

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ Mobile Banking สำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors influencing the adoption of mobile banking among the elderly in Bangkok

พระครูสิริภุริณิทัศน์ (ภุรินัฐ ดิษสวรงค์)¹

Phrakhrusiriphurinithat (Phurinat Ditsawan)

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Education, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

* Corresponding author E-mail : Phurinat2511@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received)	วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised)	วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
18 ตุลาคม 2568	14 พฤษภาคม 2568	28 พฤศจิกายน 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เชิง

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. , คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 398 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : การยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง, ยุคดิจิทัล, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to 1) compare factors influencing the adoption of mobile banking in the digital age among the elderly in Bangkok, classified by personal factors, and 2) compare mobile banking behavior in the digital age among the elderly in Bangkok, classified by personal factors. This quantitative research was conducted. The sample consisted of 398 elderly aged 60 and over residing in Bangkok. A simple random sampling was used to collect data. Questionnaires were used for data collection. Percentage,

frequency, mean, standard deviation, t-test, and F-test were used for data analysis. One-Way ANOVA was used for the statistic analysis. The results showed that 1) elderly with different personal factors had no significant differences in factors influencing the adoption of mobile banking in the digital age among the elderly in Bangkok, and 2) elderly with different personal factors had no significant differences in mobile banking behavior in the digital age among the elderly in Bangkok.

Keywords: Mobile banking adoption, digital age, elderly

บทนำ

การใช้งานแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นอย่างมากก็ตามแต่เมื่อได้ทราบถึงการรับรู้ถึงประโยชน์และความรู้ความเข้าใจของเทคโนโลยีแล้วผู้สูงอายุก็มีความพยายามที่จะยอมรับเทคโนโลยีได้ไม่ยากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งแวดล้อมและสถานที่ มีความสำคัญต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี นอกจากนั้นยังมีปัญหาด้านวิธีการใช้งาน ระบบปฏิบัติการ รายละเอียดและฟังก์ชันต่าง ๆ ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงาน เมื่อมีความซับซ้อนของระบบมากเท่าไรกระบวนการการเข้าถึงก็จะมากขึ้นตามยากต่อการใช้งานและต่อการเข้าใจของผู้สูงอายุเช่นในเรื่องของการตั้งค่าระบบภาษาของตัวเครื่องที่ใช้การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ มาใช้งานหรือลูกเล่นต่างๆที่อุปกรณ์นั้นสามารถทำได้จึงนับได้ว่าผู้สูงอายุต่างให้ความสำคัญ

กับเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้นนอกจากนี้จากการสำรวจของทางสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ฉะนั้นการใช้เทคโนโลยีจะเกิดการยอมรับเกิดจากปัจจัยภายนอกไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีพื้นฐานและนโยบายจากรัฐที่เข้ามาช่วยสนับสนุนให้เกิดโอกาสการใช้งาน การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่สร้างความตั้งใจ ใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่านส่งผลต่อการรับรู้ และการตระหนักได้ถึงความสะดวกไม่ซับซ้อนในการใช้งาน ประโยชน์จากการใช้งาน และความเข้ากันได้ระหว่างเทคโนโลยีกับผู้ใช้งานอันเป็นหลักสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งการยอมรับใช้เทคโนโลยีด้านการเงิน เทคโนโลยีการเงินเกิดการใช้งานจริงมีผลมาจากผู้ใช้รับรู้ว่ามีประโยชน์ใช้งานง่าย และระบบมีคุณภาพ อีกทั้งระบบการทำงานของเทคโนโลยีนี้ มีความสอดคล้องและ มีความเข้ากันได้กับวิถีชีวิตของตนเอง

ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีทางการเงินได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงกิ้ง (Mobile Banking) ที่สามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือการตรวจสอบยอดเงิน ทั้งนี้ สังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) ซึ่งทำให้กลุ่มผู้สูงอายุกลายเป็นประชากรส่วนสำคัญที่มีบทบาททางเศรษฐกิจและสังคม การเข้าถึงบริการดิจิทัลของกลุ่มนี้จึงเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง

การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถใช้โมบายแบงก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต เนื่องจากผู้สูงอายุมีความต้องการทำธุรกรรมไม่ต่างจากประชากรกลุ่มอื่น หากสามารถใช้บริการได้สะดวก จะช่วยลดความเสี่ยงจากการเดินทางไปธนาคาร เพิ่มความปลอดภัยและสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003) อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ผลักดันการสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ดังนั้น ความสามารถในการยอมรับและใช้งานโมบายแบงก์ของผู้สูงอายุจึงไม่เพียงแต่สะท้อนความพร้อมด้านเทคโนโลยี แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและความยั่งยืนทางสังคม

อย่างไรก็ตาม การยอมรับการใช้โมบายแบงก์ของผู้สูงอายวยังคงเผชิญอุปสรรคหลายประการ เช่น ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางข้อมูล ข้อจำกัดด้านความรู้ความเข้าใจทางเทคโนโลยี ความซับซ้อนของการใช้งาน ตลอดจนทัศนคติที่ไม่มั่นใจต่อระบบดิจิทัล (Charness & Boot, 2009; Venkatesh et al., 2003) ปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนยังคงหลีกเลี่ยงการใช้บริการและพึ่งพาช่องทางดั้งเดิม การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์สำหรับผู้สูงอายุจึงมีความจำเป็น เพื่อค้นหากลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการและขีดความสามารถของผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม จากความก้าวหน้าของยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์ได้กลายเป็นเรื่องปกติสำหรับผู้คนทุกวัย

บทความวิจัยนี้นำเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์สำหรับผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งนี้เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาสังคมผู้สูงอายุให้มีการใช้โมบายแบงก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

บทความวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์สำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

Davis, F. D, (1989) เป็นผู้พัฒนา ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) โดยอธิบายว่าการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งถูกนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมการยอมรับ Mobile Banking ได้อย่างกว้างขวาง

Venkatesh, V. et al., (2003) พัฒนา ทฤษฎี UTAUT ที่รวมโมเดลด้านการยอมรับเทคโนโลยีหลายแนวคิดเข้าด้วยกัน โดยมีปัจจัยหลัก 4 ด้านคือ ประสิทธิภาพที่คาดหวัง (Performance Expectancy), ความพยายามที่คาดหวัง (Effort Expectancy), อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ เงื่อนไขที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) ซึ่งมักถูกนำมาใช้ศึกษา Mobile Banking อย่างกว้างขวาง

Ajzen, I, (1991) พัฒนา ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) โดยระบุว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี เช่น Mobile Banking ขึ้นอยู่กับ ทศนคติ (Attitude), อิทธิพลทางสังคม (Subjective Norm) และ การรับรู้ความสามารถควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) แนวคิดนี้ช่วยอธิบายได้ว่าผู้ใช้ Mobile Banking มักตัดสินใจบนพื้นฐานของความเชื่อและแรงกดดันทางสังคม

Rogers, E. M, (2003) อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ผ่าน ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations) โดยชี้ให้เห็นว่าการยอมรับ Mobile Banking ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรม เช่น ความ

ได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความสอดคล้อง (Compatibility), ความซับซ้อน (Complexity), การทดลองใช้ (Trialability) และ การสังเกตเห็นผลได้ (Observability)

Kim, G., Shin, B., & Lee, H. G, (2009) เสนอแนวคิดว่าการยอมรับ Mobile Banking ไม่เพียงขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประโยชน์และความสะดวก แต่ยังขึ้นอยู่กับ ความน่าเชื่อถือ (Trust) และ ความปลอดภัย (Security) ของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่กังวลเรื่องความเสี่ยงทางการเงิน

สรุปได้ว่าการยอมรับ Mobile Banking เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดจากการบูรณาการของหลายปัจจัยทางพฤติกรรมและเทคโนโลยีอย่างซับซ้อน โดยทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของเดวิส ชี้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อเจตนาการใช้งาน ขณะที่ทฤษฎี UTAUT ของเวเนคาเตชและคณะ ขยายแนวคิดดังกล่าวด้วยการรวมปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพของระบบ ความพยายามในการใช้ อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวย ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้ใช้ ในทำนองเดียวกัน ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ของอจเซน เน้นบทบาทของ ทักษะคติ มาตรฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อเจตนาการกระทำ

นอกจากนี้ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของโรเจอร์ส ให้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ คุณลักษณะของนวัตกรรม ที่มีผลต่อการยอมรับ เช่น ความได้เปรียบ ความสอดคล้อง และความง่ายในการใช้งาน ขณะที่งานวิจัยของคิม

ชิน และลี เสริมว่า ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ Mobile Banking

โดยสรุป การยอมรับ Mobile Banking สามารถอธิบายได้ว่าเป็นผลลัพธ์ของการประสานกันระหว่าง ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ การใช้งาน สะดวก ความมั่นใจ ความปลอดภัย และบริบททางสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความเชื่อมโยงและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญ

ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

พินิตนันท์ พงษ์วิชัย (2542). กล่าวว่า กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่าการประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service quality assurance : SQA) มักกระทำที่ การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพหรือประกันคุณภาพทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานให้บริการ จึงมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ มากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใดๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง

หลักการ 3 E เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ

หลักการ 3E (Engineering, Education, Enforcement) เป็นกรอบแนวคิดในการเข้าถึงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยแต่ละแนวทางมีรายละเอียดดังนี้

1. Engineering (วิศวกรรมและเทคนิค): การแก้ไขปัญหาผ่านการปรับปรุงระบบ เทคนิค กระบวนการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
2. Education (การศึกษาและฝึกอบรม): การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความเข้าใจแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3. Enforcement (การบังคับใช้กฎระเบียบ): การใช้มาตรการควบคุมกฎระเบียบ หรือบทลงโทษเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด

การนำหลักการ 3E ไปประยุกต์ใช้ มักพบว่า ปัญหาด้านบริการที่ไม่ดี คุณภาพต่ำ หรือส่งผลเสียต่อธุรกิจ มีหลายสาเหตุซ้อนกัน สามารถแบ่งกลุ่มสาเหตุหลักได้ดังนี้

1. ปัญหาความไม่พร้อมทางด้านวิศวกรรม (Engineering Deficiency)

ปัญหากลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานและระบบงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงการออกแบบกระบวนการทำงาน การจัดวางผังสำนักงาน การกำหนดขั้นตอนและเอกสารหรือแบบฟอร์มที่ซ้ำซ้อนหรือมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ปัญหาในกลุ่มนี้มักเป็นเรื่องซ่อนเร้น แต่เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ของพนักงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การแก้ไขจึงเป็นความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการและผู้บริหาร

2. ปัญหาที่เกิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการ (Operational Staff Issues)

สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับพนักงานสามารถแบ่งย่อยตามแนวคิด 3 ไอ (3I) ได้แก่

2.1 Innocence (ความไม่รู้): การกระทำที่ผิดพลาดเกิดจากความขาดความรู้หรือความเข้าใจที่เพียงพอ การแก้ไขต้องอาศัยการฝึกอบรมและการศึกษา (Education/Training)

2.2 Ignorance (ความละเลย): การไม่ปฏิบัติตามกฎหรือขั้นตอนแม้จะรู้ข้อกำหนด การแก้ไขต้องใช้มาตรการบังคับใช้กฎระเบียบและวินัย (Enforcement)

2.3 Intention (ความตั้งใจ): การกระทำที่ไม่ถูกต้องโดยมีเจตนาหรือแรงจูงใจบางอย่าง การแก้ไขควรอาศัยกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมและการบริหารจัดการบุคลากรอย่างดี

3. ปัญหาสภาพแวดล้อมองค์กรและวัฒนธรรม (Organizational Environment and Culture)

ปัญหากลุ่มนี้เกิดจากระบบงาน ประเพณีปฏิบัติ และวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สาเหตุหลักคือขาดการรณรงค์หรือการประสานความร่วมมือภายในองค์กร การแก้ไขจำเป็นต้องอาศัยแนวทางผสมผสานทั้งการปรับปรุงวิศวกรรม การศึกษา และการบังคับใช้กฎระเบียบ

สมชาติ กิจยรรยง (2543). ได้อธิบายความหมาย ของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างมีคุณภาพขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่ดีในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อการใช้บริการและเกิดความต้องการในการกลับมาใช้บริการอีก รวมถึงการบอกต่อปากต่อปากในการใช้บริการที่ดีมีคุณภาพทำให้ผู้อื่นอยากจะมาใช้บริการด้วย

Lewin, K, (1951) อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลลัพธ์ของปัจจัยภายใน (บุคลิกภาพ ความต้องการ) และ ปัจจัยภายนอก (สิ่งแวดล้อม

สังคม) ซึ่งทำงานร่วมกันเสมอ แนวคิดนี้ทำให้เข้าใจว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการยอมรับพฤติกรรมใด ๆ เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์เชิงพลวัต

Maslow, A. H, (1943) เสนอว่าพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์ถูกขับเคลื่อนด้วยความต้องการที่เรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ ความปลอดภัย ความรักและการเป็นส่วนหนึ่ง การได้รับการยกย่อง ไปจนถึงการเติมเต็มศักยภาพสูงสุด ซึ่งช่วยอธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ต้องตอบโจทย์ความต้องการเหล่านี้

Ajzen, I, (1991) ระบุว่าพฤติกรรมมนุษย์ได้รับอิทธิพลจาก ทศนคติ (Attitude), อิทธิพลทางสังคม (Subjective Norm) และ การรับรู้ความสามารถควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความตั้งใจและการกระทำจริง ทำให้ TPB เป็นกรอบสำคัญในการศึกษา "ปัจจัยที่มีอิทธิพล" ต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจ

Rogers, E. M, (2003) อธิบายว่าการยอมรับสิ่งใหม่ของบุคคลขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรม เช่น ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage), ความสอดคล้อง (Compatibility), ความซับซ้อน (Complexity), การทดลองใช้ (Trialability) และ การสังเกตเห็นผลได้ (Observability) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

Venkatesh, V. et al., (2003) สังเคราะห์หลายทฤษฎีและเสนอ UTAUT โดยมี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ประสิทธิภาพที่คาดหวัง (Performance Expectancy), ความพยายาม

ที่คาดหวัง (Effort Expectancy), อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขเอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) ซึ่งใช้กันมากในงานศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้เทคโนโลยี

สรุปได้ว่าทั้งทฤษฎีสนามของเลวินที่อธิบายว่าพฤติกรรมมนุษย์ถูกกำหนดจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ปฏิสัมพันธ์กัน, ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ชี้ว่าการกระทำเกิดจากการตอบสนองความต้องการตั้งแต่พื้นฐานไปจนถึงการเติมเต็มศักยภาพ, ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของอจเซนที่ระบุว่าทัศนคติ มาตรฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถควบคุมพฤติกรรมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจและการกระทำ, ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของโรเจอร์สที่ชี้ว่าลักษณะของนวัตกรรม เช่น ความได้เปรียบ ความสอดคล้อง ความง่ายในการใช้ และการมองเห็นผลลัพธ์มีผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธ และทฤษฎี UTAUT ของเวเนคาเตชที่รวมปัจจัยด้านประสิทธิภาพ ความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวยเข้าด้วยกัน ล้วนสะท้อนว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและพฤติกรรมของมนุษย์เป็นผลจากการบูรณาการมิติด้านบุคคล ความต้องการ สังคม นวัตกรรม และสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและสัมพันธ์กัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิงสำหรับผู้สูงอายุเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะเจาะจงเฉพาะเขตดุสิต เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตหลักสี่ จำนวน 95,061 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปอาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะเจาะจงเฉพาะเขตดุสิต เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตหลักสี่ ทั้งหมด 398 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุที่ใช้โมบายแบงก์ผ่านโทรศัพท์มือถือในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

3.2.1 หาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคล

3.2.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม โดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คะแนนจากการทำแบบทดสอบคะแนนความพึงพอใจ นำเอาคะแนนที่ได้มาใช่วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน

3.3.2 ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานและถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 332-333)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบาย แบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์ในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านเพศ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ยอมรับการใช้โมบาย แบงก์	เพศ				t	P-Value
	ชาย (n=213)		หญิง (n=185)			
	($\bar{X}$)	S.D.	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์	4.03	.476	3.93	.486	.001	.976
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน	3.98	.500	3.95	.516	.328	.567
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	4.08	.483	4.03	.484	.286	.593
4. ด้านทัศนคติต่อ พฤติกรรม	3.95	.443	3.87	.433	.000	.991
รวม	4.01	.360	3.94	.374	.058	.811

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านเพศ ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	1.382	3	.691	2.992	.051
	ภายในกลุ่ม	91.213	395	.231		
	รวม	92.595	398			
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.572	3	.286	1.111	.330
	ภายในกลุ่ม	101.642	395	.257		
	รวม	102.214	398			
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.236	3	.118	.501	.606
	ภายในกลุ่ม	92.818	395	.235		
	รวม	93.054	395			
4. ด้านทัศนคติต่อพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.074	3	.037	.190	.827
	ภายในกลุ่ม	76.967	395	.195		
	รวม	77.041	398			

ด้านสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.075	3	.037	.276	.759
	ภายในกลุ่ม	53.630	395	.136		
	รวม	53.705	395			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสถานภาพ ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านระดับการศึกษา

ด้านระดับการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2.421	3	.807	3.525	.150
	ภายในกลุ่ม	90.175	395	.229		
	รวม	92.595	398			
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.615	3	.538	2.108	.099
	ภายในกลุ่ม	400.599	395	.255		
	รวม	102.214	398			

ด้านระดับ การศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
3. ด้านการรับรู้ ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.337	3	.112	.477	.699
	ภายในกลุ่ม	92.718	395	.235		
	รวม	93.054	398			
4. ด้านทัศนคติต่อ พฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.097	3	.366	1.898	.129
	ภายในกลุ่ม	75.944	395	.193		
	รวม	77.041	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.902	3	.301	2.243	.083
	ภายในกลุ่ม	52.803	395	.134		
	รวม	53.705	398			

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านระดับการศึกษา ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้มอบาย
แบงก์ในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

ด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรับรู้ถึง ประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	1.700	3	.425	.1838	.121
	ภายในกลุ่ม	90.895	395	.231		
	รวม	92.595	398			
2. ด้านการรับรู้ การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.688	3	.172	.666	.616
	ภายในกลุ่ม	101.525	395	.258		
	รวม	102.214	398			
3. ด้านการรับรู้ ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.485	3	.121	.515	.725
	ภายในกลุ่ม	92.569	395	.236		
	รวม	93.054	398			
4. ด้านทัศนคติ ต่อพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.486	3	.382	1.936	.104
	ภายในกลุ่ม	75.552	395	.193		
	รวม	77.041	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.843	3	.211	1.566	.183
	ภายในกลุ่ม	52.862	395	.135		
	รวม	53.705	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้มอบายแบงก์ในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขต

กรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้มอบาย แบงกิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้มอบายแบงกิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ จำแนกตามด้านความถี่ในการใช้งานมอบายแบงกิ้ง

ด้านความถี่ในการใช้งาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.763	3	.382	1.641	.195
	ภายในกลุ่ม	91.832	395	.232		
	รวม	92.595	398			
2. ด้านการรับรู้การใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.291	3	.145	.564	.570
	ภายในกลุ่ม	101.923	395	.258		
	รวม	102.214	398			
3. ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	.773	3	.387	1.655	.192
	ภายในกลุ่ม	92.281	395	.234		
	รวม	93.054	398			
4. ด้านการไว้วางใจในธนาคารผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.563	3	.281	1.454	.235
	ภายในกลุ่ม	76.478	395	.194		
	รวม	77.041	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.425	3	.213	1.576	.208
	ภายในกลุ่ม	53.280	395	.135		
	รวม	53.705	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความถี่ในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง ผู้สูงอายุที่มีความถี่ในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามด้านเพศ

พฤติกรรมการใช้โมบาย แบงก์กิ้งในยุคดีจิตัล	เพศ				t	P- Value
	ชาย (n=213)		หญิง (n=185)			
	($\bar{X}$)	S.D.	($\bar{X}$)	S.D.		
1. ด้านการรู้จักการใช้จาก สื่อและช่องทางประเภท ธุรกรรมที่ใช้	4.07	.479	4.03	.480	.113	.737
2. ด้านความถี่ในการใช้ บริการทางการเงินดิจิทัล	4.04	.551	4.02	.531	1.154	.283

พฤติกรรมการใช้โมบาย แบงก์กึ่งในยุคดิจิทัล	เพศ				t	P- Value
	ชาย (n=213)		หญิง (n=185)			
	($\bar{X}$)	S.D.	($\bar{X}$)	S.D.		
3. ด้านระยะเวลาในการใช้ บริการ	3.93	.472	3.90	.453	.498	.481
4. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ใน การการทำธุรกรรมทางการ เงินผ่าน Mobile banking	4.00	.502	4.00	.497	.399	.528
รวม	4.01	.349	3.99	.323	2.238	.135

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านเพศ ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสถานภาพ

ด้านสถานภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรู้จักการใช้ จากสื่อและช่องทาง ประเภทธุรกรรมที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	.121	3	.060	.261	.771
	ภายในกลุ่ม	91.403	395	.231		
	รวม	91.523	398			

ด้านสถานภาพ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
2. ด้านความถี่ใน การใช้บริการทาง การเงินดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	.092	3	.046	.156	.856
	ภายในกลุ่ม	116.305	395	.294		
	รวม	116.396	398			
3. ด้านระยะเวลาใน การใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.219	3	.110	.510	.601
	ภายในกลุ่ม	85.043	395	.215		
	รวม	85.262	398			
4. ด้านจำนวนเงินที่ ใช้ในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่าน Mobile banking	ระหว่างกลุ่ม	.099	3	.049	.197	.821
	ภายในกลุ่ม	99.008	395	.251		
	รวม	99.107	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.050	3	.025	.220	.802
	ภายในกลุ่ม	45.190	395	.114		
	รวม	45.240	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านสถานภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้มบายแบ่งค้ก้งในยุดิจิทัล
สำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านระดับ
การศึกษา**

ด้านระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรู้จักการใช้ จากสื่อและช่องทาง ประเภทรูกรกมที่ใช่	ระหว่างกลุ่ม	.083	3	.028	.119	.949
	ภายในกลุ่ม	91.441	395	.232		
	รวม	91.523	398			
2. ด้านความถึในการใช้ บริการทางการเงิน ดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	.048	3	.046	.054	.983
	ภายในกลุ่ม	116.348	395	.295		
	รวม	116.396	398			
3. ด้านระยะเวลาในการ ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.555	3	.185	.860	.462
	ภายในกลุ่ม	84.707	395	.215		
	รวม	85.262	398			
4. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ ในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่านMobile banking	ระหว่างกลุ่ม	.373	3	.124	.496	.685
	ภายในกลุ่ม	98.734	395	.251		
	รวม	99.107	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.044	3	.015	.128	.944
	ภายในกลุ่ม	45.196	395	.115		
	รวม	45.240	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรู้จักการใช้จากสื่อและช่องทางประเภทรูทการที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.114	3	.278	1.210	.306
	ภายในกลุ่ม	90.410	395	.230		
	รวม	91.523	398			
2. ด้านความถี่ในการใช้บริการทางการเงินดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	.483	3	.121	.410	.802
	ภายในกลุ่ม	115.913	395	.295		
	รวม	116.396	398			
3. ด้านระยะเวลาในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.282	3	.070	.326	.861
	ภายในกลุ่ม	84.980	395	.216		
	รวม	85.262	398			

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
4. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile banking	ระหว่างกลุ่ม	.816	3	.204	.816	.516
	ภายในกลุ่ม	98.291	395	.250		
	รวม	99.107	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.224	3	.056	.488	.745
	ภายในกลุ่ม	45.017	395	.115		
	รวม	45.240	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดีจิตสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัล
สำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความถี่ใน
การใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง**

ด้านความถี่ในการใช้ งานโมบายแบงก์กิ้ง	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านการรู้จักการใช้ จากสื่อและช่องทาง ประเภทธุรกรรมที่ใช้	ระหว่างกลุ่ม	.131	3	.066	.284	.753
	ภายในกลุ่ม	91.392	395	.231		
	รวม	91.523	398			
2. ด้านความถี่ในการ ใช้บริการทางการเงิน ดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	.016	3	.008	.027	.973
	ภายในกลุ่ม	116.381	395	.295		
	รวม	116.396	398			
3. ด้านระยะเวลาใน การใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.090	3	.545	2.557	.079
	ภายในกลุ่ม	84.172	395	.213		
	รวม	85.262	398			
4. ด้านจำนวนเงินที่ใช้ ในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่าน Mobile banking	ระหว่างกลุ่ม	.084	3	.042	.168	.845
	ภายในกลุ่ม	99.022	395	.251		
	รวม	99.107	398			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.169	3	.085	.742	.477
	ภายในกลุ่ม	45.071	395	.114		
	รวม	45.240	398			

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านความถี่ในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง พบว่า ผู้สูงอายุที่มีความถี่ในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในระดับใกล้เคียงกัน ทำให้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและระบบมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลในการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภิสรา เดชะชาติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ในส่วนของปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนในการเลือกใช้ ความถี่ระยะเวลา และธนาคาร มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการผ่านโมบายแบงก์กิ้ง 2) ปัจจัยทางด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ทางการเงิน และความรู้ด้านโมบาย แบงก์กิ้งมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการผ่านโมบาย แบงก์กิ้ง 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยเฉพาะด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อกลุ่มที่ใช้และไม่ใช้ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการทดสอบโดยใช้

แบบจำลองโลจิสติก พบว่า การมีความรู้ด้านนโยบาย แบงก์กึ่งที่เพิ่มขึ้นจะเพิ่มโอกาสการใช้นโยบาย แบงก์กึ่งที่สูงขึ้น สุดท้าย ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้สูงอายุในการเพิ่มโอกาสใช้บริการทางการเงินผ่านนโยบาย แบงก์กึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้นโยบายแบงก์กึ่งในยุคดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุได้รับโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีและบริการทางการเงินดิจิทัลในระดับใกล้เคียงกัน ทำให้ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนมีอิทธิพลมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้นโยบายแบงก์กึ่งไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภัทร ไสวอมร. (2563) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัด พบว่า 1.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและการยอมรับบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2.ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและการยอมรับบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3. ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน การยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกัน

ด้านความสลับซับซ้อนและด้านการทดลองใช้ได้ส่งผลต่อการยอมรับส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 84 อย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้ใหม่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล ใช้แนวคิดและทฤษฎีด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ได้แก่ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM), ทฤษฎี UTAUT, ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) และทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของ Rogers รวมถึงแนวคิดเรื่องความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของระบบ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยและความถี่ในการใช้งาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับ และ พฤติกรรมการใช้ โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสะท้อนว่า บริบทด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และ นโยบายสังคม มีอิทธิพลมากกว่าความแตกต่างส่วนบุคคล

องค์ความรู้ที่ได้จากการสังเคราะห์สามารถอธิบายเชิงกระบวนการได้ว่า ผู้สูงอายุยอมรับเทคโนโลยีเมื่อรับรู้ถึง ประโยชน์ และ ความง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นและความปลอดภัย เป็นเงื่อนไขสำคัญที่กระตุ้นการให้บริการทางการเงินดิจิทัล สิ่งแวดล้อมและการสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐ ช่วยสร้างโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม เมื่อผู้สูงอายุมีโอกาสและ

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความแตกต่างด้านเพศ รายได้ หรือ การศึกษาไม่ส่งผลชัดเจนต่อพฤติกรรมการใช้งาน

ดังนั้น องค์ความรู้ใหม่ที่ได้คือ “รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินของผู้สูงอายุ” ที่เน้นการผสมผสานระหว่างการออกแบบเทคโนโลยีที่ง่ายและปลอดภัย การสร้างความเชื่อมั่น และการสนับสนุนเชิงระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนานโยบายและบริการที่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

บทสรุป

“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์สำหรับผู้สูงอายุ” มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยและพฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเน้นเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 398 คน ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบสมมติฐาน (t-test และ One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทั้งในด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ และพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์ ซึ่งสะท้อนว่าการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในกรุงเทพฯ ขึ้นอยู่กับบริบทสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และคุณลักษณะของระบบมากกว่าความแตกต่างส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความ

ปลอดภัย และการสนับสนุนทางสังคม ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการยอมรับการใช้บริการ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้งาน พบว่าผู้สูงอายุมีรูปแบบการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นช่องทางการรับรู้ ความถี่ ระยะเวลา หรือจำนวนเงินในการทำธุรกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานครมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีในระดับที่ใกล้เคียงกัน และมีความพร้อมในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น โดยสรุป งานวิจัยนี้ช่วยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและระบบบริการเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุ มากกว่าความแตกต่างในลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาแอปพลิเคชัน บริการ และนโยบายที่เอื้อต่อการเข้าถึงของผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและส่งเสริมสังคมดิจิทัลอย่างเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้โมบายแบงก์กิ้งอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน และควร

พัฒนาระบบและอินเทอร์เฟซของแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่าย เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ลดความซับซ้อนของขั้นตอนต่าง ๆ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้สูงอายุที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้โมบายแบงก์กิ้งในยุคดิจิทัลที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ธนาคารควรจัดให้มีช่องทางบริการพิเศษ เช่น เคาน์เตอร์ให้คำปรึกษาสำหรับผู้สูงอายุ หรือระบบช่วยเหลือผ่าน Call Center เฉพาะกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 การศึกษาเชิงลึกด้านทัศนคติและปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสำรวจอุปสรรคและแนวทางการออกแบบบริการทางการเงินดิจิทัลที่ตอบโจทย์ผู้สูงอายุในบริบทไทย

เอกสารอ้างอิง

กัญญาภัทร ไสวอมร. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมบริการธนาคารออนไลน์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุพรรณบุรี. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, หน้า 10-13.

พนิตนันท์ บุญพามี. (2542). เทคนิคการอ่านเบื้องต้นสำหรับบรรณารักษ์. นครราชสีมา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

ศุภิสรา เดชะชาติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7), 23.

สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ชีระป้อมวรรณกรรม.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T).

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.

Kim, G., Shin, B., & Lee, H. G. (2009). Understanding dynamics between initial trust and usage intentions of mobile banking. *Information Systems Journal*, 19(3), 283–311. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00269.x>.

Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. Harper.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>.