หลังจากปี พ.ศ.2552 ประชากรไทยที่อยู่ในวัยพึ่งพิง (เด็กและผู้สูงอายุ) จะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และยังมีแนวโน้มว่าสังคมไทยจะมีประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวนเพิ่มขึ้น (ปรามิทย์ ประสาทกุล และปัทมา วาพัฒน์วงศ์, 2554) จากการสำรวจพฤติกรรมของผู้สูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (National Statistical Office Thailand, 2560) พบว่า ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ตามลำพังหลายครอบครัวมีผู้สูงอายุทำกิจวัตรประจำวันด้วยตนเองได้ลำบาก เช่น การกินอาหาร การอาบน้ำ การแต่งตัว การเดินทาง เป็นต้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุมักจะปฏิเสธการเดินทางเนื่องจากความไม่สะดวกสบาย จากปัญหาดังกล่าวประกอบกับในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยมุ่งเน้นการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมทำให้เกิดสิ่งใหม่และยังมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย พร้อมทั้งการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของคนแต่ละช่วงตามความเหมาะสมและเพิ่มความสะดวก ความง่ายต่อการใช้ชีวิตประจำวัน จึงมีผู้คิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อรองรับและช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้สูงอายุในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

นวัตกรรม (Innovation) ได้รับการนิยามที่หลากหลาย เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ใช้งานได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาความคิดใหม่หรือเป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ (Innovative) (Evan, 1966; Drucker, 1985; Freeman & Soete, 1997) ปัจจุบันมีนวัตกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานสินค้าให้ง่ายต่อการดำเนินชีวิตและใช้บริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางการแพทย์ เช่น การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบสุขภาพร่างกายเบื้องต้น ไปจนถึงการกายภาพบำบัด อีกทั้งยังมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เช่น SCG Eldercare Solution ในงาน SCG INNOVATION EXPOSITION (2015) ที่นำเสนอบ้านผู้สูงอายุ โดยใช้วัสดุที่ตอบโจทย์ความต้องการผู้สูงอายุ เช่น ระบบไฟส่องสว่างอัตโนมัติ ราวจับในตัวบ้าน พื้นกันลื่น พื้นกันกระแทก เป็นต้น โดยผลิตภัณฑ์เหล่านี้ล้วนคำนึงถึงความปลอดภัยเพิ่มความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ นอกจากสิ่งปลูกสร้าง เครื่องมือเครื่องใช้แล้ว ปัจจุบันยังมีนวัตกรรมทางการเงิน (Financial innovation) หรือเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน

เช่น ตู้ ATM ใช้ถอนเงิน ตู้รับฝากเงิน โปรแกรมประดิษฐ์ที่ใช้สำหรับโอนเงินหรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) หรือ ฟินเทค (FinTech) มีที่มาจาก การแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน ซึ่งช่วยลดเวลา เพิ่มความง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งาน ปัจจุบันมีการศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารและการพัฒนาระบบทางการเงินออนไลน์จนเกิดเป็นโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องรอคิวการใช้บริการที่สาขา (Nurittamont, 2016) ทำให้การบริการของธนาคารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่ดี และสะดวกที่สุดอีกช่องทางหนึ่ง นวัตกรรมทางการเงินจึงเข้ามามีบทบาท ในการช่วยให้ผู้ใช้สะดวก และช่วยลดเวลาในการมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมอย่างมาก จึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Adoption) และนำไปใช้งานจนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

ปัจจุบันผู้สูงอายุอยู่ในช่วงคนกลุ่มเบบี้บูม (Baby Boomer) เป็นกลุ่มคนที่เกิดช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (พ.ศ.2489-2507) (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2559) ซึ่งเกิดมาในช่วงที่ยังไม่มีเทคโนโลยี จึงทำให้ผู้สูงอายุต้องการคำแนะนำ เรียนรู้ และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและผู้มีความรู้ ผู้สูงอายุมีความสามารถในการทำกิจกรรมด้านการสืบค้นเนื้อหา ติดตามข่าวสาร หรือกิจกรรมด้านความบันเทิง และใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันกลับพบว่าผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีด้านการเงิน การลงทุน และการใช้จ่ายออนไลน์น้อยที่สุด (สุวิช ธีระโคตร และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ, 2561) เมื่อเทียบระหว่างคนที่มีอายุน้อยกว่า (Selwyn et al., 2003, Rogers et al., 2003) จึงส่งผลต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านการเงิน

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่า เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 มีจำนวนสาขานาชากรทั้งระบบอยู่ที่ 6,734 สาขา ซึ่งลดลงจากปลายปี พ.ศ.2558 จำนวน 327 สาขา และยังมีแนวโน้มที่จะลดจำนวนและปิดตัวสาขาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ประชากรในประเทศที่เป็นผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ซึ่งโครงสร้างด้านประชากรไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 คือ มีผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี สูงถึงร้อยละ 10 โดยในปี พ.ศ.2562 ประเทศไทยมีประชากร จำนวน 66.6 ล้านคน ซึ่งเป็นประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 11.12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมดและตามการคาดการณ์ประชากรของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในปี พ.ศ.2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete aged society) คือมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ ปัจจุบันจังหวัดที่มีผู้สูงอายุเกินร้อยละ 10 ต่อประชากร แต่ละจังหวัด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งประชากรที่อายุมากกว่า 60 ปี ที่อยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี สูงถึงร้อยละ 13.61 ของประชากรทั้งจังหวัด (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยกรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยเลือกศึกษากลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็น 1 ใน 5 จังหวัด ที่มีจำนวนผู้สูงอายุมากที่สุดของประเทศไทย (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยกรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561)

โดยเจาะกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยเนื่องจากสถานการณ์ในปี พ.ศ.2560 ที่สถาบันทางการเงินหลายแห่งได้ปิดสาขาลง โดยธนาคารกรุงไทยมีจำนวนการปิดสาขามากถึง 91 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) เนื่องจากผู้ใช้บริการทั่วไปหันไปใช้งานผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต แบงก์ก็ด้วยตัวเองมากขึ้นและในอนาคตก็มีแนวโน้มว่าจะปิดสาขาลงมากยิ่งขึ้น นั้นย่อมส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ยังไม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัล และยังคงทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางธนาคาร ดังนั้น หากทราบถึงพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุน่าจะเป็นแนวทางในการวางแผนศึกษาและพัฒนานวัตกรรมทางการเงินหรือการใช้เทคนิคในการแนะนำการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุที่จะต้องปรับตัวไปตามทิศทางการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงทดลองสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากร คือ ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ยังไม่เคยใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next จำนวน 12 คน (Boddy, 2016) ใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยผู้ให้ข้อมูลมีความยินดีที่จะทดลองใช้และยินยอมให้ติดตามผลเพื่อเก็บข้อมูล

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาลักษณะของผู้สูงอายุที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นรับรู้ (Awareness) ขั้นสนใจ (Interest) ขั้นประเมินผล (Evaluation) ขั้นทดลอง (Trail) และขั้นยอมรับ (Adoption)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.4 ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2563 รวมระยะเวลา 16 เดือน

1.3.5 ด้านการดำเนินการ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นระยะเวลา 1 เดือน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายประมาณ 1-2 ชั่วโมง หลังจากทดลองใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ผู้สูงอายุ (Older person or Elderly person) หมายถึง บุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ที่อาศัยหรือพำนักอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.2 การยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Innovation Acceptance) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สูงอายุนำนวัตกรรมทางการเงินไปทดลองใช้ จนนำไปสู่ระดับของการยอมรับและนำไปใช้ถาวรในชีวิตประจำวัน

1.4.3 ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลจะยอมรับและนำนวัตกรรมไปใช้งาน มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน

1.4.4 ขั้นรับรู้ (Awareness) คือ ขั้นแรกของผู้สูงอายุที่รับรู้ว่ามีนวัตกรรมทางการเงิน

1.4.5 ขั้นสนใจ (Interest) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุรู้สึกสนใจนวัตกรรมและต้องการทราบถึงข้อมูลรายละเอียดรวมถึงวิธีการใช้งานนวัตกรรม

1.4.6 ขั้นประเมินผล (Evaluation) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุพิจารณาว่าต้องการใช้งานหรือไม่ใช้งานหลังจากทราบข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้วว่าปรับใช้ให้เข้ากับตนเองอย่างไร

1.4.7 ขั้นทดลอง (Trial) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุตัดสินใจทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งเป็นการใช้งานเพียงบางส่วน การทดลองใช้งานเป็นเพียงการยอมรับชั่วคราว

1.4.8 ขั้นยอมรับ (Adoption) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุยอมรับนวัตกรรมและมีการใช้นวัตกรรมซ้ำจนกระทั่งนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างถาวร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผู้สูงอายุที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินจะได้รับประโยชน์เมื่อนวัตกรรมทางการเงินถูกพัฒนาเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุยอมรับและเข้าถึงง่ายสามารถนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและลดเวลา

1.5.2 นักวิจัยและพัฒนาโปรแกรมทางการเงินสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้เพื่ออ้างอิงในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินในอนาคตได้ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

1.5.3 กลุ่มธนาคารสามารถนำงานวิจัยนี้ไปพัฒนานวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อสามารถรองรับและขยายกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมผ่านสาขา

1.5.4 รัฐบาลนำงานวิจัยไปต่อยอดเพื่อสร้างโอกาสและการเข้าถึงผู้สูงอายุเพื่อยกระดับสังคมลดการเหลื่อมล้ำ พัฒนาและนำนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์และช่วยเหลือผู้สูงอายุทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินในสังคมผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้มีการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนวัตกรรม
- (2) แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี
- (3) แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน
- (4) ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน
- (5) ข้อมูลประชากรและผู้สูงอายุในประเทศไทย
- (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (7) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549, 2560) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนั้น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติยังนิยามความเกี่ยวข้องของนวัตกรรมว่ามีรากฐานมาจากผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และสิทธิบัตร หรือเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมไปสู่เชิงพาณิชย์ โดยทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ หรือบริการใหม่เกิดขึ้น ทั้งยังหมายถึง การใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดคุณค่า

Hughes (1971) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการนำเอาวิธีการใหม่มาปฏิบัติ หลังจากที่ได้ผ่านการทดลองและได้รับการพัฒนามาแล้ว และแตกต่างจากที่เคยปฏิบัติมา โดยมีขั้นตอนดังนี้

- (1) การคิดค้น (invention)
- (2) การพัฒนา (Development)
- (3) นำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติมา

Rogers (2003) ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรม (Innovation) คือ ความคิด การกระทำ หรือวัตถุใหม่ ๆ ซึ่งถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวบุคคลแต่ละคน หรือหน่วยอื่น ๆ ของการยอมรับในสังคม ดังนั้น นวัตกรรมอาจหมายถึงสิ่งใหม่ ๆ ดังต่อไปนี้

- (1) สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย
- (2) สิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้มีการรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่
- (3) สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม

พันธุอาจ ชัยรัตน์ (2547) ได้กล่าวถึงความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์ไว้ว่า คือ การนำแนวคิดใหม่ หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ รวมทั้งได้กล่าวว่าความหมายในเชิงแคบของนวัตกรรม คือ ผลผลิตของความสำเร็จทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร่วมกับพลวัตของกิจกรรมทางสังคม ในขณะที่ความหมายในเชิงกว้าง หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ใหม่ต่อตัวปัจเจกหรือหน่วยที่รับเอาสิ่งเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้ การรวมเอากิจกรรมที่นำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จเชิงพาณิชย์การสร้างตลาดใหม่ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการ และการบริการใหม่ การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่นโดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวให้กลายมาเป็นโอกาสและนำไปสู่แนวคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม สิ่งเหล่านี้ยืนยันได้จากการสำรวจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ได้ทำการสำรวจผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีนวัตกรรม โดยสรุป พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความเชื่อมั่นว่านวัตกรรมจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จทางการตลาด หรือการสร้างตลาดใหม่รวมทั้งบริษัทต่าง ๆ ก็ จะเห็นความสำคัญต่อการลงทุนและการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2550)

โดยสรุปแล้วในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของนวัตกรรม คือ แนวความคิดการปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ หรือบริการใหม่ ที่ยังไม่เคยมีใครใช้มาก่อนหรือเป็นการพัฒนาต่อยอดจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่าเดิมทั้งยังช่วยประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายและแรงงาน นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและเป็นประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมอีกด้วย

2.1.1 ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of innovation theory)

ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรมเป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยาใช้อธิบายการเผยแพร่ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ โดยมี 4 องค์ประกอบหลักที่มีอิทธิพลต่อการแพร่กระจาย คือ แนวคิดใหม่ของนวัตกรรม ช่องทางการสื่อสารระบบสังคม และเวลา (Rogers, 2003) หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรม (Characteristics of innovation) แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการยอมรับควรมีคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

2.1.1.1 ข้อได้เปรียบ (Relative advantages) นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบกว่า คือ การรับรู้ว่าการพัฒนานั้นพัฒนาขึ้นจากที่เคยมีมาก่อน เช่น การบริการที่ดีขึ้น ลดจำนวนอุปกรณ์หรือวัสดุที่สิ้นเปลือง เสริมสร้างศักยภาพของผู้ใช้ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพิ่มผลผลิต ประหยัดเวลาพื้นที่ และการเก็บรักษา

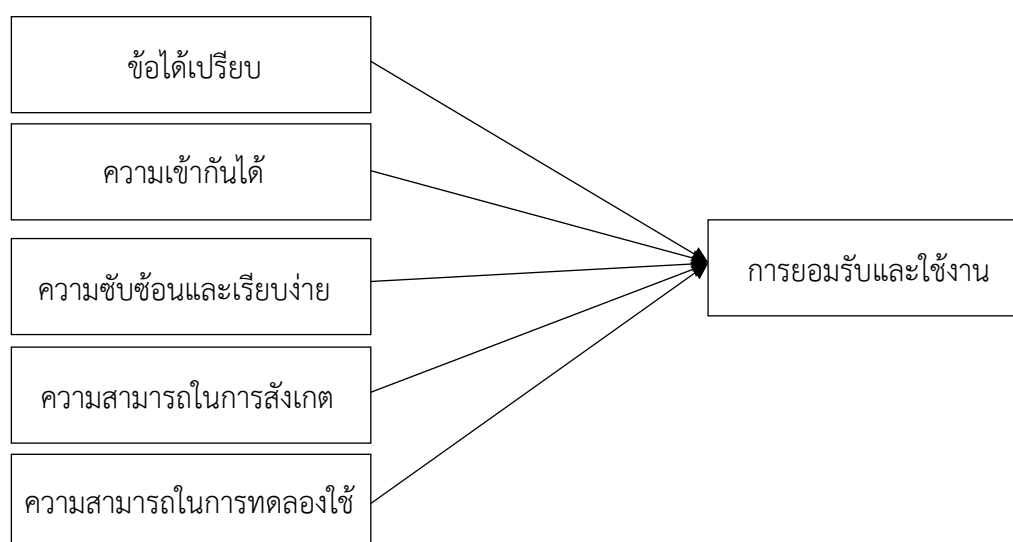
2.1.1.2 ความเข้ากันได้ (Compatibility) นวัตกรรมที่มีความเหมาะสมและสอดคล้อง คือ มีความสอดคล้องตามประสบการณ์และตามความต้องการของผู้ใช้งาน นวัตกรรมเป็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่เมื่อบุคคลสามารถนำมาใช้งานได้อย่างราบรื่น

2.1.1.3 ความซับซ้อนและเรียบง่าย (Complexity and Simplicity) นวัตกรรมมีความซับซ้อนและความเรียบง่าย คือ ระดับที่ผู้ใช้ถือว่าเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจและใช้งาน หากนวัตกรรมมีความซับซ้อนมากก็จะมีที่ยอมรับที่น้อยลง หากนวัตกรรมมีความเรียบง่ายจะมีการยอมรับที่มากขึ้น

2.1.1.4 ความสามารถในการสังเกต (Observability) ความสามารถในการสังเกต คือ ผลลัพธ์ของนวัตกรรมสามารถสังเกตเห็นได้ จะต้องสามารถจับต้องได้ สังเกต และถ่ายทอดได้ จึงมีโอกาสนในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ที่ง่ายขึ้น

2.1.1.5 ความสามารถในการทดลองใช้ (Trialability) นวัตกรรมที่มีความสามารถในการทดลองใช้งาน คือ นวัตกรรมที่สามารถใช้งานได้ และง่ายต่อการนำไปปรับใช้จริงหลังจากทดลองใช้จะมีการยอมรับมากขึ้น

สรุป ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรมเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการยอมรับนวัตกรรมโดยทฤษฎีนี้เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงสังคมและวัฒนธรรมเกิดขึ้นจากการแพร่กระจายจากสิ่งใหม่จากสังคมหนึ่งไปยังสังคมหนึ่งโดยสิ่งใหม่นั้น คือ นวัตกรรม ซึ่งเป็นทั้งความรู้ ความคิด และเทคนิควิธีการรวมถึงเทคโนโลยี



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะนวัตกรรม
ที่มา: Rogers (2003)

โดยทั่วไปแล้ว นวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับว่ามีข้อดี มีความซับซ้อนน้อย สามารถสังเกตและทดลองใช้ได้ จะแพร่กระจายและมีการยอมรับได้อย่างรวดเร็วกว่านวัตกรรมอื่น ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้ดังภาพที่ 2.1 ทั้งนี้ การที่สังคมมนุษย์จะมีเทคโนโลยีใดในสังคมได้ต้องผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ไปมาระหว่างผู้ประดิษฐ์และผู้ใช้งานหลายครั้งจนเกิด “การยอมรับนวัตกรรม” (Technology Adoption) โดยในสังคมมนุษย์ได้แบ่งประเภทของการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีออกเป็น 5 กลุ่ม (Rogers, 2003) ตามตัวอย่างภาพที่ 2.2 ได้แก่

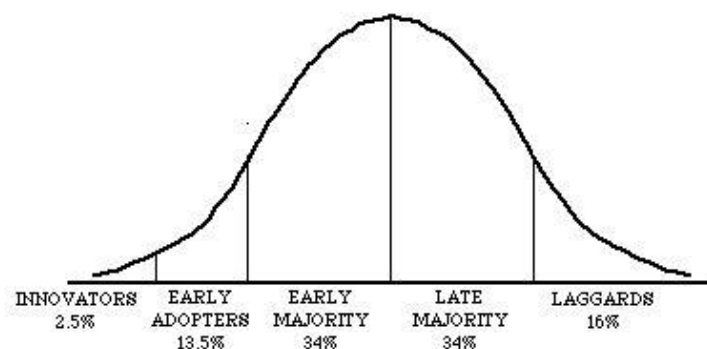
(1) นักประดิษฐ์ (Inventor) เป็นกลุ่มแรกในสังคมที่นอกจากเป็นทั้งผู้ประดิษฐ์คิดค้นแล้วยังรวมไปจนถึงผู้ใช้งานที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี และชอบติดตามเทคโนโลยีอยู่เสมอตนเอง

(2) ผู้ใช้งานในช่วงแรก (Early Adopters) เป็นกลุ่มที่ชอบลองอะไรใหม่ ๆ และค่อนข้างมีฐานะอาจเป็นนักวิชาการหรือคนดังในสังคม

(3) ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ในช่วงแรก (Early Majority) เป็นกลุ่มที่จะตัดสินใจได้ต้องคิดหลายรอบแต่นวัตกรรมใหม่นั้นต้องใช้งานได้ง่ายและมีประโยชน์การตัดสินใจเลือกนวัตกรรมของกลุ่มนี้มักดูจากการตัดสินใจของสองกลุ่มแรก

(4) ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ในช่วงหลัง (Late Majority) เป็นกลุ่มที่จะมีการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมอาจจะเริ่มตกรุ่นไปแล้วและความจำเป็นต้องการใช้งานจริง ๆ จึงจะใช้ ในความคิดของผู้เขียนคิดว่านวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใดเข้าถึงการยอมรับของคนกลุ่มนี้ได้ถือว่าประสบความสำเร็จแล้ว

(5) ผู้ใช้งานล่าช้า (Laggards) เป็นกลุ่มที่มีใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเมื่อตกรุ่นไปแล้วและเป็นกลุ่มสุดท้ายในสังคม กลุ่มนี้จะเลือกซื้อโดยสอบถามข้อมูลจากคนรอบข้างโดยเฉพาะดูพฤติกรรมของคนในสังคมกลุ่มก่อน ๆ กลุ่มล่าช้า ซึ่งมักเป็นกลุ่มผู้สูงอายุหรือด้อยการศึกษา กลุ่มนี้มักจะพอใจกับสิ่งที่มีอยู่แล้วและไม่เชื่อเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในบางครั้งอาจต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม (Innovation Adoption Curve)
ที่มา: Rogers (2003)

สรุปทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม (Innovation Adoption Curve) คือ กระบวนการซึ่งนวัตกรรมจะกระจายหรือเผยแพร่ออกไปสู่กลุ่มบุคคล เป้าหมาย จนกระทั่งบุคคลเป้าหมายส่วนใหญ่ในกลุ่มเกิดการยอมรับไปปฏิบัติ โดยกระบวนการของการเผยแพร่วัตกรรมมุ่งเน้นที่การเดินทางของนวัตกรรมไปสู่ผู้รับโดยมีปัจจัยด้านเวลาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การที่นวัตกรรมจะเผยแพร่ออกไปจะต้องมีการดำเนินการวางแผนว่านวัตกรรมจะแพร่กระจายไปถึงกลุ่มไหน อย่างไร เพื่อการตอบสนองในด้านการยอมรับตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้กระบวนการยอมรับเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ (Social Adoption) นั้นเป็นการยอมรับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมจะต้องอาศัยช่องทาง (Channels) ในการสื่อสารของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม เพื่อสื่อสารจากกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มหนึ่งเมื่อ Innovators หรือผู้ชื่นชอบนวัตกรรมหรือนักประดิษฐ์

หรือผู้สร้างกระบวนการทางสังคมเกิดการยอมรับนวัตกรรมใดแล้วจะเกิดการสื่อสารให้บุคคลกลุ่มถัดมาได้รับรู้ข้อมูลและการยอมรับเพื่อนำไปสู่กระบวนการยอมรับนวัตกรรมในสังคม

ต่อมา Rogers (2003) กล่าวว่า การนำนวัตกรรมมาใช้เป็นกระบวนการสากลในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดขึ้นในการสื่อสารมีองค์ประกอบปฏิสัมพันธ์หลัก 4 ประการ คือ แนวคิดการแพร่กระจายนวัตกรรม ได้แก่

(1) นวัตกรรม (Innovation) เป็นแนวคิดการปฏิบัติหรือวัตถุที่ถูกละเลียงว่าเป็นของใหม่โดยบุคคลหรือกลุ่ม (หรือองค์กร)

(2) การสื่อสาร (Communication) กระบวนการที่ผู้เข้าร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

(3) เวลา (Time) เวลาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเวลาในการนำนวัตกรรมมาใช้โดยผู้ใช้และอัตราการยอมรับในระบบสังคม

(4) ระบบสังคม (Social system) มีหน่วยงานทางสังคมที่สัมพันธ์กัน (เช่น กลุ่มบุคคลกลุ่มนอกระบบองค์กร) ที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันกำหนดขอบเขตสำหรับกระบวนการแพร่ ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากบรรทัดฐานและระดับที่บุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อกันได้

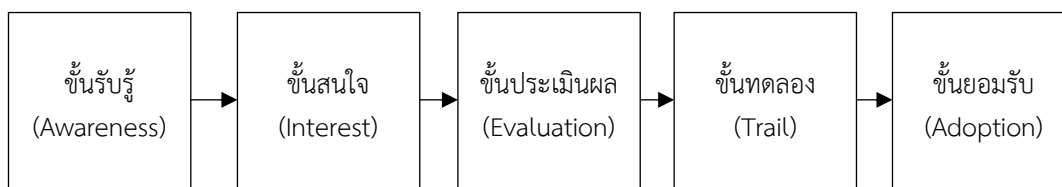
สรุปผลของการแพร่กระจายนวัตกรรมนั้นทำให้ผู้ใช้ส่วนใหญ่สามารถรับรู้และยอมรับ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่ามีความสะดวกรวดเร็ว (วิภาณี ชีลัน, 2559) รวมถึงองค์ประกอบทั้งสี่ข้างต้นนี้มีผู้วิจัยให้ความสนใจและนำมาศึกษาอยู่ในทุก ๆ การศึกษาการแพร่กระจายและในทุก ๆ โปรแกรมการแพร่กระจายนวัตกรรม นอกจากการแพร่กระจายของนวัตกรรมแล้วนั้นการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับนวัตกรรมเช่นเดียวกัน โดยมีผู้วิจัยได้ทำการศึกษายอมรับเทคโนโลยี ดังนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีเป็นกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่สำคัญในการตัดสินใจยอมรับของผู้ใช้งาน โดยมีทฤษฎีและขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรมตั้งแต่การรับรู้ถึงนวัตกรรมจนกระทั่งยอมรับและนำไปใช้งานในชีวิตประจำวัน แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีประกอบไปด้วยกระบวนการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนี้

2.2.1 กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process)

ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process) เป็นกระบวนการที่ผู้ใช้งานได้ศึกษานวัตกรรมและมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความต้องการของผู้ใช้งาน ปรึกษาบุคคลรอบข้างตลอดจนยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม โดยแต่ละบุคคลอาจมีการยอมรับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์เดิม ความต้องการ หรือความจำเป็น เป็นต้น โดยนวัตกรรมจะถูกนำไปใช้หรือยอมรับโดยบุคคลแต่ละคนนั้น Rogers (2003) ได้สรุปทฤษฎีและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม
ที่มา: Rogers (2003)

จากภาพที่ 2.3 เป็นขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้งานที่ Rogers (2003) กล่าวถึง กระบวนการของผู้ใช้งานประมวลผลของนวัตกรรมก่อนจะมีการยอมรับและนำนวัตกรรมนั้นไปใช้งาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1.1 ขั้นรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่ใช้รับรู้ว่ามีนวัตกรรม หรือความคิดใหม่ สิ่งใหม่ รวมถึงวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ เกิดขึ้นแล้วนวัตกรรมมีอยู่จริงแต่ยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดของสิ่งนั้น

2.2.1.2 ขั้นสนใจ (Interest) เป็นขั้นที่ผู้ใช้งานจะรู้สึกสนใจในนวัตกรรมนั้นทันทีที่ผู้ใช้เห็นว่าตรงกับปัญหาที่ผู้ใช้ประสบอยู่หรือตรงกับความต้องการและจะเริ่มหาข้อเท็จจริงและข่าวสารมากขึ้น โดยอาจสอบถามจากเพื่อนซึ่งได้เคยทดลองทำมาแล้วหรือเสาะหาความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนั้นเพื่อสนองตอบความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง

2.2.1.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation) ในขั้นตอนนี้ผู้ใช้งานจะพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมกับผู้ใช้หรือไม่ให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษานวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้วนวัตกรรมนั้นมีความยากและข้อจำกัดสำหรับผู้ใช้เพียงใดและจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไรแล้วจึงตัดสินใจว่าจะทดลองใช้ความคิดใหม่ ๆ นั้นหรือไม่

2.2.1.4 ขั้นทดลอง (Trial) เป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้งานได้ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วและตัดสินใจที่จะทดลองปฏิบัติตามความคิดใหม่ ๆ ซึ่งอาจทดลองเพียงบางส่วนหรือทั้งหมด การทดลองปฏิบัตินี้เป็นเพียงการยอมรับนวัตกรรมชั่วคราวเพื่อดูผลว่าควรจะต้องตัดสินใจยอมรับโดยถาวรหรือไม่

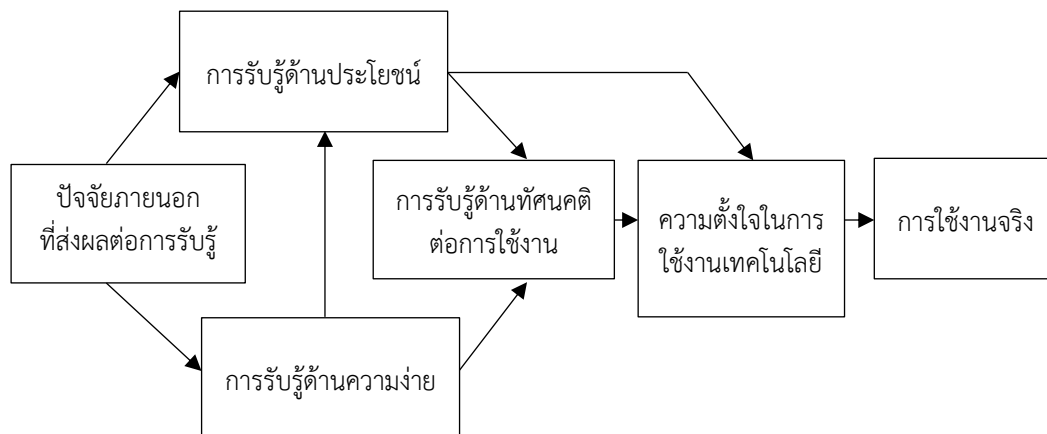
2.2.1.5 ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption) ถ้าการทดลองใช้งานได้ผลเป็นที่น่าพอใจก็จะยอมรับความคิดใหม่ ๆ อย่างเต็มที่และขยายการปฏิบัติออกไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งนวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่ผู้ใช้งานยึดถือปฏิบัติโดยถาวรต่อไป ซึ่งถือเป็นขั้นสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร

ดังนั้น ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่สำคัญของผู้ใช้งานตั้งแต่การรับรู้ นวัตกรรมไปจนถึงการให้ความสนใจ เรียนรู้ นำไปใช้ และปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวันหากผู้ใช้เกิดการไม่ยอมรับหรือรับรู้ในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งแล้วนั้น นวัตกรรมนั้นจะถูกปฏิเสธจากผู้ใช้งานแต่หากผู้ใช้งานผู้ใช้งานมีการยอมรับนวัตกรรมนั้นจะถูกใช้ซ้ำและแผ่ขยายเป็นวงกว้างต่อไป

2.2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) (Davis, 1985) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้งานเทคโนโลยี ปัจจัยที่

เป็นการกำหนดการแสดงผลพฤติกรรม ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ต่อการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานนำไปสู่การยอมรับและใช้งานจริงของผู้ใช้



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองทฤษฎี TAM (Technology acceptance model)
ที่มา: Davis (1985)

จากภาพที่ 2.4 แบบจำลองทฤษฎี TAM แสดงให้เห็นว่า มีตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานและรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ โดยนำหลักการนี้มาเป็นตัวแปรเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลไปยังการรับรู้ด้านทัศนคติและทัศนคตินำไปสู่ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีส่งผลไปยังการที่นำไปใช้งานจริงทั้งสองตัวแปรดังนี้

2.2.2.1 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived usefulness)

การรับรู้ด้านประโยชน์ หมายถึง ทัศนคติหรือความเชื่อของผู้ใช้ที่มีผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของตน ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีคุณภาพ ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและยังเป็นความเชื่อหรือการตระหนักถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้งานนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีนั้น นอกจากนั้นแล้วการรับรู้ด้านประโยชน์ต่อการใช้งานเทคโนโลยียังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับ และใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี

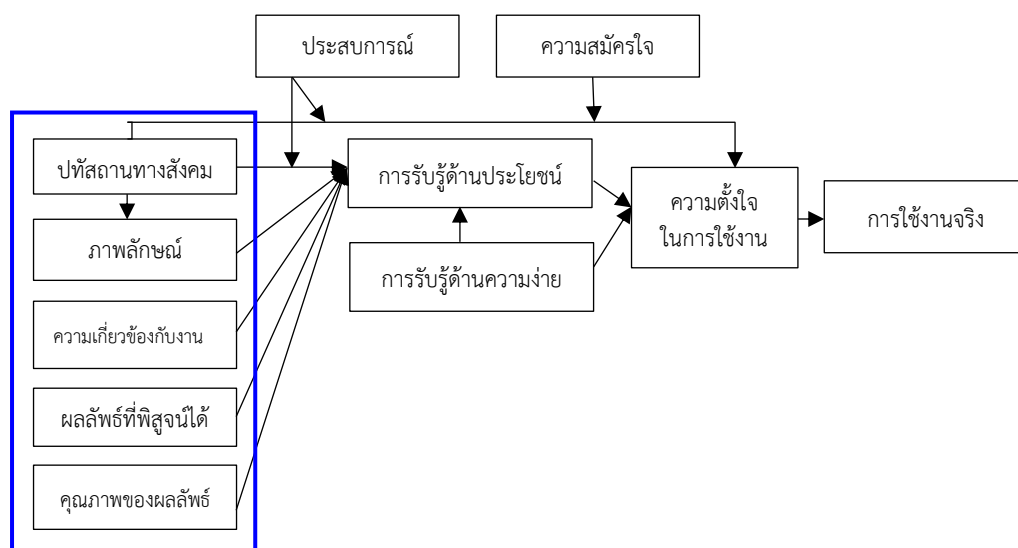
2.2.2.2 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived ease of use)

การรับรู้ด้านความง่าย หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้ได้ง่าย โดยนิยามคำว่าง่าย คือ ปราศจากความยากและความพยายาม นอกจากนี้การรับรู้ด้านความง่ายยังเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานของผู้ใช้โดยเทคโนโลยีที่ง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนจะมีการยอมรับและใช้งานจากผู้ใช้ได้มาก

สรุป ปัจจัยสองประการที่มีความสำคัญในการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ประการแรก ผู้ใช้จะเลือกใช้หรือไม่ใช้แอปพลิเคชันในขอบเขตที่ผู้ใช้เชื่อว่าจะช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งตัวแปรนี้คือประโยชน์ต่อการรับรู้ ประการที่สอง แม้ว่าผู้ใช้มีศักยภาพเชื่อว่าการประยุกต์ใช้นั้นมีประโยชน์แต่หาก

ระบบนั้นใช้งานได้ยากเกินไปและผลประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานจะถูกเปรียบเทียบกับความพยายามในการใช้แอปพลิเคชัน กล่าวคือ นอกจากประโยชน์แล้ว การใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ ซึ่งประโยชน์หรือความสามารถในการใช้ประโยชน์นั้น คือระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้ที่เชื่อว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น หรือการช่วยในการส่งเสริมการทำงานที่ดี (Pfeffer, 1982; Vroom, 1964) ผู้ที่ใช้งานระบบที่มีความสามารถในการรับรู้ที่มากกว่าคือสิ่งที่ผู้ใช้มีความสัมพันธ์ของผลการใช้งานเป็นบวกการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน นั้นหมายถึงระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานโดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนตัวเองมาก หรือสามารถใช้งานได้โดยง่ายไม่ยากลำบาก (Radner & Rothschild, 1975) หรือแอปพลิเคชันที่รับรู้ว่าการใช้งานง่ายกว่ามักจะได้รับการยอมรับจากผู้

ในเวลาต่อมา TAM ถูกพัฒนาแนวคิดเพิ่มเติมให้เห็นปัจจัยภายใน นอกจากความง่ายและเป็นประโยชน์ของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการยอมรับนวัตกรรมด้วยคือ ความสนใจ ประสบการณ์ อาชีพหรืองานที่เกี่ยวข้อง และคุณภาพผลลัพธ์ที่ได้ (Venkatesh & Davis, 2000) ภาพลักษณ์ และผลที่สามารถพิสูจน์ได้ตามภาพอ้างอิงที่ 2.5 แสดงถึงแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model 2) หรือ TAM2 (Moore & Benbasat, 1991) ซึ่งมีปัจจัยย่อยเพิ่มขึ้นดังภาพที่ 2.5 นี้



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองทฤษฎี TAM2 (Technology acceptance model 2)

ที่มา: Venkatesh & Davis (2000)

(1) ปทัสถานทางสังคม (Subjective Norm) คือ ระดับของแต่ละบุคคลที่รับรู้ถึงความคิดของกลุ่มอ้างอิงหรือกลุ่มคนรอบข้างที่มีอิทธิพลมีความสำคัญกับตนที่จะตัดสินใจว่าแต่ละบุคคลนั้นควรจะใช้หรือไม่ใช้งานระบบ (Fishbein & Ajzen, Belief, 1975)

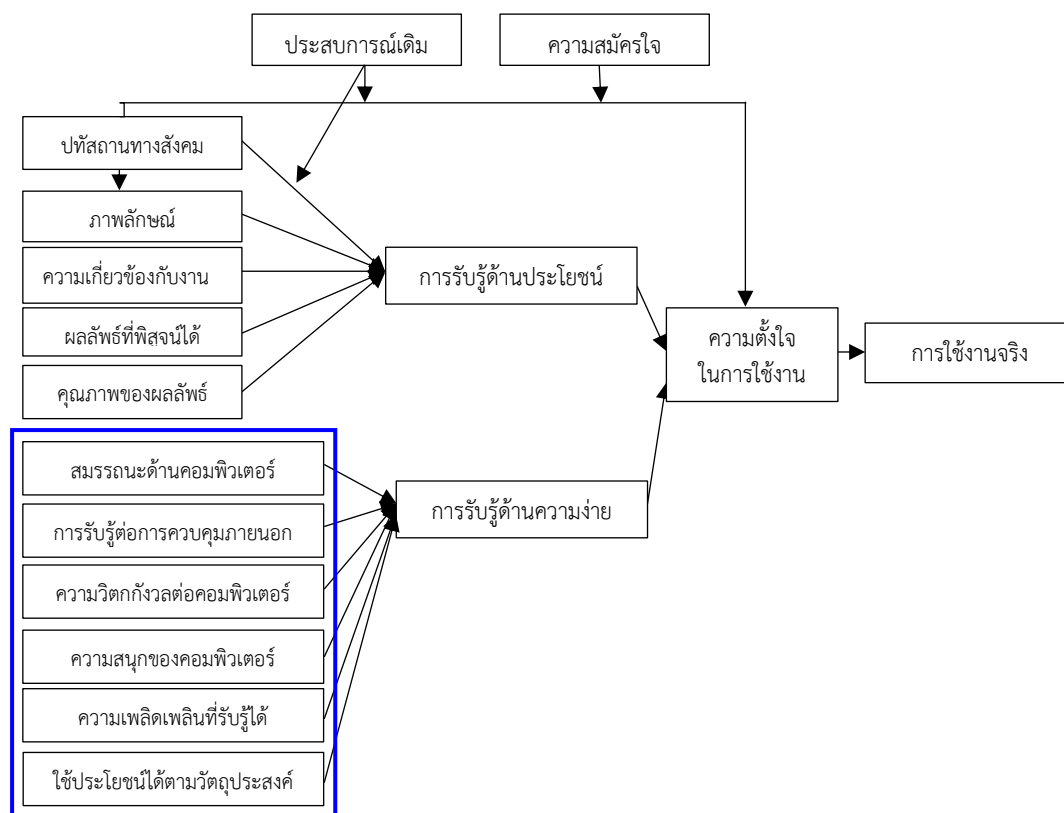
(2) ภาพลักษณ์ (Image) คือ ระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ได้ว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะในระบบสังคม (Moore & Benbasat, 1991)

(3) ความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Relevance) คือ ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าระบบมีความสามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้ (Venkatesh & Davis, 2000)

(4) ผลลัพธ์ที่สามารถพิสูจน์ได้ (Result Demonstrability) คือ ระดับที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสามารถจับต้องได้ สังเกตเห็นได้ และสื่อสารได้ (Moore & Benbasat, 1991)

(5) คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ (Output Quality) คือ ระดับที่แต่ละบุคคลรับรู้ว่ารระบบสามารถปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี (Venkatesh & Davis, 2000)

หลังจากนั้น TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000) ที่พัฒนาและแสดงปัจจัยในส่วนของการรับรู้ด้านประโยชน์แล้วนั้น TAM2 ได้ถูก Venkatesh & Bala (2008) นำไปพัฒนาเพิ่มในเวลาต่อมา โดยขยายความถึงแนวความคิดทางปัจจัยรูปแบบที่มีผลต่อปัจจัยการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน (Venkatesh, 2000) ทั้งนี้ยังมีการพัฒนารูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีแบบบูรณาการที่เรียกว่า Technology Acceptance Model 3 หรือ TAM3 โดยผู้เขียนได้พัฒนา TAM3 ได้แก่ ความแตกต่างแต่ละลักษณะของระบบ (System characteristics) อิทธิพลของสังคม (Social influence) และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) ซึ่งเป็นตัวกำหนดความสามารถในการรับรู้หากมีประสบการณ์ในการใช้งานความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Anxiety) ก็จะลดลงและมีการรับรู้ใช้งานที่ง่ายขึ้น ดังภาพอ้างอิงที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองทฤษฎี TAM3 (Technology Acceptance Model 3)
ที่มา: Venkatesh & Bala (2008)

จากภาพอ้างอิงที่ 2.6 นั้นทฤษฎี TAM3 Venkatesh & Bala, (2008) ได้มีการสรุปปัจจัยที่มีผลต่อความง่ายและรับรู้ประโยชน์โดยมีตัวแปรย่อยที่ส่งผลต่อความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ (Davis F, 1989) ไว้ดังนี้

(1) สมรรถนะของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Self-Efficacy) ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่ามีความสามารถที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของตนโดยการใช้คอมพิวเตอร์ (Compeau & Higgins, 1995)

(2) การรับรู้ต่อการควบคุมจากภายนอก (Perception of External Control) ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่ามามีทรัพยากรทั้งในเชิงเทคนิคและด้านองค์กรเพียงพอที่จะสนับสนุนการใช้งานระบบ (Venkatesh, Morris & Davis, 2003)

(3) ความวิตกกังวลต่อคอมพิวเตอร์ (Computer Anxiety) ระดับที่ผู้ใช้เกิดความกังวลหรือแม้แต่ว่าความกลัวที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ (Venkatesh, 2000)

(4) ความสนุกสนานของคอมพิวเตอร์ (Computer Playfulness) ระดับความสุขที่ผู้ใช้รับรู้ได้เอง เนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ (Webster & Martocchio, 1992)

(5) ความสนุกสนานที่รับรู้ได้ (Perceived Enjoyment) ระดับความเพลิดเพลินที่ผู้ใช้รับรู้ อันเนื่องมาจากการใช้งานระบบ (Venkatesh, 2000) เป็นการใช้งานระบบที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) มุ่งหวังเพียงจะได้รับความพึงพอใจโดยไม่ต้องการผลลัพธ์ (Outcomes) ที่มาจากระบบ

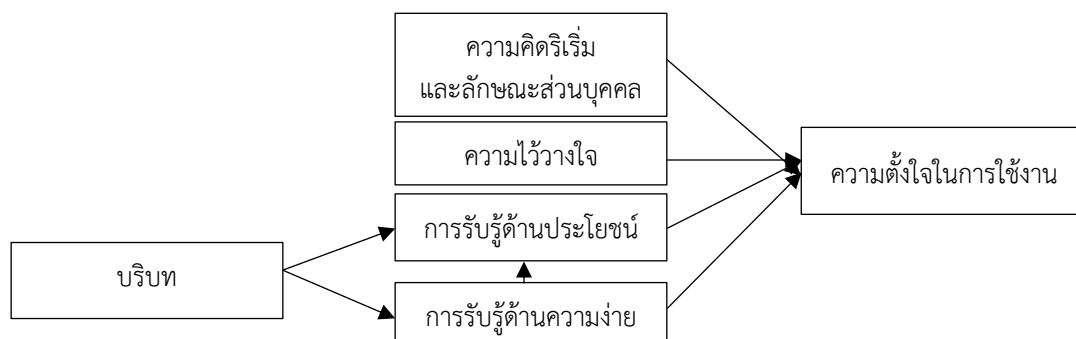
(6) การใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ (Objective Usability) การเปรียบเทียบระบบกับระดับของความพยายามที่ต้องใช้เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Venkatesh, 2000)

นอกจากรูปแบบการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มาพร้อมกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีแล้ว การพัฒนาการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาให้เข้ากับการดำเนินชีวิตในปัจจุบันมากขึ้น จากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีหรือ TAM ส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ แต่ในปัจจุบันการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนี้นั้นได้มีผลให้มือถือถูกพัฒนาให้เป็น สมาร์ทโฟน (Smartphone) หรือโทรศัพท์มือถือที่มีความสามารถในการใช้งานเหมือนคอมพิวเตอร์ขนาดพกพาสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานเว็บไซต์ต่าง ๆ และยังสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มได้ทั้งยังพัฒนามาจนถึงรูปแบบการยอมรับบริการผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile services acceptance Model) (Gao et al., 2008) ต่อจาก TAM โดยมีการเพิ่มตัวแปรที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับโดยตรง

2.2.3 แนวคิดการยอมรับบริการผ่านมือถือ (Mobile Services Acceptance Model)

แนวคิดการยอมรับบริการผ่านมือถือเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่ขยายออกมาจาก TAM โดยคำนึงถึงความไว้วางใจ บริบทของการรับรู้ถึงประโยชน์ บริบทของการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล และลักษณะเฉพาะนอกเหนือจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน นอกจากนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงรูปแบบการยอมรับบริการผ่านมือถือเกี่ยวกับการยอมรับแอปพลิเคชันของผู้ใช้

Gao, Krogstie & Gransaether (2008) กล่าวว่า การพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแอปพลิเคชันในมือถือมีมากขึ้นและการรับรู้และการตอบสนองเช่นเดียวกัน การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันบนมือถือของผู้ใช้เป็นจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ปัจจัยขยายแล้วยังแสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้รูปแบบการยอมรับบริการมือถือ ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 แบบจำลองการยอมรับบริการผ่านมือถือ (Mobile services acceptance model)

ที่มา: Gao, Krogstie & Gransaether (2008)

2.2.3.1 บริบท (Context)

ข้อมูลที่สามารถใช้เพื่อระบุสถานการณ์ของบุคคล ได้แก่ สถานที่ หรือวัตถุ ที่พิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับผู้ใช้แอปพลิเคชัน บริบทประกอบด้วย ตำแหน่ง สถานที่ เอกลักษณ์ และสถานะของบุคคล กลุ่ม และวัตถุ เช่น โทรศัพท์ เป็นต้น ในขอบเขตของแอปพลิเคชันบนมือถือสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ บริบทที่เน้นผู้คน (People Centered Context) และบริบทที่เน้นเฉพาะจุดหรืออยู่กึ่งกลาง (Place Centered Context) ซึ่งบริบทที่เน้นเฉพาะจุดหรืออยู่กึ่งกลางคือ สิ่งที่อยู่รอบล้อมของกลุ่มผู้ใช้งานไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสถานที่ บรรยากาศต่าง ๆ ที่เอื้อในการใช้งานความกระจายตัวที่ดีของสัญญาณโทรศัพท์และบริบทที่ลักษณะเน้นผู้คนเป็นหลัก หมายถึง ข้อมูล ประวัติบุคคลที่มีสถานะของผู้ตั้งใจใช้ ฯลฯ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทมือถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนักออกแบบบริการทางมือถือ ปัจจัยแวดล้อมจะมีผลต่อการใช้อุปกรณ์บนมือถือ ซึ่งผู้ใช้สามารถตัดสินใจได้ว่าแอปพลิเคชันมือถือมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ถ้าคนไม่สามารถเข้าถึงคอมพิวเตอร์เดสก์ท็อปได้ก็จะรับรู้การเข้าถึงระบบข้อมูลผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่หรือมือถือว่ามีประโยชน์และง่ายในการใช้งานโดยตรง

โดยเดิมที่ตัวแปรบริบท (Context) เป็นปัจจัยย่อยที่ขยายแนวคิดและทฤษฎีที่มีแต่เดิมอยู่แล้วของทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) หรือ TAM ที่มาเป็นตัวอธิบายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use) และตัวแปรที่ Gao et al. (2008) ได้ทำการศึกษาตัวแปรเพิ่มเข้ามาสำหรับการยอมรับบริการผ่านมือถือ ได้แก่

2.2.3.2 ความคิดริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคล (Personal Initiatives and Characteristics)

ความคิดริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคลสามารถกำหนดได้ว่าเป็นความตั้งใจของผู้ใช้ในการทดลองใช้อุปกรณ์ใหม่ ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ อายุ เพศ พื้นหลังการศึกษา ความรู้ ทักษะ วัฒนธรรม ความชอบ ความตั้งใจ และความต้องการของผู้ใช้ มีบทบาทสำคัญในการยอมรับบริการ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้หลายกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกันทัศนคติในการใช้เทคโนโลยีต่างกัน นอกจากนี้บริการแอปพลิเคชันส่วนใหญ่ยังเป็นเทคโนโลยีที่ต้องการความรู้และทักษะจากผู้ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นเรื่องยากสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานดังกล่าว ดังนั้น การริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคลจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยตรงในรูปแบบของทฤษฎีการยอมรับบริการผ่านมือถือ (Mobile Services Acceptance Model)

Fay & Frese (2001) กล่าวว่า ความคิดริเริ่มสามารถระบุได้ว่าเป็นกลุ่มอาการของพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดบุคคลที่เกิดขึ้น ตั้งแต่เริ่มต้นทำงานในโอกาสต่าง ๆ เป็นหนึ่งในผลกระทบของวิธีการที่ใช้งาน เช่น สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยบุคคล ความคิดริเริ่มเป็นแนวคิดที่สำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ จะมีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต เนื่องจากสถานที่ทำงานในอนาคตจะต้องมีการพึ่งพาตนเองในระดับสูง (Frese, 1997) เพราะความคิดริเริ่มสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและบุคคล

ทิพย์ธิดา จินตานนท์ (2554) กล่าวว่า ความริเริ่มด้วยตนเอง (Personal Initiative) คือ พฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีลักษณะที่เริ่มต้นด้วยตนเอง โดยมีเจตนาที่จะพัฒนาเป้าหมายของตนเองขึ้นมาโดยไม่มีแรงกดดันจากภายนอก (Fay & Frese, 2001, p.308) โดยมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาข้อมูล ตลอดจนใช้ความมานะพยายาม (Persistent) ในการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ (Goal Commitment)

โสภณ บุญถนอมวงศ์ (2552) กล่าวว่า ความริเริ่มด้วยตนเอง (Personal Initiative) ประกอบด้วยพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง (Self-Starting Behavior) คือ การทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ จนสำเร็จด้วยตัวเองอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน ซึ่งประกอบด้วย ความสนใจ – เพลิดเพลิน (Interest-Enjoyment) คือ การมีความสุข ความพอใจ และเพลิดเพลินในกิจกรรมที่ตนเองสนใจหรืองานอดิเรก

(1) บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หมายถึง ลักษณะที่ไม่ถูกจำกัดหรือบังคับจากสภาพแวดล้อมภายนอก คนที่มีความคิดสร้างสรรค์พยายามที่จะทำความคิดออกมาเป็นรูปธรรม

(2) ความมานะพยายาม (Persistent in overcome difficulties) เป็นการนำประสบการณ์ ความรู้ และความสามารถมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยไม่ท้อถอย มีความบากบั่นเพียรพยายามแม้จะมีอุปสรรคขัดขวาง แม้งานสำเร็จก็คิดหาวิธีปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

โดยสรุป ความคิดริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคล (Personal Initiatives and Characteristics) นั้นคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งซึ่งแสดงความกระตือรือร้น การเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เริ่มต้นด้วยตัวเองหรือบุคลิกภาพเชิงรุกโดยดำเนินตามเป้าหมายที่กำหนดเองโดยไม่ต้องมีใครมาบอกให้ทำ ไม่ใช่ดำเนินการตามเป้าหมายที่ได้รับมา ดังนั้น ความคิดริเริ่ม (Personal Initiatives) กับ ลักษณะส่วนบุคคล (Characteristics) มีส่วนที่หล่อหลอมมาจากความรู้หรือทักษะ พื้นหลังการศึกษาหรือกระทั่งความชอบและงานอดิเรก ประสบการณ์ ฯลฯ ที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่แต่ละคนล้วนแต่มีแตกต่างกัน

2.2.3.3 ความไว้วางใจ (Trust)

กำหนดได้ว่าเป็นความเชื่อถือหรือความเชื่อของผู้ใช้ในระดับที่แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือถูกมองว่ามีความปลอดภัย ไม่มีภัยคุกคาม และมีความเป็นส่วนตัวสูง กล่าวได้อีกว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นในการใช้งานและความคาดหวังว่าจะไม่มีความเสี่ยง และจะได้รับประโยชน์จากการใช้สำหรับผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน การปลูกฝังความไว้วางใจให้ผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่ใช้เวลามาก ซึ่งความน่าเชื่อถือเป็นเรื่องยากที่จะได้รับ แต่เป็นเรื่องง่ายที่จะสูญเสียหลายปัจจัยอาจส่งผลต่อความไว้วางใจ การรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว และความสมบูรณ์ของแอปพลิเคชัน ถือเป็นปัจจัยสำคัญของความไว้วางใจในการทำธุรกรรมและการชำระเงินผ่านมือถือ การสร้างตราสินค้า (Brand) และชื่อเสียงของบริษัท สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจในแอปพลิเคชันบนมือถือ

รัศมีลภัส วรเดชนันกุล (2558) กล่าวว่า ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ หรือคาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่า

จะปฏิบัติกับบุคคลนั้นตามที่ได้คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ ความไว้วางใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อความคาดหวังในแง่บวกได้รับการสนองตอบหรือเป็นจริงแต่ความไว้วางใจจะลดลงหากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองได้ในระดับต่ำกว่าที่คาดหวัง ซึ่งความไว้วางใจในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การรับรู้ความเป็นส่วนตัว คุณภาพ ของข้อมูล และการรับรู้ความปลอดภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การรับรู้ความเป็นส่วนตัว (Perceived Privacy) หมายถึง กระบวนการในการป้องกันความเป็นส่วนตัวในเรื่องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน ป้องกันข้อมูลจากแฮกเกอร์ ป้องกันข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานของผู้บริโภคและเจ้าของเว็บไซต์จะไม่มีการส่งข้อมูลต่อไปยังองค์กรหรือหน่วยงานอื่น

(2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ข้อมูลที่ปราศจากข้อผิดพลาด ไม่มีข้อขัดแย้งเชิงตรรกะเหตุผล และมีความครบถ้วนสมบูรณ์ โดยสรุปลักษณะของข้อมูลที่มีคุณภาพควรประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ คือ ความถูกต้อง (Accuracy) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความเที่ยง (Consistency) ความตรงตามกาล (Timeliness) ความเป็นเอกลักษณ์ (Uniqueness) และความแม่นยำ (Validity)

(3) การรับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security) หมายถึง ความปลอดภัยจากภาวะเสี่ยงอันตรายหรือข้อสงสัยต่าง ๆ ในเรื่องของการรักษาความลับของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้ทำธุรกรรมต่าง ๆ บนเว็บไซต์ เช่น ข้อมูลบัตรเครดิตในการศึกษาครั้งนี้การรับรู้ความปลอดภัยยังหมายรวมถึงเว็บไซต์ท่องเที่ยวมีมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อปกป้องผู้ใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของเว็บไซต์ท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและการทำธุรกรรมของผู้บริโภคในการส่งข้อมูลและทำธุรกรรมระหว่างการส่งบนอินเทอร์เน็ตได้รับความคุ้มครอง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Innovation)

นวัตกรรมทางการเงิน เป็นการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนาการบริการทางการเงิน เพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย และรวดเร็วกับผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันการบริการทางการเงินได้มีการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามารองรับการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถให้บริการได้หลากหลายและปลอดภัย โดยนวัตกรรมทางการเงินเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยการพัฒนาของเทคโนโลยีที่รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วในหลายภาคส่วน และนวัตกรรมทางการเงินได้เข้ามามีบทบาท เช่น การเชื่อมโยงและเข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง ส่งผลให้ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเข้าถึงผู้บริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น การทำให้กระบวนการให้บริการและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีต้นทุนต่ำลง และที่สำคัญคือเทคโนโลยีทำให้เกิดนวัตกรรมและบริการใหม่ ๆ ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน

ระบบและการบริการทางการเงินของประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาธนาคาร ดังนั้น การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและการผลักดันให้มีแอปพลิเคชันทางการเงินที่เกิดประโยชน์และลดต้นทุนรวมถึงลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน

และยังส่งเสริมให้ผู้ใช้งานและผู้ให้บริการสามารถนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ด้วยความเชื่อมั่นอย่างปลอดภัยโดยสำหรับผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และมีความปลอดภัย สำหรับผู้ให้บริการ สามารถพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนและสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพให้การดำเนินการและพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า



ภาพที่ 2.8 วิวัฒนาการ FinTech จากอดีตจนถึงปัจจุบัน
ที่มา: ศิริยศ จุฑานนท์ (2561)

ปัจจุบันมีนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Innovation) เป็นจำนวนมากมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว จากภาพที่ 2.8 FinTech เริ่มต้นหลังยุคสงครามโลกโดยมีการเชื่อมโยงของข้อมูลทางการเงินโดยระบบธนาคาร โลกก็เริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัลเมื่อเข้าสู่ยุค FinTech 2.0 เป็นการเข้ามาของคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต หลังจากนั้นการพัฒนาและแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมและเทคโนโลยีทำให้เข้าสู่ยุค FinTech 3.0 เป็นจุดเริ่มต้นของสมาร์ทโฟน กระทั่งปัจจุบันเข้าสู่ยุค 4.0 ซึ่งสมาร์ทโฟนทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา จึงเป็นที่มาในการศึกษาซึ่งนวัตกรรมทางการเงินในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

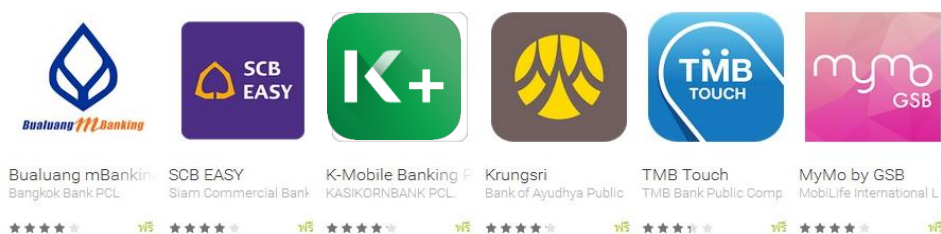
2.3.1 โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน (Mobile banking application)

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ ตรวจสอบยอดเงิน (Balance Check) ตรวจสอบการทำรายการในบัญชี ชำระเงิน และการขอกู้เงิน เป็นต้น โดยผ่านทางโทรศัพท์มือถือในช่วงแรกเริ่มการให้บริการวิธีที่ง่ายที่สุดที่ใช้กัน เริ่มต้นจะเป็นการใช้งานผ่านทาง SMS ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีการใช้งาน mobile web เป็นครั้งแรกผ่านสมาร์ทโฟนที่สามารถใช้งาน WAP (Wireless Application Protocol) ได้ หลังจากนั้นธนาคารในแถบยุโรปได้นำเสนอโมบายแบงก์กิ้งผ่านทางเทคโนโลยีดังกล่าวให้กับลูกค้าต่าง ๆ เป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของทางธนาคารโดยออกแบบให้ใช้งานได้ง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ ต่อมาในปี พ.ศ.2553 โมบายแบงก์กิ้งถูกสร้างขึ้นเป็นครั้งแรกและพัฒนาจนมาถึงปัจจุบัน โมบายแบงก์กิ้งเป็นหนึ่งในนวัตกรรมทางการเงินที่ถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มความสะดวก

ในการใช้งานและความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานบริการธนาคารได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านโทรศัพท์มือถือโดยประเภทของบริการโมบายแบงก์กิ้งที่รองรับและสามารถทำรายการได้ ได้แก่

- (1) บริการโอนเงินระหว่างบัญชี ธนาคารเจ้าของบัญชีและต่างธนาคาร
- (2) สอบถามยอดเงินคงเหลือ
- (3) บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
- (4) บริการตั้งปฏิทินการทำรายการล่วงหน้า
- (5) บริการ ซื้อ ขาย และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- (6) การขอรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี (statement)
- (7) การขอตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร
- (8) บริการทำธุรกรรมซื้อขายกองทุนรวม
- (9) บริการซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์

ปัจจุบันธนาคารในประเทศไทยก็มีการพัฒนาโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง นอกจาก Krungthai Next เช่นกัน ดังภาพที่ 2.9 ดังนี้

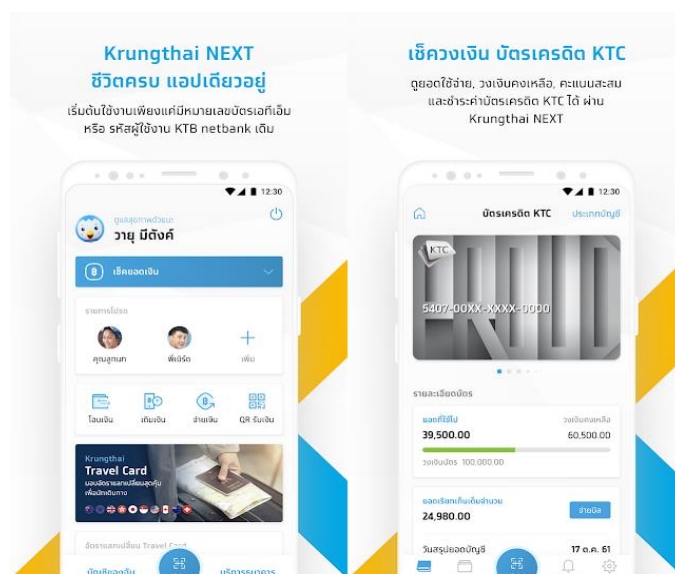


ภาพที่ 2.9 ตัวอย่างแอปพลิเคชันธนาคารในประเทศไทย

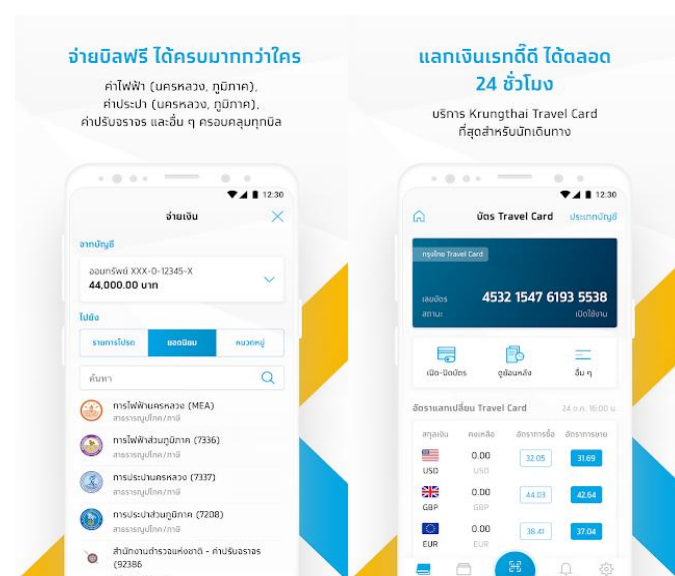
ที่มา: App Store (2562)

เนื่องจากพฤติกรรมของคนที่เปลี่ยนไปมาจากผลของเทคโนโลยีที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็ว นั้น ทำให้ธนาคารต่าง ๆ ปรับรูปแบบและพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีให้เข้ากับพฤติกรรมของคน โดยมีการพัฒนาโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเช่นเดียวกัน โดยลูกค้าสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ กลุ่มธนาคารยังคงคอยพัฒนาให้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันมีความสามารถในการใช้งานที่หลากหลายอยู่เสมอ มีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลาเพื่อรองรับการใช้งานของลูกค้า

ในงานวิจัยนี้ได้นำ Krungthai Next หรือ นวัตกรรมทางการเงินโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาใช้ในการศึกษาซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 2.10 และ ภาพที่ 2.11 เป็นตัวอย่างแอปพลิเคชัน Krungthai Next ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้



ภาพที่ 2.10 ตัวอย่างแอปพลิเคชัน Krungthai Next (1)
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)



ภาพที่ 2.11 ตัวอย่างแอปพลิเคชัน Krungthai Next (2)
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

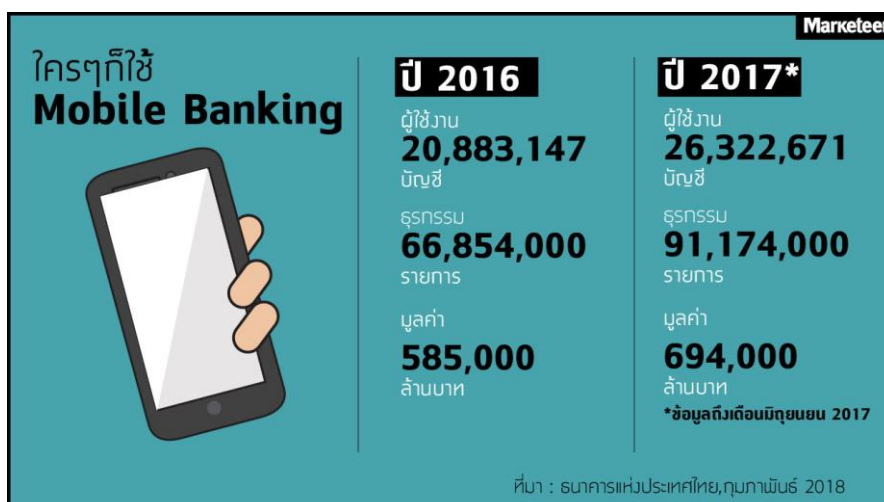
2.4 ข้อมูลพฤติกรรมทางการเงิน

ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สามารถบริหารจัดการชีวิตมากขึ้น แม้ในทางการเงิน ซึ่งมือถือได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินของผู้บริโภคให้สามารถใช้งานได้ง่าย และสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปพึ่งพาธนาคารไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์ ดังภาพที่ 2.12



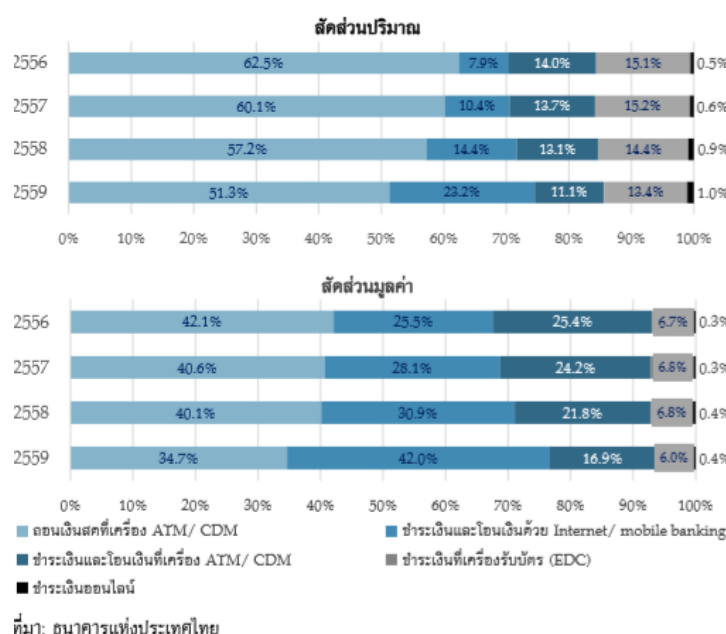
ภาพที่ 2.12 ปริมาณการเติบโตของ Mobile banking (1)
ที่มา: Eukeik.ee (2561)

ในแต่ละไตรมาสปริมาณลูกค้า จำนวน และมูลค่าการทำธุรกรรม ได้มีค่าที่เพิ่มขึ้นจากปริมาณลูกค้า จำนวนการทำธุรกรรม รวมถึงมูลค่าธุรกรรม แสดงถึงการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและธนาคารที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมทางการเงินมากขึ้น ดังภาพที่ 2.13



ภาพที่ 2.13 ปริมาณการเติบโตของ Mobile Banking (2)
ที่มา: Editor (2561)

จากภาพที่ 2.13 แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วจากปี พ.ศ.2559 ถึง ปี พ.ศ.2560 ปริมาณผู้ใช้งานที่เพิ่มมากขึ้นและธุรกรรมที่เพิ่มขึ้น รวมถึงมูลค่าที่สูงขึ้นแบบก้าวกระโดดเพียงปีเดียว นอกจากนั้นพฤติกรรมการทำธุรกรรมผ่าน Internet banking/ Mobile Banking จากปี พ.ศ.2559 มีอัตราการเติบโตแบบก้าวกระโดดแล้ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ในขณะที่การทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ (ATM/CDM) มีแนวโน้มที่ลดลง เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่าการทำธุรกรรมผ่าน Internet banking/ Mobile Banking มีความสะดวกและรวดเร็วกว่า โดยในปี พ.ศ.2559 การทำธุรกรรมผ่านทาง Internet banking/ Mobile Banking มีมูลค่ารวม 9.3 ล้านล้านบาท และปริมาณธุรกรรมรวม 404.4 ล้านรายการ คิดเป็นอัตราการเติบโตสูงถึงร้อยละ 61.4 และ 90.2 จากปีก่อนหน้า ดังภาพที่ 2.14

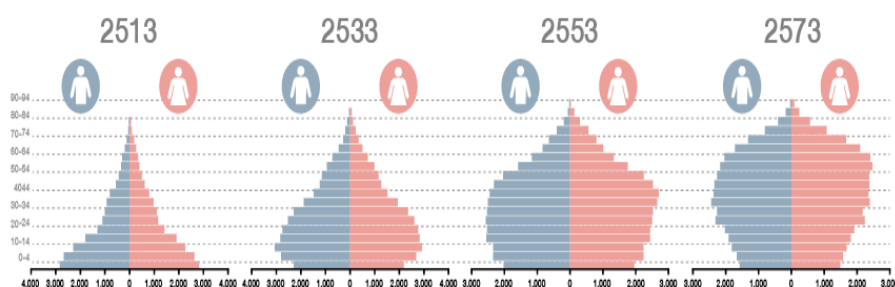


ภาพที่ 2.14 สัดส่วนปริมาณและมูลค่าการชำระเงินของประชาชน ปี พ.ศ.2556-2559
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2559)

2.5 ข้อมูลประชากรและผู้สูงอายุในประเทศไทย

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทยเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 3-4 ทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 คือ มีประชากรอายุ 60 ปี คิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด และปัจจุบันผลการสำรวจประชากรไทยมีจำนวน 66.6 ล้านคน ในปี พ.ศ.2562 มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11.12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมด เมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มอัตราผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทุกปี ในปี พ.ศ.2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) คือ มีประชากรอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป อยู่สูงถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562)

พีระมิดประชากรไทย พ.ศ. 2513 - 2573

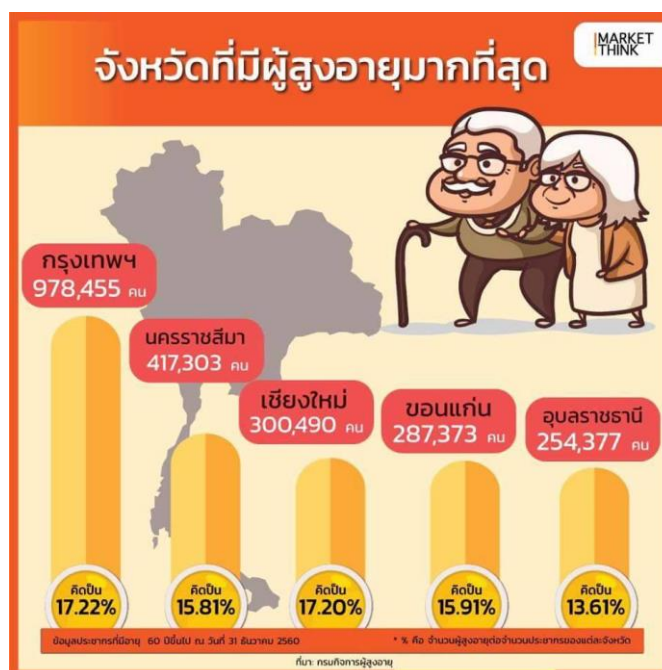


ภาพที่ 2.15 พีระมิดประชากรไทย พ.ศ.2503-2573

ที่มา: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2559)

ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนวศ์ (2554) กล่าวว่า ประเทศไทยได้เกิดการเปลี่ยนผ่านเกือบครบขั้นตอนของการเปลี่ยนผ่านทางประชากร การลดลงของภาวะเจริญพันธุ์ และการที่คนมีอายุยืนยาวขึ้น ในช่วงเวลา 20 ปีที่ผ่านมา ทำให้ประชากรมีอายุสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกัน ผู้คนจากต่างประเทศหรือจากประเทศเพื่อนบ้านจะย้ายถิ่นเข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศมากขึ้น สรุปได้ว่าคนไทยจะมีลูกน้อยลง สังคมคนสูงวัยเพิ่มมากขึ้น การปฏิสัมพันธ์กันลดน้อยลง ควรมีนโยบายที่ชัดเจนจากรัฐในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางประชากรนี้

จากภาพ 2.15 คือ พีระมิดประชากรของประเทศที่มีความเปลี่ยนแปลงนับจากปี พ.ศ.2503 ที่มีประชากรวัยเด็กและวัยเรียนเพิ่มขึ้นสูงขึ้นเป็นกลุ่มหลัก จนถึงปี พ.ศ.2523 ที่คนวัยทำงานเริ่มเพิ่มสูงขึ้น จนในอนาคตจะเพิ่มสูงขึ้นและเกิดผลกระทบในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงงานด้วยการรักษาพยาบาล ด้านสวัสดิการ เป็นต้น



ภาพที่ 2.16 จังหวัดที่มีผู้สูงอายุมากที่สุด

ที่มา: กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย กรมกิจการผู้สูงอายุ (2561)

ปัจจุบันประชากรไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยมีประชากรสูงอายุคิดเป็นสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรในแต่ละจังหวัด ในประเทศไทยปี พ.ศ.2561 ซึ่งจำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่มากที่สุดในประเทศ 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครราชสีมา เชียงใหม่ ขอนแก่น และอุดรธานี ตามลำดับ ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแล้ว

2.5.1 สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society)

หมายถึงสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, 2546) ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 10 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 (United Nations: UN) สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน ในอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 14 (United Nations : UN)

2.5.2 พฤติกรรมผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุมีลักษณะเฉพาะตัว มีความเป็นปัจเจกของตนมากขึ้น จนกลายเป็นคุณสมบัติที่มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของตัวผู้สูงอายุเอง ซึ่งจะพบในผู้สูงอายุแต่ละคนที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางสังคมเศรษฐกิจที่มีอยู่เดิมของผู้สูงอายุ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2559)

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการทั่วไปของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุจะมีความต้องการ 2 ประเภท คือ ความต้องการพื้นฐานและความต้องการขั้นสูง ดังนี้

(1) ความต้องการพื้นฐาน คือ ความต้องการทั่วไปที่ผู้สูงอายุต้องแสวงหาให้ได้มา ไม่ว่าจะอยู่ในสังคมหรือวัฒนธรรมใด เช่น การพยายามมีชีวิตให้นานขึ้น การพยายามรักษาสภาพของสมองและร่างกายและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือกระทั่งพยายามปกป้องสิทธิพิเศษที่เคยได้รับในวัย เช่น อำนาจ ความรู้ ความชำนาญ เป็นต้น

(2) ความต้องการขั้นสูง คือ ความต้องการที่จะมีลักษณะเปลี่ยนแปลงง่าย อาจเป็นความต้องการเฉพาะหน้าหรือระยะยาว หรือเป็นจุดหมายปลายทางของผู้สูงอายุ เป็นความต้องการที่สอดคล้องกับลักษณะสังคมและวัฒนธรรมของผู้สูงอายุ และจะถูกปรุงแต่งโดยวัฒนธรรมนั้น ๆ เช่น การมีงานที่เหมาะสม การได้รับการบริการที่ดี เป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

สมาน ลอยฟ้า (2554) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่อาจละเลยได้ เนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้าไปแทรกในทุกส่วนของชีวิต และเทคโนโลยียังถือว่าเป็นเรื่องสากล ทั้งยังเอื้อประโยชน์ต่อผู้สูงอายุหลายด้าน ในการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุยังถือว่าเป็นกลุ่มที่เข้าถึงน้อยกว่ากลุ่มอื่น สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ลักษณะประชากร สภาพความเสื่อมของร่างกาย ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การส่งเสริมสนับสนุนจากผู้ใกล้ชิด โอกาสในการสัมผัสเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมเศรษฐกิจ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ผู้ผลิตไม่ได้ออกแบบมาให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้งานทุกวัน วันละ 30 นาที โดยการเรียนรู้จากลูกหลาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ รองลงมา คือ ความบันเทิงในการใช้งานและปัจจัยความสะดวกในการใช้งานของแอปพลิเคชัน ตามลำดับ

ดนัย วาณิชยานุเคราะห์, ศิริวรรณ อนันต์โท และสันต ทอรินทร์ (2560) ทำการศึกษาเรื่องกระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับอินเทอร์เน็ตต่างกัน ได้แก่ สถานะการทำงานและรายได้ ปัจจัยการเข้าถึงอุปกรณ์ ถือเป็นปัจจัยเพิ่มเติมเข้ามามีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการยอมรับอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านกายภาพและจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยจากผู้ศึกษาท่านอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี แต่ไม่ได้ศึกษาในด้านผู้สูงอายุ ดังนี้

พรชนก พลาบุญย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมผ่านระบบพร้อมเพย์ (Prompt pay) ว่าผู้ที่ยอมรับและใช้บริการส่วนใหญ่อายุ 20-25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-25,000 บาท การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานเป็นปัจจัยสูงสุดที่มีผลทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรม รองลงมา คือ แรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลทางสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานตามลำดับ

วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาล โดยใช้แนวคิดที่ประยุกต์จากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุและผล (TRA) พบว่า ธนาคารเอกชนจะมีปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินมากที่สุด ธนาคารรัฐบาลจะมีปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินมากที่สุด โดยรวมทั้งสองธนาคารปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ แสดงพฤติกรรมส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนและรัฐบาลมากที่สุด

วัชรพล คงเจริญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ใช้บริการฝากเงินสดเข้าบัญชีตนเองและผู้อื่น เวลาที่ใช้บริการอยู่ระหว่าง 12.01-18.00 น. ใน 1 เดือน มีการใช้บริการ 4-6 ครั้ง และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย ผลการทดสอบสมมติฐานพบปัจจัยการยอมรับนวัตกรรม อันได้แก่ ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านการสังเกตได้ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ด้านการยอมรับความเสี่ยง และด้านความซับซ้อน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Morris & Venkatesh (2000) ได้ศึกษาความแตกต่างของอายุในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน: ผลกระทบต่ออัตราค่ากำลังที่เปลี่ยนแปลง (Age differences in technology adoption decisions: implications for a changing work force) ได้ว่า ความแตกต่างด้านอายุในสถานที่ทำงานเมื่อเทียบระหว่างผู้ใช้งานที่มีอายุน้อยกว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี (Attitude toward) ในขณะที่ผู้ที่มีอายุมากจะมีอิทธิพลในการยอมรับเทคโนโลยีมาจากปทัสถานทางสังคม (Subjective norm) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control)

Kim, Park, Choi, & Yeon (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับบริการระบบชำระเงินใน “Fintech” ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประโยชน์ความสะดวกในการใช้งานและความน่าเชื่อถือมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน และความสามารถในการรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการควบคุมตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นอกจากนี้ความกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพบว่าเป็นปัจจัยที่ขัดขวางเส้นทางสู่ความตั้งใจที่จะใช้ ผลกระทบของการศึกษารังนี้แสดงให้เห็นว่าในการส่งเสริมการขายบริการ Fintech ประสิทธิภาพการชำระเงินความสะดวกและเป็นประโยชน์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลและมีอิทธิพลมากที่สุดในแง่ของการใช้งาน

Chuang, Liu & Kao (2016) ศึกษาเรื่อง การยอมรับบริการของ Fintech (The adoption of fintech service: TAM perspective) ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจด้านตราสินค้าและบริการมีผลอย่างมากต่อทัศนคติต่อการใช้บริการของ Fintech การรับรู้ประโยชน์มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางบวกต่อทัศนคติต่อการใช้บริการ การรับรู้ความสะดวกในการใช้งานมีผลในแง่บวกอย่างมากต่อทัศนคติต่อการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางบวกต่อความตั้งใจในการใช้พฤติกรรม

Wasutida Nurittamont (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจบทบาทการรับรู้เทคโนโลยีในการรับสมัครธนาคารออนไลน์: การศึกษาเชิงประจักษ์ของผู้บริโภคธนาคารพาณิชย์ พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยทั้งสององค์ประกอบมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการลดลงเมื่อความไว้วางใจเป็นตัวแปรกลาง ดังนั้น จึงไม่ใช่ตัวแปรกลางของอิทธิพล ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีในทางทฤษฎีและนำไปประยุกต์ในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

Korbkul Jantarakolica & Tatre Jantarakolica (2018) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในประเทศไทย: กรณีศึกษา Algorithm Trading (Acceptance of Financial Technology in Thailand: Case Study of Algorithm Trading) การศึกษาพบว่า การเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและนวัตกรรมมีผลกระทบต่อตลาดการเงินของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ พฤติกรรมของนักลงทุนเปลี่ยนเป็นยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช่วยในการเทรดหุ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ นักลงทุนจำนวน 300 ราย ที่ใช้การซื้อขายหุ้นผ่านระบบอัลกอริธึม พบว่า ทัศนคติด้านการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจต่อการซื้อขายหุ้นผ่านระบบอัลกอริธึม ความน่าเชื่อถือและการทำผลกำไรเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมและการความคุ้มค่าการรับรู้ ส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะลงทุนในการใช้โปรแกรมของนักลงทุน

Ryu, Hyun-Sun (2018) ได้ศึกษาเรื่อง การทำความเข้าใจกรอบผลประโยชน์และความเสี่ยงของการยอมรับ Fintech: การเปรียบเทียบของผู้ยอมรับช่วงต้นและผู้ยอมรับช่วงปลายยุค พบว่า ผลประโยชน์และความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการยอมรับของ Fintech จากนั้นเราจะตรวจสอบว่าผลกระทบของการรับรู้ความได้เปรียบและความเสี่ยงต่อความตั้งใจในการยอมรับ Fintech แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับชนิดของผู้ใช้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความเสี่ยงทางกฎหมายมีผลกระทบในทางลบมากที่สุด ในขณะที่ความสะดวกสบายมีผลดีต่อการยอมรับของ Fintech ความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานในช่วงต้นและผู้ใช้งานช่วงปลายปีเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ

Sobhanabhorn & Bootthaisong (2017) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการยอมรับและใช้งานระบบข้อมูลบริการการศึกษาผ่านสมาร์ทโฟน (SEIS) ของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานคร (A causal relationship model of acceptance and usage of smartphone educational service information system (SEIS) of higher education in Bangkok) โดยรูปแบบการวิจัยประกอบด้วยหกตัวแปร ได้แก่ บริบท ความไว้วางใจ ความคิดริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคล ประโยชน์ในการใช้ และความง่าย ที่มีผลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีบริการทางการศึกษาบนสมาร์ทโฟน พบว่า ความไว้วางใจมีผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่สูงสุดในขณะเดียวกันบริบทมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินในสังคมผู้สูงอายุ ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสาร สรุปแนวคิดด้านความต่างทางอายุได้ ดังนี้ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลและอายุในการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ใหญ่สูงวัยเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มที่จะช้ากว่าเด็กที่อายุน้อยกว่าที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้สูงอายุจะมีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีที่ค่อนข้างน้อย อาจไม่มีความชำนาญเพื่อการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ ความชำนาญที่น้อยอาจสร้างการตัดสินใจที่จะไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ (W.R.Boot, et al, 2017) นอกจากความแตกต่างด้านอายุที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีแล้ว Morris & Venkatesh (2006) ได้กล่าวว่า เมื่อเทียบระหว่างคนที่อายุมากและอายุน้อย การตัดสินใจของคนที่มีอายุน้อยในการใช้เทคโนโลยีจากทัศนคติในการใช้ในทางตรงข้ามผู้ที่มีอายุมากจะมีอิทธิพลในการยอมรับมาจากปทัสถานทางสังคม (Subjective norm) การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavioral control) รวมถึงรายได้ (Income) อาชีพ (Occupation) และระดับการศึกษา (Education levels)

ปัจจัยที่งานวิจัยนำมาศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาตัวแปรที่รับรู้ถึงความง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์ (เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560; พรชนก พลาบุลย์, 2560; Chuang et al, 2016; Kim et al; 2016; Nurittamont, 2017) ซึ่งทั้งสองตัวแปรได้ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี นอกจากนั้นผู้วิจัยยังพบว่า ตัวแปรที่งานวิจัยส่วนใหญ่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี อันได้แก่ ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ (วัชรพล คงเจริญ, 2557; Chuang et al, 2016; Kim et al., 2016; Sobhanabhorn & Bootthaisong, 2017; Nurittamont, 2017; Jantarakolica & Jantarakolica, 2018; Ryu, Hyun-Sun, 2018) โดยความไว้วางใจจะถูกเชื่อมโยงเข้ากับความตั้งใจในการใช้กล่าว คือ หากผู้ใช้เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อบริการออนไลน์ในระดับสูงจะส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความตั้งใจและยอมรับบริการออนไลน์ที่สูงตามไปด้วย (Kim, 2008)

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.17 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 2.17 กรอบแนวคิดการวิจัยมีการศึกษาในขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ 5 ขั้นตอน ได้แก่

2.7.1 ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ

2.7.1.1 ขั้นรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นตอนแรกในการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมทางการเงินแต่ยังไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียด

2.7.1.2 ขั้นสนใจ (Interest) เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีนวัตกรรมทางการเงินและสนใจอยากได้ข้อมูลรายละเอียดมากขึ้นเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

2.7.1.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุประเมินว่าจะนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่หลังจากทราบข้อมูลของนวัตกรรมนั้น

2.7.1.4 **ชั้นทดลอง (Trail)** เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุนำนวัตกรรมมาทดลองใช้งานในชีวิตประจำวันบางส่วนเพื่อเปรียบเทียบว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตอย่างไร และจะใช้งานต่อหรือไม่

2.7.1.5 **ชั้นยอมรับ (Adoption)** เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้สูงอายุยอมรับและนำนวัตกรรมมาใช้งานในชีวิตประจำวันเนื่องจากนวัตกรรมนั้นมีประโยชน์และช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น โดยกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบไปด้วยปัจจัยหลักที่มีผลต่อขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 3 ปัจจัย ดังนี้

2.7.2 ปัจจัยในการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ

2.7.2.1 **ความไว้วางใจ (Trust)** เป็นปัจจัยที่ศึกษาข้อมูลการไว้วางใจและยอมรับในสิ่งใหม่ ๆ หรือเทคโนโลยีของผู้สูงอายุว่าผู้สูงอายุมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ ได้แก่ การรับรู้ความเป็นส่วนตัว คุณภาพของข้อมูล และการรับรู้ความปลอดภัย

2.7.2.2 **การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)** เป็นปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับนวัตกรรมเมื่อทราบว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์จะส่งผลต่อผู้ใช้งานให้มีการยอมรับที่มากขึ้น ได้แก่ ปทัสถานทางสังคม ภาพลักษณ์ ความเกี่ยวข้องกับงาน และผลลัพธ์และคุณภาพที่พิสูจน์ได้

2.7.2.3 **การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)** เป็นปัจจัยพื้นฐานในการยอมรับนวัตกรรมซึ่งหากผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนวัตกรรมนั้นจะมีการยอมรับนวัตกรรมที่มากขึ้น การรับรู้ด้านความง่ายได้แก่ ความสามารถของตนในการใช้งาน การความคุมจากสภาวะภายนอก ความวิตกกังวลต่อการใช้งาน และความสนุกสนานที่รับรู้ได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ในลักษณะทดลองกับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มเดียว จำนวน 12 คน และวัดผลหรือสัมภาษณ์ 1 ครั้ง (One Shot Case Study) ถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน เครื่องมือที่ใช้ คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยการให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observation) เพื่อพัฒนาเครื่องมือและรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, 2546) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 13,243 คน (กรมการปกครอง, 2561)

3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรสูงอายุที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 13,243 คน (กรมการปกครอง, 2561) โดยผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 12 คน (Boddy, 2012) ในการให้ทดลองใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน หรือโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันและติดตามผลการทดลองใช้โปรแกรม โดยมีวิธีเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

3.1.2.1 เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502

3.1.2.2 อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.1.2.3 ไม่เคยใช้โปรแกรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยมีคำถามคัดกรอง (Screening Question) ว่า “ท่านรู้จักหรือเคยใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือไม่” หากตัวอย่างตอบว่า “ไม่รู้จัก” หรือ “ไม่เคยใช้” ผู้วิจัยจึงจะสามารถขอความร่วมมือผู้ให้ข้อมูลยินดีในการทดลองใช้แอปพลิเคชันและแบบสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน

3.1.2.4 เป็นผู้ที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทยและทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทยอยู่เป็นประจำ

3.1.2.5 ใช้สมาร์ทโฟนที่มีเวอร์ชันเครื่องสามารถรองรับแอปพลิเคชัน Krungthai Next ได้โดยมีระบบปฏิบัติการขั้นต่ำ คือ ระบบปฏิบัติการ iOS version 9 ขึ้นไป และ ระบบปฏิบัติการ Android version 5 ขึ้นไป (ธนาคารกรุงไทย, 2561)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เครื่องมือวิจัยและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured or Guided Interview)

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างและเตรียมหัวข้อ โดยร่างคำถามแบบปลายเปิดโดยมีการใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นเครื่องมือชี้แนะในการสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยเปิดช่องว่างให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบได้อย่างอิสระ ทำให้ได้คำตอบที่ละเอียดในทุกแง่มุม พร้อมปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย แต่ละคนแต่ละสถานการณ์ การสัมภาษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2554) ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกตามหัวข้อ ดังนี้

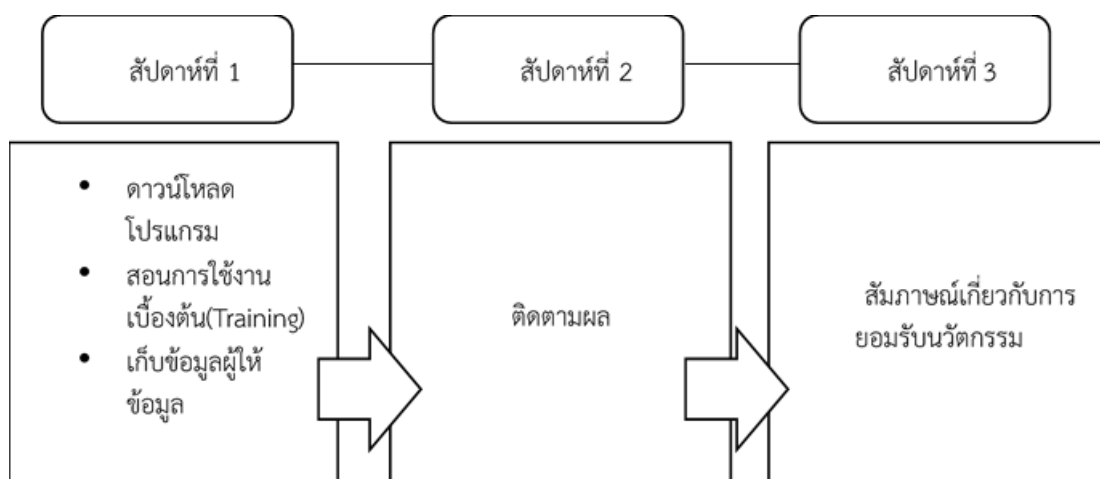
3.2.1.1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล และสภาพทั่วไปของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ – สกุล ของผู้ให้ข้อมูล (กรณีผู้ให้ข้อมูลยินยอม) สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความเชี่ยวชาญ งานอดิเรก เป็นต้น รวมถึงวันที่ เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3.2.1.2 ประสิทธิภาพการใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ในมือถือของผู้ให้ข้อมูล เช่น LINE Facebook YouTube เป็นต้น

3.2.1.3 ข้อมูลขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีตาม 5 ขั้นตอน การยอมรับนวัตกรรมของ Rogers (2003) เป็นส่วนคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี

3.2.1.4 แนวโน้มการใช้บริการและการแนะนำให้ผู้อื่น

โดยมีขั้นตอนในการออกแบบการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลดังภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 การออกแบบวิจัย

สัปดาห์ที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์ในข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลดังภาพที่ 3.2 โดยมีกิจกรรม ดังนี้

- (1) สัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ - สกุล อาชีพ ช่วงรายได้ เป็นต้น
- (2) พูดคุยสัมภาษณ์ งานอดิเรก ความเชี่ยวชาญ ความสามารถพิเศษ และความชื่นชอบของผู้ให้ข้อมูล
- (3) ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และสอนวิธีการใช้งานเบื้องต้น

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ - สกุล อาชีพก่อนเกษียณหรืออาชีพปัจจุบันที่ทำอยู่ งานอดิเรก ความชอบความถนัดหรือเรื่องที่คุณให้ข้อมูลเชี่ยวชาญ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ โทรศัพท์ที่ใช้งาน การใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนั้นยังแนะนำผู้ให้ข้อมูลในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และมีการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในช่วงสัปดาห์แรกโดยใช้ระยะเวลาในการพูดคุยและแนะนำวิธีการใช้งานประมาณ 1-2 ชั่วโมง

สัปดาห์ที่ 2 ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลและติดตามผล

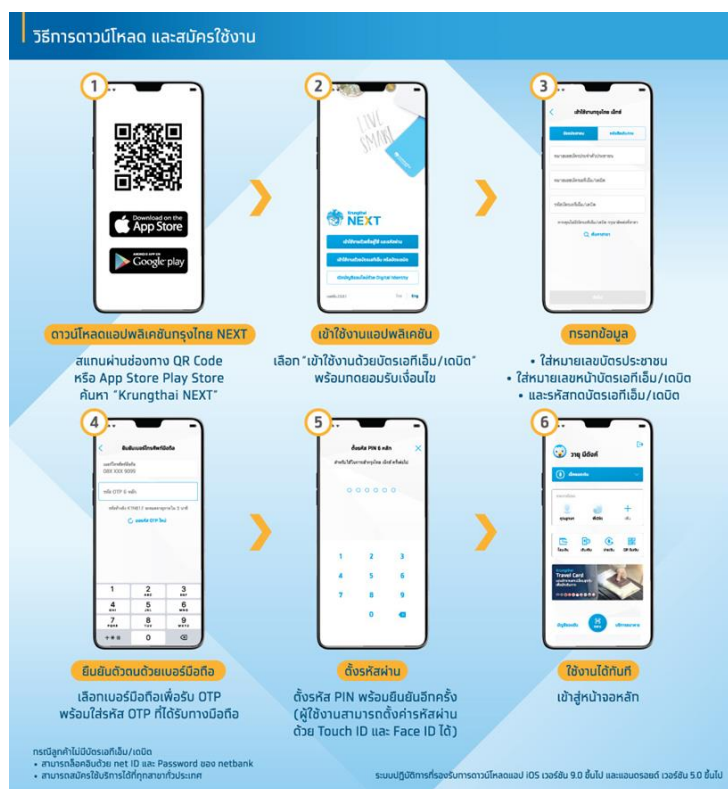
ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันอาทิ ความสะดวกในการใช้งานหรือกระทั่งอุปสรรคในการใช้งาน และยังทบทวนวิธีใช้งานอีกครั้ง

สัปดาห์ที่ 3 ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้งานด้วยตนเองของผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ เพื่อเชื่อมโยงแนวคิดประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลกับข้อมูลส่วนตัวและวิธีการดำเนินชีวิต โดยมีกิจกรรมดังนี้

- (1) สัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน
- (2) รวบรวมข้อมูลที่เหลือเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

โดยใช้ระยะเวลาในการพูดคุยและสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง



ภาพที่ 3.2 วิธีการสมัครใช้งาน Krungthai Next

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

จากภาพที่ 3.2 วิธีการสมัครใช้งาน Krungthai Next โดยมีขั้นตอนในการดาวน์โหลดและสมัครใช้งาน ดังนี้

(1) ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยสแกนผ่าน QR Code หรือดาวน์โหลดผ่าน App Store หรือ Play Store โดยค้นหา "Krungthai Next"

(2) เข้าใช้งานแอปพลิเคชัน เลือก "เข้าใช้งานด้วยบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต" พร้อมกดยอมรับเงื่อนไข

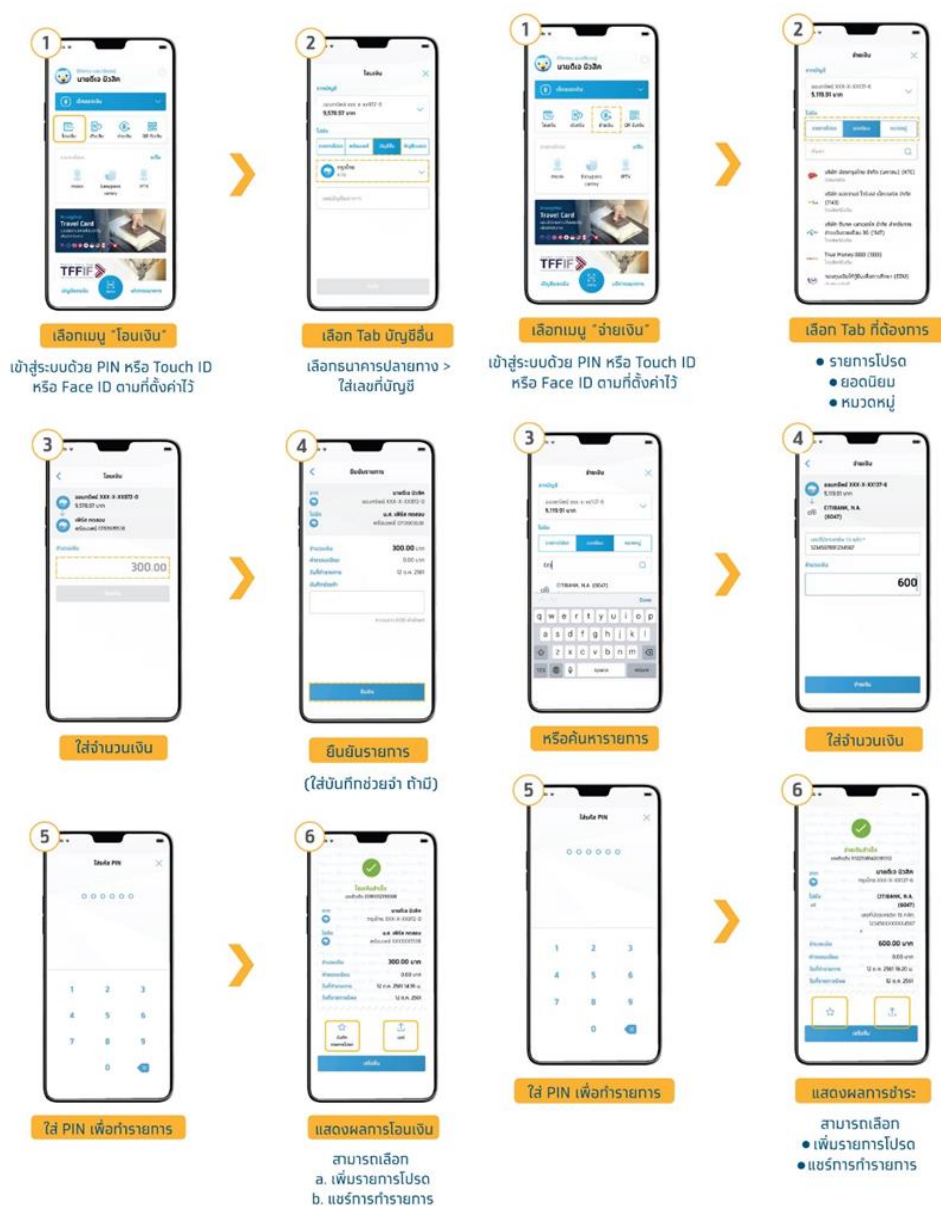
(3) กรอกข้อมูลโดย ใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ใส่หมายเลขหน้าบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต และใส่รหัสกดบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต

(4) ยืนยันตัวตนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เลือกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เพื่อรับรหัส OTP พร้อมใส่รหัส OTP ที่ได้รับทางโทรศัพท์มือถือ

(5) ตั้งรหัสผ่าน ซึ่งเป็นการตั้งรหัส PIN พร้อมยืนยันตัวตนอีกครั้ง โดยผู้ใช้งานสามารถตั้งการรหัสผ่านด้วย Touch ID หรือ Face ID ได้

(6) สามารถเข้าใช้งาน Krungthai Next ได้ทันที

ทั้งนี้ กรณีลูกค้าไม่มีบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต สามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้ด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Net ID) และรหัสผ่าน (Password) ของ KTB Netbank โดยสมัครใช้บริการได้ผ่านธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ

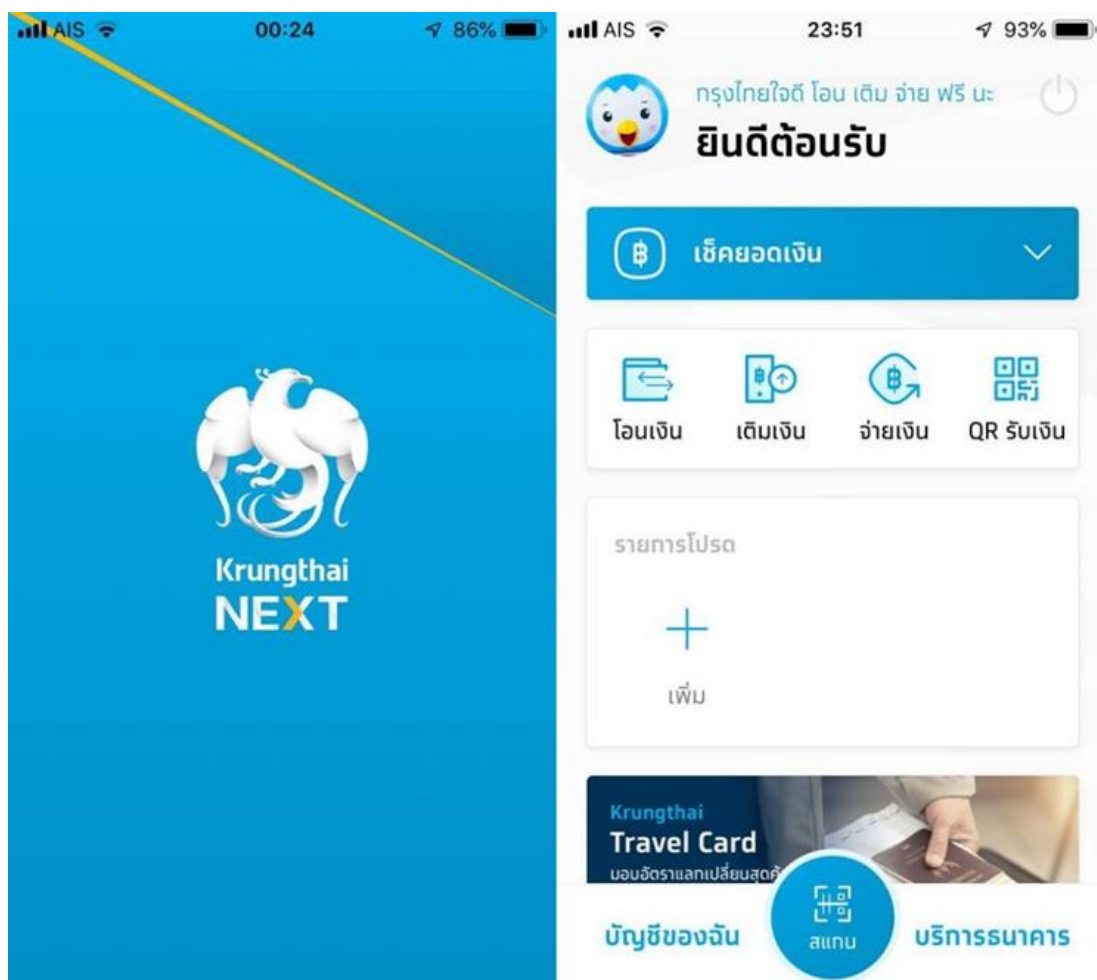


ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างคู่มือวิธีการโอนเงิน - จ่ายบิล Krungthai Next
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

จากภาพที่ 3.3 คือ ตัวอย่างและวิธีการใช้งานเบื้องต้น เช่น การโอนเงินไปยังบัญชีอื่นและการจ่ายบิล ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

3.2.2 โปรแกรมโมบายแบงก์กิ้ง Krungthai Next

นวัตกรรมทางการเงินในงานวิจัยนี้ เป็นโปรแกรมประยุกต์ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีตัวอย่างเมนูธุรกรรม ดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 ตัวอย่างหน้าจอธุรกรรม Krungthai Next
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

3.2.3 การจดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการขออนุญาตในการจดบันทึก และบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Creswell, 2009: 179-180) เพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วนตามประเด็นหลักในการศึกษาในระหว่างดำเนินการวิจัย

3.2.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในงานวิจัย

3.2.4.1 ศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นคำถามเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับโปรแกรม Krungthai Next ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าที่สามารถยืดหยุ่นและง่าย ทั้งยังมีความต่อเนื่องของคำถาม โดยสามารถถามเจาะลึกได้ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม แต่เป็นการสนทนาแบบธรรมชาติและไม่สร้างความอึดอัดแก่ผู้ถูกซักถาม

3.2.4.2 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้พิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) และพิจารณาปรับแก้ไขตามคำแนะนำเพิ่มเติม

3.2.4.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ที่ได้ทดลองใช้ Krungthai Next เพื่อพิจารณาความเข้าใจของภาษาและประโยคที่สัมภาษณ์ ความยากง่ายของคำที่ใช้ รูปแบบภาษา และเก็บข้อมูลวิธีการสอบถามที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามวิสัยของผู้สูงอายุ

3.2.4.4 พิจารณาปรับแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพิ่มเติม โดยนำเสนอและปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2.4.5 นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ซึ่งจะใช้วิธีนัดหมายโดยกำหนดวันเวลาที่สะดวกและสถานที่ในการสัมภาษณ์ พร้อมกับส่งโครงสร้างคำถามให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้มีโอกาสเตรียมตัวล่วงหน้า

3.3.2 ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการตามแบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ 1-2 ชั่วโมง โดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ช่วง ในช่วงแรกเป็นการเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล เช่น อาชีพ งานอดิเรก เป็นต้น เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล และช่วงที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยจะเตรียมคำถามปลายเปิดและให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบคำถามหรือเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ เกี่ยวกับการใช้ Krungthai Next พร้อมกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้วิจัยจะคอยซักคำถามในกรณีที่คำตอบ หรือสิ่งที่ผู้ตอบตอบคำถามไม่ชัดเจนหรือผู้วิจัยต้องการรายละเอียดมากยิ่งขึ้น และมีการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและบันทึกเสียงผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเก็บข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน

3.3.3 ใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลโดยการขออนุญาตบันทึกเทปสัมภาษณ์อย่างละเอียดถอดเนื้อหาจากเทปสัมภาษณ์ นำมาเรียบเรียงเนื้อหาและจดบันทึก โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง แล้วนำข้อมูลที่ได้ จดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และทำการถอดเสียงที่บันทึกไว้ภายหลังจากการสัมภาษณ์ และทำการบันทึกไฟล์ที่ระบุวัน เวลา และผู้ให้ข้อมูล อย่างละเอียด และครบถ้วน

3.3.4 ผู้วิจัยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปเนื้อหาและจัดกลุ่มข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ได้ทำการทดสอบคุณภาพของ

แบบสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วและทำการติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยนัดหมายเวลา และสถานที่ เพื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์การใช้งานโปรแกรม Krungthai Next

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลจาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ วารสาร และอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน และเทคโนโลยี เพื่อทบทวนวรรณกรรมและกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลมา เปรียบเทียบ ความเหมือนและความแตกต่างของแต่ละคน ถอดเสียงคำสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้จาก เครื่องบันทึกเสียง และจัดกลุ่มข้อมูลแยกตัวแปรที่ศึกษา

3.5.2 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดแยกรายละเอียดตามตัวแปร แล้วนำมาเปรียบเทียบกับ ข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบ ถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3.5.3 ปรับแก้ไขผลการสรุปและการตีความจากผู้ให้ข้อมูล (ถ้ามี) แล้วทำการเปรียบเทียบ ผลการสรุปกับการวิจัยที่ผ่านมา รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลการศึกษามีความ น่าเชื่อถือและถูกต้องตามวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการนำข้อมูลที่ได้ ประกอบรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต ร่วมกับทฤษฎีและวิธีการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.5.4 สังเคราะห์ วิเคราะห์ สรุปประเด็น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการได้หลังจาก รวบรวมแบบสัมภาษณ์มาแล้ว ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาหรือตีความกับคำตอบของผู้ให้การ สัมภาษณ์ (Content Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างร่วมกับ หมายเหตุแบบกึ่งแอปพลิเคชัน Krungthai Next เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ขั้นต้นและสรุปผลการศึกษา พร้อมทั้งส่งบทความสัมภาษณ์กลับไปยัง ผู้ให้ข้อมูล เพื่อยืนยันว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันและตีความจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ (Validity) หากข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือมีความขัดแย้งในงานวิจัย ผู้วิจัยจะขออนุญาตสัมภาษณ์ซ้ำในประเด็นนั้นอีก จนกว่าจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ การวิจัยและสรุปผลสำหรับตัวแปรนั้นกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

ต่อมา นำข้อมูลที่ได้ขึ้นมาเขียนบรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นหลักกับประเด็นย่อย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตีความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ใน เชิงเหตุผล เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน โดย สรุปผลข้อมูลแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ทั้งหมด 12 คน โดยให้ผู้สูงอายุได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน และเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One shot case study) โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา ตามการออกแบบวิจัย โดยส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาแต่ละสัปดาห์ ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ - สกุล อาชีพก่อนเกษียณหรืออาชีพปัจจุบันที่ทำอยู่ งานอดิเรก ความชอบความถนัดหรือเรื่องที่คุณให้ข้อมูลเชี่ยวชาญ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ โทรศัพท์ที่ใช้งาน การใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนั้นยังแนะนำผู้ให้ข้อมูลในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และมีการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในช่วงสัปดาห์แรก (ตารางที่ 4.1–4.2)

สัปดาห์ที่ 2 ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน อาทิเช่น ความสะดวกในการใช้งานหรือกระทั่งอุปสรรคในการใช้งาน และยังทบทวนวิธีใช้งานอีกครั้ง

สัปดาห์ที่ 3 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุและนำมาวิเคราะห์ถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

โดยข้อมูลที่ได้จากการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next และผลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

(2) การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลแบ่งตามอาชีพเดิมหรือปัจจุบันรวมถึงลักษณะของความชอบและงานอดิเรก ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ ที่	ชื่อ	อายุ	อาชีพ (สถานภาพปัจจุบัน)	โทรศัพท์/ ระบบปฏิบัติการ	ความชอบความถนัด และงานอดิเรก
1	N1	63	ข้าราชการบำนาญอดีตเจ้าหน้าที่ ห้องแล็บ(เกษียณ)	Iphone / ios	ดูหนัง ทำอาหาร พบปะพูดคุยกับเพื่อนบ้าน
2	N2	65	ข้าราชการบำนาญอดีตเจ้าหน้าที่ ธุรการกระทรวงศึกษาธิการ (เกษียณ)	Samsung / android	ดูหนัง อ่านหนังสือ
3	N3	61	ข้าราชการบำนาญอดีตครูธุรการ (เกษียณ)	Samsung / android	ท่องเที่ยว งานศิลปะ งานฝีมือ
4	N4	61	ข้าราชการบำนาญอดีตครู ประถมศึกษา (เกษียณ)	Samsung / android	ท่องเที่ยว ทำบุญ กิจกรรม ทางศาสนา ทำสวน
5	N5	65	ข้าราชการบำนาญอดีตครู ประถมศึกษา (เกษียณ)	Iphone / ios	ทำอาหาร ทำบุญ ออกกำลังกาย
6	N6	67	ค้าขาย (ปัจจุบันยังคงทำงาน)	Samsung / android	ดูหนัง ซีรีส์ อ่านหนังสือ
7	N7	72	ข้าราชการบำนาญอดีต ผู้อำนวยการโรงเรียน (เกษียณ)	Samsung / android	ออกกำลังกาย ปั่นจักรยาน ดู ข่าวสาร
8	N8	65	ขายล็อตเตอรี่ (ปัจจุบันยังคง ทำงาน)	OPPO / android	เล่นเกมในโทรศัพท์ ดูหนัง เล่นเฟสบุค
9	N9	64	ข้าราชการบำนาญตำรวจ (เกษียณ)	Iphone / ios	ปลูกต้นไม้ ทำกิจกรรมกับ เพื่อน ดูแลหอพัก
10	N10	70	ข้าราชการบำนาญอดีตพนักงาน มหาลัย (เกษียณ)	Samsung / android	ดูวิดีโอ เล่นมือถือ ชอบปิ้ง ออนไลน์
11	N11	67	ธุรกิจส่วนตัว (ปัจจุบันยังคง ทำงาน)	Iphone / ios	ตีกอล์ฟ ท่องเที่ยว อ่านหนังสือ
12	N12	66	ค้าขาย (ปัจจุบันยังคงทำงาน)	Samsung / android	ปั่นจักรยาน อ่านหนังสือ

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 12 คน เป็นเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 6 คน ปัจจุบันเคยมีอาชีพรับราชการและปัจจุบันเกษียณอายุแล้วจำนวน 8 คน และ 4 คน ยังคงทำงานโดยประกอบธุรกิจส่วนตัว

4.1.1 เคยประกอบอาชีพเดียวกัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล แม้บางคนจะมีอาชีพเดิมจากการเป็นข้าราชการครูมาก่อน แต่มีบริบทหรือภาระหน้าที่ในการทำงานต่างแตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษาเหมือนกันแต่หน้าที่ภาระงานหลักก็ไม่เหมือนกัน จึงมีวิถีดำเนินชีวิตนั้นแตกต่างกันรวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีจึงแตกต่างกันด้วย เช่น ผู้ให้ข้อมูล N3 เป็นข้าราชการครู โดยมีหน้าที่ภาระงานจะเกี่ยวข้อง

กับการบริหารและทำกิจกรรมภายในโรงเรียนผู้ร่วมงานบุคคลใกล้ชิดส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานการรับข้อมูลจะมาจากหลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร เป็นต้น

“เมื่อก่อนแม่เป็นข้าราชการครูก็มีสอนเด็ก ทำเอกสารประจำชั้นทั้งหมด ทำโครงการพิเศษ โครงการอาหารกลางวัน สัมพันธ์ชุมชน ลูกเสือ มีงานสัมพันธ์ชุมชนที่ต้องไปติดต่อพูดคุยกับชาวบ้านเวลาที่ทางโรงเรียนมีกิจกรรมหรือประสานงานอะไรก็เป็นหัวหน้าทีมออกไปสื่อสารกับชาวบ้าน หลัก ๆ มี 6 งาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N3, 17 มีนาคม 2562 เวลา 17.15 น.)

“แม่เป็นข้าราชการครูทำหน้าที่สอนหนังสือ สอนกลุ่มวิชาที่ไม่เป็นวิชาหลักก็จะมีสาระภาษาไทย ศิลปะ การงานอาชีพ สังคม ก่อนเกษียณอยู่โรงเรียนต่างอำเภออยู่ชนบท มีครู 19 คน นักเรียน 285 คน ก็ต้องทำให้เป็นหมดเพราะสอนคนเดียวสลับกับครูอีกคน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล N3 เป็นข้าราชการครูมาก่อนแต่มีความต่างจากผู้ให้ข้อมูล N4 ที่เป็นข้าราชการครูเช่นเดียวกัน โดยผู้ให้ข้อมูล N4 มีภาระงานหลัก คือ การสอนหนังสือเด็ก การทำงาน หรือการดำเนินชีวิตจะคลุกคลีใกล้ชิดกับบุคคลที่อายุน้อยกว่า จึงคอยค้นหาข้อมูลเพื่อมาสอนนักเรียนคอยเติมความรู้เพื่อตอบคำถามนักเรียน จึงทำให้เป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่และรู้จักการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่สมัยทำงาน

4.1.2 ประสบการณ์การใช้สมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีการใช้งานสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงทำให้ผู้สูงอายุมีทักษะในด้านการใช้งานเทคโนโลยี ผู้สูงอายุหลายท่านมีการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการหาข้อมูลหรือใช้งานเพื่อความบันเทิง จนเกิดเป็นงานอดิเรกและความชอบส่วนตัว นอกจากนั้นงานอดิเรกและความชอบยังส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มากขึ้น อาทิ บางคนชอบดูหนัง บางคนชอบปลูกต้นไม้ บางคนชอบทำอาหาร ทำให้มีการใช้งานเทคโนโลยีออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น การพูดคุยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ในการทำงานอดิเรกอย่างการหาวิธีปลูกต้นไม้หรือคำหาบทสวดมนต์ การหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

“ส่วนมากแม่จะเล่น Line Facebook ใช้งานทุกวัน Line เล่นบ่อยมากแต่ Facebook ใช้คนอื่นอย่างเดียว ดูทำอาหาร ดูทำขนม โพสเป็นนะแต่ไม่โพสชอบดูของคนอื่นมากกว่า ไม่ค่อยชอบให้คนอื่นมาดูเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“โทรศัพท์แม่เล่นไลน์อย่างเดียวกับโทร แล้วก็เล่นเกม เล่นเกมผ่านโปรแกรมเมสเซนเจอร์ กด ๆ เล่นเวลาว่าง ๆ ไม่รู้จะทำอะไร ที่ชอบเล่นเพราะมันสนุก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้เป็นอย่างดีในส่วนที่ตนสนใจและใช้งานได้อย่างคล่องแคล่วในชีวิตประจำวันโดยเฉพาะแอปพลิเคชัน Line หรือ Facebook มีส่วนทำให้ทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีและมีความมั่นใจในการใช้งานแต่ละครั้ง นอกจากนั้นยังมีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

ใหม่ ๆ ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีที่มากขึ้นนั้นส่งผลให้มีการเรียนรู้และยอมรับนวัตกรรมทางการเงินเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Krungthai Next และเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง อาทิ โทรศัพท์ที่ใช้งาน ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรม ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ลำดับที่	ชื่อ	วงเงินการใช้งาน เฉลี่ย/ เดือน	ความถี่ในการ ใช้งานบัญชี/ เดือน	ความถี่ ในการใช้งาน/ เดือน Krungthai Next	ช่วงเวลาที่ใช้งานมาก ที่สุด (วันที่)
1	N1	20,000-50,000	10	2	ปลายเดือน (17-30)
2	N2	50,000-100,000	21	3	ปลายเดือน (17-30)
3	N3	50,000-100,000	12	6	กลาง - ปลาย (8-20)
4	N4	50,000-100,000	13	6	ปลายเดือน (15-30)
5	N5	20,000-50,000	6	-	ปลาย - ต้น (25-5)
6	N6	3,000-5,000	5	2	กลางเดือน (5-10)
7	N7	20,000-50,000	5	-	ปลาย - ต้น (25-5)
8	N8	50,000-100,000	15	8	ตลอดเดือน
9	N9	20,000-50,000	15	4	ปลายเดือน (17-30)
10	N10	20,000-50,000	8	1	ปลาย - ต้น (25-5)
11	N11	50,000-100,000	18	8	ตลอดเดือน
12	N12	50,000-100,000	20	6	ตลอดเดือน

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2562)

จากตารางที่ 4.2 ความถี่ในการใช้งานบัญชี หมายถึง เงินเข้าออกบัญชีหรือผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่การใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next เช่น การทำธุรกรรมผ่านบัตร ATM หรือการทำธุรกรรมผ่านธนาคารโดยตรง ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาในเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ.2562 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวงเงินในการทำธุรกรรมเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 100,000 บาทต่อเดือน มีความถี่หรือรายการทำธุรกรรมต่อเดือนประมาณ 10 รายการขึ้นไป นอกจากนั้นช่วงเวลาในการทำธุรกรรมจะเป็นช่วงปลายเดือนถึงต้นเดือน

4.1.3 รูปแบบพฤติกรรมทางสังคม

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน Krungthai Next ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญจะมีการใช้งานในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน คือ ช่วงเวลาสิ้นเดือนถึงต้นเดือนจากการที่เงินเดือนข้าราชการบำนาญจะเข้าบัญชีในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นข้าราชการบำนาญส่วนใหญ่ยังคงมาธนาคารอยู่เป็นประจำในช่วงเวลาสิ้นเดือน เพื่อทำรายการ

ปรับสมุดบัญชีและพบปะเพื่อนบ้านาญด้วยกัน โดยที่ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการไปธนาคารไม่ได้เป็นการเสียเวลา เป็นกิจกรรมที่ต้องไปเป็นประจำในทุกเดือนเหมือนเป็นงานประจำ โดยที่ก่อนจะมารับเงินบ้านาญผู้ให้ข้อมูลจะได้รับหนังสือจากหน่วยงานโดยแจ้งวันที่เงินเดือนเข้าบัญชี บางท่านใช้วันเงินเดือนเข้าบัญชีเพื่อเป็นวันนัดหมายมาพบปะเพื่อนที่ธนาคาร เช่น

“ยังคงไปใช้บริการธนาคารอยู่ ถือว่าได้ออกจากบ้านไปใช้งานให้สมองทำงาน เจอเพื่อนเจอฝูงตามไล่สารทุกข์สุกดิบกันทุกเดือน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“พอได้ข้อความว่าเงินบ้านาญเข้าบัญชี แม้ก็จะมาธนาคารทุกเดือน แม้ก็จะเอาสมุดมาปรับทุกเดือนปรับ 2 เล่ม ของพ่อฝากมาด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

เมื่อไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเดินทางไปรอคิวทำธุรกรรมที่ธนาคารผู้ให้ข้อมูล จึงไม่รู้สึกลำบากหรือติดขัดในการไปธนาคารแต่ละครั้ง ส่งผลให้มีการยอมรับ Krungthai Next ที่ยากขึ้น นอกจากการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารแล้วผู้ให้ข้อมูลที่เคยชินกับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางบัตร ATM ก็เช่นเดียวกัน

4.1.4 รูปแบบการใช้ชีวิต

ในด้านรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์ จะมีลักษณะที่คล้ายกัน คือ การใช้บริการธนาคารเพียงช่วงเดียว คือ ช่วงเวลาสิ้นเดือนจนถึงต้นเดือน เนื่องจากอยู่ในวัยที่ไม่ต้องไปทำงานและเป็นช่วงวัยที่ส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตที่บ้านหรือพักผ่อนที่บ้าน ไม่ค่อยได้ออกจากบ้านหรือใช้ชีวิตในสังคมส่วนใหญ่เช่นเคย จึงเป็นผลทำให้การดำเนินชีวิตปกติจะไม่ได้มีการใช้ธุรกรรมการเงินหรือการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตเหมือนวัยรุ่นหนุ่มสาวทั่วไป ดังนั้น การไปธนาคารจึงเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุยังคงเลือกใช้งานแม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถลดขั้นตอนในการไปธนาคารได้ แต่ผู้สูงอายุกลับมองว่ายังไม่จำเป็นถึงขั้นต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

“ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินโอน การโอนเป็นก็ถือว่าดี แต่เอาไวใช้ตอนฉุกเฉินก็แล้วกัน เพราะตอนนี้ไม่ได้มองว่าสะดวกขึ้นเท่าไร ทุกเดือนเราต้องออกไปตลาดอยู่แล้วและตลาดก็ใช้เงินสดและก็ทำแบบนี้ทุกเดือน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N5, 20 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“ผมใช้เงินสดตลอด เวลาเงินเดือนออกก็จะกดเงินสดมาใช้ สมัยก่อนก็เคยมีบัตรเครดิตนะ แต่พอเกษียณก็ปิดหนี้ปิดไรหมดก็พยายามไม่ใช่อะไรที่ไม่ใช่เงินสดอีกเลย โอนเงินออนไลน์ได้มันก็ดี แต่ก็ไม่ว่าจะโอนให้ใครเลยไม่ค่อยใช้หรอก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

นอกจากนั้นจากข้อมูลตารางที่ 4.2 พบว่า นอกจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นข้าราชการบ้านาญแล้ว ผู้ให้ข้อมูลท่านอื่นที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือพ่อค้าแม่ค้านั้นจะมีการใช้งานแอปพลิเคชันในช่วงปลายเดือนและต้นเดือนเช่นเดียวกัน แม้ปริมาณธุรกรรมที่มีมากเช่น การฝากเงิน การถอนเงิน แต่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในเดือนถัดมา

4.2 การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 5 ขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วย ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ขั้นตอนการรับรู้ของผู้สูงอายุคือผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังไม่มีความรู้หรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน คือ ปัจจัยจากสภาวะภายนอก เป็นผลมาจากไลฟ์สไตล์ของผู้สูงอายุมีการใช้งานโทรศัพท์ที่มากขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารนอกจากช่องทางธนาคารที่เห็นจากโปสเตอร์ พนักงานธนาคารแนะนำ ยังมาจากสื่อแอปพลิเคชันอื่นที่ผู้สูงอายุใช้งาน เช่น LINE Facebook Youtube เป็นต้น

4.2.1.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ในมุมมองด้านความไว้วางใจ เนื่องจากผู้สูงอายุยังไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันผู้สูงอายุจึงมีเพียงการรับรู้ถึงความปลอดภัยว่าหากธนาคารมีการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นย่อมมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ในส่วนของรายละเอียดจึงยังไม่เกิดการตัดสินใจของผู้สูงอายุว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับในแอปพลิเคชัน เพียงแต่เป็นการรับรู้ถึงการมีอยู่ของแอปพลิเคชัน และรับรู้ถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ผู้ให้ข้อมูล N10 มีการรับรู้ถึงความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน เพราะความไว้วางใจในธนาคารกรุงไทยที่เป็นผู้สร้างแอปพลิเคชันขึ้นมา แม้จะยังไม่เคยใช้งาน แต่หากรู้ว่าแอปพลิเคชันมาจากธนาคารก็รับรู้ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย

“โดยปกติแล้วระบบธนาคารมันก็จะมระบบรักษาข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แอปฯ นี้ก็คงจะมีการรักษาความปลอดภัยระดับหนึ่งละ คิดว่าปลอดภัยนะ เพราะยังไม่เคยเห็นอันตรายจากแอปฯ เลย แต่ก็ยกเว้นพวกแอปฯ ปลอม แต่ก็ไม่น่ากังวลเพราะโหลดแอปฯ นี้ พนักงานธนาคารโหลดให้เลยคิดว่าไม่น่าจะโหลดผิดแอปฯ ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N10, 8 พฤษภาคม 2562 เวลา 16.25 น.)

แม้จะยังไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแต่ผู้สูงอายุเป็นผู้มาใช้บริการธนาคารนานนับสิบปีจึงมีประสบการณ์เดิมที่รับรู้ในด้านการรักษาความปลอดภัยจากสถาบันการเงิน ในขั้นตอนการรับรู้ ปัจจัยในด้านความไว้วางใจ แม้จะไม่ใช้ปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับในขั้นสนใจซึ่งเป็นขั้นถัดไปของการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

4.2.1.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ในมุมมองการรับรู้ด้านประโยชน์ของแอปพลิเคชันเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน เนื่องจากสถานการณ์ทางสังคม ปทัสถานทางสังคมหรือกรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้งานแอปพลิเคชันที่มากขึ้นทำให้ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ซึ่งปัจจัยเด่นในขั้นรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยทางปทัสถานทางสังคมหรือสถานการณ์ทางสังคม เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีนวัตกรรมหรือมีแอปพลิเคชัน เนื่องจากกรอบข้างเริ่มหันมาใช้งานแอปพลิเคชัน

ที่มากขึ้น จึงมีการแนะนำหรือพูดคุยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N10 และ N12 ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“ได้ยินเขาคุยกันอยู่นะ ว่ามันมีแอปฯ คือแบบว่าแค่เคยได้ยินนะ แต่คงไม่เกี่ยวกับเราเลยไม่ได้สนใจอะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N10, 8 พฤษภาคม 2562 เวลา 16.25 น.)

“เห็นลูกบอกให้สมัคร ตอนนั้นไม่ได้สนใจนะ รู้แค่ว่ามันเป็นโปรแกรมอะไรสักอย่างในโทรศัพท์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

การที่มีคนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดยอมรับแล้วใช้งานนวัตกรรมก่อนแล้วนั้น เมื่อมีการบอกต่อจากคนใกล้ชิดหรือคนรอบข้างจึงมีผลให้ผู้สูงอายุรับฟังและรับรู้ถึงการมีแอปพลิเคชันได้ง่ายนอกจากนั้นยังส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นสนใจขั้นถัดไปอีกด้วย

4.2.1.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ด้านความง่ายในขั้นรับรู้ของการยอมรับนวัตกรรมนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุได้เห็นได้ยินและรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อผู้สูงอายุโดยตรง เพราะผู้สูงอายุสามารถรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันหรือไม่นั้น ส่วนใหญ่มาจากการเข้าถึงข้อมูลของแอปพลิเคชันผ่านทาง การได้ยิน ได้ฟัง หรือการพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อออนไลน์ หรือจากป้ายโฆษณา ป้ายประกาศ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ปัจจัยด้านสภาวะภายนอกถือเป็นปัจจัยสำคัญในขั้นตอนการรับรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากการใช้บริการธนาคารหรือการใช้งานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือการเข้าถึง Wi-Fi ที่มากขึ้นของผู้สูงอายุจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รู้จักและรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน

“ก่อนหน้านี้มีลูกแนะนำให้ใช้เลยมองว่าสะดวกและใช้งานง่ายเลยใช้ รู้จากโฆษณาที่ว่ามี ๓๕๕๕” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำ แม้มันเลยลองโหลดไว้ในเครื่องเฉย ๆ ยังไม่สนใจวิธีใช้งานด้วยซ้ำ ตอนนั้นนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ดังนั้น ในขั้นรับรู้ของผู้สูงอายุจึงเป็นขั้นตอนแรกของการยอมรับนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ถึงแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการได้ฟัง การได้เห็น แต่ผู้สูงอายุยังไม่ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ในขั้นตอนการรับรู้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งหากผู้สูงอายุไม่มีการรับรู้การมีอยู่ของแอปพลิเคชันหรือมีการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ยากแล้วนั้น จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันนั้น

4.2.2 ขั้นสนใจ (Interest)

ขั้นสนใจ คือ ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแล้วรู้สึกสนใจและอยากที่จะได้รับรู้ข้อมูลหรือรายละเอียดของแอปพลิเคชันที่มากขึ้น ในขั้นนี้ประสบการณ์เดิมจะมีผลต่อความสนใจของผู้สูงอายุ เช่น คนที่สนใจในเทคโนโลยีจะอยากรู้ว่าแอปพลิเคชันทำอะไรได้บ้างและทำงานอย่างไร นอกจากนั้น ความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันธนาคารมาจากพนักงานส่วนหนึ่งที่ทำให้อยากเรียนรู้และได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่ม ปทัสถานทางสังคมและความเกี่ยวข้องกับงานและ

การดำเนินชีวิตทำให้สนใจมากขึ้น ขึ้นสนใจนี้หากมีการรับรู้ว่าจะใช้งานยากหรืออาจจะใช้งานได้ยาก ขึ้นอยู่กับผู้สูงอายุแต่ละคน ปัจจุบันนี้สามารถทำให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะไม่ยอมรับไปเลย

4.2.2.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้สูงอายุให้ความสนใจต่อแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะจะเป็นความไว้วางใจในธนาคาร ความไว้วางใจที่มีต่อพนักงาน หรือกระทั่งความไว้วางใจต่อคนใกล้ชิด ที่กล่าวถึงแอปพลิเคชัน ซึ่งหากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อขึ้นสนใจที่มากขึ้น

“ได้พนักงานธนาคารแนะนำ (ผู้วิจัย) เลยจะลองศึกษาเพราะมันสะดวกและมองเห็นถึงประโยชน์ในการใช้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“แม่ไม่กลัวว่ามันจะเป็นแอปฯ ปลอมหรอคะ เพราะมีพนักงานธนาคารพาแม่ โหลด พาทำสอนใช้งาน เลยไม่กลัวเรื่องข้อมูลผิดพลาด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N3, 17 มีนาคม 2562 เวลา 17.15 น.)

ผู้สูงอายุจะให้ความไว้วางใจที่จะหาข้อมูลรายละเอียดรวมถึงการเริ่มสมัครใช้งานหรือไม่ขึ้น หากผู้สูงอายุไม่เกิดความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันแล้วผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันที ในทางกลับกันหากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจธนาคาร คนรอบข้างรวมถึงพนักงานที่แนะนำแล้วจะเกิดการยอมรับและให้ความสนใจที่จะหารายละเอียดรวมถึงวิธีใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มเติม

4.2.2.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ขึ้นสนใจในการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ การรับรู้ด้านประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสนใจที่จะเรียนรู้และอยากได้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เมื่อมีคนรอบข้างให้คำแนะนำหรือใช้งานเช่นเดียวกัน ผู้สูงอายุจึงเกิดความสนใจที่อยากจะเรียนรู้และใช้งานเพิ่มเติม เช่น การมีพนักงานแนะนำ หรือคนใกล้ชิด เป็นต้น ปัจจัยด้านปทัสถานทางสังคมหรือสถานะทางสังคมจึงสำคัญอย่างมากในขึ้นสนใจ

“พนักงานธนาคารนี้แหละที่แนะนำ เพราะเราก็อายุแล้วแต่ก็ไม่ได้สนใจที่จะถามพี่น้องมาแนะนำก็สนใจมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“พวกเรื่องข้อมูลรายละเอียดก็มีลูกสาว มีลูกชายคอยช่วยแนะนำให้ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ในการรับรู้ประโยชน์ในขึ้นสนใจจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้และสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อผู้สูงอายุสนใจที่จะหารายละเอียดและข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ทำให้ผู้สูงอายุสามารถที่จะเข้าสู่ขั้นประเมินผลเพื่อที่จะยอมรับหรือใช้งานนวัตกรรมต่อไป

4.2.2.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ในขั้นสนใจ ปัจจัยด้านความง่ายเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันหรือไม่ ผู้สูงอายุจะสนใจในรายละเอียดและข้อมูลของนวัตกรรมเมื่อผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการมีสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย หรือความสามารถในด้านการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้โดยง่าย ดังนั้น การเรียนรู้หรือรับข้อมูลของแอปพลิเคชันหากผู้สูงอายุรับรู้ข้อมูลได้โดยง่ายและรับรู้ว่าคุณแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ง่าย ผู้สูงอายุก็น่าจะมีการยอมรับและนำไปสู่ขั้นประเมินผลในขั้นตอนถัดไป

“สมัครใช้งานง่าย เพราะพนักงานแนะนำและทำให้หมดเลย ขั้นตอนหรือฟังก์ชันการใช้งานเท่าที่ฟังก์ชันน่าจะจำได้นะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“ถ้าฟังก์ชันแล้วมันเริ่มยากก็อาจจะไม่ใช้งานนะ แต่ดีที่น้อง (ผู้วิจัย) แนะนำเข้าใจง่ายเลยสนใจใช้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

ดังนั้น ในขั้นสนใจหากผู้สูงอายุเกิดความกังวลต่อการใช้งานหรือเกิดความรู้สึกว่าแอปพลิเคชันอาจจะใช้งานได้ยาก ผู้สูงอายุจะเลิกสนใจและหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ขั้นสนใจทันที

สรุปขั้นสนใจในขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ในขั้นสนใจ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพทางสังคมมาก โดยผู้สูงอายุจะตัดสินใจรับข้อมูลหรือรายละเอียดของแอปพลิเคชันหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับคนรอบข้างหรือบุคคลที่ผู้สูงอายุเชื่อถือให้การแนะนำ เนื่องจากแอปพลิเคชันยังเป็นสิ่งใหม่ของผู้สูงอายุจึงทำให้ผู้สูงอายุบางคนยังไม่กล้าที่จะหาข้อมูลหรือหารายละเอียดด้วยตัวเอง หลังจากรับรู้ถึงการมีอยู่ของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นการดำเนินชีวิตประจำวันที่ไม่ต้องปรับเปลี่ยนอะไรของผู้สูงอายุยังทำให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่สนใจสิ่งใหม่น้อยลงด้วย เพราะการดำเนินตามวิถีเดิมที่คุ้นเคยก็เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่ลำบากอยู่แล้ว

4.2.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ในขั้นประเมินผลเป็นขั้นที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับแอปพลิเคชันหลังจากที่ผู้สูงอายุมีการรับรู้และได้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันมาแล้ว ผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะใช้งานหรือไม่หลังจากนำมาเชื่อมโยงกับการใช้ชีวิตประจำวันว่าจะสามารถช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้นหรือไม่ หากพบว่าแอปพลิเคชันไม่ได้ช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้นผู้สูงอายุก็น่าจะเลือกที่จะไม่ยอมรับ แต่หากรับรู้ว่าคุณแอปพลิเคชันจะช่วยให้การดำเนินชีวิตง่ายขึ้นก็จะมีการยอมรับ จุดเด่น คือ ประสิทธิภาพเดิมที่คุ้นเคยกับการดำเนินชีวิตแบบเดิม และยังไม่อยากที่จะเรียนรู้อะไรใหม่ เนื่องจากการเรียนรู้สิ่งใหม่จะเริ่มเป็นเรื่องยากสำหรับผู้สูงอายุและกลับทำให้เป็นเรื่องที่ลำบากสำหรับผู้สูงอายุอีกด้วย ทำให้มุมมองด้านความสามารถของตนในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่ยอมรับแอปพลิเคชัน

4.2.3.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญในขั้นการประเมินผล เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหรือใช้งานในขั้นตอนถัดไปหรือไม่นั้น ความไว้วางใจเป็นปัจจัยอีกปัจจัยที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นความไว้วางใจในความเป็นส่วนตัว ไว้วางใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือไว้วางใจในด้านการรักษา

ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลทราบว่าแอปพลิเคชันมาจากธนาคาร ซึ่งเป็นธนาคารที่ผู้สูงอายุใช้งานมานานกว่าสิบปี จึงให้ความไว้วางใจ

“โดยปกติแล้วระบบธนาคารมันก็จะมียระบบรักษาข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แอปฯ นี้ก็คงจะมีการรักษาความปลอดภัยระดับหนึ่งละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูล N7 ที่แม้จะไว้วางใจธนาคารและใช้บริการธนาคารมาไม่น้อยกว่าสิบปีเช่นเดียวกัน แต่ยังคงมีความกังวลใจจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการโจรกรรมผ่านสื่อ ผู้ให้ข้อมูล N7 จึงยังประเมินว่าจะยอมรับหรือไม่

“คิดว่าปลอดภัยนะ แต่ก็ยังกังวลอยู่บ้างจากข่าวที่ยังเตือนอยู่เรื่อย ๆ เรื่องการเจาะข้อมูล การขโมยเงินออกจากบัญชีเราโดยที่เราไม่รู้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

ในขั้นประเมินผลผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความไว้วางใจ เมื่อผู้สูงอายุประเมินผลว่า แอปพลิเคชันไม่ปลอดภัยไม่จะเป็นทางด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว หรือความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชันในด้านข้อมูล กระทั่งรับรู้ว่าจะว่าแอปพลิเคชันไม่ปลอดภัย ผู้สูงอายุจะเกิดความกังวลและไม่ไว้วางใจในด้านความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน โดยผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ขั้นประเมินผลทันที

4.2.3.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ด้านประโยชน์ในขั้นประเมินผล เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อผู้สูงอายุในการตัดสินใจว่าจะใช้งานหรือไม่ใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลกระทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุจะนำไปประเมินว่าจะสามารถใช้งานหรือปรับใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างไร ดังนั้น การรับรู้ด้านประโยชน์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจใช้งาน โดยผู้สูงอายุที่มีความเคยชินกับการดำเนินชีวิตในแบบเดิม โดยประเมินจากผลลัพธ์จากการทำธุรกรรมที่ได้ หากการใช้งานแบบเดิมดีและสะดวกแล้ว ผู้สูงอายุอาจยอมรับนวัตกรรมใหม่ได้ยากขึ้น ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N7 ให้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้

“เราก็นิยมกับการใช้เอทีเอ็มอยู่แล้วเอาไว้ฉุกเฉินจริง ๆ ค่อยใช้แอปฯ แล้วกัน แต่ตอนนี้ก็ยังไม่ได้ใช้แอปฯ เลยนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

ต่างจากผู้ให้ข้อมูล N ที่เมื่อได้รับข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้วประเมินว่าสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ จึงมีการยอมรับที่มากขึ้น

“มันดีมากเลย เพราะจอลอตเตอร์ี่มาสืบผ่านตู้ ATM มาตลอด พอรู้ว่ามันจอลอตเตอร์ี่ผ่านแอปฯ ได้มันดีมาก อินเทอร์เน็ตสัญญาณมันแรงกว่าตู้ ATM บางทีคนกดตู้ ATM เขาถือบัตรมากดให้คนอื่นสืทำให้ เราก็ต้องรอคิว อันนี้เปิดเน็ตฯ ทำที่บ้านได้เลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

ดังนั้น ในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะนำประโยชน์ที่แอปพลิเคชันสามารถทำได้ไปประเมินว่าจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร เมื่อผู้สูงอายุพบว่า แอปพลิเคชันไม่ได้สำคัญหรือช่วยให้ดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ขึ้นประเมินผล แต่หากผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับและนำไปสู่กระบวนการทดลองใช้งานในขั้นตอนถัดไป

4.2.3.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ในขั้นประเมินผล ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากหากผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันใช้งานได้ยากหรือเข้าถึงยาก ผู้สูงอายุจะปฏิเสธการใช้งานแอปพลิเคชันทันที เนื่องจากแอปพลิเคชันถือว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุ หากต้องมีการเรียนรู้และจดจำสิ่งใหม่ ผู้สูงอายุจะมองว่าเป็นสิ่งที่ใช้งานได้ยากและมองว่าตนเองไม่สามารถใช้งานได้ แต่เนื่องจากชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นจนถึงขั้นใช้งานในกิจวัตรประจำวัน ทำให้มีประสบการณ์ด้านการใช้งานโทรศัพท์มากขึ้นเป็นผลให้มีความกล้าที่จะใช้งานแอปพลิเคชันมากขึ้น แต่แอปพลิเคชันทางการเงินยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุ หากต้องเรียนรู้ผู้สูงอายุอาจจะยังมีความกังวลในความสามารถของตนต่อการใช้งานดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 ที่ให้สัมภาษณ์ไว้

“ดูง่ายนะ เพราะแม่จดขั้นตอนไว้เลยคิดว่ามันใช้ง่าย แต่ถ้าพอที่จดไว้หายแม่อีกไม่มั่นใจว่าจะทำได้ไหม อาจจะทำได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

การรับรู้ด้านความง่ายในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะประเมินว่านวัตกรรมนั้นจะนำมาปรับใช้งานกับชีวิตประจำวันหรือวิถีการดำเนินชีวิตอย่างไรหากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลและรายละเอียดแล้วประเมินว่าแอปพลิเคชันใช้งานได้ยาก มีการเข้าใช้งานที่ลำบาก จนส่งผลให้การดำเนินชีวิตวิถีเดิมของผู้สูงอายุติดขัดหรือไม่สะดวก โดยแม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์อย่างไร แต่หากเมื่อมาขัดต่อความสะดวกของกิจวัตรประจำวันตนเองแล้ว ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับที่ขึ้นประเมินผลทันที

การยอมรับนวัตกรรมในขั้นประเมินผลของผู้สูงอายุเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่หากมีการยอมรับก็จะยังคงใช้งานต่อไป แต่หากผู้สูงอายุเกิดความกังวลใจขึ้นมาในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ผู้สูงอายุจะหยุดรับข้อมูลและเกิดการไม่ยอมรับทันที ดังนั้น ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะหยุดการยอมรับหรือยอมรับและนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในขั้นตอนถัดไป

4.2.4 ขั้นทดลอง (Trail)

ขั้นทดลองเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุได้นำแอปพลิเคชันไปทดลองใช้งาน แต่เป็นการใช้งานเพียงบางส่วน เนื่องจากเป็นการทดลองว่าจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้หรือไม่ จะสามารถ

ปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้มากน้อยเพียงใด ปัจจัยเด่นในชั้นทดลอง คือ ความไว้วางใจ ปทัสถานทางสังคม ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ความง่ายในการใช้งาน กิจกรรมประจำเดือนมีผลต่อการยอมรับที่น้อยลงเพราะผู้สูงอายุมีการยอมรับบางส่วนยังต้องมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมประจำเดือนผู้สูงอายุจึงใช้งานแอปพลิเคชันเพียงบางส่วน

4.2.4.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ชั้นทดลองเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุจะเริ่มทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่เมื่อผู้สูงอายุให้ความไว้วางใจในแอปพลิเคชันจะส่งผลต่อการทดลองใช้งาน ซึ่งหากผู้สูงอายุไม่ไว้วางใจ หรือรับรู้ความปลอดภัยจากแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุอาจปฏิเสธหรือไม่ยอมรับแอปพลิเคชัน ซึ่งจากผู้ให้ข้อมูล N2 ให้ความไว้วางใจในการทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุ N2 ยังไม่เคยถูกโจรกรรมหรือล้วงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนั้นยังให้ความไว้วางใจที่มีต่อธนาคารจึงส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N1 ไว้วางใจในชั้นทดลองใช้งาน

“ก็มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยเพราะตัวเองยังไม่เคยเจอ และระบบมันต้องให้รหัสของเจ้าของบัญชี ซึ่งไม่มีใครรู้ และมั่นใจในจุดนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ระบบธนาคารน่าจะปลอดภัย เพราะเค้าจะมีการป้องกันข้อมูลให้ลูกค้าอยู่แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่มีความไว้วางใจและทดลองใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว ปัจจัยด้านความไว้วางใจยังส่งผลต่อเนื่องให้ผู้สูงอายุยอมรับและนำแอปพลิเคชันไปใช้งานในชีวิตประจำวัน

4.2.4.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในชั้นทดลอง เป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุมีการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นจากวิธีการดำเนินชีวิตประจำวันหรือคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งาน เมื่อเล็งเห็นถึงประโยชน์จากแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับและทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน ดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N9 รับรู้ด้านประโยชน์ของแอปพลิเคชันแต่เนื่องจากวิถีชีวิตเดิมยังมีการชำระเงินผ่านช่องทางธนาคารแล้วได้รับใบเสร็จกระดาษ แม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคได้เช่นเดียวกัน แต่ยังไม่ยอมรับและทดลองใช้แอปพลิเคชันทั้งหมด

“ยังไม่กล้าชำระบิล ส่วนใหญ่ที่ใช้จะใช้แอปฯ ง่าย ๆ คือโอนเงินอย่างเดียว ยอดเงินหลักพัน พวกชำระบิลยังอยากได้ใบเสร็จอยู่ มันใจกว่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ใช้เฉพาะโอนเงิน พวกจ่ายบิลยังต้องไปธนาคารยังไม่อยากจ่ายผ่านแอปฯ ไม่มีใบเสร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

เมื่อผู้สูงอายุยังคุ้นเคยกับพฤติกรรมเดิมที่ทำเป็นประจำ แม้ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ด้านประโยชน์จากแอปพลิเคชัน แต่ผู้สูงอายุจะเลือกใช้งานเพียงบางส่วนที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและไม่ขัดต่อการดำเนินชีวิตแบบเดิม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงหยุดการยอมรับนวัตกรรมที่ขึ้นทดลงเนื่องจากรับรู้ด้านประโยชน์จากแอปพลิเคชันและได้ทดลองใช้แล้ว

4.2.4.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายในขั้นทดลอง ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ที่แอปพลิเคชันง่ายต่อการใช้งานและแม้จะเป็นผู้สูงอายุก็สามารถใช้งานได้ ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ว่ายากหรือนั้นเบื้องต้นเกิดจากการรับรู้ข้อมูลรายละเอียดรวมถึงประเมินแล้วว่าสามารถใช้งานได้ ผู้สูงอายุจึงจะเริ่มทดลองใช้งาน หลังจากทดลองใช้งานบางส่วนแล้วผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะนำแอปพลิเคชันไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ ผู้สูงอายุเริ่มจากการทดลองใช้งานเพียงบางส่วนดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N12 ดังนี้

“ยังไม่กล้าใช้งานอันอื่นกลัวทำผิดแล้วจะเอาคืนไม่ได้ ทุกเดือนแม่ต้องมาปรับสมุดอยู่แล้วไม่ได้ลำบากอะไร บ้านแม่ก็อยู่ใกล้ธนาคารก็เลยถือโอกาสมาจ่ายค่าบัตรเครดิตด้วยเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ก็ถือว่าไม่ยาก เพราะเราทำแค่การเช็คยอดเงินกับโอนเงินเท่านั้นเลยรู้สึกว่าได้ยากอะไร แต่ถ้าเรื่องการจ่ายบิลค่าน้ำค่าไฟยังให้ลูกเป็นคนทำเพราะยังกลัวว่าจะชำระผิดอยู่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ N2 และ N12 ผู้สูงอายุยังต้องการหลักฐานที่เป็นสำเนาใบเสร็จที่ได้จากธนาคาร เนื่องจากยังคุ้นเคยกับวิธีการดำเนินชีวิตแบบเดิม การยอมรับแอปพลิเคชันจึงยอมรับแค่บางส่วน แต่ในอนาคตอาจมีการยอมรับที่มากขึ้นหากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลรายละเอียดที่ช่วยแก้ไขความกังวล แม้จะรับรู้ว่ายากก็เลิกทรอติกส์ สามารถยืนยันและใช้งานได้ถูกต้องตามกฎหมายแต่ผู้สูงอายุที่ยังเคยชินกับพฤติกรรมเดิมจึงอาจยอมรับน้อยลง

ขั้นทดลองของการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุนำแอปพลิเคชันไปทดลองใช้ในชีวิตประจำวันบางส่วน ดังนั้นขั้นทดลองถือเป็นขั้นที่ผู้สูงอายุยอมรับและนำไปทดลองใช้งานจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถนำไปปรับใช้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินแบบเดิมแล้วสะดวกขึ้น ผู้สูงอายุจะมีการใช้งานและนำไปสู่ขั้นยอมรับต่อไป

4.2.5 ขั้นยอมรับ (Adoption)

ในขั้นยอมรับ เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุมีการนำนวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next ไปใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน โดยผู้สูงอายุมีการมาใช้บริการธนาคารที่น้อยลงจนแทบจะไม่ต้องมาใช้บริการธนาคารอีกเลย เนื่องจากมีการยอมรับและการใช้งานแอปพลิเคชันจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในขั้นยอมรับมีทั้งหมด 2 คน สืบเนื่องจากจำนวนที่มาใช้บริการผ่านทางธนาคารที่น้อยลงและทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป็นส่วนใหญ่ ปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ ความไว้วางใจที่มีต่อแอปพลิเคชัน การรับรู้ประโยชน์ในด้านความเกี่ยวข้องกับงาน ผลลัพธ์และคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ และความง่ายต่อการเข้าถึงและใช้งาน ดังนี้

4.2.5.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ชั้นยอมรับนวัตกรรม ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุยังคงให้ความสำคัญเนื่องจากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็น การรับรู้ความเป็นส่วนตัว คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือรับรู้ถึงระบบรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N8 และ N6 ที่มีความไว้วางใจในระบบรักษาความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน ซึ่งหากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานโดยไม่เกิดความกังวลและยอมรับง่ายยิ่งขึ้น

“ระบบธนาคารมันก็ปล้นกันยากนะ ยกเว้นถือปิ่นเข้าไปปล้น แต่ตอนนี้ยังยากเลยปล้นไปก็โดนจับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

“เรื่องระบบรักษาความปลอดภัยนี้แม่มั่นใจอยู่ว่าเรามีระบบป้องกันช่วยเรา เพราะเขาบอกว่าไม่ให้ตกกลางอะไรง่าย ๆ ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมแม่จะอ่านก่อนที่จะกดตกลงอะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

เมื่อผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจในแอปพลิเคชันและได้ทดลองใช้งานแล้ว พบว่าสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดีผู้สูงอายุจึงมีการยอมรับมากขึ้น ดังนั้น ในชั้นยอมรับ ปัจจัยด้านความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเปิดใจและกล้าที่จะทดลองใช้งาน แอปพลิเคชันกระทั่งยอมรับและนำแอปพลิเคชันไปใช้งานถาวรในชีวิตประจำวันต่อไป

4.2.5.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในชั้นยอมรับ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับของผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพทางสังคมหรือสถานะทางสังคม หรือความเกี่ยวข้องกับงาน จากการดำเนินชีวิตที่ผ่านมาของผู้สูงอายุทั้ง 12 คน มีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน จึงมีความถนัดความเชี่ยวชาญล้วนแตกต่างกันไปในแต่ละตัวบุคคล โดยทั้ง 12 คน จึงมีความถนัดส่วนตัวที่ต่างกัน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่ยังคงประกอบอาชีพหรือทำงานอยู่จะมีความเข้าใจที่เร็วกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้ทำงานประจำแล้ว เช่น พ่อค้าแม่ค้าและคนที่ยังดำเนินธุรกิจอยู่จะมองเห็นความสำคัญของนวัตกรรมทางการเงินและมีการยอมรับมากกว่าผู้สูงอายุที่เกษียณตนเองจากการทำงานแล้ว เช่น ผู้ให้ข้อมูล N6 เป็นแม่ค้าขายของอยู่ตลาด และผู้ให้ข้อมูล N8 เป็นพ่อค้าล็อตเตอรี่

“แม่ขายของอยู่ตลาดนี้มาหลายสิบปีแล้ว มีอะไรต้องโอนเงินต้องจ่ายค่าของก็จะไปทำที่ธนาคาร ปกติถึงตลาดจะใกล้ธนาคารแต่สาขานี้คนเยอะ ส่วนใหญ่แม่อยู่คนเดียวต้องทั้งร้านมาโอนเงิน ฝากร้านกับเขามันก็รบกวนและสาขานี้รอนานมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

“ผมขายล็อตเตอรี่อยู่แถวธนาคารสมัยก่อนที่เขาเริ่มให้จองล็อตเตอรี่ได้เองก็จะมาต่อแถวกดจองผ่าน ATM ตั้งแต่ตี 5 บางคนมาทางเดินท่อนอนรอกี่มีนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

ปัจจัยในการรับรู้ด้านประโยชน์ของผู้สูงอายุ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เมื่อผู้สูงอายุมีการรับรู้ด้านประโยชน์และนำแอปพลิเคชันไปปรับใช้หรือนำไปแก้ไขการดำเนินชีวิตให้มีประสิทธิภาพและสะดวกยิ่งขึ้นจะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับนวัตกรรมที่มากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น สำหรับผู้สูงอายุที่ยังคงทำงานและมีการทำธุรกรรมทางการเงินสม่ำเสมอ จึงทำให้แอปพลิเคชันมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ในการใช้งานโดยตรงต่อหน้าที่ทางการงาน ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มีการยอมรับและใช้งานที่มากขึ้น

4.2.5.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญและมีผลต่อการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างมาก เมื่อผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันมีการใช้งานยาก หรือเรียนรู้ยาก นำไปปรับใช้งานจริงยาก ผู้สูงอายุจะไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น แต่หากผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันจดจำได้ง่าย ใช้งานและเข้าถึงง่าย ผู้สูงอายุจะใช้งานกระทั่งยอมรับถาวรต่อไป ผู้ให้ข้อมูล N6 และ N8 ที่มีมองเห็นถึงประโยชน์และศึกษาข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชันแล้วพบว่าสามารถใช้งานได้โดยง่าย ผู้ให้ข้อมูลจึงมีการยอมรับที่มากขึ้นตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ใช้ง่าย เพราะอ่านเอา จะทำไรก็กดตรงที่เราจะทำ จะโอนก็กดโอน จ่ายค่าโทร ก็กดจ่ายเงิน แค่นั้นเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

“ใช้งานง่ายเพราะใช้บ่อยแล้ว แรก ๆ ต้องดูรหัสพิมพ์เล็กพิมพ์ใหญ่ แต่พอได้กดบ่อยเพราะจองล๊อตเตอรี่เดือนนึ่งก็สองงวด กดอยู่สี่ครั้ง แอปฯ มันมีให้จองให้ซื้อล๊อตเตอรี่ไง พอจำได้ก็คล่องเลยไม่ต้องเปิดดูที่จดไว้แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

หากผู้สูงอายุที่มีการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมแล้วเกิดความกังวลต่อการใช้งานในขณะที่กำลังใช้งานจะส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งผู้สูงอายุมักจะปฏิเสธการใช้งานและไปทำธุรกรรมต่อที่ธนาคารทันที ผู้สูงอายุที่ยอมรับอาจถอยกลับลงไปอยู่ในขั้นทดลอง คือใช้เพียงบางส่วน เนื่องจากยังเกิดความกังวลต่อการใช้งานในด้านความง่ายดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N4 ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“ไม่ยากนะ เพราะขั้นตอนหลัก ๆ จดไว้หมดแล้ว เวลาจะทำอะไรเราก็เอามาเปิดดู แต่ถ้าไม่มีพอยท์ที่จดไว้เนี่ยแยเลยนะ อาจจะไปธนาคารเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ดังนั้น การยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุในขั้นยอมรับ ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้สูงอายุ หากผู้สูงอายุเกิดความกังวลหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนต่อการใช้งาน ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันทีและจะเลือกใช้งานเพียงธุรกรรมบางส่วนกล่าวคือ ผู้สูงอายุจะกลับไปหยุดที่ขั้นทดลองใช้งานต่อไป

ขั้นยอมรับเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้สูงอายุจะนำนวัตกรรมทางการเงินไปใช้งานจริงในชีวิตประจำวันและใช้ซ้ำจนเกิดเป็นพฤติกรรมถาวรต่อไป ซึ่งปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการยอมรับเริ่มจากความไว้วางใจที่ผู้สูงอายุมีให้กับแอปพลิเคชันหรือจากธนาคาร ถัดมาคือ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การรับรู้ด้านประโยชน์ในด้านประสิทธิภาพทางสังคมหรือสถานะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับบุคคลรอบข้างหรือหน้าที่การงานที่ยังทำ เมื่อแอปพลิเคชันสามารถช่วยส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ได้ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับที่มากขึ้นด้วย นอกจากนั้นปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะยอมรับหรือไม่จากการประเมินความสามารถตนเองในการใช้งาน หากผู้สูงอายุคิดว่าอาจจะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันที

จากการวิเคราะห์ทั้ง 3 ปัจจัยหลัก ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุประกอบไปด้วย ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use) นั้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุนั้นโดยส่วนใหญ่ คือ การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Usefulness) ทั้งนี้ผู้สูงอายุเลือกที่จะใช้งานสมาร์ตโฟนหรือแอปพลิเคชันในโทรศัพท์นั้น จะเลือกใช้งานเฉพาะแอปพลิเคชันที่เคยใช้งาน เช่น LINE Facebook YouTube และผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่ทดลองดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ด้วยตนเองหากขาดการแนะนำจากบุคคลรอบข้าง อาทิ ลูกหลาน คนใกล้ชิด หรือบุคคลอื่น แต่หากใช้เป็นและใช้บ่อยก็จะสามารถใช้งานได้โดยปกติในชีวิตประจำวัน โดยมีปัจจัยย่อยเสริม คือ ความสามารถในการใช้งานของตนเอง (Computer Self-Efficacy) ที่ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next หากมีคนสอนและแนะนำเวลาใช้งาน

ในทางกลับกันผู้สูงอายุแม้จะทราบถึงประโยชน์และวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังคงมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเช่นเคย โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next เฉพาะธุรกรรมโอนเงินเป็นส่วนใหญ่และใช้งานเฉพาะกรณีฉุกเฉิน เช่น เกิดเหตุเร่งด่วน หรือธนาคารปิด เป็นต้น

ทั้งนี้ ธุรกรรมอย่างอื่นที่ Krungthai Next สามารถทำได้ อาทิเช่น การจ่ายบิล ค่าสาธารณูปโภค การเติมเงิน เป็นต้น ผู้สูงอายุยังมีความกังวลและยังไม่ใช้งาน แต่จะมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมหน้าเคาท์เตอร์แม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถทำได้ แต่ผู้สูงอายุก็เลือกที่จะมาธนาคารเพราะยังไม่มั่นใจว่าจะทำถูกขั้นตอนหรือใช้งานถูกต้องหรือไม่ จึงเลือกที่จะให้พนักงานธนาคารทำธุรกรรมให้เพราะผู้สูงอายุไม่กังวลเรื่องเสียเวลา จึงสามารถรอคิวทำธุรกรรมเพื่อให้ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ผู้สูงอายุจะไว้วางใจการทำธุรกรรมทางธนาคารโดยเจ้าหน้าที่มากกว่าการทำรายการด้วยตนเอง

ระดับขั้นการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ

ระดับขั้นการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุถูกแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรมตามโมเดลของ Rogers โดยวัดจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ของผู้ให้ข้อมูลใน 1 เดือน หลังจากผู้วิจัยแนะนำวิธีการใช้และขอความร่วมมือให้ผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้งานระดับขั้นในการยอมรับนวัตกรรมถูกแบ่งดังนี้

(1) ขั้นรับทราบ คือ ผู้สูงอายุจะรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังไม่มียายละเอียด

(2) ขั้นสนใจ คือ ผู้สูงอายุเริ่มให้ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่มากขึ้น รวมถึงซักถามถึงการใช้งานกับผู้รู้เพื่อให้ตนใช้งานได้

(3) ขั้นประเมินผล คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุจะนำมาพิจารณาว่าแอปพลิเคชันนั้นเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ ยังเป็นขั้นตอนที่ตัดสินใจว่าจะนำมาใช้ในชีวิตจริงได้ในสถานการณ์ใดกับตนเองได้

(4) ขั้นทดลอง คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุเริ่มทดลองใช้งานบางส่วนหรือทั้งหมด โดยขั้นทดลองนี้เป็นเพียงการยอมรับชั่วคราวเพื่อดูผลต่อไปว่าควรจะนำไปใช้ถาวรหรือไม่

(5) ขั้นยอมรับ คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุนำไปใช้ในชีวิตจริงจนแอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นวิธีการที่ผู้สูงอายุนำไปปฏิบัติอย่างถาวร

จากการเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน และการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในการทำรายการทางการเงินของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงแบ่งระดับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้น ดังนี้

(1) ขั้นประเมินผล (Evaluation) จากเมื่อก่อนที่ผู้สูงอายุยอมรับเพียงระดับรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แต่ยังไม่เห็นประโยชน์ ปัจจุบันมีการยอมรับจนถึงขั้นนำไปใช้อย่างจริงจังมากขึ้น แต่ยังมีคนที่ไม่ยอมรับจำนวน 2 คน จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยวัดจากการทำรายการใน 1 เดือน ของผู้ให้ข้อมูลยังคงอยู่ในขั้นประเมินผล (Evaluation) คือ ผู้ให้ข้อมูลยังพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมกับผู้ใช่หรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษาวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ววัตกรรมนั้นมีความยากและข้อจำกัดสำหรับผู้ใช่เพียงใด และจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร แล้วจึงตัดสินใจว่าจะทดลองใช้ความคิดใหม่ ๆ นั้นหรือไม่ คนที่ยอมรับว่ามีประโยชน์แต่ไม่ใช้งานเพราะมองว่าไม่ได้ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น เพราะปกติอยู่กับเงินสดอยู่แล้ว สถานที่ที่ไปหรือการใช้เงินก็มีแต่เงินสดจึงไม่จำเป็นต้องมีการโอนเงิน กลุ่มนี้อยู่ในขั้นประเมินผลที่รับรู้ว่ามีประโยชน์แต่ไม่ได้เอามาใช้งานจริง ผู้วิจัยสังเกตจากการมาทำรายการในธนาคารทุกเดือน ในจำนวนการทำรายการแต่ละเดือนนั้นไม่มีการทำรายการผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยผู้ให้ข้อมูลรู้ว่าถ้าใช้งานจะช่วยในเรื่องอะไร แต่ไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาของตนเพราะการไปธนาคารหรือการรอคิวไม่ใช่ปัญหาของคนที่มีเวลาอยู่แล้ว แต่เนื่องจากความกลัวต่อข่าว ความกลัวต่อเทคโนโลยีจะทำให้คนกลุ่มนี้ยอมรับได้ต้องมีคนใกล้ชิดมาใช้งานให้ แต่บางคนก็ยังปฏิเสธเนื่องจากมีการปฏิเสธตั้งแต่แรก และยังมองว่าการใช้ไม่ได้ทำให้สะดวกขึ้นกลับมองว่ายากในการชำระหนี้ผ่าน เพราะเห็นว่าการมาธนาคารเป็นสิ่งที่ไม่ได้ลำบากและเป็นกิจวัตรประจำเดือนไปแล้ว

(2) ขั้นทดลอง (Trial) เป็นกลุ่มต่อมาหลังการอบรมและสอนใช้งานผู้ให้ข้อมูลได้มีการยอมรับที่มากกว่าขั้นรับรู้และขั้นสนใจ ทำให้มีการให้ความร่วมมือและไปถึงขั้นประเมินผล โดยขั้นนี้วัดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีการทำรายการการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next จริงหลังจากผ่านการแนะนำวิธีใช้งานจากผู้วิจัยแล้ว ผู้ให้ข้อมูลมีการยอมรับและใช้งานโดยเห็นว่าสะดวกและทำให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น แต่ยังมีบางธุรกรรมที่ทำผ่านแอปพลิเคชันแต่ไม่ได้ทำทุกธุรกรรม หลายธุรกรรมยังคงมาใช้งานที่ธนาคารแม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถทำได้ ซึ่งในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 7 คน จาก 12 คนของกลุ่มตัวอย่าง ยังคงทำธุรกรรมที่เคยทำและทำเป็นประจำทุกเดือนผ่าน Krungthai Next เช่น การโอนเงินในช่วงเวลาใกล้เคียงกันในแต่ละเดือน ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ยังมองนวัตกรรมทางการเงินหรือ Krungthai Next อยู่ในขั้นทดลองของพวกเขาก็คือ มีการใช้งานและไตร่ตรองมาแล้วจึงใช้งาน โดยใช้งานเพียงบางส่วนเพื่อดูว่าจะใช้งานโดยยอมรับถาวรในอนาคตต่อไปหรือไม่

(3) ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption) คือ กลุ่มที่หากการทดลองใช้งานได้ผลเป็นที่น่าพอใจก็จะยอมรับนวัตกรรมทางการเงินอย่างเต็มที่และขยายการปฏิบัติออกไปอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่ผู้ใช้งานยึดถือปฏิบัติโดยถาวร จากผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 12 คน มีการยอมรับและ

ไปใช้งานอย่างถาวรผู้วิจัยวัดจากจำนวนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next มากกว่าจำนวนที่มาทำธุรกรรมผ่านธนาคาร โดยผู้ให้ข้อมูลที่ยอมรับและนำไปใช้งานถาวรเลยนั้นเพราะผู้ให้ข้อมูลมองว่าการทำงานของแอปพลิเคชันมีประโยชน์ที่สามารถใช้งานได้ตรงกับความต้องการทั้งยังสะดวกและไม่เปลืองเวลาในการเดินทางหรือการรอคิวในการทำธุรกรรม

ดังนั้นผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

(1) กลุ่มประเมินผล (Evaluation) เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ยังไม่ยอมรับหรือใช้งานแอปพลิเคชันจริง ผู้สูงอายุกลุ่มนี้เริ่มจากความกลัวที่จะใช้งานผิดพลาดและไม่มั่นใจว่าตนจะทำได้ แม้จะมีคนใกล้ชิดสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการใช้งานได้ แต่ก็เลือกที่จะไม่ใช้งานเป็นเหตุให้มองว่าการทำงานของแอปพลิเคชันลำบากกว่าการใช้งานเอทีเอ็มที่ใช้เป็นประจำอยู่แล้วแม้จะทราบแล้วว่าแอปพลิเคชันทำอะไรได้บ้างแต่ยังมองว่าไม่สำคัญ เพราะชีวิตประจำวันก็ไม่จำเป็นต้องใช้งานแอปพลิเคชัน

(2) กลุ่มทดลองใช้ (Trial) เป็นกลุ่มต่อมาคือ ผู้สูงอายุทั่วไปที่มีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next และยังคงใช้งานผ่านธนาคารทั้งสองอย่าง โดยกลุ่มนี้จะยอมรับแค่บางส่วนไม่ทั้งหมด ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เกษียณไม่ได้ทำงานที่มีเวลาที่จะมานัดเจอเพื่อนหรือมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเดือนละครั้งหรือหลายครั้ง กลุ่มส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุคือมีการใช้งานบางแอปพลิเคชันแต่ไม่ทั้งหมด ใช้งานเป็นแต่เลือกที่จะใช้หรือไม่ใช้ตามสถานการณ์โดยไม่เอามาใช้เป็นประจำ

(3) กลุ่มยอมรับ (Adoption) กลุ่มนี้เริ่มจากมีคนไว้วางใจให้การแนะนำรวมถึงวิธีการใช้งาน เมื่อพิจารณาถึงวิธีการใช้และช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น มีปัจจัยที่คล้ายกัน คือ ปัจจัยการเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งผู้สูงอายุที่มีการยอมรับส่วนใหญ่ยังทำงานอยู่และมีรายการเคลื่อนไหวทางการเงินอยู่เสมอ เมื่อแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตให้ง่ายและสะดวกขึ้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงมีการยอมรับและนำไปใช้งานในชีวิตประจำวันแบบถาวรที่มากกว่าผู้สูงอายุท่านอื่น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เก็บข้อมูลโดยการให้ผู้สูงอายุ 12 ราย ทดลองการใช้งาน แอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นระยะเวลา 1 เดือน มีลักษณะการทดลองแบบกลุ่มเดียว (One Shot Case Study) แล้วสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างร่วมกับการสังเกตพฤติกรรม ผู้สูงอายุ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 เป็นระยะเวลา 16 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next ให้ผู้สูงอายุทดลองใช้ กับแนวคำถามแบบสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งได้แบ่งเนื้อหาในบทออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- (1) สรุปผลการวิจัย
 - (2) อภิปรายผลการวิจัย
 - (3) ข้อเสนอแนะ
- ซึ่งรายละเอียดปรากฏดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แบ่งออกเป็น เพศชาย 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) และเพศหญิง 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งาน นวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 67) เกษียณอายุและไม่ได้ประกอบอาชีพ และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 33) ยังคงทำงานประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

แอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือนวัตกรรมทางการเงินในงานวิจัยนี้ เป็นบริการธนาคารออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยให้ผู้สูงอายุสามารถทำรายการธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ทุกเวลา สำหรับผู้มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

ในการวิจัยนี้ศึกษากรอบแนวคิดตามขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ที่ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ ด้านประโยชน์ และการรับรู้ด้านความง่าย ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน 5 ขั้นตอน ดังนี้

5.1.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ขั้นรับรู้เป็นขั้นแรกที่ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น แต่ยังไม่ได้รับข่าวสาร ไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญ เช่น การรับรู้จากแผ่นภาพโฆษณาที่ธนาคาร การแจ้ง

หรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่พนักงานที่ธนาคารหรือการพบเห็นจากโฆษณาสื่อโทรทัศน์ ชั้นรับรู้เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อชั้นรับรู้ 3 ปัจจัย ได้แก่

5.1.1.1 ความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้สูงอายุจะรับรู้ถึงความไว้วางใจกับระบบธนาคารในด้านการรับรู้ความปลอดภัย ในชั้นรับรู้ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันยังไม่เด่น ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการธนาคารมีการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมาผู้สูงอายุก็มีความไว้วางใจว่าแอปพลิเคชันจะมีการรักษาข้อมูลและความปลอดภัย แต่ยังไม่รู้รายละเอียดทั้งหมด ดังนั้น เมื่อผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในแอปพลิเคชันของธนาคาร

5.1.1.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันที่ธนาคารสร้างขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองทั้งยังรับรู้จากการที่คนรอบตัวเริ่มหันไปใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นแต่ผู้สูงอายุยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์เพื่ออะไรและยังไม่มีรายละเอียดของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นผู้สูงอายุยังไม่สนใจที่จะใช้งานเพราะยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานร่วมกับตนเองอย่างไรได้บ้างเพราะยังขาดการแนะนำจากคนรอบข้าง

5.1.1.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในชั้นการรับรู้ปัจจัยการรับรู้ด้านสภาวะแวดล้อมภายนอกช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือการพบเห็นจากป้ายประกาศโฆษณา ผู้สูงอายุทราบว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ทำให้คนทั่วไปใช้งานได้แต่ยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่ายๆอย่างไร เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ผู้สูงอายุจึงเชื่อว่ายากและปฏิเสธในด้านการใช้งานที่ง่าย เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารเสมอ เมื่อมีแอปพลิเคชันเข้ามาทดแทนผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้หากต้องการใช้งาน ดังนั้น เมื่อต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ผู้สูงอายุจึงมองว่ายากและตนเองยังไม่มีความสามารถในการใช้งาน

สรุปชั้นรับรู้ ผู้สูงอายุจะมีความคิดและทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบในชั้นรับรู้จะอยู่ที่ปัจจัยในด้านการรับรู้ด้านประโยชน์กับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการรับรู้ เพราะเข้าถึงง่ายของข้อมูลข่าวสาร รับรู้จากโฆษณาทีวี จากดารา พิธีเซเตอร์ หรือสภาวะแวดล้อมภายนอก ที่ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น wi-fi หรือ อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อชั้นรับรู้

5.1.2 ชั้นสนใจ (Interest)

ชั้นสนใจเป็นชั้นที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจและอยากได้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเพิ่มเติม ผู้สูงอายุเริ่มสนใจที่จะแสวงหารายละเอียดว่าแอปพลิเคชันสามารถทำอะไรได้บ้าง ผู้สูงอายุจะมีพฤติกรรมเพิ่มเติมจากชั้นรับรู้ คือ ต้องการที่จะหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นตอนนี้ประสบการณ์เดิมจะมีผลต่อบุคคลนั้น นอกจากนั้นยังมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของนวัตกรรมใหม่แสดงออกผ่านปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่

5.1.2.1 ความไว้วางใจ ในชั้นสนใจ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสนใจในแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุโดยผู้สูงอายุจะมีความไว้วางใจที่จะต้องการเรียนรู้และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เพราะมีความไว้วางใจต่อธนาคารและพนักงานธนาคารผู้แนะนำวิธีใช้งาน

5.1.2.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในชั้นสนใจผู้สูงอายุจะมีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันในเชิงบวกในด้านการรับรู้ประโยชน์ ปทัสถานทางสังคม คนรอบข้างหรือระดับสถานภาพทางสังคมจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจในแอปพลิเคชันทั้งยังต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม

เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับการทำงานและกิจวัตรประจำวันยังทำให้ผู้สูงอายุเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้และทดลองแอปพลิเคชัน

5.1.2.3 การรับรู้ด้านความง่าย ขั้นนี้สำคัญต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน หากผู้สูงอายุเกิดความสนใจและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้วพบว่า ขั้นตอนการใช้งานนั้นยาก ผู้สูงอายุจะมีทัศนคติด้านลบต่อการใช้งานทันที แต่หากทราบว่าใช้งานง่ายแม้ผู้สูงอายุไม่เคยใช้งานมาก่อน ผู้สูงอายุจะมีทัศนคติด้านบวกและยังสนใจในแอปพลิเคชันและยังต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป

สรุปขั้นสนใจ ปัจจัยสำคัญในขั้นสนใจคือ ความไว้วางใจไม่ว่าจะเป็นไว้วางใจในองค์กร บริษัท ธนาคาร ความไว้วางใจในบุคคล พนักงานผู้แนะนำ หรือความไว้วางใจในตัวแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นการรับรู้ด้านประโยชน์ยังมีผลต่อความคิดเชิงลบและเชิงบวกด้วย ซึ่งปัจจัยได้แก่ ปทัสถานทางสังคม ความเกี่ยวข้องกับการทำงานและกิจวัตรประจำวัน ทั้งยังรวมถึงความง่ายที่เป็นปัจจัยสำคัญ หากผู้สูงอายุอยู่ในขั้นสนใจแล้วพบว่า เข้าถึงการใช้งานยากไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนในการเข้าใช้งานหรือสมรรถภาพและความสามารถของตนในการหาข้อมูล ผู้สูงอายุที่ยอมรับจะรับรู้ความง่ายและสนใจหาข้อมูลความรู้เพิ่ม แต่ผู้สูงอายุที่รู้ว่าแอปพลิเคชันใช้งานยากจะปฏิเสธและไม่ยอมรับในการใช้งานแอปพลิเคชัน

5.1.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุได้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้วจะตัดสินใจว่า นวัตกรรมนี้จะสามารถใช้งานหรือปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนอย่างไร เกิดการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย และเมื่อนำมาใช้จะเกิดประโยชน์และความสะดวกต่อผู้สูงอายุอย่างไร โดยมีปัจจัย ดังนี้

5.1.3.1 ความไว้วางใจ ในขั้นประเมินผลผู้สูงอายุจะมีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันรวมถึงการรับรู้ความเป็นส่วนตัวรวมถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลในด้านบวกต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

5.1.3.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะเปรียบเทียบการนำเอานวัตกรรมมาใช้งานในชีวิตประจำวันให้เกิดประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้หลายปัจจัยในการตัดสินใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็นจากคนรอบข้าง ความเกี่ยวข้องกับการทำงานและกิจวัตรประจำวัน เมื่อพบว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์และเสริมสร้างให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้สูงอายุก็จะมีทัศนคติด้านบวกต่อนวัตกรรมนั้น

5.1.3.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะประเมินว่าตนมีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันนั้นหรือไม่ ในด้านสภาวะภายนอกผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้งานแอปพลิเคชันได้โดยง่าย แต่จะมีการรับรู้ด้านความสามารถของตนร่วมกับความวิตกกังวลต่อการใช้งานหากผู้สูงอายุมีผู้ช่วยในการใช้งานหรือนำการใช้งานผู้สูงอายุจะมีความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน แต่หากผู้สูงอายุเกิดความไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มีใครที่จะแนะนำผู้สูงอายุจะปฏิเสธและเลือกที่จะไม่ยอมรับรวมถึงกลับไปใช้บริการช่องทางธนาคารช่องทางเดิม

สรุปขั้นประเมินผล ปัจจัยสำคัญผู้สูงอายุจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนั้นได้แก่ ความวางใจ หากผู้สูงอายุมีทัศนคติด้านบวกต่อแอปพลิเคชันผู้สูงอายุจะนำไปคิดว่าควรนำไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับหรือยังอยู่ในขั้นประเมินผล เพราะเรื่องของการรับรู้

ด้านประโยชน์ ปทัสถานทางสังคมหรือคนรอบข้างเช่น เพื่อนร่วมรุ่นหรือคนในวัยใกล้เคียงกันที่ยังไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันมีผลต่อการประเมินของผู้สูงอายุว่าจะนำนวัตกรรมนั้นมาใช้หรือไม่ ทั้งยังไม่ตรงตามผลลัพธ์ที่ได้เพราะผู้สูงอายุมาธนาคารทุกเดือน การยอมรับและไปใช้แอปพลิเคชันอาจทำให้ไม่ได้พบเพื่อนและขัดต่อกิจวัตรประจำเดือนของผู้สูงอายุ นอกจากนั้นเรื่องความง่าย ปัจจัยในเรื่องความสามารถของต้นทำให้เกิดความวิตกกังวลเมื่อต้องเรียนรู้และใช้งานสิ่งใหม่ที่ไม่เคยชิน ผู้สูงอายุที่หยุดในขั้นประเมินผล เพราะเขาประเมินว่าแอปพลิเคชันไม่มีประโยชน์ในด้านการปรับใช้ในชีวิต อาจเพราะกังวลในความสามารถของตนหรือเพราะขัดต่อกิจวัตรประจำเดือน

5.1.4 ขั้นทดลอง (Trail)

ขั้นทดลอง เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุได้นำนวัตกรรมไปทดลองใช้งานกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองเพียงบางส่วนว่าสามารถใช้งานได้ผลหรือไม่ ในขั้นทดลองนี้ผู้สูงอายุจะตัดสินใจได้ว่าจะใช้งานต่อไปหรือปรับใช้ให้เข้ากับชีวิตตน จากงานวิจัยนี้พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้อยู่ในขั้นทดลอง

5.1.4.1 ความไว้วางใจ ในขั้นทดลองผู้สูงอายุจะมีความไว้วางใจในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในระบบของธนาคารทำให้ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านบวกต่อการทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน

5.1.4.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นทดลองผู้สูงอายุได้ทดลองนำเอาแอปพลิเคชันไปใช้งานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นทดลองของผู้สูงอายุในการรับรู้ด้านประโยชน์ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคม หรือการที่ผู้สูงอายุไว้วางใจและทดลองใช้งานตามคนรอบข้างแล้ว ได้ผลลัพธ์ตรงตามต้องการนอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับงานที่ช่วยให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับและทดลองใช้เพื่อพิสูจน์ว่าผลลัพธ์นั้นช่วยให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.1.4.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นทดลอง การรับรู้ด้านความง่ายจะเป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุจะมีการตอบรับหรือยอมรับและทดลองใช้งานได้อย่างชัดเจน เมื่อผู้สูงอายุมีการทดลองใช้งานแล้วพบว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ง่าย หรือมีผู้ช่วยในการใช้งานสามารถช่วยให้การใช้งานดำเนินได้โดยไม่ติดขัดผู้สูงอายุจะมีการยอมรับถึงขั้นนำมาทดลองใช้งาน

สรุปขั้นทดลอง ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในขั้นทดลอง คือ ผู้สูงอายุยอมรับด้วยความไว้วางใจในแอปพลิเคชันและพนักงานผู้ให้คำแนะนำวิธีการใช้ รวมถึงไว้วางใจผลิตภัณฑ์ที่มาจากธนาคาร หลังจากนั้นเมื่อได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว การรับรู้ว่าสามารถช่วยให้การใช้ชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถใช้งานได้ไม่ว่าเวลาใดก็ตาม โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับบางส่วน ความกังวลในความสามารถของตนเองและความเคยชินต่อบางธุรกรรม เช่น ธุรกรรมชำระค่าสินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ผู้สูงอายุจะเคยชินกับการได้รับสลิปหรือใบเสร็จทุกครั้ง จึงยังคงมาธนาคารทุกเดือนไม่ว่าจะมาปรับสมุดหรือชำระค่าสินค้า โดยผู้สูงอายุทดลองใช้แค่ธุรกรรมเดียวจากแอปพลิเคชัน คือ ธุรกรรมการโอนเงิน เพราะปัจจัยด้านความกลัวในความสามารถของตนและความเคยชินต่อการได้รับใบเสร็จจึงไม่กล้าที่จะลองใช้งานธุรกรรมอื่นแม้จะรับรู้ว่าจะแอปพลิเคชันทำได้ ผู้สูงอายุจึงใช้แอปพลิเคชันทำงานแค่ธุรกรรมเดียวเท่านั้น การมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเพราะต้องการความมั่นใจจากเจ้าหน้าที่มากกว่าตัวเอง

5.1.5 ขั้นยอมรับ (Adoption)

ขั้นยอมรับเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันของตนอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ทดลองและใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุโดยมีปัจจัยในขั้นยอมรับ ดังนี้

5.1.5.1 ความไว้วางใจ ในขั้นยอมรับผู้สูงอายุมีความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันของธนาคารโดยมีการยอมรับและใช้งาน เนื่องจากเห็นถึงความปลอดภัยเวลาใช้งานหรือคุณภาพของข้อมูลที่ได้มีความแม่นยำถูกต้องเที่ยงตรงและทันสมัย นอกจากนั้นผู้สูงอายุยังไม่มีความกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวจะรั่วไหลจากแอปพลิเคชัน เนื่องจากความไว้วางใจต่อธนาคาร พนักงานธนาคารและความไว้วางใจในระบบของแอปพลิเคชัน

5.1.5.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นยอมรับปัจจัยสำคัญในการรับรู้ด้านประโยชน์ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคม หรือการที่มีคนให้การแนะนำหรือมีคนใกล้ชิดใช้งานแอปพลิเคชันด้วย จึงเป็นการง่ายที่ผู้สูงอายุจะมีการเข้าถึงและใช้งานแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมประจำวัน ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อผู้สูงอายุในขั้นยอมรับ เนื่องจากผู้สูงอายุที่ยังไม่เกษียณหรือยังคงทำงานอยู่นั้น แอปพลิเคชันช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.5.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นยอมรับ ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านความง่ายนี้ ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการที่ต้องการที่จะใช้งานธุรกรรมใดก็สามารถใช้งานได้ โดยปราศจากความกังวลในความสามารถของตน ความมั่นใจในการใช้งานเกิดจากความสนใจและให้ความสำคัญกับธุรกรรมที่ตนสนใจ เมื่อเกิดความมั่นใจในความสามารถของตน ผู้สูงอายุก็จะเกิดการยอมรับนอกจากนั้นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมเกิดจากการที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้โดยง่าย เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดหรือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

สรุปขั้นยอมรับ ผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมเนื่องจากมีความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็นไว้วางใจในธนาคารหรือแอปพลิเคชันที่มาจากธนาคารรวมถึงไว้วางใจพนักงานในการให้คำแนะนำวิธีใช้งาน ปัจจัยความเกี่ยวข้องกับงาน ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังคงทำงานและมีรายการเดินบัญชีตลอดทั้งเดือน นอกจากนั้นสิทธิพิเศษในการใช้งานแอปพลิเคชันทำให้การทำงานของผู้สูงอายุคล่องและมีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุที่ยังไม่ยอมรับจะมีปัจจัยที่ต่างจากผู้สูงอายุที่มีการยอมรับคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคมคือเมื่อคนรอบข้างของผู้สูงอายุเป็นเพื่อนวัยเดียวกันและเกษียณอายุหรือคนรอบข้างยังไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้สูงอายุที่นัดเพื่อนเพื่อมาทำธุรกรรมร่วมกันทุกเดือนจึงเกิดความติดขัดในการดำเนินกิจกรรมประจำเดือน ดังนั้นผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับจึงเลือกใช้งานแอปพลิเคชันบางธุรกรรมและอีกหลายธุรกรรมยังคงมาใช้บริการที่ธนาคาร นอกจากนั้น ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายยังมีผลต่อขั้นตอนการยอมรับของผู้สูงอายุ เมื่อผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้งานและการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ง่าย ไม่มีความกังวลเมื่อใช้งานแอปพลิเคชันผู้สูงอายุก็จะมีการยอมรับและใช้งานนวัตกรรม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ตามผลวิจัยนี้พบว่า ขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน โดยเรียงตามขั้นตอนการยอมรับ ดังนี้

5.2.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันโดยมีขั้นตอนในการรับรู้โดยสื่อไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ โปสเตอร์หน้าธนาคาร หรือกระทั่งสื่อโฆษณาที่ใช้ภายในธนาคาร โดยการรับรู้ที่เกิดจากการใช้ชีวิตประจำวัน การพบเห็นโดยบังเอิญจากการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ รังริ นพเกตุ (2540) ที่ว่าขั้นตอนการรับรู้เป็นกระบวนการประมวลและตีความข้อมูลที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ไม่ว่าจะเป็นการพบเห็นหรือการได้ยิน นอกจากนั้นผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มล่าช้า (Laggards) กลุ่มนี้มักจะพอใจกับสิ่งที่ตนมีอยู่ ไม่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ หรือยอมรับสิ่งใหม่ได้ยาก Rogers (2003) และ สมาน ลอยฟ้า (2554) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช้า ในขณะที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ในชีวิตประจำวัน แต่ที่ผู้สูงอายุถูกจัดเป็นกลุ่มที่เข้าถึงได้น้อย เพราะมีโอกาสในการสัมผัสเทคโนโลยีที่น้อย เพราะเติบโตมาในยุคที่ไร้การพึ่งพาเทคโนโลยี จึงมีการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ช้าและโอกาสในการสัมผัสเทคโนโลยีที่น้อย ส่งผลต่อการรับรู้เทคโนโลยีที่น้อยลงไปด้วย ในขั้นรับรู้ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแต่ยังไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ปัจจัยสำคัญ คือ ความง่ายในการเข้าถึงเทคโนโลยีในด้านของสิ่งแวดล้อม และสภาวะภายนอก คือ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือ wi-fi ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสารตลอดจนรู้จักกับแอปพลิเคชัน

5.2.2 ขั้นสนใจ (Interest)

เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแล้วเกิดความสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของประโยชน์หรือวิธีการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003) ที่ว่าในขั้นสนใจผู้สูงอายุจะได้รับทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อแอปพลิเคชันจะยังไม่ส่งผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธทันที แต่ผู้สูงอายุจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันว่าจะศึกษานวัตกรรมเพิ่มเติมต่อไปหรือไม่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจจะช่วยส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในขั้นสนใจ เพราะความไว้วางใจจะช่วยให้ผู้สูงอายุเปิดรับสิ่งใหม่ที่ตนไม่เคยใช้งานมาก่อน เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุอยากที่จะทำความรู้ความเข้าใจ รวมถึงจากการโน้มน้าวของคนอื่นด้วย เช่น บุคคลใกล้ชิด พนักงานธนาคาร หรือเพื่อนในวัยเดียวกัน เป็นต้น ดังนั้น ขั้นสนใจจึงเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกต่อแอปพลิเคชันที่จะยอมรับและศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

5.2.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ขั้นประเมินผลเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุประเมินว่าจะนำแอปพลิเคชันมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ ขั้นนี้เป็นขั้นตอนในการตัดสินใจที่สำคัญอีกขั้น ผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมจะหยุดกระบวนการยอมรับที่ขั้นนี้ ผู้สูงอายุที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เกษียณอายุและไม่มียานประจำทำ จึงมีเวลาที่จะออกเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นกิจวัตรประจำเดือน ที่น่าสนใจ คือ ผู้สูงอายุใช้ธนาคารเป็นจุดนัดพบเพื่อนวัยเกษียณเพื่อมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเดือนละครั้งเพื่อพบปะพูดคุย ดังนั้น การที่แอปพลิเคชันจะเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการไปธนาคาร จึงไม่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจึงจะเลือกใช้งานแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมในกรณีฉุกเฉิน

หรือจำเป็นเร่งด่วนเพื่อแก้ปัญหาในกรณีที่ต้องทำธุรกรรมฉุกเฉินเท่านั้น ดังนั้น ชั้นประเมินผลยังเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุยังไม่นำแอปพลิเคชันไปใช้งานในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นในการรับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน ผู้สูงอายุจะมีความกังวลใจในด้านความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันของตนเองสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน ลอยฟ้า (2554) และ Venkatesh (2000) ที่พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้น้อยกว่ากลุ่มอื่นเป็นผลให้ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน จึงมีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านความง่ายที่น้อยลง เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยใช้งานจึงมีความกังวลว่าจะไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งผู้สูงอายุบางคนหากเกิดความกังวลว่าจะใช้งานไม่ได้ ผู้สูงอายุเลือกที่จะปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่ยอมรับการใช้งานเลย ดังนั้น เมื่อผู้สูงอายุจะมีความกลัวผิดพลาดในการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ผู้สูงอายุจึงไว้วางใจให้พนักงานธนาคารทำธุรกรรมทางการเงินให้ และยังคงเลือกที่จะมาใช้บริการธนาคารเช่นเดิม

5.2.4 ขั้นทดลอง (Trail)

ผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในขั้นทดลอง เป็นผู้สูงอายุที่มีรายการเคลื่อนไหวบัญชี หรือการทำธุรกรรมทางการเงินในแต่ละเดือนเพียงไม่กี่ครั้งต่อเดือน ทำให้ผู้สูงอายุคิดว่าแอปพลิเคชันที่ใช้ทำธุรกรรมทางการเงินไม่มีความจำเป็น เพราะผู้สูงอายุสามารถมาทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทางธนาคารได้เดือนละครั้ง นอกจากนั้น ผู้สูงอายุวัยเกษียณยังมีเวลาที่จะเดินทาง กระทั่งรอคิวหรือพบปะเพื่อนฝูงในวัยเดียวกันและเลือกที่จะมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารด้วยตัวเอง แต่ผู้สูงอายุยังมีความต้องการที่อยากจะใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวก จึงทำให้สามารถเรียนรู้และยอมรับการใช้งานบริการทางการเงิน หรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next เพียงบางธุรกรรม นอกจากนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจ เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในธนาคารกรุงไทยและแอปพลิเคชัน Krungthai Next ทำให้ผู้สูงอายุกล้าที่จะยอมรับและใช้งาน Krungthai Next สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuang, Liu & Kao (2016); Jantarakolica & Jantarakolica (2018); Kim (2008) ที่กล่าวว่าความไว้วางใจสินค้าและบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการของ Fintech ซึ่งนั่นหมายถึง ผู้สูงอายุไว้วางใจธนาคารที่มีระบบการป้องกันข้อมูลและการโจรกรรมได้ยาก เมื่อมีความไว้วางใจสูงก็จะมีการยอมรับที่สูงต่อการยอมรับและใช้งานนวัตกรรม นอกจากนั้นในมุมมองด้านประโยชน์ในการใช้งานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris & Venkatesh (2000); วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ (2559) ที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมในการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีจากปทัสถานทางสังคม นั่นคือ มีคนใกล้ชิดเป็นผู้แนะนำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เพราะความแตกต่างด้านอายุนั้น มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยพฤติกรรมในการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุนั้นขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบของผู้ใช้งานกล่าวคือเมื่อมีคนใกล้ชิดแนะนำจะช่วยให้มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินที่มากขึ้น

5.2.5 ขั้นยอมรับ (Adoption)

ผู้สูงอายุที่อยู่ในขั้นยอมรับจะมีพฤติกรรมในการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมจากปทัสถานทางสังคมคือความสมัครใจ ประสบการณ์ รวมถึงมีคนใกล้ชิดเป็นผู้แนะนำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ยังมีปัจจัยในการรับรู้ด้านประโยชน์ที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับคือความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวัน ผู้สูงอายุ

เชื่อว่าการใช้งานแอปพลิเคชันช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นทั้งยังสามารถใช้งานได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สอดคล้องกับ Venkatesh & Davis (2000); ดนัย วาณิชยานุเคราะห์, ศิริวรรณ อนันต์โท และสันตติ ทองรินทร์ (2560); Moore & Benbasat (1991) ที่เชื่อว่าแอปพลิเคชันจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกด้านเวลา หรือการใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้สูงอายุที่ยอมรับเพราะมีความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวันที่ทำ แม้จะไม่ใช่งานหลักสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกษียณอายุและเลิกทำงานแล้ว แต่สำหรับผู้สูงอายุที่ยังทำงาน ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในเรื่องความเกี่ยวข้องกับงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

สรุปแนวโน้มและการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุโดยรวม ผู้สูงอายุเริ่มมีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินที่มากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหรือไม่นั้นมักเกิดจากคนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดที่ให้คำแนะนำ นอกจากนั้น การใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีของคนในครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมสังคมรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มากขึ้น ผู้สูงอายุจึงเริ่มที่จะปรับตัวและทดลองใช้งาน แต่ยังมีผู้สูงอายุอีกกลุ่มยังคงที่ยึดถือพฤติกรรมการทำงานธุรกรรมทางการเงินรูปแบบเดิม คือ การใช้บริการที่ธนาคารยังไม่ยอมรับและใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี เนื่องจากส่วนใหญ่จะกังวลในความสามารถของตัวเองว่าจะใช้งานไม่ได้ ดังนั้น ผู้สูงอายุจะเริ่มยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้นจะเริ่มจากคนใกล้ชิดให้คำแนะนำก่อน แต่คนที่มีการยอมรับน้อยหรือไม่ยอมรับคือคนที่ยังไม่เห็นประโยชน์ ซึ่งเกิดจากความกังวลในด้านความสามารถและข้อจำกัดในการใช้งานของตน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินเป็นกลุ่มสุดท้ายและยังขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการที่จะใช้นวัตกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ผู้ที่อยู่ในธุรกิจด้านการเงินที่ต้องการเพิ่มฐานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนวัตกรรมทางการเงินควรมีการสร้างหรือศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิต กิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุเพื่อนำไปพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้สูงอายุโดยที่นวัตกรรมทางการเงินนั้นควรใช้งานง่ายและมีความปลอดภัย รวมถึงควรมีการผลิตสื่อโฆษณาที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุเป็นเรื่องง่ายสะดวกและปลอดภัยกว่าการไปธนาคารด้วยตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุ โดยนำเสนอตามขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

5.3.1.1 ขั้นรับรู้ เสนอแนะให้มีการแนะนำผลิตภัณฑ์เข้าถึงได้โดยง่ายให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงการมีแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นต้องสื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความปลอดภัยและประโยชน์ในการใช้งานด้วย

5.3.1.2 ขั้นสนใจ ควรให้ความรู้แบบง่ายให้ผู้สูงอายุรู้ว่าแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่าย นอกจากนั้นยังปลอดภัยจากการโจรกรรม สร้างแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้สูงอายุสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเพิ่มเติมได้โดยง่าย

5.3.1.3 **ขั้นประเมินผล** เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุตัดสินใจว่าจะใช้งานแอปพลิเคชันหรือไม่ การให้ผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันที่ไม่เคยใช้ ต้องสร้างความไว้วางใจต่อผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้ คนใกล้ชิดต้องคอยดูแลในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมเพื่อช่วยยืนยันว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และมีความปลอดภัย

5.3.1.4 **ขั้นทดลอง** ควรมีการจัดแนะแนวหรือปรับปรุงให้ผู้สูงอายุเกิดความสะดวกในทุกขั้นตอนการทำธุรกรรมเพื่อเกิดการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น

5.3.1.5 **ขั้นยอมรับ** สร้างความเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันมีความปลอดภัยทั้งยังใช้งานง่าย ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ เสมือนได้รับการบริการจากธนาคาร เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานอย่างต่อเนื่องต่อไป

5.3.2 งานวิจัยในอนาคต

5.3.2.1 **ควรมีการศึกษาด้านทัศนคติ**ของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อจะได้ทราบว่าทัศนคติของผู้สูงอายุมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินหรือไม่

5.3.2.2 **ควรมีการศึกษาปัจจัย**ที่มีผลต่อความวิตกกังวลความไม่มั่นใจของผู้สูงอายุในการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อจะได้นำไปต่อยอดในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินในอนาคตได้

5.3.2.3 **ควรศึกษาการยอมรับ**นวัตกรรมทางการเงินโดยมีการขยายกลุ่มแบ่งเป็นช่วงวัยของผู้สูงอายุ เพื่อจะได้เห็นภาพชัดขึ้นว่าแต่ละช่วงวัยมีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินแตกต่างกัน มากน้อยอย่างไร และอะไรคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างนั้น

5.3.2.4 **ควรศึกษาพฤติกรรม**การใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใกล้ชิดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุใช้งาน หรือไม่ใช้งานนวัตกรรมทางการเงินด้วยตัวเอง

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย. (2560). สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย 77 จังหวัด.
http://www.dop.go.th/download/knowledge/th1533055363-125_1.pdf.
 31 ธันวาคม, 2560.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมดูลย์. การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม: แนวคิดและวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2554.
- เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2560.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. เอกสารประกอบการสอนชุดเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: ยูไนเต็ดโปรดักชั่น, 2526.
- ชาย โพธิ์สิตา. ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2554.
- ณัฐพัชญ์ วงษ์เหรียญทอง. (2556). “ทำความเข้าใจสัณนิทัศน์กับ Technology Adoption”, **Technology Adoption Curve**. <https://www.nuttaputch.com/technology-adoption/>. 20 มกราคม, 2563.
- ดนัย วาณิชยานุเคราะห์, ศิริวรรณ อนันต์โท และสันทัต ทองรินทร์. “กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ”, **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. 11(2): 60-73; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2560.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). **วางแผนเกษียณ เรื่องสำคัญไม่ทำไม่ได้**.
https://member.set.or.th/set/financialplanning/lifeevent.do?name=lifeevent_detail_retire-7&innerMenuId=14. 26 กันยายน, 2560.
- ทิพย์ธิดา จินตานนท์. การริเริ่มด้วยตนเอง ความร่วมมือร่วมใจ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของผู้บริหารระดับกลางในบริษัท โซเด็กโซ เฮลธแคร์ ซัพพอร์ท เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท โซเด็กโซ ซัพพอร์ท เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนธุรกิจบริการด้านอาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล และปัทมา ว่าพัฒนางศ์. (2554). “จุดเปลี่ยนประชากรไทย”, **ประชากรและสังคม 2554**. <http://www2.ipsr.mahidol.ac.th/ConferenceVII/Download/2011-Article-01.pdf>. 20 กันยายน, 2561.
- ปราโมทย์ ลือนาม. “แนวความคิด และวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี Concepts and evolution of technology acceptance model”, **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. 9(1): 9-17; มกราคม – มิถุนายน, 2554.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- พรชนก พลาบุลย์. การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (สทส), 2546.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2547.
- เพ็ญแข บุญสอน และภัทราวดี มากมี. “การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมคิก้าหน้าของพนักงานโรงงานบรรจุภัณฑ์อลูมิเนียมในจังหวัดชลบุรี: การวิจัยแบบผสานวิธี”, วารสารสมาคมนักวิจัย. 22(2): 37-50; พฤษภาคม – สิงหาคม, 2560.
- รศรินทร์ เกรย์ และคณะ. คุณภาพชีวิตต่างวัยของผู้มีงานทำ Quality of Life among Employed Population by Generations. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2559.
- รัชนี นพเกตุ. จิตวิทยาเพื่อการรับรู้. กรุงเทพฯ: ประกายพริก, 2540.
- รัตม์ลภัส วรเดชธนกุล. ความไว้วางใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากเชิงบวก และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อแฟกเกจัวร์ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวของผู้บริโภคในจังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- วัชรพล คงเจริญ. ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- วิภาณี ชีลั่น. การแพร่กระจายนวัตกรรมของศูนย์นวัตกรรมการเรียนรู้ ในการเรียนการสอนของวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์. การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเอกชนกับธนาคารรัฐบาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2559.
- ศิริยศ จุฑานนท์. Fintech พลิกโฉมโลกธุรกิจการเงินการลงทุน. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. สังคมวิทยาภาวะผู้สูงอายุ: ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539
- สมาน ลอยฟ้า. “ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ”, *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 29(2): 53-64; พฤษภาคม – สิงหาคม, 2554.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. *พลวัตนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2549 (ก).
- _____. *สุดยอดนวัตกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2549 (ข).
- _____. *รายงานผลการสำรวจขีดความสามารถด้านนวัตกรรมของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2550.
- _____. *โครงการพัฒนางานวิจัยสู่นวัตกรรม*. <http://www.nia.or.th/nia/th/r4i/>. 12 ธันวาคม, 2561.
- สุวิธ ธีระโคตร และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ. “พฤติกรรมการใช้และรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ตและทัศนคติการใช้เนื้อหาด้านสุขภาวะบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ”, *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*. 36(1): 72-80; มกราคม – มีนาคม, 2561.
- โสภณ บุญถนอมวงศ์. *ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมเริ่มต้นด้วยตนเอง บุคลิกภาพเชิงรุก ความมานะพยายาม การยึดมั่นต่อเป้าหมาย และความคิดริเริ่มด้วยตนเองของพนักงานขายยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- Arner, Douglas. Barberis, Janos. and Buckley, Ross. “The evolution of Fintech: a new post – crisis paradigm”, *SSRN Electronic Journal*. 47(4): 1271-1319; January, 2016.
- Boddy, C. R. “Sample size for qualitative research”, *Qualitative Market Research: An International Journal*. 19(4): 426-432; September, 2016.
- Boot, Walter. R. et al. “Older Adult Technology Proficiency and Technology Adoption”, *Innovation in Aging*. 1(1): 1026-1026; June, 2017.
- Chris, Freeman and Luc, Soete. *The Economics of Industrial Innovation*. London: Continuum, 1997.
- Chuang, Li-Min. Liu, Chun-Chu. and Kao, Hsiao-Kuang. “The adoption of fintech service: TAM perspective”, *International Journal of Management and Administrative Sciences*. 3(7): 1-15; July, 2016.
- Compeau, D.R. and Higgins, C.A. “Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test”, *MIS Quarterly*. 19(2): 189–211; June, 1995.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Creswell, J. W. **Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches**. Washington, D.C.: SAGE business researcher, 2009.
- Davis, Fred. **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results**. Sloan School of Management: Massachusetts institute of technology, 1985.
- Davis, Fred. “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology”, **MIS Quarterly**. 13(3): 318-339; September, 1989.
- Editor. (2561). “Digital ใช้ต้นเหตุหรือไม่”, **Mobile Banking เกมที่กสิกรไทย – ไทยพาณิชย์ ขอบ่งกันเป็นที่ 1**. <https://marketeeronline.co/archives/11368>. 28 สิงหาคม, 2561.
- Eukeik. (2561). “มือถือได้ Disturbs ทุกอย่าง ไม่เว้นแต่โลกธนาคาร”, **SCB Easy- K Plus- กรุงไทย Next เกมนี้ต้องต่าง**. <https://marketeeronline.co/archives/79166>. 28 สิงหาคม, 2561.
- Everett, M. Rogers. **Diffusion of Innovations**. 5th ed. New York: Free Press, 2003.
- Fay, Doris and Frese, Michael. “The Concept of Personal Initiative: An Overview of Validity Studies”, **Human Performance**. 14(1): 97-124; November, 2001.
- Fishbein, M. and Ajzen, Icek. **Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research**. Boston: Addison-Wesley, 1975.
- Gao, Shang. Krogstie, John. and Ther, Gransæ. “Mobile Services Acceptance Model”, In **The 3th International Conference on Convergence and Hybrid Information Technology**. p.445-453. Busan: Novotel Ambassador Hotel, 2008.
- Guild, James. “Fintech and the future of finance”, **Asian Journal of Public Affairs**. 10(1): 1-14; August, 2017.
- Jantarakolica, Korbkul and Jantarakolica, Tatre. “Acceptance of Financial Technology in Thailand: Case Study of Algorithm Trading”, **Banking and Finance Issues in Emerging Markets**. 25(1): 255-277; October, 2018.
- Jarunee, Wonglimpiyarat. “Fintech banking industry: a systemic approach”, **Foresight**. 19(6): 590-603; November, 2017.
- Kim, Y. Park, Y. Choi, J. And Yeon, J. “The adoption of mobile payment services for Fintech”, **International Journal of Applied Engineering Research**. 11(2): 1058-1061; March, 2016.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Moore, Gary. and Benbasat, Izak. “Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation”, **Information Systems Research**. 2(3): 192-222; September, 1991.
- Morris, Michael. and Venkatesh, Viswanath. “Age differences in technology adoption decisions: Implications for a changing work force”, **Personnel Psychology**. 53(2): 375-403; June, 2000.
- Perter Ferdinand Drucker. “The Discipline of Innovation”, **Harvard Business Review**. 68(4): 67-72; August, 1985.
- Pfeffer, Jeffrey. “Organizations and Organization Theory”, **Social Forces**. 63(2): 614-615; December, 1982.
- Population reference Bureau. **World Population Data Sheet**. Washington D.C.: Population Reference Bureau, 2012.
- Radner, Roy. and Rothschild, Michael. “On the allocation of effort”, **Journal of Economic Theory**. 10(3): 358-376; June, 1975.
- Robert P.Singh. “The aging Population and Mature Entrepreneurs: Market Trends and Implications for Entrepreneurship”, **New England Journal of Entrepreneurship**. 12(1): 45-53; March, 2009.
- Ryu, Hyun-Sun. “Understanding benefit and risk framework of fintech adoption: comparison of early adopters and late adopters”, **Hawaii International Conference on System Sciences**. 51(1): 3864–3873; January, 2018.
- SCG Building Materials. (2016). **Design house for elderly people**.
<http://www.scgbuildingmaterials.com/th/LivingIdea/NewBuild/How-to-Design-House-for-Elderly-People.aspx>. 30 August, 2019.
- Sobhanabhorn Kiatikhorn. and Bootthaisong, Suriya. “A causal relationship model of acceptance and usage of smartphone educational service information system (SEIS) of higher education in Bangkok”, **Academic Service Journal**. 8(3): 146-160; September, 2017.
- Venkatesh, Viswanath and Davis, Fred. “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies”, **Management Science**. 46(2): 186-204; February, 2000.
- Venkatesh, Viswanath. and Bala, Hillol. “Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions”, **Decision Sciences**. 39(2): 273-315; May, 2008.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Venkatesh, Viswanath. “Determinants of perceive ease of use: Integrating perceived behavioral control, computer anxiety and enjoyment into the technology acceptance model”, **Information Systems Research**. 11(4): 342-365; December, 2000.
- Venkatesh, Viswanath. Morris, Michael. and Davis, Fred. “User acceptance of information technology: Toward A Unified View”, **MIS Quarterly**. 27(3): 425-478; September, 2003.
- Victoria Finkle. **FinTech**. Washington, D.C.: SAGE business researcher, 2016.
- Vroom, V. H. **Work and Motivation**. New York: Wiley, 1964.
- Wasutida Nurittamont. “Understanding the Role of Technology Acceptance Influence on Internet Banking Intention: An Empirical Study in Consumer of Commercial Bank”, **International Journal of Applied Computer Technology and Information Systems**. (6)2: 28-33; October, 2016.
- Webster, Jane. and Martocchio, Joseph. “Microcomputer playfulness: development of a measure with workplace implications”, **Management Information Systems Research Center**. 16(2): 201–226; June, 1992.
- William Evan. “Organizational Lag”, **Human Organization**. 25(1): 51-53; Spring, 1966.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ชื่อ.....

1.2 เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

1.3 อายุ.....ปี

1.4 รายได้

1.5 ระดับการศึกษา

1.6 อาชีพ (เก่า/ปัจจุบัน)

1.7 หน้าที่ในงาน

.....

.....

.....

1.8 งานอดิเรก

.....

.....

.....

1.9 ความสามารถพิเศษหรือสิ่งที่สนใจ

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ

2.1 ความคิดริเริ่มและลักษณะส่วนบุคคล

2.1.1 ท่านมีครอบครัวหรือคนใกล้ชิดที่พักบ้านเดียวกันหรือบริเวณใกล้เคียงคนที่สามารถให้ความช่วยเหลือด้านเทคโนโลยีท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.2 ท่านใช้บริการธนาคารไหนบ้าง จำนวนบัญชีที่ท่านมี ส่วนใหญ่ใช้บัญชีหลักกับธนาคารใด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.1.3 ท่านทำธุรกรรมหลักกับธนาคารส่วนใหญ่มีอะไรบ้าง อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.1.4 ท่านมีประสบการณ์ในการใช้สมาร์ทโฟนมานานเพียงใด เริ่มต้นใช้สมาร์ทโฟนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2.1.5 ท่านมีวิธีการในการเลือกซื้อโทรศัพท์อย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

.....

2.1.6 โทรศัพท์ที่ท่านใช้งานรุ่นอะไร (IOS หรือ Android) ท่านชอบโทรศัพท์ที่ท่านใช้งานอยู่หรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.1.7 โปรแกรมที่ท่านใช้งานบ่อยในโทรศัพท์คือโปรแกรมอะไร ทำไมท่านถึงชอบโปรแกรมนั้น

.....

.....

.....

.....

2.1.8 ท่านคิดว่าท่านมีบุคลิกภาพอย่างไร เช่น เจียบขรึม ร่าเริง ฯลฯ ทำไมท่านจึงคิดว่าท่านมีบุคลิกเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.1.9 ท่านมีงานอดิเรกคืออะไร เหตุใดท่านจึงชอบงานอดิเรกนั้น

.....

.....

.....

.....

2.1.10 ท่านคิดว่าท่านมักจะมีความคิดริเริ่มทำอะไรก่อนหรือไม่ ทำไมท่านจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.1.11 ท่านมีความเชี่ยวชาญหรือความสามารถด้านใดเป็นพิเศษ ทำไมท่านจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.1.12 ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านช่องทางอื่นหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.1.13 ท่านเคยรู้จักแอปพลิเคชัน Krungthai Next มาก่อนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2 ความไว้วางใจ

2.2.1 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชัน Krungthai Next มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูล
ส่วนบุคคลของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2.2 ทำไมท่านจึงคิดว่า Krungthai Next มีความปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัย เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.2.3 ท่านมีความกลัวหรือกังวลใจหรือไม่ในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลของท่านเวลาใช้
งาน Krungthai Next เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.2.4 ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจาก Krungthai Next มีความถูกต้องหรือผิดพลาดหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.2.5 ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน Krungthai Next มีการรักษาความปลอดภัย
ของลูกค้าน้อยแค่ไหน เพราะเหตุใดท่านจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.2.6 อะไรที่ทำให้ท่านรู้สึกว่าการใช้งานบริการทางการเงินออนไลน์จะมีความปลอดภัย
สำหรับท่าน

.....

.....

.....

.....

2.3 การรับรู้ด้านประโยชน์

2.3.1 ท่านคิดว่าท่านได้รับประโยชน์อะไรในการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next
เพราะอะไรท่านจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.3.2 ใครเป็นผู้ริเริ่มแนะนำหรือชักชวนให้ท่านใช้งาน Krungthai Next และเพราะอะไร ท่านจึงใช้งาน

.....

.....

.....

.....

2.3.3 (กรณีที่ทำธุรกิจ) ท่านคิดว่าการใช้งาน Krungthai Next ช่วยสนับสนุนให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.3.4 (กรณีเกษียณ) ท่านคิดว่าการใช้งาน Krungthai Next ช่วยให้การดำรงชีวิตของท่านสะดวกและมีประสิทธิภาพหรือไม่ และส่งผลต่อท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.4 การรับรู้ด้านความง่าย

2.4.1 ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถในการใช้สมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน มากน้อยเพียงใด เหตุใดท่านจึงคิดเช่นนั้น

.....

.....

.....

.....

2.4.2 ท่านใช้งานโทรศัพท์มือถือแบบเติมเงินหรือแบบรายเดือน เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.4.3 ท่านคิดว่าแพ็คเกจ (เงื่อนไขการใช้บริการ) ที่ท่านใช้งานปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้งานของท่านหรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.4.4 ท่านคิดว่าการเรียนรู้และการใช้งาน Krungthai Next มีความยากหรือง่าย อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2.4.5 เมื่อท่านใช้งาน Krungthai Next ท่านมีความกังวลใจในเรื่องใด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

2.4.6 เมื่อท่านทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Krungthai Next เรียบร้อยแล้ว ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

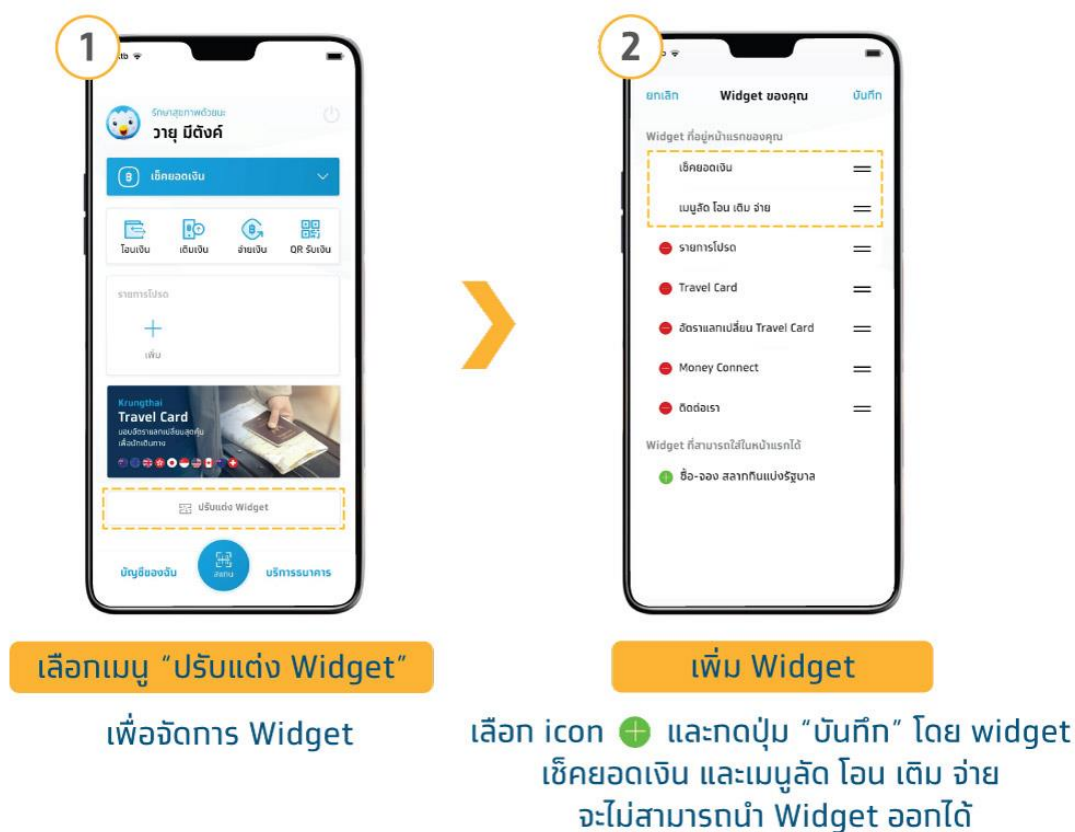
คู่มือการใช้งาน Krungthai Next เบื้องต้น

คู่มือการใช้งาน Krungthai Next เบื้องต้น

คู่มือใช้งาน Krungthai Next เบื้องต้นนี้ จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานใน Krungthai Next ให้กับผู้สูงอายุที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งประกอบไปด้วยการใช้งานธุรกรรมหลัก 4 รายการ ดังนี้

- (1) ปรับแต่ง Widget หรือปรับแต่งหน้าจอหลักของผู้ใช้งาน
- (2) เมนู “โอนเงิน”
- (3) เมนู “จ่ายเงิน”
- (4) เมนู “สแกน”

โดยมีรายละเอียดวิธีการใช้งานดังต่อไปนี้

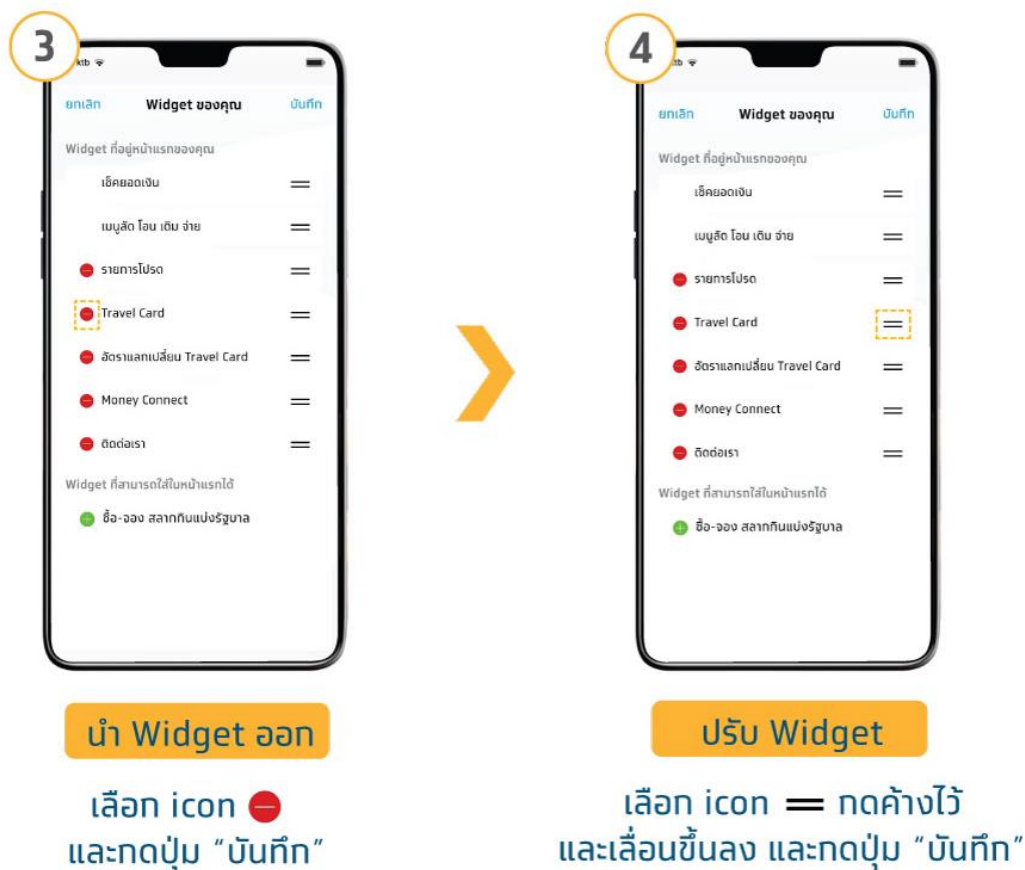


ภาพที่ ข.1 เมนู “ปรับแต่ง Widget” (1)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

1. เลือกเมนู > ปรับแต่ง Widget
2. เลือก icon  และกดปุ่ม > บันทึก

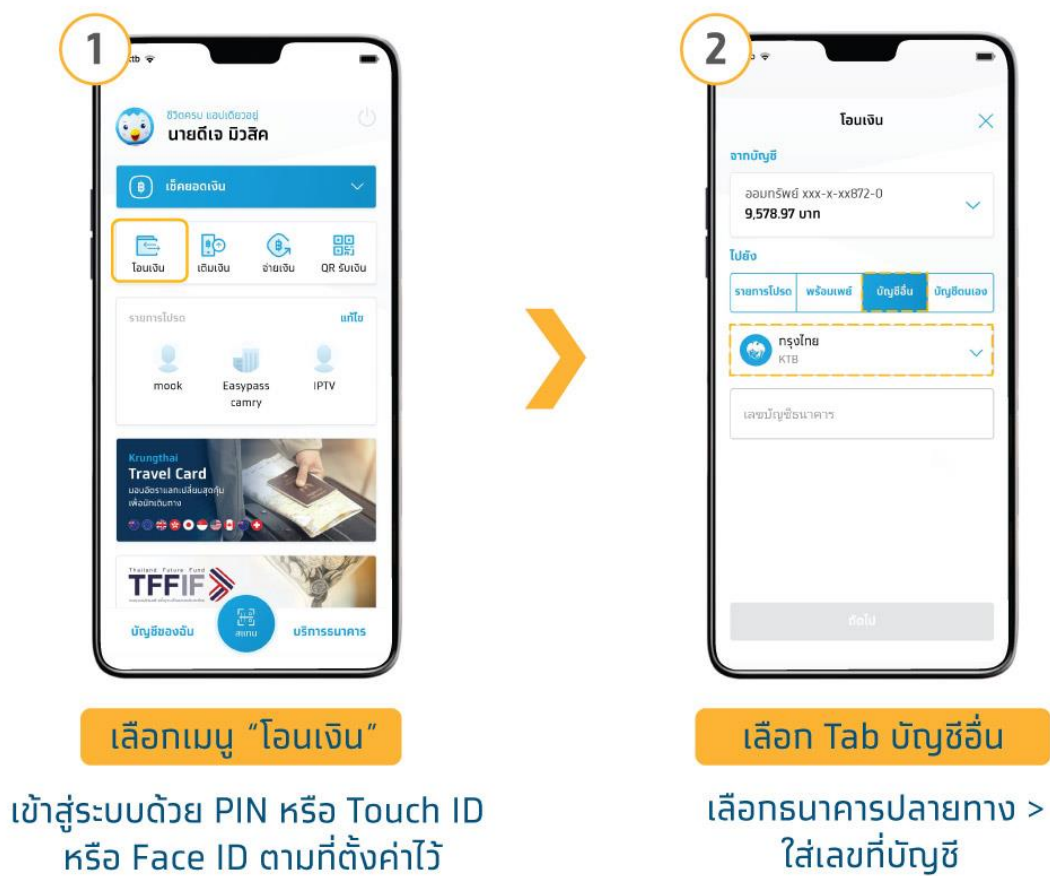
หมายเหตุ : Widget เชื้อยอดเงิน และเมนูลัด โอน เดิม จ่าย จะไม่สามารถนำ Widget ออกได้



ภาพที่ ข.2 เมนู “ปรับแต่ง Widget” (2)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

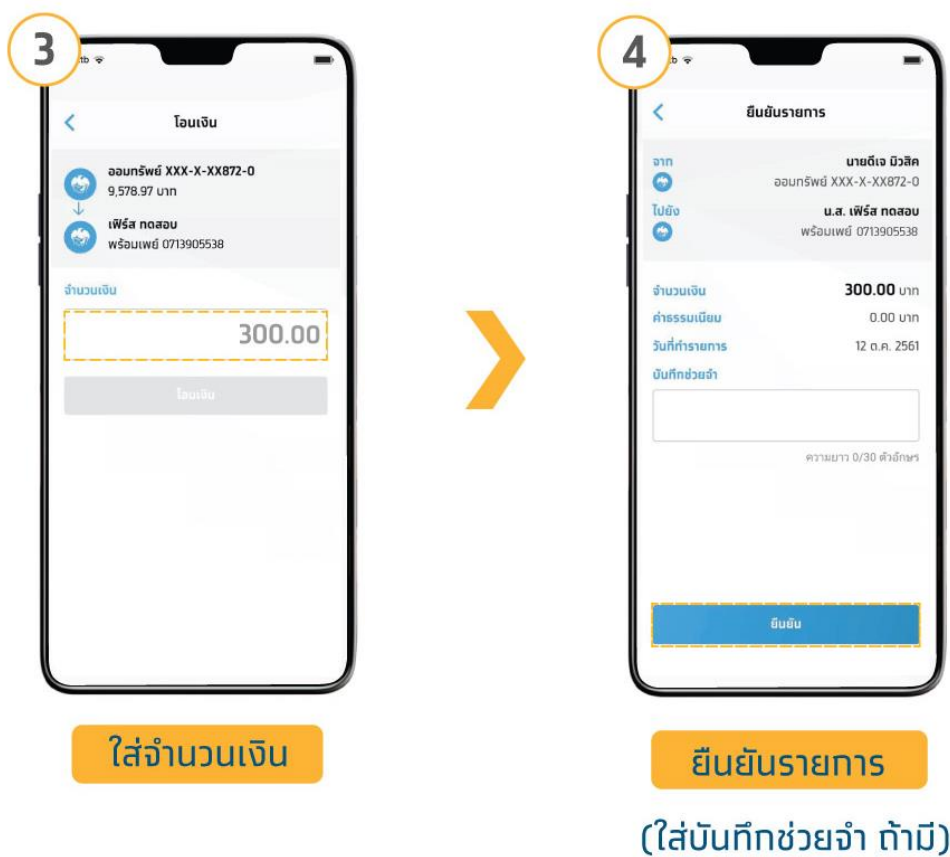
3. นำ Widget ออก เลือก icon >  และกดปุ่ม > บันทึก
4. ปรับ Widget เลือก icon >  กดค้างไว้และเลื่อนขึ้นลง และกดปุ่ม > บันทึก



ภาพที่ ข.3 เมนู “โอนเงิน” (1)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

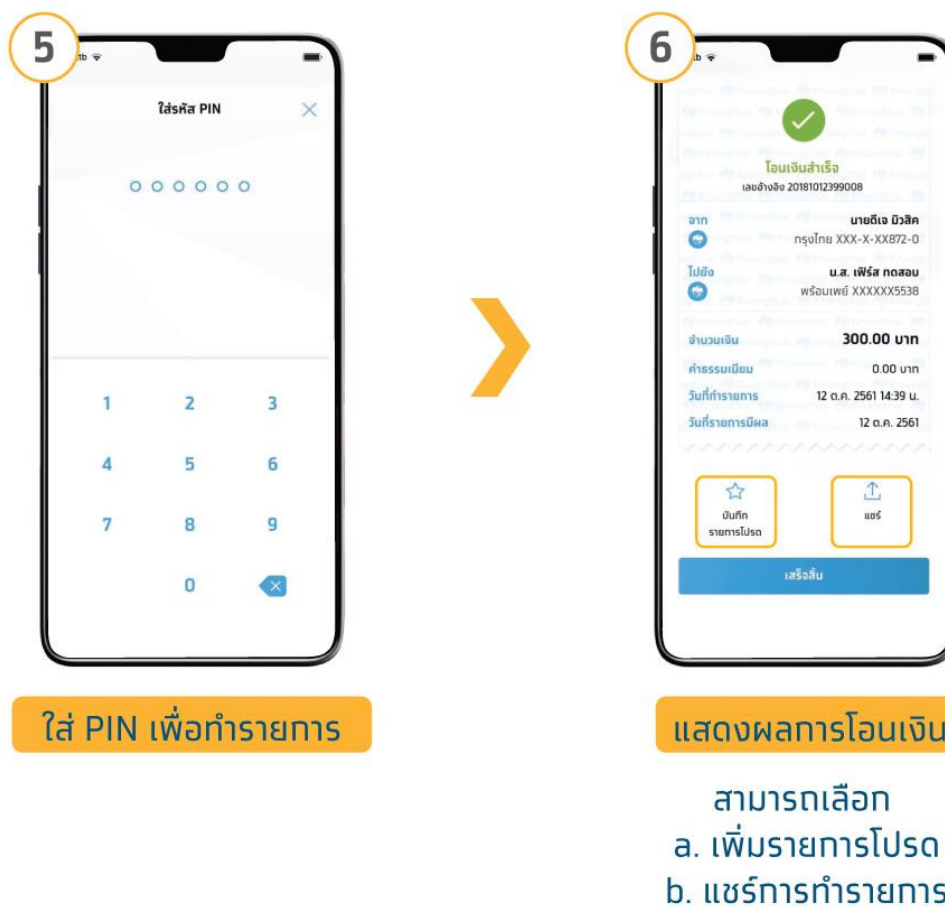
1. เข้าสู่ระบบด้วย PIN หรือ Touch ID หรือ Face ID ตามที่ตั้งไว้ เลือก > โอนเงิน
2. เลือก Tab บัญชีอื่น > เลือกธนาคารปลายทาง > ใส่เลขที่บัญชี



ภาพที่ ข.4 เมนู “โอนเงิน” (2)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

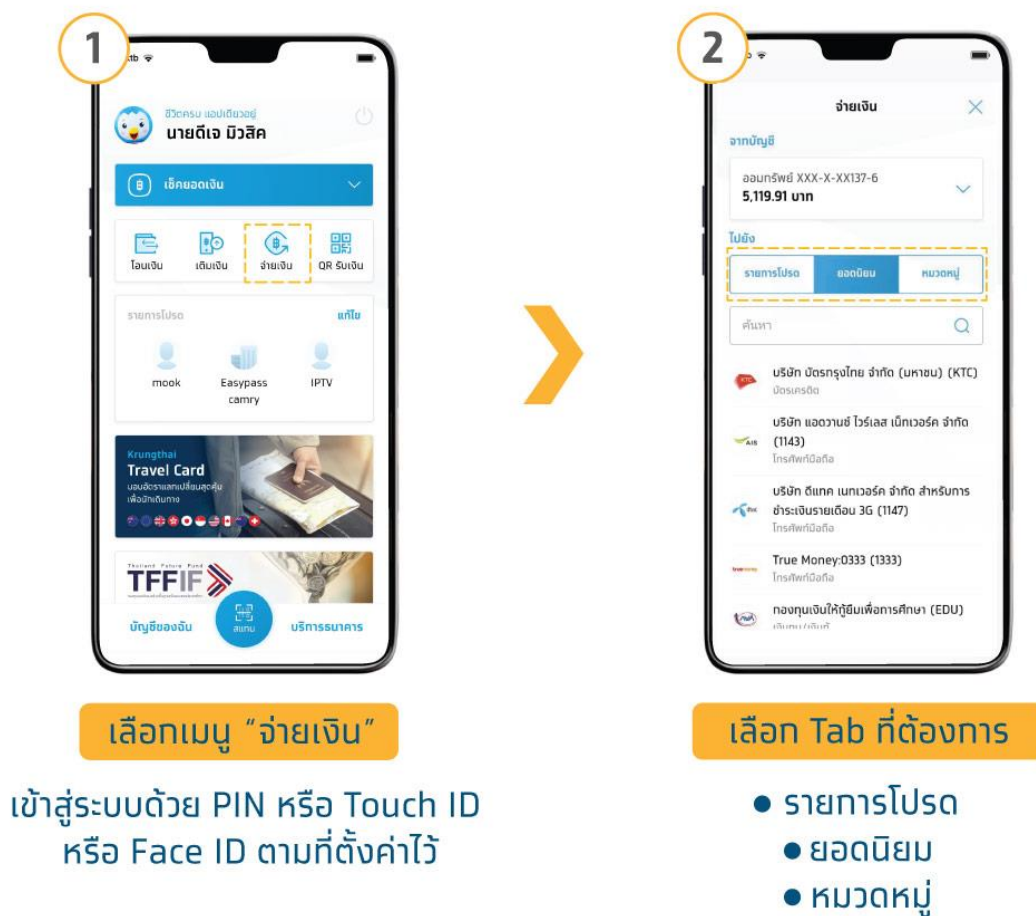
3. ใส่จำนวนเงินที่ต้องการโอน
4. เลือก > ยืนยัน (ใส่บันทึกช่วยจำ ถ้ามี)



ภาพที่ ข.5 เมนู “โอนเงิน” (3)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

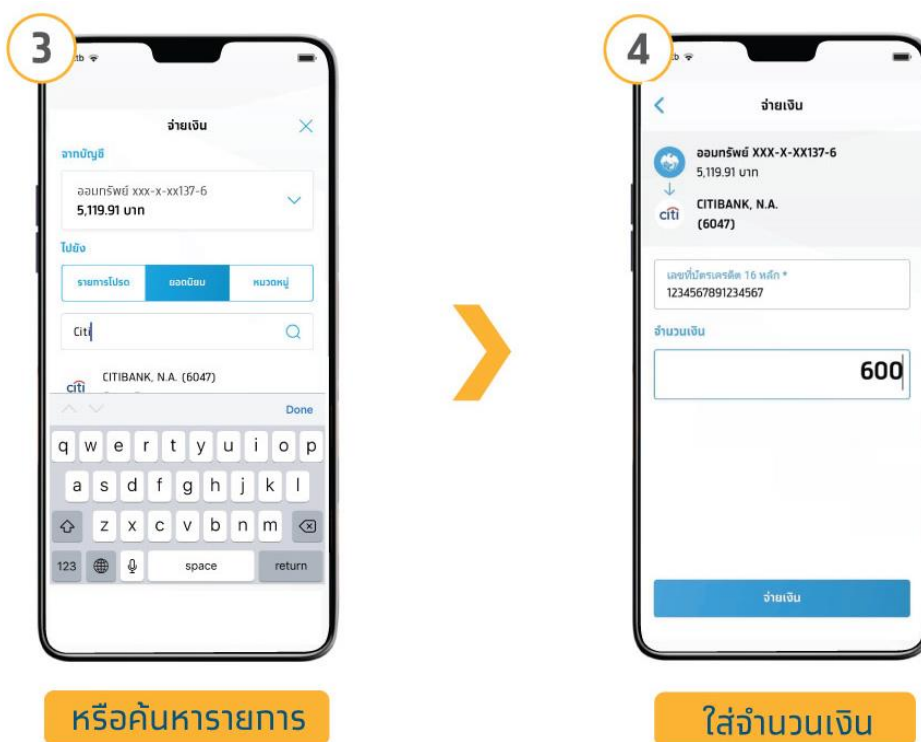
5. ใส่ PIN เพื่อทำการ
6. แสดงผลการโอนเงิน สามารถเลือก บันทึกรายการโปรดเพื่อเพิ่มเป็นรายการโปรดหรือ แชร์การทำรายการเพื่อส่งรายการต่อในช่องทางอื่นได้



ภาพที่ ข.6 เมนู “จ่ายเงิน” (1)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

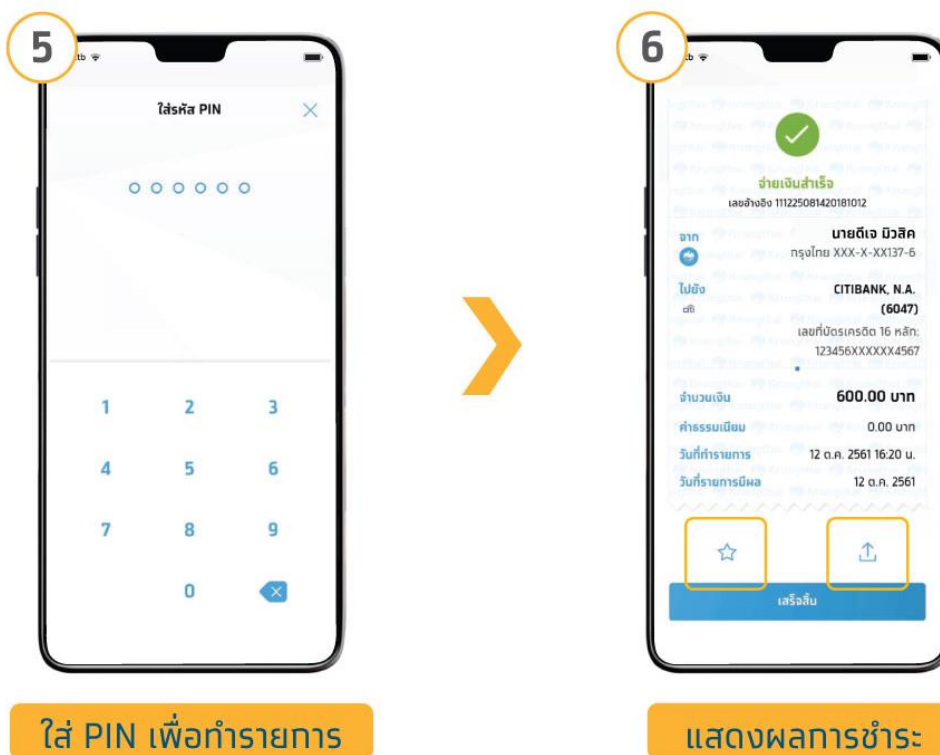
1. เข้าสู่ระบบด้วย PIN หรือ Touch ID หรือ Face ID ตามที่ตั้งไว้ เลือก > จ่ายเงิน
2. เลือก Tab ที่ต้องการ อาทิ รายการโปรด ยอดนิยม และหมวดหมู่



ภาพที่ ข.7 เมนู “โอนเงิน” (2)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

3. หรือเลือก > ค้นหารายการ > พิมพ์รายการที่ต้องการ
4. เลือก > ใส่จำนวนเงิน > ระบุจำนวนเงินที่ต้องการ

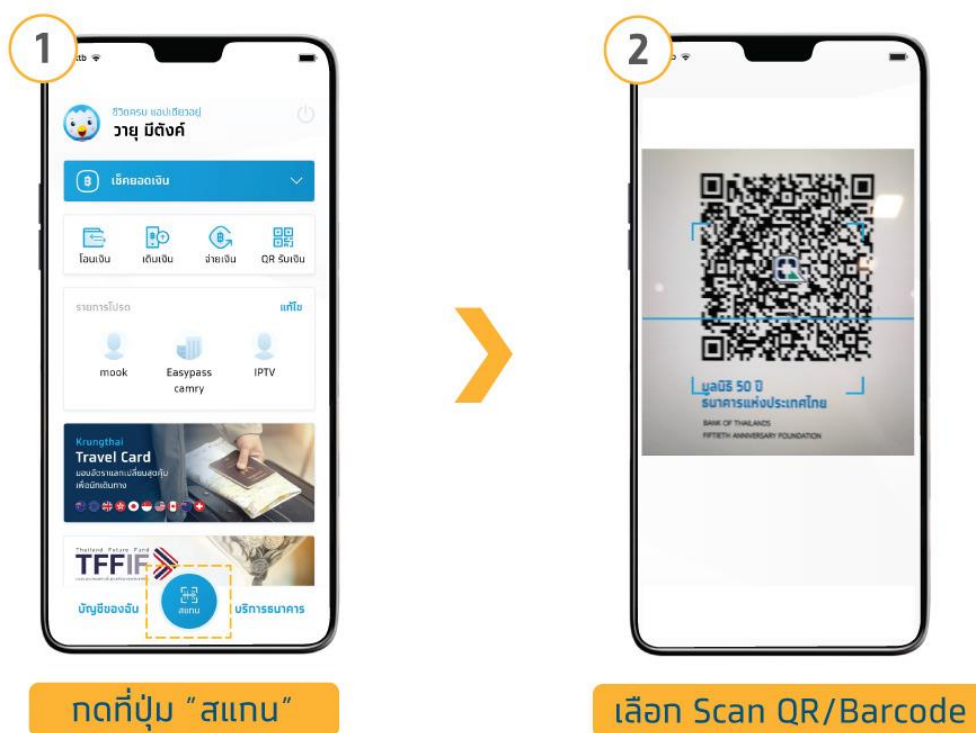


- สามารถเลือก
- เพิ่มรายการโปรด
 - แชร์การทำรายการ

ภาพที่ ข.8 เมนู “จ่ายเงิน” (3)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

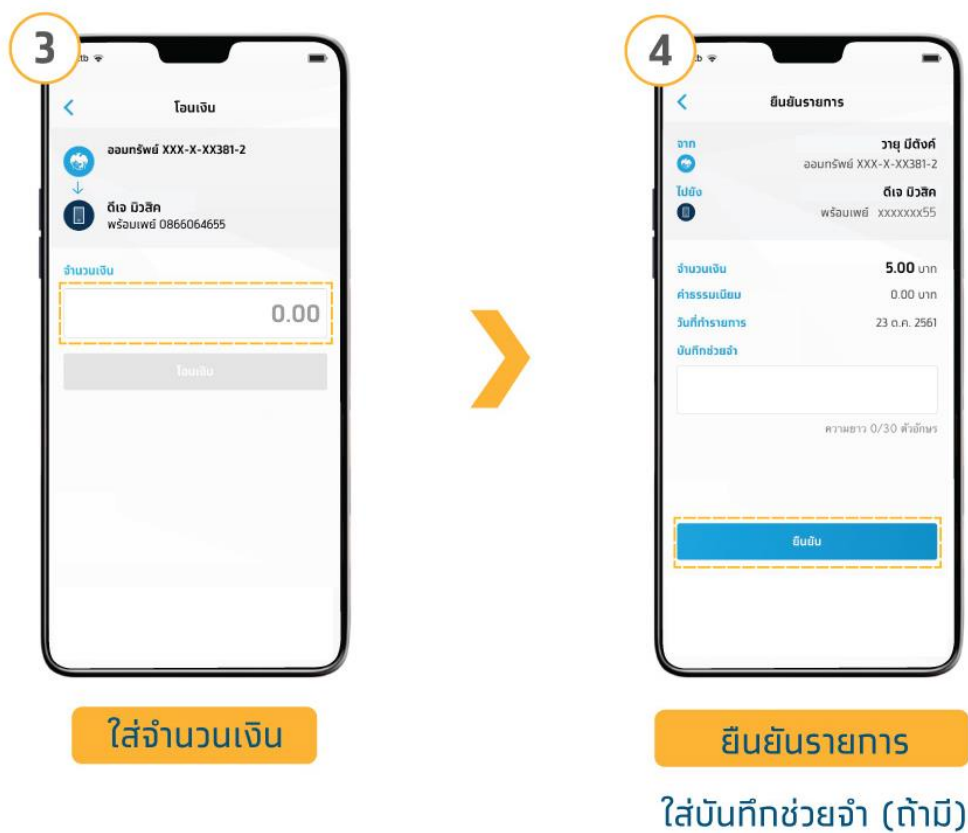
5. ใส่ PIN เพื่อทำการรายการ
6. แสดงผลการชำระ สามารถเลือก บันทึกรายการโปรดเพื่อเพิ่มเป็นรายการโปรดหรือ แชร์การทำรายการเพื่อส่งรายการต่อในช่องทางอื่นได้



ภาพที่ ข.9 เมนู “สแกน” (1)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

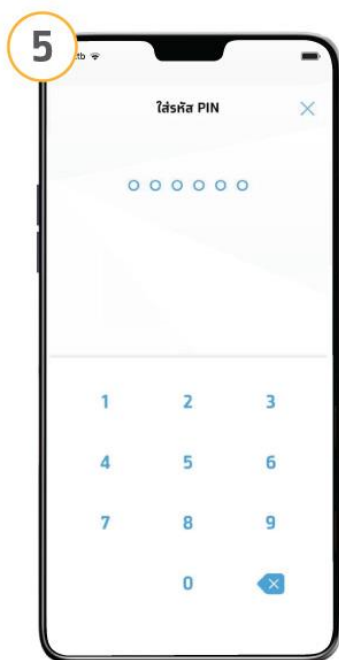
1. กดที่ปุ่ม > สแกน
2. เลือก > Scan QR / Barcode



ภาพที่ ข.10 เมนู “สแกน” (2)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

3. ใส่จำนวนเงินที่ต้องการโอน
4. เลือก > ยืนยัน (ใส่บันทึกช่วยจำ ถ้ามี)



ใส่ PIN เพื่อทำการ

* ขึ้นอยู่กับวงเงินทำการ
ที่ลูกค้ากำหนด



ผลการสแกน QR

ภาพที่ ข.11 เมนู “สแกน” (3)

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

5. ใส่ PIN เพื่อทำการ
6. ผลการสแกน > เสร็จสิ้น

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวน้ำทิพย์ พรหมสูตร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2552-2555 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ นิเทศศาสตร์ สาขาวิชาภาพยนตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2557-ปัจจุบัน บริษัท ธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์บริการลูกค้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ธนาकरกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนสรพสิธิ์ อำเภอมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี