

พฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร

Mobile Banking Behavior in the Digital Age Among the Elderly in Bangkok

¹พระครูสิริภุริณิทัศน์ (ภุรินัต ติษสวรรณ) และ ²เนาวรัตน์ หอมขจร

¹Phrakhrusiriphurinithat (Phurinat Ditsawan), and ²Naowarat Homkhachorn

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Education, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

E-mail: ¹phurinat2511@hotmail.com, ²pum_nao@hotmail.com

Received September 6, 2025; Revised October 11, 2025; Accepted November 11, 2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการเลือกแบบการเจาะจง ใช้กระบวนการตรวจสอบสามเส้าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความทำการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์โดยการเขียนข้อความแบบบรรยาย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ มีค่าสัมประสิทธิ์การอธิบายเพียง 22.7% และพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับอยู่ในระดับต่ำเพียง 0.2% แนวทางที่เหมาะสมคือการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจแก่ผู้สูงอายุผ่านการอบรม คู่มือ การสื่อสารที่ง่าย แอปพลิเคชันที่ใช้งานสะดวก ตัวอักษรใหญ่ เมนูชัดเจน พร้อมมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและ

การประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง เพื่อเสริมทัศนคติที่ดี ความปลอดภัย และเพิ่มการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: พฤติกรรม; การใช้โมบายแบงก์กิ้ง; ผู้สูงอายุ

Abstract

This article aimed to 1) study factors influencing mobile banking behavior in the digital age among the elderly; 2) study financial behaviors that influence the adoption of mobile banking in the digital age among the elderly; and 3) explore approaches to implementing mobile banking innovations via mobile phones in the digital age among the elderly. The research design utilized a mixed-methods approach. The sample consisted of 398 elderly individuals aged 60 and over residing in Bangkok. Convenience sampling was used. Two research instruments were used: 1) questionnaires and 2) interview forms. Quantitative research analyzed data using percentages, frequencies, means, standard deviations, t-tests, and F-tests. One-way ANOVA was used for analysis of variance (ANOVA). Hypothesis testing was performed using statistical regression analysis. Qualitative research utilized in-depth interviews with stakeholders using a purposive sampling method. Triangulation was used for data analysis, interpretation, and inductive conclusion generation. Content analysis was conducted on documents and interviews, using descriptive text. The results revealed that the factor influencing mobile banking behavior among the elderly had a coefficient of explanation of only 22.7%, and the financial behavior affecting acceptance was only 0.2%. The appropriate approach was to build understanding and confidence among the elderly through training, manuals, easy communication, user-friendly applications, large fonts, and clear menus, along with staff assistance and continuous public relations to promote positive attitudes, safety, and increased sustainable access to digital services.

Keywords: Behavior; Mobile Banking Usage; Elderly

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การดำเนินชีวิตของผู้คนได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด หนึ่งในนวัตกรรมที่ได้รับความนิยมและมีบทบาทสำคัญในปัจจุบัน คือ โมบายแบงก์กิ้ง หรือการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่ธนาคาร โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการใช้งานในโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นเรื่องง่ายและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น (Addula, 2025)

นโยบายแบ่งกึ่งเกิดจากการพัฒนาและการเจริญเติบโตของเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เมื่อสมาร์ตโฟนเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของผู้คน นอกจากนี้ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือก็ทำให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อกับโลกออนไลน์และใช้บริการต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ธนาคารจึงเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มมือถือ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ต้องไปที่ธนาคารหรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพียงแค่มีสมาร์ตโฟนและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตก็สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทันที นับตั้งแต่ช่วงปี 2010 เป็นต้นมา นโยบายแบ่งกึ่งเริ่มได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วในประเทศไทยและทั่วโลก ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้งาน (Mahakunajirakul, 2022; Sneha & Patil, 2025) นอกจากนี้ยังช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ต้องไปถึงสาขาของธนาคาร (Budrak & Kachawangsrri, 2024) นโยบายแบ่งกึ่งยังช่วยให้ผู้คนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้น จึงทำให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินที่กว้างขวางขึ้น (Ha et al., 2025) รวมถึงระบบยืนยันตัวตนที่หลากหลาย เช่น การสแกนลายนิ้วมือหรือการยืนยันผ่านใบหน้า ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงจากการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวหรือการทุจริตทางการเงินได้ (Titikarawongse, et al., 2024) นอกจากนี้ยังส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินที่สะดวกและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ระบบเศรษฐกิจมีความเติบโตและขยายตัวในทางดิจิทัล (Thanajaro & Hattakitpanitchakul, 2025; Sneha & Patil, 2025)

ผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์การใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อติดต่อสื่อสารกับครอบครัว ญาติ และเพื่อนด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ที่สนใจ เช่น สภาพภูมิอากาศ ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวและข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและการแพทย์ (จิตาภา ลากปรกรณ์กุล และ จิรัชยุตม์ วิโรจน์ชวัน, 2568) เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์และการประมูลสินค้าเพื่อความบันเทิงเช่นเล่นเกมเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัยในประเด็นต่างๆ (Yang et al., 2025) เพื่อพิมพ์งานเพื่อจัดการเกี่ยวกับการเงิน เช่น บันทึกรายงานการเงินภายในครอบครัว เพื่อประโยชน์ในด้านการสังคม เช่น การทำงานอาสาสมัครให้กับหน่วยงานต่างๆ เป็นต้น จึงทำให้ผู้สูงอายุมีปัญหการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้การให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งานนโยบายแบ่งกึ่งก็เป็นสิ่งสำคัญ เช่น วิธีการตั้งค่าความปลอดภัย และการใช้รหัสผ่านที่ปลอดภัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความมั่นใจมากขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Pucer et al., 2025)

จากความสำคัญของพฤติกรรมการใช้นโยบายแบ่งกึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดการจัดการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีให้กับกลุ่มผู้สูงอายุในยุคดิจิทัลที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยโครงการนี้มีความสำคัญในด้านการเข้าถึงบริการทางการเงิน ผู้สูงอายุจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านการใช้งานนโยบายแบ่งกึ่งช่วยลดความยุ่งยากในการทำธุรกรรมแบบเดิม (Qatawneh & Makhoul, 2025; Msweli

& Mawela, 2021) ที่ต้องเดินทางไปธนาคารหรือทำธุรกรรมในลักษณะที่ซับซ้อน เสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับผู้สูงอายุในการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเข้าใจง่าย ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทมากขึ้น และการเรียนรู้การใช้โมบายแบงก์ยังช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุกล้าที่จะทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง (Dizon & Ebarido, 2025; Msweli & Mawela, 2021) ไม่ต้องพึ่งพาคนอื่น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาความเป็นอิสระในการจัดการทางการเงินโครงการนี้มีเป้าหมายในการสนับสนุนคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยการใช้โมบายแบงก์จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถจัดการการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อการดำเนินชีวิตประจำวันทั้งนี้โครงการนี้ยังช่วยลดช่องว่างทางด้านเทคโนโลยีระหว่างกลุ่มอายุ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุที่มักถูกมองว่ามีความล้าหลังในด้านการใช้เทคโนโลยี การให้การศึกษาและฝึกฝนจะทำให้พวกเขาสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียม ทั้งนี้โครงการนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์ไม่เพียงแต่จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ แต่ยังเป็นการพัฒนาและเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลช่วยให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Msweli & Mawela, 2021; Qatawneh & Makhlouf, 2025)

จากความก้าวหน้าของยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์ได้กลายเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้คนทุกวัย อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุจำนวนมากยังคงเผชิญกับความท้าทายในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีนี้อย่างมีประสิทธิภาพจึงถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะการใช้โมบายแบงก์ให้กับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

บทความนี้นำเสนอพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ

Rogers and Shoemaker (1971) นำเสนอว่า การยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นผ่าน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรับรู้ (Awareness) คือการเริ่มตระหนักว่าสิ่งใหม่มีอยู่จริง 2) ความสนใจ (Interest) คือการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งนั้น 3) การประเมิน (Evaluation) คือการพิจารณาข้อดีข้อเสียเพื่อตัดสินใจ 4) การทดลอง (Trial) คือการนำสิ่งใหม่มาทดลองใช้บางส่วนหรือทั้งหมด และ 5) การยอมรับ (Adoption) คือการนำไปใช้จริงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในทำนองเดียวกัน เยาวพา ชูประภาวรรณ (2547) ซึ่งว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยอาศัยการสื่อสารสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้าใจและความมั่นใจ ซึ่งกระบวนการนี้ยังประกอบด้วย 5 ขั้นตอนเช่นเดียวกัน ตั้งแต่การรับรู้จนถึงการยอมรับ โดยมีลักษณะสำคัญคือการพิจารณาข้อมูล การทดลองใช้ และการตัดสินใจเชิงพฤติกรรมในที่สุด

สรุปได้ว่า การยอมรับเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเป็นระบบและต่อเนื่อง ตั้งแต่การรับรู้ การสร้างความสนใจ การประเมินความคุ้มค่า การทดลอง ไปจนถึงการยอมรับและใช้อย่างจริงจัง ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าการยอมรับสิ่งใหม่จำเป็นต้องอาศัยทั้งประสบการณ์ตรง ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนจากปัจจัยภายนอก เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างยั่งยืนและมั่นคง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

ความหมายของโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

Kreyer et al. (2002) ให้ความหมายโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart Phone) โทรศัพท์มือถือ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของธนาคารได้อย่างสะดวกสบาย โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาของธนาคาร โดยสามารถโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ สอบถามยอดเงิน ขอรายการเดินบัญชี เป็นต้น ซึ่งโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เป็นสิ่งที่พัฒนามาจากอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) โดยอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) หมายถึง การทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ผ่านช่องทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยสามารถโอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ ขอรายการเดินบัญชี ทำงานได้คล้ายๆ โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) แต่โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) จะมีฟังก์ชันต่างๆ เพิ่มเข้ามา และมีสะดวกกว่าคือสามารถใช้ผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทุกที่ ทุกเวลา อีกทั้งยังมีระบบรหัสผ่านเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้มากขึ้นอีกด้วย(และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile banking)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

Solomon (1966) ได้อธิบายความหมายของคำว่า “การยอมรับ” หรือที่เรียกว่า Technology Adoption กระบวนการนี้เป็นสิ่งที่นักวิจัยและนักการตลาดด้านการยอมรับ เทคโนโลยีของสังคมให้ความสนใจเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีการแพร่กระจายทางเทคโนโลยี ที่ยอมรับมากที่สุดในโลก

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม อธิบายได้จากแนวคิดการแพร่กระจายของนวัตกรรมที่พัฒนาโดย Rogers (1995) ซึ่งชี้ให้เห็นว่านวัตกรรมใดจะได้รับการยอมรับขึ้นอยู่กับคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) บุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมใหม่นั้นดีกว่าหรือคุ้มค่ากว่าสิ่งที่เคยมีอยู่ 2) ความเข้ากันได้ (Compatibility) ความสอดคล้องกับค่านิยม ความต้องการ และประสบการณ์เดิม 3) ความซับซ้อน (Complexity) ความยากง่ายในการทำความเข้าใจและใช้งาน 4) ความสามารถในการทดลองใช้ (Triability) การที่บุคคลสามารถทดลองใช้นวัตกรรมได้ก่อนการตัดสินใจ และ 5) การสังเกตได้ (Observability) การมองเห็นผลลัพธ์ของนวัตกรรมได้ชัดเจน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่ออัตราการยอมรับ

นอกจากนี้ Bolisani and Scarso (1999) ได้อธิบายว่า การยอมรับนวัตกรรมยังสัมพันธ์กับองค์ความรู้ (Knowledge) ของบุคคล โดยแบ่งเป็นสองประเภทคือ Tacit Knowledge ความรู้ฝังลึกจากประสบการณ์และสัญชาตญาณที่ถ่ายทอดยาก และ Explicit Knowledge ความรู้ที่ถ่ายทอดได้ชัดเจน เช่น คู่มือหรือทฤษฎี ซึ่งทั้งสองลักษณะมีส่วนช่วยเสริมการทำความเข้าใจและตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ด้านแนวคิดเรื่อง การรับรู้ (Perception) Good (1973) อธิบายว่าเป็นการตระหนักรู้จากสิ่งเร้าภายนอก ส่วน จำเนียร ชวงโชติ และคณะ (2545) ขยายความว่าการรับรู้คือการตีความสิ่งที่รับผ่านประสาทสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์และความรู้เดิม กระบวนการรับรู้จึงประกอบด้วย 1) การสัมผัส การรับสิ่งเร้าผ่านอวัยวะรับสัมผัส 2) การแปลความหมาย ที่ต้องอาศัยสติปัญญาและคุณลักษณะทางจิตใจ และ 3) การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อช่วยในการตีความอย่างถูกต้อง กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมจึงเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน (Anaraki et al., 2024) ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะของนวัตกรรม ความรู้ที่บุคคลมี และการรับรู้ที่เกิดจากประสบการณ์เดิม ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับสิ่งใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

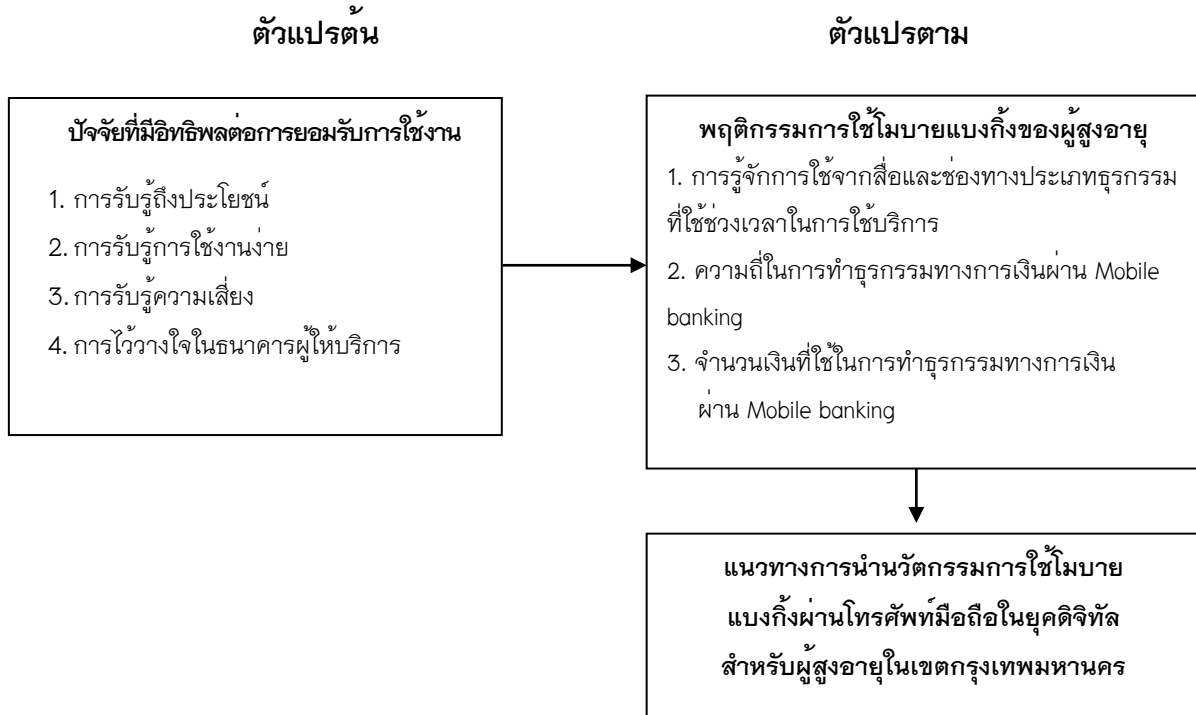
สุรางค์ จันทรธรม (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ ดังนี้

1. การรับรู้ คือ การจัดระบบการรวบรวมและตีความหมายจากการสัมผัส
2. การรับรู้ คือ กระบวนการที่สิ่งมีชีวิตรับเอาเรื่องราวต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะรับ สัมผัสเป็นสื่อกลาง
3. การรับรู้ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองของสิ่งเร้า

โดยสรุปการรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น และ ประมวลผลรวมกับประสบการณ์ที่ตนเองมี โดยก่อนการที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์นั้น การรับรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะเจาะจงเฉพาะเขตดุสิต เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตหลักสี่ จำนวน 95,061 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะเจาะจงเฉพาะเขตดุสิต เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตหลักสี่ จำนวน 398 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบการสุ่มโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ใช้โมบายแบงก์ผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 4 การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องในข้อ 1 ไปสร้างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-Out) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มบุคคลที่ใช้ในการทดลองแบบสอบถามครั้งนี้ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความตรงของเนื้อหา (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (Cronbach, 2001) เท่ากับ .791 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (LSD. Least Significant Different) และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอย 2) แบบสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 17 คน โดยการเลือกแบบการเจาะจง ใช้กระบวนการตรวจสอบสามเส้าวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความทำการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัยการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารและการสัมภาษณ์โดยการเขียนข้อความแบบบรรยาย

ผลการวิจัย

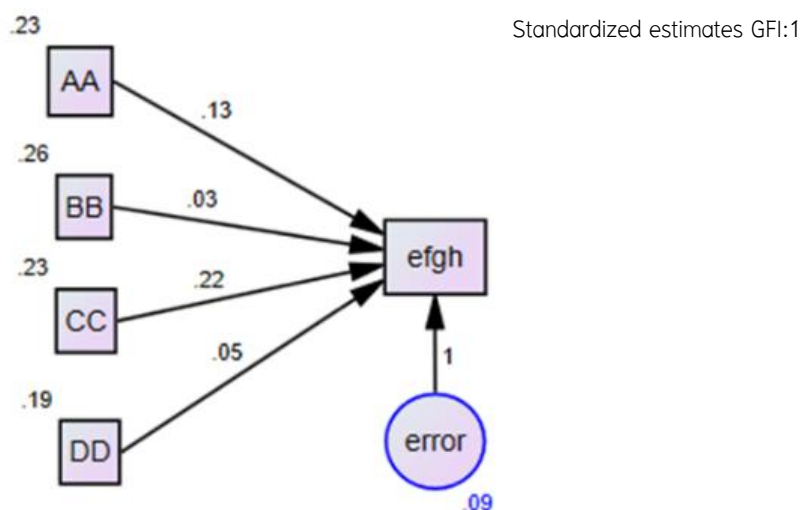
วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) ระหว่างชุดตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (พฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร) เท่ากับ .485 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .235 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .227 โดยมีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 22.7

ตารางที่ 1 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	พฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุ				
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	2.324	.164		14.198	.000***
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X ₁)	.128	.038	.183	3.334	.000***
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน (X ₂)	.025	.036	.038	.693	.489
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง (X ₃)	.219	.037	.314	5.931	.000***
4. ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม (X ₄)	.046	.040	.060	1.146	.252
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	P-Value
.485	.235	.227	.296	30.161	.000***

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยงและการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่พบว่ามีความมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่ง ได้ร้อยละ 22.7 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความเสี่ยงและประโยชน์เป็นสำคัญ



ภาพที่ 2 การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

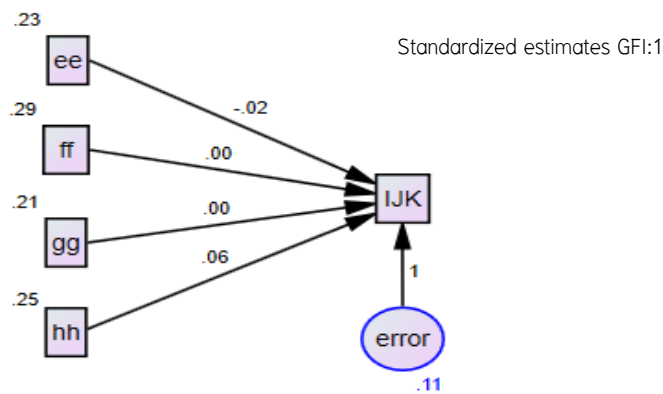
วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) ระหว่างชุดตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม (การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร) เท่ากับ .089 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .008 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .002 โดยมีพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 0.2

ตารางที่ 2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	การยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุ				
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	4.416	.197		22.362	.000***
1. ด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภท ธุรกรรมที่ใช้ (X ₁)	.025	.037	.037	.674	.501
2. ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล (X ₃)	.001	.033	.002	.031	.975
3. ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ (X ₄)	.002	.041	.003	.045	.000***
4. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการการทำธุรกรรมทาง การเงินผ่าน Mobile banking (X ₅)	.058	.036	.089	1.620	.106
R	R ²	Adjusted R ²	SE (est.)	F	P-Value
.089	.008	.002	.328	.783	.537

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้าน ระยะเวลาในการใช้บริการ เป็นเพียงตัวแปรเดียวที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ขนาดอิทธิพลค่อนข้างน้อยมาก ($\beta = .003$) ขณะที่เมื่อพิจารณาภาพรวมของตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ การรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภทธุรกรรมที่ใช้ ความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล ระยะเวลาในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน พบว่าสามารถอธิบายการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ได้เพียงร้อยละ 0.2 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินโดยรวมมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของผู้สูงอายุในระดับต่ำมาก



ภาพที่ 3 การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ รายด้านของพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน
ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์ในยุคดิจิทัล สำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์ผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้งาน โดยจัดอบรม คู่มือ และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ควบคู่กับการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น เมนูเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ และบริการหลักที่จำเป็น นอกจากนี้ยังควรมีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด พร้อมการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มความปลอดภัย ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและสะดวกยิ่งขึ้น

แนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์ผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พบว่า

แนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์ผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มีความสำคัญอย่างยิ่งในสังคมไทยปัจจุบัน เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่จำนวนมาก และมีบทบาทต่อการใช้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบ ขณะที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ธนาคารและสถาบันการเงินจึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวทางที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการโมบายแบงก์ได้อย่างสะดวกปลอดภัย และเกิดความมั่นใจ การศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุยังคงมีข้อจำกัดในการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นด้านทักษะดิจิทัล ความไม่คุ้นเคยกับแอปพลิเคชัน และความกังวลต่อความปลอดภัยของข้อมูล แนวทางแรกที่เหมาะสมคือการสร้างการรับรู้และให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ผ่านกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำคู่มือหรือวิดีโอสั้น ๆ ที่อธิบายวิธีการใช้งานด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และมีภาพประกอบที่ชัดเจน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจมากขึ้นในการเรียนรู้และลองใช้จริง นอกจากนี้ธนาคารควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครดิจิทัลคอยให้คำปรึกษา ทั้งในสาขาและช่องทางออนไลน์ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อสงสัย การสนับสนุนในลักษณะนี้จะลดความกลัว ลดความผิดพลาดในการใช้งาน และเสริมสร้างความไว้วางใจต่อระบบการเงินดิจิทัล อีกทั้งยังควรพัฒนาแอปพลิเคชัน

ที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ โดยออกแบบให้มีเมนูเรียบง่าย ใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อน ขนาดตัวอักษรใหญ่ สีและไอคอนชัดเจน รวมถึงการเพิ่มโหมด “สำหรับผู้สูงอายุ” ที่มุ่งเน้นบริการหลัก เช่น การโอนเงิน การตรวจสอบยอด การรับเงินสวัสดิการ หรือการชำระบิล เพื่อให้การใช้งานตรงกับความต้องการที่แท้จริง อีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้อินเตอร์เน็ตของผู้สูงอายุจำนวนไม่น้อยยังคงมีความลังเลหรือยึดติดกับการทำธุรกรรมแบบดั้งเดิม ดังนั้นควรมีการสื่อสารที่ชี้ให้เห็นประโยชน์โดยตรงในชีวิตประจำวัน เช่นความสะดวกในการรับเบี้ยผู้สูงอายุโดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร ความสามารถในการโอนเงินให้บุตรหลานได้ทันที หรือการชำระค่าใช้จายที่บ้านโดยไม่ต้องเสียเวลาออกเดินทาง พร้อมทั้งควรนำเสนอกรณีตัวอย่างของผู้สูงอายุที่สามารถใช้งานได้จริง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความมั่นใจแก่กลุ่มผู้ใช้ใหม่ ในขณะเดียวกัน การสื่อสารอย่างต่อเนื่องก็เป็นสิ่งจำเป็น ธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรใช้ช่องทางที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ง่าย เช่น ศูนย์ชุมชน วัด หรือหน่วยงานราชการท้องถิ่น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อที่เหมาะสม เพื่อสร้างความคุ้นเคยและทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการใช้อินเตอร์เน็ตมีความปลอดภัยสูง มีมาตรการยืนยันตัวตน และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ โดยสรุป แนวทางการนำนวัตกรรมอินเตอร์เน็ตมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ไม่ได้หมายถึงการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างเดียว แต่คือการผสมผสานการออกแบบบริการที่เข้าใจง่าย การให้การสนับสนุนอย่างใกล้ชิด การสร้างทัศนคติที่ดี และการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและมีคุณภาพชีวิตที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตของผู้สูงอายุได้เพียงร้อยละ 22.7 สะท้อนว่าปัจจัยที่ศึกษาแม้มีอิทธิพลแต่ยังไม่เพียงพอที่จะอธิบายพฤติกรรมทั้งหมด เนื่องจากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านทักษะการใช้เทคโนโลยี ความกังวลด้านความปลอดภัย ความคุ้นชินกับการทำธุรกรรมแบบเดิม และการพึ่งพาผู้อื่น อีกทั้งปัจจัยที่ศึกษาอาจยังไม่ครอบคลุมมิติทางสังคมและจิตวิทยา จึงทำให้ระดับการอธิบายผลค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา เดชะชาติ (2566) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความเชื่อมั่นในระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล และการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนฝูง ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันอินเตอร์เน็ตที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และส่งเสริมการให้บริการธนาคารออนไลน์ในกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานทางการเงินส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานอินเตอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครได้เพียงร้อยละ 0.2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมทางการเงินแทบไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับจริง ผู้สูงอายุอาจไม่ได้ตัดสินใจใช้อินเตอร์เน็ตจากพฤติกรรมการเงินโดยตรง แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น เช่น ความมั่นใจในการใช้งาน ความ

ปลอดภัย ความสะดวกในการใช้ และการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง จึงทำให้ระดับการอธิบายผลของตัวแปรดังกล่าวต่ำมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จันทิมา และ สวรรยา ธรรมอภิพล (2566) พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท ATM มากที่สุด โดยทำธุรกรรมถอนเงินจากบัญชี มีความถี่ในการใช้บริการ 1-4 ครั้งต่อเดือน สาเหตุของการใช้บริการมาจาก 1) การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ 2) ความสะดวกในการใช้บริการ 3) ประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ 4) การแนะนำบอกต่อในการใช้บริการ นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) รูปแบบหน้าจอแสดงผลมีขนาดเล็ก ความสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ เมนูตัวเลือกที่มีมาก รวมถึงขนาดของข้อความที่เล็ก 2) พื้นที่การให้บริการไม่เหมาะสมอยู่ในที่ลับตาคน แสงสว่างไม่เพียงพอ 3) การตอบสนองระบบสัญญาณขัดข้อง ในส่วนของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจาก 1) ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย 2) ศักยภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านการมองเห็น ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี อ่านหนังสือไม่ออก และขาดความพร้อมของอุปกรณ์ที่จะสามารถเข้าใช้บริการ การเกิดภาระค่าใช้จ่ายที่ผู้สูงอายุมองว่าไม่จำเป็น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการนำนวัตกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในการใช้งาน โดยจัดอบรม คู่มือ และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ควบคู่กับการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น เมนูเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ และบริการหลักที่จำเป็น นอกจากนี้ยังควรมีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด พร้อมการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มความปลอดภัย ทำให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิสรา เดชะชาติ (2023) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ด้านการเงินและเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง นอกจากนี้ กระบวนการให้บริการที่ดี เช่น การมีคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย และการให้การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร มีผลต่อการเพิ่มโอกาสในการใช้บริการของผู้สูงอายุ

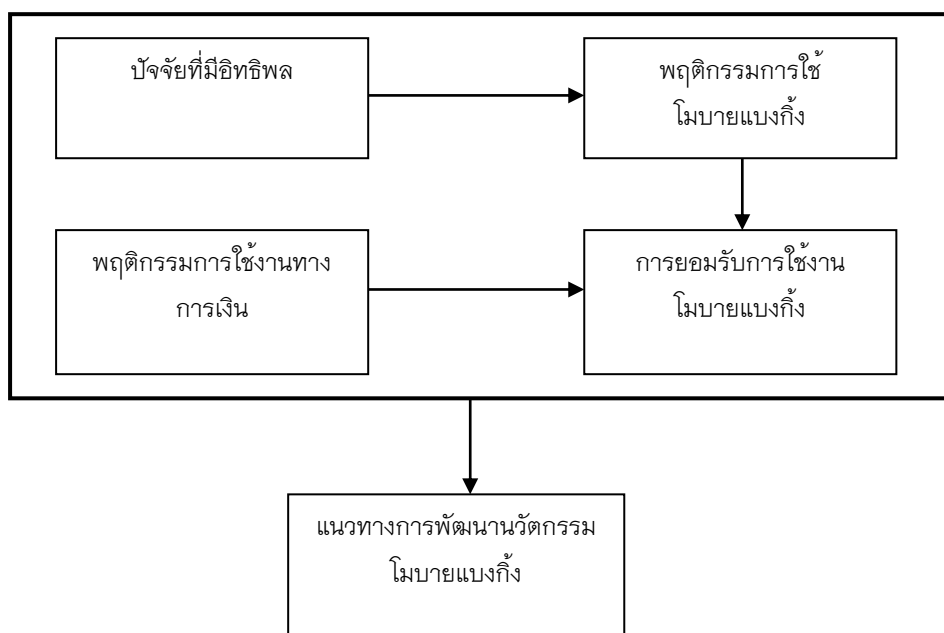
องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

พฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะด้าน การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้งาน หากผู้สูงอายุรับรู้ได้ว่าการใช้โมบายแบงก์กิ้งช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา และปลอดภัย ก็จะมีแนวโน้มใช้งานมากขึ้น ตรงกันข้าม หากรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยหรือการถูกหลอกลวง ก็จะลดระดับการใช้งานลง

ในขณะที่ ทักษะคิด และ การรับรู้การใช้งาน แม้มีส่วนร่วม แต่ยังไม่ใช้ตัวขับเคลื่อนหลักต่อพฤติกรรมการใช้โดยตรง การใช้งานจริงจึงยังขึ้นอยู่กับความมั่นใจและการเรียนรู้จากประสบการณ์ซ้ำเป็นสำคัญ ด้านพฤติกรรมการใช้งานทางการเงิน เช่น การรู้จักจากสื่อ ความถี่ในการทำธุรกรรม ระยะเวลาในการใช้บริการ และจำนวนเงินที่ทำธุรกรรม พบว่ามีอิทธิพลต่อ “การยอมรับการใช้งาน” ค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตาม “ระยะเวลาในการใช้บริการ” กลับเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าประสบการณ์ใช้งานอย่างต่อเนื่องช่วยสร้างความคุ้นเคยและความมั่นใจ ทำให้ผู้สูงอายุเปิดใจยอมรับมากขึ้น

จากข้อค้นพบนี้ นำไปสู่ แนวทางการพัฒนานวัตกรรม ที่เน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความมั่นใจในการใช้งาน ผ่านการอบรม การจัดทำคู่มือหรือสื่อวิดีโอที่อธิบายง่าย รวมทั้งการออกแบบแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น เมนูเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ และบริการจำเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ควรมีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด พร้อมการสื่อสารและประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและลดความกังวลด้านความปลอดภัย

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ “ความมั่นใจและประสบการณ์ใช้งานซ้ำ” เป็นปัจจัยเชื่อมสำคัญที่ทำให้การรับรู้เปลี่ยนเป็นพฤติกรรม และนำไปสู่การยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในกลุ่มผู้สูงอายุ” ดังแผนภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยง ส่วนพฤติกรรมการใช้งานทางการเงินกลับส่งผลต่อการยอมรับในระดับต่ำมาก แสดงให้เห็นว่ายังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ อีกทั้งยังมีความกังวลเรื่องความปลอดภัยและการขาดความรู้ด้านดิจิทัล แนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม ได้แก่ การจัดอบรมและสร้างคู่มือที่เข้าใจง่าย การออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานสะดวก เช่น เมนูเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ และบริการพื้นฐานที่จำเป็น รวมถึงการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครเพื่อสร้างความมั่นใจ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อปรับทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน งานวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการใช้โมบายแบงก์ของผู้สูงอายุยังคงอยู่ในระดับจำกัด จึงควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีและการสนับสนุนที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มั่นใจ และยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งมีผลต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรพัฒนาการสื่อสารให้ผู้สูงอายุเข้าใจถึงประโยชน์และความปลอดภัยของการใช้โมบายแบงก์กึ่ง หรือจัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้สูงอายุ และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความมั่นใจและลดความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้งานทางการเงินมีผลต่อการยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งของผู้สูงอายุค่อนข้างต่ำ โดยมีอิทธิพลเพียงร้อยละ 0.2 เท่านั้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลในชีวิตประจำวัน เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภคหรือรับเงินสวัสดิการผ่านแอป หรือสนับสนุนให้ผู้สูงอายุใช้บริการอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมหรือสิทธิประโยชน์ที่จูงใจ และจัดระบบช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา เช่น ศูนย์ช่วยเหลือผู้สูงอายุด้านดิจิทัลในชุมชน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการนำนวัตกรรมโมบายแบงก์กึ่งที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุคือ การสร้างความเข้าใจ ความมั่นใจ และออกแบบแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย เช่น เมนูเรียบง่าย ตัวอักษรใหญ่ และบริการหลักที่จำเป็น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีโหมด “สำหรับผู้สูงอายุ” โดยเน้นการใช้งานที่จำเป็น หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครดิจิทัลคอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางที่ผู้สูงอายุเข้าถึงได้ เช่น วัด ศูนย์ชุมชน และสื่อท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ที่สำคัญ คือ ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ อีกทั้งยังพบว่า พฤติกรรมการใช้งานทางการเงินมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานในระดับต่ำ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ การพัฒนา แอปพลิเคชัน การออกแบบบริการ และการสร้างกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล โดยควรให้ความสำคัญกับ การพัฒนาทักษะดิจิทัล การสร้างทัศนคติที่ดี และการมีส่วนร่วมของครอบครัว หรือชุมชน สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบ พฤติกรรมการยอมรับโมบายแบงก์กิ้งระหว่างผู้สูงอายุในเขตเมืองและชนบท หรือการศึกษาผลของการสนับสนุนจากครอบครัวและชุมชนต่อการยอมรับการใช้งาน และการวิจัยเชิงทดลองเกี่ยวกับการออกแบบแอปพลิเคชันเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและประเมินประสิทธิภาพจริงในการใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

- จิตภา ลาภปรณกุล และ จิรัชฎ์ม วิโรจน์ชวัน. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลางชนบท. *วารสารสหวิทยาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(1-2), 613-628. สืบค้นจาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/278140
- จำเนียร ช่างโชติ และคณะ. (2545). *จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- เยาวพา ชูประภาวรรณ. (2547). *การยอมรับนวัตกรรมใหม่*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วาสนา จันทิมา และ สวรรยา ธรรมอภิพล. (2566). พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(6), 1293-1306. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/263727>
- คุภิสรา เดชะชาติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 1-10. สืบค้นจาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2707>
- สุรางค์ จันท์เฒ. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- Addula, S. R. (2025). Mobile banking adoption: A multi-factorial study on social influence, compatibility, digital self-efficacy, and perceived cost among generation Z consumers in the United States. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(3), 192. <https://doi.org/10.3390/jtaer20030192>
- Anaraki, F., Dadras, M., Arun Pinto, C., Manomat, T., & Amirkhani, M. (2024). Social media in education. *International Journal of Multidisciplinary in Management and Tourism*, 8(2), 191-198. <https://doi.org/10.14456/ijmmt.2024.14>

- Bolisani, E., & Scarso, E. (1999). Information technology management: A Knowledge based perspective. *Technovation*, 19(4), 209–217. [https://doi.org/10.1016/S0166-4972\(98\)00109-6](https://doi.org/10.1016/S0166-4972(98)00109-6)
- Budrak, K., Kittinorarat, J., & Kachawangsi, A. (2024). The influence of technology acceptance on the intention to use online banking applications for financial transactions among Generation B users in Bangkok, Thailand. *Asian Interdisciplinary and Sustainability Review*, 13(2), 112–120. <https://doi.org/10.14456/aisr.2024.20>
- Dizon, G., & Ebarido, R. (2025). Barriers and motivations of older adults in digital banking adoption: Recent findings, gaps, and future directions. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(3), 1959–1970. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i3.6929>
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw Hill.
- Ha, D., Le, P. & Nguyen, D.K. (2025). Financial inclusion and fintech: A state-of-the-art systematic literature review. *Financial Innovation*, 11, Article 69. <https://doi.org/10.1186/s40854-024-00741-0>
- Kreyer, N., Pousttchi, K., Turowski, K. (2002). Standardized payment procedures as key enabling factor for mobile commerce. In: Bauknecht, K., Tjoa, A.M., Quirchmayr, G. (eds) E-commerce and web technologies. EC-Web 2002. Lecture Notes in Computer Science, vol 2455. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/3-540-45705-4_41
- Mahakunajirakul, S. (2022). Mobile Banking Adoption in Thailand: The moderating role of hedonic and utilitarian consumer types. *The Journal of Behavioral Science*, 17(1), 85–99. Retrieved from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/254136>
- Msweli, N.T., & Mawela, T. (2021). Financial inclusion of the elderly: Exploring the role of mobile banking adoption. *Acta Informatica Pragensia*, 10(1), 1–21. DOI: 10.18267/j.aip.143
- Pucer, P., Žvanut, B. & Vrhovec, S. (2025). Adoption of smartphones among older adults and the role of perceived threat of cyberattacks. *International Journal of Information Security*, 24, 101. <https://doi.org/10.1007/s10207-025-01014-2>
- Qatawneh, A. M., & Makhoul, M. H. S. (2025). Influence of smart mobile banking services on senior banks' clients intention to use: moderating role of digital accounting. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(3–4), 1028–1044. <https://doi.org/10.1108/GKMC-01-2023-0018>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations*. New York: The Free Press.

- Sneha, A., & Patil, H. (2025). Mobile banking as an emerging trend in commerce. *International Journal of Research –GRANTHAALAYAH*, 13(5), 7–21.
<https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v13.i5.2025.6151>
- Solomon, M. R. (1966). *Consumer behavior*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice–Hall.
- Thangjaro, N., & Hattakitpanitchakul, W. (2025). Exploring the effects of cashless mobile payment adoption in Thailand: A case of silver generation. *Journal for Strategy and Enterprise Competitiveness*, 4(10), 1–24. Retrieved from <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/STECOJournal/article/view/6446>
- Titiakarawongse, C., Taksin, S., Ruangsawat, J., Deeduangpan, K., & Boonkrong, S. (2024). Comparative vulnerability analysis of Thai and non–Thai mobile banking applications. *Journal of Cybersecurity and Privacy*, 4(3), 650–662. <https://doi.org/10.3390/jcp4030031>
- Yang, H., Lee, J., & Lee, W. (2025). Factors influencing health care technology acceptance in older adults based on the technology acceptance model and the unified theory of acceptance and use of technology: Meta–analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e65269. <https://www.jmir.org/2025/1/e65269>