

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท

Factors Affecting the Acceptance of Mobile Banking Among the Elderly in Bangkok and the Central and Rural Regions

¹จิตาภา ลาภปรกรณ์กุล และ ²จิรัชยุตม์ วิโรจน์ชีวัน

¹Chidapha Lapprakornkul, and ²Jirachayut Wiroajchewan

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Department of Business Administration, Western University, Thailand

E-mail: ¹lilyliu52014@gmail.com, ²wiroajchewanj@gmail.com

Received February 20, 2025; Revised March 25, 2025; Accepted April 14, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท และ 3) เพื่อศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ คือ ด้านการนำไปใช้ และด้านคุณลักษณะความซับซ้อนแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$ และ $p < .05$) กับตัวแปรตาม (ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและ

เขตภาคกลางชนบท) เท่ากับ .841 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) เท่ากับ .708 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R2) เท่ากับ .702 โดยมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ

3. ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์กิ้งส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุในด้านระยะเวลาในการใช้บริการ ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile banking ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล และด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภทธุรกรรมที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$ และ $p < .05$) กับตัวแปรตาม (การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุ) เท่ากับ .832 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) เท่ากับ .692 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R2) เท่ากับ .688 โดยมีการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท ร้อยละ 68.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: อิทธิพลต่อการยอมรับ; การใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง; ผู้สูงอายุ

Abstract

This article aims to 1) study and compare the behavioral intention of mobile banking of the elderly in Bangkok and the central rural region, classified by personal factors; 2) study the factors that influence the acceptance of mobile banking and affect the behavioral intention of mobile banking of the elderly in Bangkok and the central rural region; and 3) study the behavioral intention of mobile banking and affect the acceptance of mobile banking of the elderly in Bangkok and the central rural region. The quantitative research sample consisted of 400 elderly aged 60 years and over. The statistics used in the research were percentage, frequency, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of the research found that:

1. The results of the comparison of behavioral intention of mobile banking of the elderly classified by personal factors found that personal factors did not influence the behavioral intention of financial use.

2. The factors that influence the acceptance of mobile banking and affect the behavioral intention of mobile banking of the elderly are the aspect of usage and the aspect of individual complexity. Statistically significant ($p < .01$ and $p < .05$) with the dependent variable (behavioral intention to use financial services in mobile banking of the elderly in Bangkok and the central rural region) equal to .841, the coefficient of determination (R2) equal to .708 and the coefficient of explanation (Adjusted R2) equal to .702, with behavioral intention to use financial services in

mobile banking of the elderly in Bangkok and the central rural region at 70.2 percent with statistical significance of .01 and .05, respectively.

3. Behavioral intention to use financial services in mobile banking affects the acceptance of mobile banking of the elderly in terms of the duration of service use, the amount of money spent on financial transactions via mobile banking, the frequency of using digital financial services, and the knowledge of use from media and transaction channels used. The statistical significance ($p < .01$ and $p < .05$) with the dependent variable (acceptance of financial mobile banking usage by the elderly) was .832, the coefficient of determination (R^2) was .692, and the explanatory coefficient (Adjusted R^2) was .688, with the acceptance of financial mobile banking usage by the elderly in Bangkok and the central rural region at 68.8 percent, with statistical significance of .01 and .05, respectively.

Keywords: Influence on acceptance; Usage of mobile banking; Elderly

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ นั้นได้มีการพัฒนาอย่างล้ำสมัยซึ่งส่งผลให้เกิดความสะดวกต่อการใช้งานในปัจจุบันและในอนาคตปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้บูรณาการเข้าสู่ระบบธุรกิจ อีกทั้ง ความก้าวหน้า ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนา คิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐาน สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบ การผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลง สินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก (สุทิพย์ ประทุม และ สรัญญิ อุเสินยาง, 2565)

จากการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนในปี 2565 พบว่า ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีประมาณ 13.1 ล้านคน พบว่า มีผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต 6.9 ล้านคน ใช้โทรศัพท์มือถือ 10.8 ล้านคน และมีโทรศัพท์มือถือ 9.4 ล้านคน เมื่อพิจารณาตามเขตการปกครอง พบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตใช้โทรศัพท์มือถือ และมีโทรศัพท์มือถือสูงกว่านอกเขตเทศบาลค่อนข้างมาก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

จากการสำรวจในปี 2565 พบว่า มีจำนวนผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งสิ้นประมาณ 13.1 ล้านคน ในจำนวนนี้มีผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ต 6.9 ล้านคน (ร้อยละ 52.4) โดยมีผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตในเขตเทศบาล 3.5 ล้านคน (ร้อยละ 62.5) และนอกเขตเทศบาล 3.4 ล้านคน (ร้อยละ 44.9)

ซึ่งกรุงเทพมหานครมีผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด ร้อยละ 78.0 ส่วนภาคเหนือมีผู้สูงอายุใช้อินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด ร้อยละ 45.5 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

การเปลี่ยนแปลงของโลกต่อผู้สูงอายุนั้นเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสังคมในปัจจุบันที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบอย่างมากต่อการใช้ชีวิต อีกทั้งสังคมไทยและสังคมโลกที่กำลังก้าวสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุไปพร้อม ๆ กัน กระแสการพัฒนาเทคโนโลยีเองก็มีความจำเป็น ที่ต้องพัฒนาเพื่อเอื้อต่อการเป็นสังคมผู้สูงอายุอีกด้วย จากการเปลี่ยนแปลงของโลกสู่ในด้านของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงในส่วนโครงสร้างประชากร ที่เปลี่ยนแปลงเป็นสังคมแห่งผู้สูงอายุนั้นแม้จะดูเหมือนว่าเป็นรูปแบบของสังคมที่อาจเกิดความขัดแย้งแต่แท้จริงแล้วเป็นรูปแบบการเปลี่ยนแปลงแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นด้านการพัฒนาให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งนอกจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีแล้ว ผู้สูงอายุควร มีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านการเปลี่ยนแปลงของสังคมเทคโนโลยีและสังคมผู้สูงอายุเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงทั้งสองสามารถบูรณาการและเกิดการพัฒนาไปด้วยกัน

การใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นอย่างมากก็ตามแต่เมื่อได้ทราบถึงการรับรู้ถึงประโยชน์และความรื่นรมย์ของเทคโนโลยีแล้ว ผู้สูงอายุก็มีความพยายาม ที่จะยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่ยากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อมและสถานที่ มีความสำคัญต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี นอกจากนั้นยังมีปัญหาด้านวิธีการใช้งาน ระบบปฏิบัติการ รายละเอียดและฟังก์ชันต่าง ๆ ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน เมื่อมีความซับซ้อนของระบบมากเท่าไรกระบวนการการเข้าถึงก็จะมากขึ้นตาม ยากต่อการใช้งานและต่อการเข้าใจของผู้สูงอายุเช่นในเรื่องของการตั้งค่าระบบภาษาของตัวเครื่องที่ใช้การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้งานหรือลูกเล่นต่าง ๆ ที่อุปกรณ์นั้นสามารถทำได้จึงนับได้ว่าผู้สูงอายุต่างให้ความสำคัญกับเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้จากการสำรวจของทางสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ยังพบว่า กลุ่มคนยุค Baby Boomer Generation เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงระหว่างปีค.ศ. 1946 จนถึงปี ค.ศ. 1964 ส่วนใหญ่ร้อยละ 81.6 ใช้สื่อออนไลน์ประเภท Line Application มากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 75.7 ใช้ Google+ ร้อยละ 75.6 ใช้ Facebook ร้อยละ 10.2 ใช้ Instagram ร้อยละ 5.6 ใช้ Twitter และร้อยละ 3.3 ใช้ WhatsApp ตามลำดับ (สารัช สุชาติพิทยกุล และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560)

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความท้าทายในหลายด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงิน ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ธนาคารและสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการจากสาขาธนาคารแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น โอมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการ

ใช้โมบายแบงก์กิ้งจะได้รับความนิยมในกลุ่มคนรุ่นใหม่ แต่ในกลุ่มผู้สูงอายุยังคงมีข้อจำกัดและอุปสรรคหลายประการ เช่น ความไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความกังวลด้านความปลอดภัย และการขาดแคลนทักษะทางดิจิทัล ปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับและการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้สูงอายุมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบทโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท ทั้งนี้เพื่อจะเป็น ประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท
3. เพื่อศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์กิ้งส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งทางการเงินของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ปัจจัยด้านสังคม เช่น อิทธิพลจากครอบครัว และปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น ความง่ายในการใช้งานและความปลอดภัย (ศรีัญญา วงศ์กำปั่น และ รุ่งนภา ภาณิตรัตน์, 2566)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) โมบายแบงก์กิ้งคือบริการธนาคารผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้สะดวก ปัจจัย

สำคัญที่มีผลต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความสามารถในการใช้งาน (พรรณีภา วิชัยพล และ สุรินทร์ มรรคา, 2566)

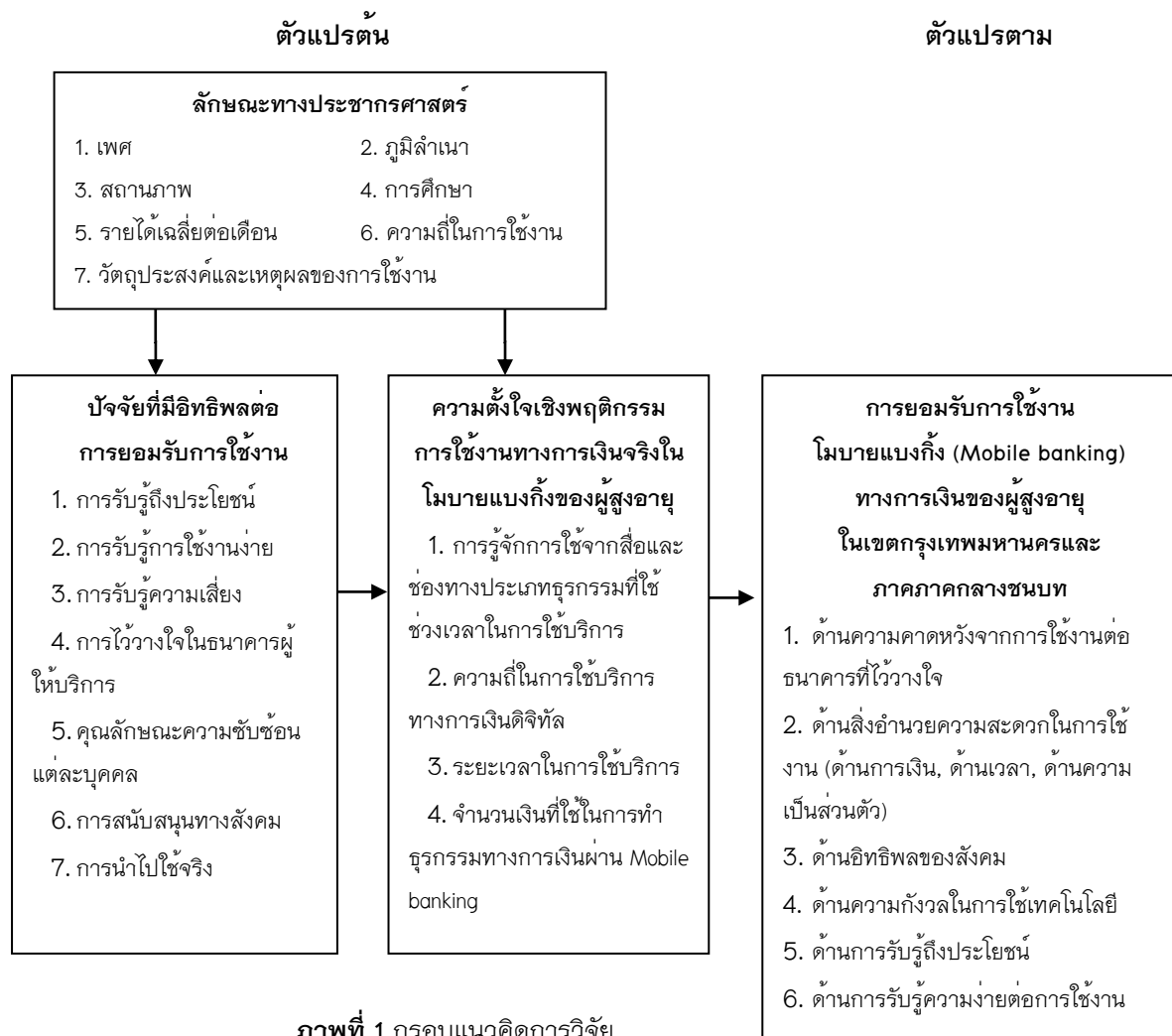
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม เช่น การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และแรงจูงใจจากคนรอบข้าง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ (สุทิพย์ ประทุม และ สรัญญณี อุสินยาง, 2565)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมขึ้นอยู่กับ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความเข้ากันได้ ความซับซ้อน และความสามารถในการทดลองใช้ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้สูงอายุในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง (นพพงศ์ เกิดเงิน, สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล และ นรินทร สมทอง, 2564)

5. ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าการใช้โมบายแบงก์กิ้งช่วยเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมทางการเงินส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจของผู้สูงอายุในการใช้งาน (ณัฐปภัสร ดาราพงษ์, 2563)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดทฤษฎีของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท โดยมีรายละเอียดดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปตามภูมิภาคในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท จำนวน 13,043,792 ล้านคน (สำนักทะเบียนกลาง, 2567) ใช้การส่งแบบสอบถามผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ประกอบไปด้วย 1. กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางรัก เขตสีลม เขตสาทร และ 2. ภาคกลางชนบท ได้แก่ 1.อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 2.อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย 3.อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ 4.อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร 5.อำเภอชาลวันรลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร 6.อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ 7.อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี 8.อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและการศึกษาเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท

ตอนที่ 2 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท

ตอนที่ 3 การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสังคมสู่ยุคดิจิทัลตามวิถีชีวิตใหม่ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีสัญลักษณ์ ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สัญลักษณ์ (S.D.) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

2. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (LSD:Least Significant Different)

3. การทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน โมบายแบงก์ (Mobile banking) ทางการเงินของผู้สูงอายุ จะทดสอบสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็น เทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ

4. การวิเคราะห์ SEM วิเคราะห์ SEM โดยโปรแกรม Amos เป็นการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling:SEM) เป็นวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ทดสอบชุดตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท จึงใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์				
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	.798	.295		.2706	.007*
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X1)	.086	.058	.047	1.475	.141
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน (X2)	-.085	.051	-.052	-1.665	.097
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (X3)	.007	.040	.006	.180	.857
4. ด้านการไว้วางใจในธนาคารผู้ให้บริการ (X4)	.013	.033	.019	.390	.697
5. ด้านคุณลักษณะความซับซ้อนแต่ละบุคคล (X5)	.108	.045	.123	2.393	.017*
6. ด้านการสนับสนุนทางสังคม (X6)	-.024	.052	-.026	-.464	.643
7. ด้านการนำไปใช้ (X7)	.717	.048	.761	14.879	.000**
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	P-Value
.841	.708	.702	.280	135.469	.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท คือ ด้านการนำไปใช้ และด้านคุณลักษณะความซับซ้อนแต่ละบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$ และ $p < .05$) กับตัวแปรตาม (ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท) เท่ากับ .841 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .708 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .702 โดยมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงิน

ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท จึงใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แสดงรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงิน ของผู้สูงอายุ					
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value	
ค่าคงที่ (Constant)	1.387	.119		11.666	.000**	
1. ด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภท ธุรกรรมที่ใช้ (X ₁)	.096	.038	.144	2.513	.012*	
2. ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ (X ₂)	.045	.038	.059	1.169	.243	
3. ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล (X ₃)	.130	.033	.190	3.980	.000**	
4. ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ (X ₄)	.261	.043	.308	6.080	.000**	
5. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่าน Mobile banking (X ₅)	.164	.036	.228	4.593	.000**	
	R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	P-Value
	.832	.692	.688	.236	176.637	.000**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท คือ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile banking ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล และด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภทธุรกรรมที่ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$ และ $p < .05$) กับตัวแปรตาม (การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท) เท่ากับ .832 สมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .692 และสมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .688 โดยมีการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท ร้อยละ 68.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์กิงของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบทจำแนกตามด้านภูมิสำเนา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกัน มีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์กิงของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบทที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา เดชะชาติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ในส่วนของปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนในการเลือกใช้ ความถี่ ระยะเวลา และธนาคาร มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์กิง และ 2) ปัจจัยทางด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ทางการเงิน และความรู้ด้านโมบายแบงก์กิง มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์กิง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิงส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์กิงของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและเขตภาคกลางชนบท คือ ด้านการนำไปใช้ และด้านคุณลักษณะความซับซ้อนแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ พนม คลีณา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุพลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอายุ 50-54 ปีมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีอยู่ระดับมาก ในขณะที่กลุ่มอายุ 55-70 ปี อยู่ระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างใช้งานอินเทอร์เน็ตวันละ 5-6 ครั้ง ครั้งละ 30 นาที -1 ชั่วโมง โปรแกรมที่ใช้มากที่สุดคือ ไลน์ เฟซบุ๊ก และยูทูป โดยใช้สนทนา อ่านข่าวติดตามข่าวสาร สืบค้นข้อมูล การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลของผู้สูงอายุกลุ่ม 60-70 ปี อยู่ระดับปานกลาง กลุ่ม 50-59 ปี อยู่ระดับมาก ผลการวิจัยเชิงคุณภาพชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ได้แก่ อาชีพ การเรียนรู้จากเทคโนโลยี ทักษะความสามารถ/การพัฒนาตนเองความซับซ้อนยุ่งยากของเทคโนโลยี ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและความคุ้มค่า อุปสรรคการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาสายตา การหลงลืม ภาษาอังกฤษ ความกังวลเรื่องความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้งานกรณีตัวอย่าง ผู้สูงอายุที่สามารถใช้เทคโนโลยีเสริมสร้างพหุพลังได้ มาจากความเป็นตัวตน ความคิด ความรู้ทักษะความสามารถที่สั่งสมมานานของผู้สูงอายุ การก้าวข้ามอุปสรรคด้านเทคโนโลยีด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองและการสอนจากบุตรหลาน การสนับสนุนจากหน่วยงานและองค์กรสาธารณประโยชน์งานวิจัยสร้างข้อเสนอเพื่อการพัฒนาพหุพลังผู้สูงอายุประกอบด้วยข้อเสนอเชิงนโยบาย 2 ด้านหลัก ได้แก่ แนวนโยบายสวัสดิการพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และคุณภาพชีวิตในสังคมผู้สูงอายุ 5G และ แนวนโยบายด้านความมั่นคงในชีวิตผู้สูงอายุด้วยเทคโนโลยี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน ในโมบายแบงก์กิงส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิงทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

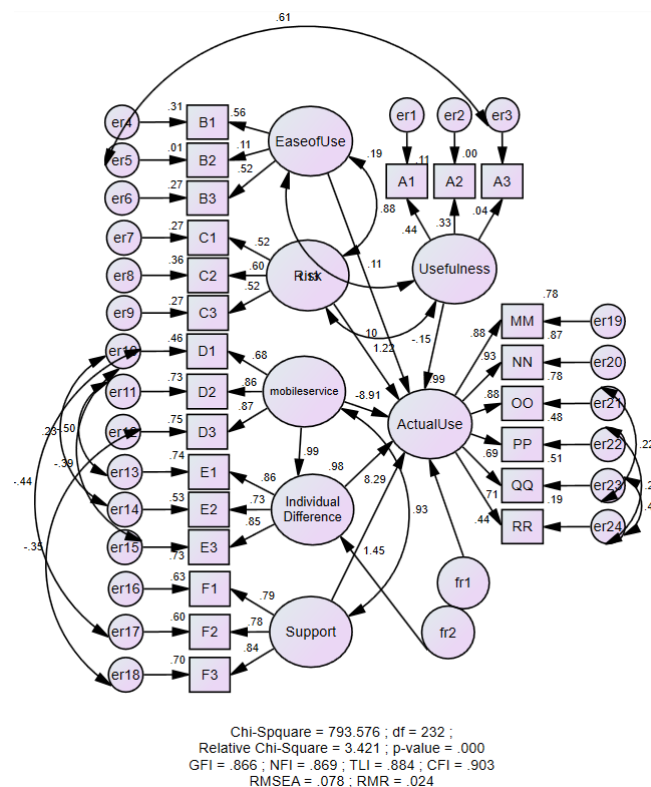
และภาคกลางชนบท คือ ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile banking ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล ด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภทธุรกรรมที่ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสิณี ชาสุวรรณ, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความแตกต่างของอายุ สถานภาพ บุคคลที่อาศัยอยู่ร่วมกัน ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบนมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 นอกจากนี้ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัย พบว่า การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เทคโนโลยีแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบทสามารถสรุปได้ว่าภาคกลางชนบทมีการขาดการเข้าถึงเทคโนโลยีและความรู้ รวมถึงความกังวลเรื่องความปลอดภัย ทำให้ผู้สูงอายุมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งน้อยลง พวกเขายังคงพึ่งพาการทำธุรกรรมแบบดั้งเดิมที่มีการพบปะพูดคุยกับพนักงานธนาคารมากกว่า และกรุงเทพมหานครยังมีความสะดวกสบายและการสนับสนุนจากธนาคารส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งมากขึ้น พวกเขาเห็นประโยชน์จากการทำธุรกรรมที่รวดเร็วและสะดวกมากกว่าการไปที่ธนาคาร และสำหรับแนวทางการปรับปรุงในจังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ ควรเพิ่มการให้ความรู้และฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีที่สูงขึ้น พร้อมกับการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ที่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้ทันที ในภาคกลางชนบท คือ ควรเน้นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ต การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ และการจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้และฝึกอบรมในระดับชุมชนเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ในการศึกษาในเรื่องนี้สามารถช่วยให้ธนาคารและผู้ให้บริการทางการเงินสามารถปรับปรุงบริการและกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐาน (Hypothesis Model)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการเพิ่มความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยี เช่น จัดอบรมและฝึกสอนการใช้งานสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันโมบายแบงกิ้ง โดยมีผู้สอนที่เข้าใจความต้องการของผู้สูงอายุ หรือสร้างเนื้อหาวิดีโอสอนการใช้งานที่เข้าใจง่ายและมีขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ควรมีการสนับสนุนและการช่วยเหลือสำหรับผู้สูงอายุในเรื่องของจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้าที่สามารถตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว หรือมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น
3. ควรปรับปรุงความจำเป็นในการใช้งาน หรือแนะนำและเน้นประโยชน์ของการใช้โมบายแบงกิ้ง เช่น ความสะดวกในการทำธุรกรรมที่ไม่ต้องเดินทางไปที่ธนาคาร หรือการสร้างระบบการแจ้งเตือนเพื่อเตือนผู้สูงอายุในการใช้งานและทำธุรกรรมที่จำเป็น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบในเรื่องลักษณะเดียวกันในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่เกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงกิ้งของผู้สูงอายุ
2. ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงกิ้งระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้ใช้งานในวัยอื่นๆ เพื่อหาความแตกต่างและความคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงกิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท
3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเจาะลึก (วิจัยเชิงคุณภาพ) ถึงประเด็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงกิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐปัทม์ ดาราวงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมการเงินทางออนไลน์ผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมธุรกิจการจัดการ และสังคมศาสตร์*, 1(1), 60-94. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jibim/article/view/242628/170377>.
- นพพงศ์ เกิดเงิน, สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล และ นรินทร์ สมทอง. (2564). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการสั่งซื้ออาหารแบบออนไลน์เดลิเวอรี่ของผู้ใช้บริการในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 3(2), 1-19. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/MJBA/article/view/253587>

- พนม คสิณายา. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุศักยภาพและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย. *Journal of Communication Arts*, 39(2), 56-78. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcomm/article/view/247470>
- พรรณิภา วิชัยพล และสุรินทร์ มรรคา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ Mobile Banking ในอำเภอลานสกาจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารศิลปการจัดการ*, 7(2), 727-748. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/download/263495/176658>.
- รังสิณี ชาสุวรรณ, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ภาคใต้ตอนบน. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 11(1), 159-174. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/apheitvu/article/view/255925>
- ศรัญญา วงศ์กำปั่น และ รุ่งนภา ผาณิตรัตน์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสภาการพยาบาล*, 38(3), 182-199. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/TJONC/article/view/263587>.
- ศุภิสรา เดชะชาติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1-10. สืบค้นจาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2707>.
- สารัช สุชาติพิทยกุล และ พัทธกษ์ ศิริวงศ์. (2560). สภาพปัญหา และการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุกรณีศึกษา ผู้สูงอายุที่ใช้สมาร์ทโฟนในพื้นที่บริเวณโดยรอบพระปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/760/rmutrconth_114.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- สุทธิพงษ์ ประทุม และ สรัญณี อุเล็นยาง. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่. *วารสารลวะศรีมหาวิทยาลัษราชภัฏเทพสตรี*, 6(1), 1-18. สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/257078>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). รายงานสถิติประชากรและเศรษฐกิจประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักทะเบียนกลาง. (2567). จำนวนราษฎรที่พระราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.