



การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงิน
สำหรับผู้สูงอายุ

Factor Analysis of Digital Platform to Support Financial Transactions
for the Elderly



อารีย์ มัยงพงษ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงิน
สำหรับผู้สูงอายุ
ผู้วิจัย : อารีย์ มัยงพงษ์
พ.ศ. : 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบและนำเสนอรูปแบบขององค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุ จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Factor Analysis) สกัดองค์ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) และหมุนแกนแบบมุมฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation)

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าพิสัยของไอเกนอยู่ระหว่าง 1.48-16.75 และมีค่าความแปรปรวนสะสมได้ร้อยละ 64.305 มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล 2) ความปลอดภัยสำหรับแพลตฟอร์มดิจิทัล 3) ความเชื่อมต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ และ 4) ประสิทธิภาพการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

Title : Factor Analysis of Digital Platform to Support Financial Transactions for the Elderly

Researcher : Aree Mayungpong

Year : 2022

Abstract

The purposes of this research were to investigate and present the component of digital platform to support financial transactions for the elderly. The data were collected using questionnaires, which aimed to collect the data from 385 elderly. The collected data were analyzed by Exploratory factor analysis, Elements are extracted using parent element method and orthogonally rotated element axis with Varimax method.

The findings of the data analysis indicate that digital platform to support financial transactions for the elderly. The eigen values were in the range of 1.48 to 16.75. The sum of squared loading cumulative were 64.30. There were four factors: 1) Digital Platform Features 2) Security for digital platforms 3) Conducive to physical performance of the elderly and 4) Types of digital platform service usage.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ในการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่ง จากผู้ประสานงานชมรม ผู้สูงอายุและผู้สูงอายุที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติม และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความชัดเจนของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งได้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัยในเรื่องนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

อารีย์ มัยงพงษ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ข)
กิตติกรรมประกาศ	(ค)
สารบัญ	(ง)
สารบัญตาราง	(ฉ)
สารบัญภาพ	(ช)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัล	7
1.1 ความหมายและความสำคัญของแพลตฟอร์มดิจิทัล	7
1.2 การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล	8
1.3 ประเภทของแพลตฟอร์มดิจิทัล	9
1.4 ประเด็นการประสบความสำเร็จของแพลตฟอร์มดิจิทัล	11
ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินดิจิทัล	12
2.1 ความหมายและความสำคัญของธุรกรรมการเงินดิจิทัล	12
2.2 การทำธุรกรรมการเงินดิจิทัล	13
ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ	15
3.1 ความหมายของสังคมผู้สูงอายุ	15
3.2 การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย	18
3.3 สังคมผู้สูงอายุกับการเติบโตของธุรกิจ	20
3.4 ผู้สูงอายุกับการทำธุรกรรมการเงินทางออนไลน์	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี	24
	4.1 การรับรู้ประโยชน์	25
	4.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	26
	4.3 ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน	27
	4.4 ความน่าเชื่อถือ	28
	ส่วนที่ 5 แนวคิดการออกแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ	29
	ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3	วิธีดำเนินการวิจัย	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
	ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ	38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
	การวิเคราะห์ข้อมูล	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำ ธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ	44
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อ การทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ	51
	ตอนที่ 4 ผลการนำเสนอรูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุน การทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ	58
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
	สรุปผลการวิจัย	59
	อภิปรายผล	62
	ข้อเสนอแนะ	65
	บรรณานุกรม	67
	แบบสอบถาม	73
	ประวัติผู้วิจัย	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนผู้สูงอายุ พ.ศ.2562 ในกรุงเทพมหานครจำแนกตามจำนวนสมาชิกชมรม	35
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2	ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ	45
4.3	ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่นำมาศึกษา	51
4.4	จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ	52
4.5	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล	53
4.6	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 2 ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล	54
4.7	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 3 ความเชื่อมต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ	55
4.8	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล	56
4.9	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ	57

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	5
2.1	ปริมาณธุรกรรมการโอนเงินและการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ e-Wallet	13
2.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครในการใช้บริการ โฆษณแบงค์กึ่งของธนาคารพาณิชย์	14
2.3	จำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย ปี 2565 จำแนกตามช่วงอายุและเพศ	18
2.4	การคาดประมาณแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี 2548-2574	19
2.5	การคาดประมาณแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี 2548-2574	22
2.6	ความท้าทายของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้สูงอายุ	23
2.7	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	25
4.1	รูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ	58



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจต่างต้องเผชิญกับ Digital Disruption โดยเฉพาะธุรกิจธนาคาร เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการธนาคารหลายรายนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงการบริการธุรกรรมทางการเงินจาก Offline Platform มาเป็น Online Platform มากขึ้น ทำให้ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) รัฐบาลไทยจึงได้ปรับแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ ร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์และธนาคารแห่งประเทศไทย โดยผลักดันพร้อมเพย์ขึ้นมา เพื่อเป็นตัวช่วยสนับสนุนให้ก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้ง่ายขึ้น ทำให้ปัจจุบันคนเริ่มเข้าสู่สังคมออนไลน์มากขึ้น มีการใช้จ่ายและทำธุรกรรมผ่านทาง e-Payment กันมากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ โดยชำระผ่านบัตรเครดิต เครดิต ชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านการตัดยอดจากบัญชีธนาคารที่ทำการผูกไว้ จะเห็นได้ว่าคนเริ่มหันมาใช้จ่ายและทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวัน ผ่านระบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น (ณัฐภัทร์ ดาราพงษ์, 2563) เนื่องจากการเข้ามาของบทบาทการบริการด้านการเงินออนไลน์ที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น ซึ่ง Digital Platform เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในธุรกิจต่างๆ เป็นการลดกระบวนการทำงานต่างๆ ทั้งการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการแก่ลูกค้า ฉะนั้น Digital Platform จึงสามารถตอบโจทย์ลูกค้าของธนาคารในปัจจุบันได้เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะคุณภาพในการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับธุรกิจการบริการ จึงต้องเลือกแพลตฟอร์มที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการอย่างคุ้มค่า ความต้องการปัจจัยพื้นฐานทางด้านการเงินของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว จึงเป็นแรงผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เปลี่ยนมาให้บริการ Online Platform เพื่อให้บริการธุรกรรมทางการเงินให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่มทุกวัย นอกจากนี้ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 มาตรการจำกัดการออกนอกเคหสถานเพื่อควบคุมโรคระบาดในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยด้วย ซึ่งทำให้ลูกค้าธนาคารต่างๆ ต้องพึ่งพาการทำธุรกรรมทางการเงินจากการใช้ Mobile Banking กันเป็นส่วนใหญ่

จากกระแสสังคมผู้สูงอายุที่ทรบกันทั่วไปในปัจจุบัน โดยประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ซึ่งในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้สูงอายุสูงถึง 10 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 15 ของประชากรทั้งหมด มีแนวโน้มกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” เมื่อผู้สูงอายุมีมากถึงร้อยละ 20 ในประมาณปี พ.ศ. 2568 มากไปกว่านั้น ในอีกไม่ถึง 10 ปีต่อไป ประเทศไทยถูกคาดการณ์ว่าจะ

เป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” เมื่อมีจำนวนผู้สูงอายุถึงร้อยละ 28 ทั้งนี้การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุจะกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สุวิข ธิระโคตร และ วีรพงษ์ พลนิกรกิจ, 2561) เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสังคมผู้สูงอายุกับระดับการใช้จ่ายเพื่อการบริโภคภาคครัวเรือนขึ้นอยู่กับรายได้ของบุคคลเป็นหลัก (สมประวิณ มันประเสริฐ อ้างถึงใน วสุธร เตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์, 2563) และปัญหาการพลิกผันทางดิจิทัล (Digital Disruption) เป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยการศึกษาพบว่า ในปี 2560 จะเป็นการพลิกผันเป็นอย่างมากในหลายธุรกิจ รวมทั้งวงการธุรกิจธนาคารที่กำลังถูกการพลิกผันทางดิจิทัลเข้ามามีบทบาทต่อการปรับตัวครั้งใหญ่ ทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ทำให้การเป็นองค์กรธนาคารดิจิทัลนั้นไม่ใช่ทางเลือกอีกต่อไป แต่เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในพฤติกรรมดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2560) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของธุรกิจธนาคาร จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าของธนาคารที่เป็นผู้สูงอายุซึ่งจะเพิ่มมากขึ้น และอาจก้าวขึ้นมาเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีสัดส่วนใหญ่ที่สุดในเวลาอีกไม่นาน (พิมพ์นารา หิรัญกลี, 2563) แต่ในทางกลับกันพบว่า ปัจจุบันผู้สูงอายุยังไม่คุ้นเคยต่อการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงินของธนาคาร และมีปัญหาการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงินที่แตกต่างจากกลุ่มวัยอื่นๆ อันเนื่องมาจากความเสื่อมถอยของร่างกายดังปัญหาที่พบได้จากการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่จะมีใช้อยู่อย่างน้อย 1 แอปพลิเคชัน ซึ่งมีปัญหาด้านความสะดวกสบายในการใช้งาน ปัญหาด้านความสวยงามทันสมัยในการออกแบบ อันก่อให้เกิดอุปสรรคหลักด้านการออกแบบในการใช้งานบริการทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ปัญหาที่พบได้แก่ การกดเข้าใช้งานผิดพลาดเพราะปุ่มมีความซับซ้อน ตัวอักษรที่เล็กเกินไป ขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ยุ่งยากซับซ้อน หาเมนูที่ต้องการได้ยาก และภาษาที่เข้าใจยาก รวมทั้งปัญหาในการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลเพื่อความปลอดภัย ในการใช้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคาร (วสุธรเตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์, 2563 ; พิมพ์นารา หิรัญกลี, 2563) ดังนั้นการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุนั้น ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ก่อนที่จะได้มีการออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ในขั้นตอนต่อไป เพราะหากแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงิน ตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการของผู้สูงอายุแล้ว ก็ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้เพิ่มจำนวนการใช้บริการมากขึ้น จากการใช้บริการ ณ สาขาธนาคารก็ปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบดิจิทัลแทน และยังสามารถจัดปัญหาที่พบดังกล่าวข้างต้นได้ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุให้สะดวก รวดเร็ว และ ปลอดภัยต่อสุขภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพวิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุให้สูงขึ้นสอดคล้องกับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ แนวคิดและหลักการ Usability Heuristic Evaluation ของ Jakob Nielsen ได้แก่ Effectiveness (ใช้ได้) Efficiency (ใช้ง่าย) และ Satisfaction (ชอบใช้) แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology acceptance model หรือ TAM) ของ Davis, Bagozzi and Warshaw : 1989 ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ และความเชื่อมั่น (Trust) ที่มีต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล รวมทั้งแนวคิดการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design)

2. ด้านประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกระบุไว้ในทำเนียบองค์กรชมรมผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 กรุงเทพมหานคร จำนวน 12,656 คน แบ่งออกเป็น 21 เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ชมรม ซึ่งจัดทำขึ้นจากการสำรวจโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

3. ด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งอยู่ในภาวะของผู้สูงอายุที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ทั้งทางร่างกาย สรีระวิทยา จิตใจและการมีส่วนร่วมทางสังคมที่ถดถอยลง โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

แพลตฟอร์มดิจิทัล ในที่นี้หมายถึง เครื่องมือสื่อสารดิจิทัลที่สามารถจะเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะการทำรายการธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุ กลายเป็นเทรนด์ที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจการเงินการธนาคาร มองว่าเป็นโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุได้สะดวกรวดเร็วที่สุดผ่านการสื่อสารทางแพลตฟอร์มดิจิทัล

ธุรกรรมการเงิน หมายถึง การทำกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการเงินการธนาคาร ได้แก่ การโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ชำระค่าบัตรเครดิต ชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระหนี้เงินกู้/สินเชื่อ การซื้อ-ขายกองทุน การซื้อพันธบัตรรัฐบาล การถายอดเงินในบัญชี และการอายัดเช็ค อายัดสมุดบัญชี เป็นต้น โดยดำเนินการผ่านช่องทางบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของเว็บไซต์บนคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กหรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต

การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยี และการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคิดที่มีต่อการใช้ ความเชื่อมั่น และการนำมาใช้จริง เป็นต้น

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึงระดับความเชื่อถือของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของแอปพลิเคชันต่างๆ ในการช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และยกระดับคุณภาพการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น โดยดำเนินการทำธุรกรรมการเงินได้ด้วยตนเองในทุกสถานที่ทุกเวลา

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อถือของแต่ละบุคคลที่มีต่อความสามารถในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงินได้ง่ายต่อการใช้งาน ง่ายต่อการเข้าถึง และง่ายต่อการเรียนรู้ โดยไม่ต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ในการใช้งานมากนัก

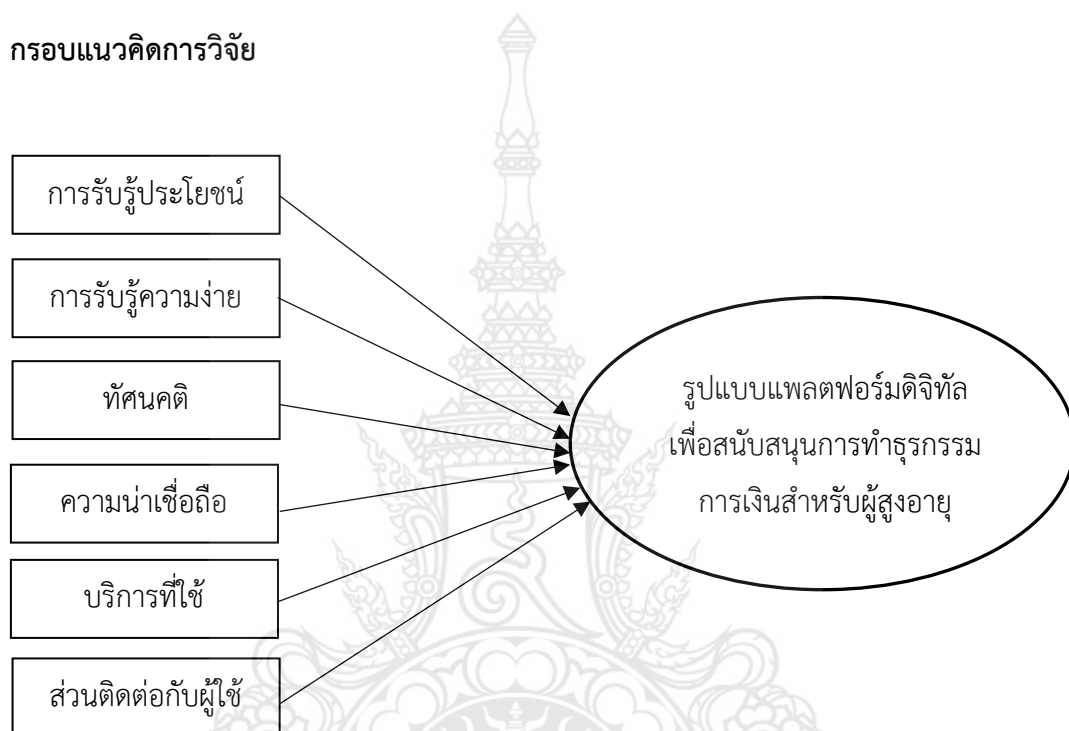
ทัศนคติที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่สามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของอารมณ์และพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล จึงเกิดการยอมรับการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ

ความเชื่อมั่นต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล หมายถึง การที่ผู้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลธุรกรรมการเงินมีความเชื่อมั่นต่อระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานของแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านั้น และหากผู้ทำรายการธุรกรรมการเงินเกิดปัญหาต่อการใช้งาน ก็สามารถได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีจากเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านั้นด้วยเช่นกัน

ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ หรือส่วนที่ผู้ใช้ในการเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface) หมายถึงส่วนที่ให้ผู้ใช้งานหรือผู้สูงอายุสามารถสื่อสารโต้ตอบกับการใช้งานบริการหรือผลิตภัณฑ์ได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของหน้าตา การออกแบบ และการดีไซน์ ยกตัวอย่างเช่น หน้าจอ แพลตฟอร์ม เมนู ฟอรม์ต่าง ๆ การวางภาพ ขนาดตัวอักษร ปุ่ม แป้นพิมพ์ เสียง หรือแม้แต่แสงไฟ เป็นต้น

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ หมายถึง รูปแบบในการจัดองค์ประกอบคุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ให้มีการออกแบบพัฒนาและทราบถึงปัญหาสำคัญที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ที่มารวมกันในทางสถิติ เทคนิควิธีทางสถิติที่จะจับกลุ่มหรือรวมกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ประโยชน์ของผลการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับการทำธุรกรรมการเงินที่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้สูงอายุ
2. ทำให้เกิดองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำธุรกรรมการเงินในวิถีการดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ
3. ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงินบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของธนาคารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ บทความวิจัย และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดหลักในการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform)

- 1.1 ความหมายและความสำคัญของแพลตฟอร์มดิจิทัล
- 1.2 การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital platform)
- 1.3 ประเภทของแพลตฟอร์มดิจิทัล
- 1.4 ประเด็นการประสบความสำเร็จของแพลตฟอร์มดิจิทัล

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินดิจิทัล

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของธุรกรรมการเงินดิจิทัล
- 2.2 การทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ (Aging society)

- 3.1 ความหมายของสังคมผู้สูงอายุ
- 3.2 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย
- 3.3 สังคมผู้สูงอายุกับการเติบโตของธุรกิจ
- 3.4 ผู้สูงอายุกับการทำธุรกรรมการเงินดิจิทัล

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

- 4.1 การรับรู้ประโยชน์
- 4.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
- 4.3 ทักษะคติที่มีต่อการใช้งาน
- 4.4 ความน่าเชื่อถือ

ส่วนที่ 5 แนวคิดการออกแบบแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform)

1.1 ความหมายและความสำคัญของแพลตฟอร์มดิจิทัล

ธุรกิจในยุค 4.0 เป็นธุรกิจที่ใช้แพลตฟอร์ม (Platform) โดยอาศัยเทคโนโลยียุคดิจิทัลเป็นตัวเชื่อมและพัฒนาขึ้นมา จึงได้เรียกชื่อว่า แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital platform) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online platform) คำว่าแพลตฟอร์ม (Platform) ที่คนส่วนใหญ่ได้ยินในยุคนี้ มักอยู่ในบริบทของแอปพลิเคชันต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อเชื่อมต่อกับโลกดิจิทัลของผู้คน บริบทของธุรกิจสมัยใหม่ แพลตฟอร์มหมายถึง เครื่องมือที่มีความสามารถด้านธุรกิจหรือเทคโนโลยีที่หลากหลาย อย่างเช่น แพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัล หมายถึง โซลูชันที่สนับสนุนฟังก์ชันต่างๆ ภายในขอบเขตของการตลาดทางอินเทอร์เน็ต และ แพลตฟอร์มการเงินดิจิทัล หมายถึง โซลูชันที่สนับสนุนฟังก์ชันภายในขอบเขตของการทำธุรกรรมทางการเงินหรือดำเนินการต่างๆ ในเรื่องของการเงิน เป็นต้น แพลตฟอร์มส่วนใหญ่ในที่นี่จะทำหน้าที่เสมือนแทน นักร้าน หรือ ชานชาลา ที่เป็นจุดพบกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่า เช่น ลูกค้า คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจ แพลตฟอร์มนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย core products / services ที่วางอยู่บนแพลตฟอร์ม โดยต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (กฤษฎา เสกตระกูล, 2564) และเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมต่างๆ สามารถเชื่อมโยงหรือก้าวกระโดดไปสู่โอกาสทางธุรกิจผ่านการมีระบบนิเวศน์ (Ecosystem) ที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติการต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือหรือแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน โดยไม่จำเป็นต้องมีการผูกมัดในระยะยาว จึงเรียกได้ทั้งแพลตฟอร์มคอมพิวเตอร์ แพลตฟอร์มซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์มแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัล แพลตฟอร์มธนาคารดิจิทัล และ อื่นๆ อีกมากมาย (วชิระ ทองสุก, 2565) แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังสำหรับนวัตกรรมบริการและการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ สำหรับภาคธุรกิจ การนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้เป็นโมเดลใหม่ในการจัดกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ก่อเกิดภาวะเศรษฐกิจรูปแบบใหม่เรียกว่าเศรษฐกิจแบ่งปันระหว่างผู้ประกอบการและลูกค้า ซึ่งเป็นกลยุทธ์ธุรกิจให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลภายใต้ระบบนิเวศทางธุรกิจ เชื่อมต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อให้ธุรกิจบนแพลตฟอร์มมีความยืดหยุ่น และปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดได้ (ปริศนา มั่นภา และฐิติยา เนตรวงษ์, 2564)

Anderson (2019) ได้ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลทางด้านระบบเชิงโครงสร้าง ที่กล่าวถึงแนวคิดการควบคุมแพลตฟอร์มดิจิทัล เนื่องจากการเกิดขึ้นของแพลตฟอร์มดิจิทัลก่อให้เกิดการสร้างสังคมอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ผู้ใช้มีการเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลผ่านเครื่องมือที่สะดวกมากขึ้น ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ หรือเครื่องแท็บเล็ต ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจจะต้องปรับตัวเองมาสร้างแพลตฟอร์ม David L. Rogers ได้ให้คำนิยามไว้ว่าแพลตฟอร์มคือธุรกิจที่สร้างคุณค่าโดยการอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร แลกเปลี่ยน หรือทำธุรกรรมได้โดยตรงระหว่างลูกค้ามากกว่าหนึ่งประเภท ดังนั้นการ

ประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลจึงมีประโยชน์อย่างยิ่ง ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงิน และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของธนาคาร โดยช่วยอำนวยความสะดวกให้ธุรกิจธนาคารสามารถ นำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางธุรกรรมการเงินได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นแพลตฟอร์มดิจิทัล ในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยมอบฟังก์ชันการทำงานที่ปรับปรุง กระบวนการและขับเคลื่อนมูลค่าทางธุรกิจให้กับลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอาจดูแตกต่างกัน ไปในแต่ละองค์กร แต่จะส่งผลกระทบต่อทุกด้านของบริษัทเสมอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ต่อวิธีการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจ (วชิระ ทองสุข, 2565) แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ ของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในธุรกิจต่าง ๆ แพลตฟอร์มลดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ทั้งภาคการ เดินทาง การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ และการบริการ แพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยให้สามารถ เข้าถึงลูกค้าได้ทั่วโลกและมอบโปรโมชั่น และเครื่องมือควบคุมคุณภาพในการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์ม ดิจิทัลสำหรับธุรกิจบริการ จึงต้องเลือกแพลตฟอร์มให้เหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า เพื่อเข้าถึงตลาดใหม่และสร้างประสบการณ์ที่ดีกว่าสำหรับผู้ใช้และคู่ค้าในรูปแบบการดำเนินงานที่ทันสมัย (ปริศนา มั่นภา และฐิติยา เนตรวงษ์, 2564) ดังนั้น Farrell and Greig (2016 อ้างถึงในกฤษฎา เสก ตระกูล, 2564) ได้สรุปประเด็นของแพลตฟอร์มดิจิทัลไว้ว่า พนักงานของธุรกิจและลูกค้าต้องสามารถ ติดต่อกันได้ผ่าน Online platform การทำงานของธุรกิจไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา (Flexible working hours) การชำระเงินสามารถคิดราคาต่อหน่วยได้หลากหลายลักษณะ และ Platform อาจทำหน้าที่ เป็นตัวกลางหรืออำนวยความสะดวกในการชำระราคาได้

1.2 การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital platform)

กฤษฎา เสกตระกูล (2564) ได้กล่าวถึงการจะทำธุรกิจในยุคใหม่ได้ต้องมีการสร้าง Digital platform ขึ้น ซึ่งมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

1.2.1 Technical functionality

บน Digital platform จะต้องมี core function เพื่อทำหน้าที่ให้ user เข้าถึงแพลตฟอร์ม และมี ส่วนที่ให้บริการ เก็บข้อมูล ส่วนที่ดูแลการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งในการทำครั้งแรกๆ แพลตฟอร์มอาจยังไม่ สมบูรณ์แบบ และอาจเกิดความล้มเหลวเมื่อนำไปทดสอบนับครั้งไม่ถ้วน หรือที่เรียกขั้นตอนนี้ว่า MVP (minimum viable product) จนกว่าจะได้ Core technical functionality ที่ผ่านการทดสอบยืนยัน จากผู้ใช้ รวมถึงมีการพัฒนา User experience เป็นอย่างดี ก็จะสามารถนำไปเริ่มทำธุรกิจและขยาย ขนาดต่อไป

1.2.2 Network effects

ส่วนสำคัญของเทคโนโลยีบน core function อีกประการ คือ การทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ของ สมาชิกที่เข้ามาใช้แพลตฟอร์มในหลายลักษณะ เช่น one-to-one, one-to-many และ many-to-many

ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดธุรกรรม (Transactions) ที่หลากหลายบนแพลตฟอร์ม แล้วยังสามารถดึงดูดสมาชิกใหม่ๆ เข้ามาได้อีกด้วย ดังนั้น การเกิด Network effects จะช่วยเร่งปฏิบัติการเติบโตของแพลตฟอร์มแบบก้าวกระโดด ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจที่อาศัยบนแพลตฟอร์มนี้

1.3 ประเภทของแพลตฟอร์มดิจิทัล

วชิระ ทองสุก (2565) ได้อธิบายประเภทของแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่มีการใช้งานในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกได้หลายประเภท ดังต่อไปนี้

1.3.1 Social Media Platforms

หมายถึง ระบบสำหรับเผยแพร่ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตไปยังกลุ่มผู้ติดตาม ผู้คนใช้ Platform โซเชียลมีเดียเพื่อเผยแพร่กิจกรรมประจำวัน ความคิดเห็น วิดีโอและรูปภาพ รวมถึงเผยแพร่ข้อมูลที่โพสต์ซ้ำโดยผู้อื่น แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียหลักๆ ในปัจจุบันมีหลายแพลตฟอร์มด้วยกัน อย่างเช่น Facebook Instagram Tiktok หรือ Twitter เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้ว Social Media Platforms จะถูกจัดอยู่ในหมวดหมู่ของสิ่งที่เรียกว่า “Online Platform”

1.3.2 Digital Marketing Platforms

หมายถึง Platform ที่อำนวยความสะดวกให้กับนักการตลาดในแนวทางของการตลาดดิจิทัล ซึ่งปัจจุบันนักการตลาดมักนิยามแพลตฟอร์มเหล่านี้ด้วยคำว่า MarTech (Marketing Technology) ซึ่งรวมถึงแพลตฟอร์มที่ช่วยเหลือในการสร้างและดำเนินกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตลอดจนแคมเปญการตลาดต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ด้วยความสามารถในการสร้างชิ้นงานทางการตลาด ตลอดจนเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติต่างๆ ตัวอย่างแพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัลเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่ Google Analytic , Google Search Console , Google Ads หรือ เครื่องมือ Social Media Monitor ต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อนักการตลาดใช้ Social Media Platforms อย่างเช่น Facebook Instagram Tiktok หรือ Twitter เป็นช่องทางการสื่อสารทางการตลาด ก็สามารถเรียกแพลตฟอร์มเหล่านี้ได้ว่าเป็น Digital Marketing Platforms เช่นเดียวกัน

1.3.3 Online Platforms

คำว่า “แพลตฟอร์มออนไลน์” มักถูกใช้เพื่ออธิบายถึงบริการต่างๆ ที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ต รวมถึง เสิร์ชเอ็นจิ้น โซเชียลมีเดีย แพลตฟอร์มเนื้อหาที่สร้างสรรค์ ร้านค้าในแอป บริการสื่อสาร ระบบการชำระเงิน หรือโดยรวมแล้วคือ บริการที่ประกอบด้วยสิ่งที่เรียกว่า “การทำงานร่วมกัน” หรือเศรษฐกิจแบบ “กิ๊ก” (Gig Economy) และอื่นๆ อีกมากมาย แพลตฟอร์มออนไลน์ถูกกำหนดให้เป็นบริการดิจิทัลที่อำนวยความสะดวกในการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้สองกลุ่มที่แตกต่างกันแต่ต้องพึ่งพากัน (ไม่ว่าบริษัทหรือบุคคล) ที่ได้ต่อกันผ่านบริการทางอินเทอร์เน็ต

1.3.4 Database Platforms

เป็นชุดเทคโนโลยีแบบบูรณาการที่ตอบสนองความต้องการข้อมูลแบบครบวงจรขององค์กร ซึ่งช่วยให้สามารถได้มา จัดเก็บ จัดเตรียม จัดส่ง และการกำกับดูแลข้อมูล ตลอดจนถึงความปลอดภัย สำหรับผู้ใช้ แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มข้อมูลเป็นกุญแจสำคัญในการปลดล็อกมูลค่าข้อมูล ตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มคลาวด์ สำหรับการปรับใช้และจัดการฐานข้อมูลประเภทต่างๆ เช่น ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์, NoSQL และฐานข้อมูลในหน่วยความจำ เป็นต้น

1.3.5 Cloud Storage Platforms

คือ โมเดลคลาวด์คอมพิวติ้งที่จัดเก็บข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการคลาวด์คอมพิวติ้ง ที่จัดการและดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในฐานบริการซึ่งมีการส่งมอบตามความต้องการด้วยความจุและ ต้นทุนที่ทันเวลา ช่วยขจัดการซื้อและการจัดการโครงสร้างพื้นฐานของการจัดเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง ที่เก็บ ข้อมูลบนคลาวด์ เป็นวิธีสำหรับธุรกิจและผู้บริโภคในการบันทึกข้อมูลออนไลน์อย่างปลอดภัย เพื่อให้ สามารถเข้าถึงได้ทุกเวลาจากที่ใดก็ได้ และแชร์กับผู้ที่ได้รับอนุญาตได้อย่างง่ายดาย ที่เก็บข้อมูลบน คลาวด์ยังเสนอวิธีสำรองข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกในการกู้คืนนอกสถานที่ ทุกวันนี้เราสามารถ เข้าถึงบริการคอมพิวเตอร์ระบบคลาวด์ฟรีมากมาย เช่น Google ไดรฟ์, Dropbox และ Box เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดมาพร้อมกับแพ็คเกจการสมัครสมาชิกที่อัปเกรดแล้ว ซึ่งมีขนาดพื้นที่จัดเก็บที่ใหญ่ขึ้นและ บริการคลาวด์เพิ่มเติม

1.3.6 Application Platforms

หมายถึง แพลตฟอร์มที่ช่วยให้แอปพลิเคชันต่างๆ ทำงานได้เป็นปกติ แอปพลิเคชันสมัยใหม่ อาศัยแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันเพื่อรวมเครื่องมือประเภทต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการสร้าง ดำเนินการ และการผลิตแอปพลิเคชันที่ประสบความสำเร็จให้กับผู้ใช้ปลายทาง

1.3.7 Mobile Platforms

รวมถึงระบบปฏิบัติการมือถือ และสภาพแวดล้อม สำหรับการสร้างแอปพลิเคชันบนมือถือ นอกจากนี้ยังรวมถึงแพลตฟอร์มคลาวด์สำหรับสร้างแบ็กเอนด์ (ระบบหลังบ้าน) ของมือถือที่ให้บริการ แอปมือถือ ซึ่งอาจรวมถึง API เฉพาะ ที่เป็นประโยชน์สำหรับนักพัฒนาแอปบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ใน ด้านต่างๆ เช่น บริการตำแหน่ง และการจดจำเสียง เป็นต้น

1.3.8 E-Commerce Platforms

E-Commerce คือ กิจกรรมการซื้อและขาย ที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ต การค้าประเภทต่างๆ ได้แก่ B2B, B2C, C2C (ผู้บริโภคสู่ผู้บริโภค) และ C2B (ผู้บริโภคสู่ธุรกิจ) ความหมายของแพลตฟอร์ม อีคอมเมิร์ซ คือแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ทั้งสองฝ่าย ทั้งผู้ขายและผู้บริโภคเข้ามามีบทบาท โดยพื้นฐาน แล้ว ผู้บริโภคใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซเพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ เลือกซื้อของโดยใช้รถเข็น แล้วเลือก วิธีการชำระเงิน

1.3.9 Content Management Systems Platforms

ระบบการจัดการเนื้อหา เป็นแพลตฟอร์มสำหรับการเผยแพร่และจัดการเนื้อหา สื่อ และเอกสาร มักใช้ภายในองค์กรในฐานะไซต์อินเทอร์เน็ต และระบบการจัดการเอกสาร นอกจากนี้ยังมักใช้เพื่อเผยแพร่เนื้อหาเว็บไซต์ เช่น ข่าวสาร บล็อก หรือเว็บไซต์ของบริษัท เป็นต้น ยกตัวอย่างระบบจัดการเนื้อหาที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันที่หลายองค์กรใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ WordPress HubSpot CMS Hub หรือ Joomla เป็นต้น

1.3.10 Analytic Platforms

แพลตฟอร์มการวิเคราะห์ ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรขนาดใหญ่ โดยทั่วไปจะรวมถึงเครื่องมือและระบบวิเคราะห์ต่างๆ ฐานข้อมูลหรือที่เก็บข้อมูลเพื่อจัดเก็บและจัดการข้อมูล กระบวนการชุดข้อมูล เทคนิคและกลไกในการรับและเตรียมข้อมูลที่ไม่ได้จัดเก็บ โซลูชันนี้สามารถถ่ายทอดเป็นแอปพลิเคชันเฉพาะซอฟต์แวร์หรือเป็นซอฟต์แวร์บนระบบคลาวด์ในฐานะบริการ (SaaS) ที่มอบให้กับองค์กรที่ต้องการข้อมูลตามบริษัท

1.3.11 Security Platforms

แพลตฟอร์มการรักษาความปลอดภัย อาทิ แอปพลิเคชัน Antivirus หรือ Cybersecurity ที่รวมทั้งระดับบุคคล และระดับองค์กร สำหรับองค์กรที่มีแพลตฟอร์มรักษาความปลอดภัยจะมีส่วนช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน เร่งการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความปลอดภัย ปรับปรุงความปลอดภัยทางธุรกิจ และช่วยรักษาความต่อเนื่องทางธุรกิจ

1.4 ประเด็นการประสบความสำเร็จของแพลตฟอร์มดิจิทัล

ธนาชาติ นุ่มนนท์ (2561) ได้กล่าวถึง Business Platform ว่า นอกจากจะมาเปลี่ยนแปลงธุรกิจแบบเดิมๆ แล้ว บางครั้งแพลตฟอร์มต่าง ๆ ก็แข่งกันเอง การแข่งขันของแพลตฟอร์มแล้วประสบความสำเร็จจะอยู่ที่หลาย ๆ ประเด็นดังนี้

- คุณค่าที่ได้จากเครือข่าย (Network-added value) คือการที่มีผู้ร่วมใช้แพลตฟอร์ม (ลูกค้า) มากกว่ากัน (Network effects) มีคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ดีจากลูกค้า หรือ มีข้อมูลที่แชร์จากลูกค้ามากกว่า

- คุณค่าที่ได้จากแพลตฟอร์ม (Platform-added value) คือการที่แพลตฟอร์มมี Feature ที่โดดเด่นและมีประโยชน์มากกว่า หรืออาจมีเนื้อหาที่ให้ฟรี

- มาตรฐานเปิด (Open standard) คือการที่แพลตฟอร์มมีระบบ API ที่เปิด มีชุดพัฒนาซอฟต์แวร์ (SDK) ที่ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย

- เครื่องมือโต้ตอบ (Interactive tools) แพลตฟอร์มมีเครื่องมือในการหากลุ่มลูกค้า การจับคู่หรือการทำให้เกิดธุรกรรม เช่น Facebook มีเครื่องมือแนะนำเพื่อน หรือมีเครื่องมือให้ผู้โฆษณาสินค้าได้ลูกค้าตรงกลุ่มเป้าหมาย

- ระบบสร้างความเชื่อมั่น (Trust enablers) แพลตฟอร์มอาจมีระบบระบุตัวตน มีระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reputation system) หรือระบบป้องกันการเงิน (Financial Safeguards)

Watts (2020 อ้างถึงใน ปริศนา มั่นเภา และฐิติยา เนตรวงษ์, 2564) ตั้งข้อสังเกตในการอธิบายแพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมึลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) ใช้งานง่ายและดึงดูดผู้ใช้งานทันที 2) แพลตฟอร์มดิจิทัลมีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานที่ชัดเจน 3) มีการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน 4) การรับประกันทรัพย์สินทางปัญญาและความเป็นเจ้าของของข้อมูล หรือความเป็นชุมชนในแพลตฟอร์ม 5) มีความสามารถ ศักยภาพการเชื่อมต่อผ่านการใช้อีพีไอ (Application programming interface: API) เพื่อขยายระบบนิเวศของแพลตฟอร์ม 6) อำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้ ผู้ผลิต และผู้บริโภค 7) ให้คุณค่าของชุมชนในแพลตฟอร์ม ยิ่งขนาดของชุมชนในแพลตฟอร์มมีขนาดใหญ่ ก็ยิ่งมีมูลค่ามากขึ้น แพลตฟอร์มต้องสามารถมอบสิทธิประโยชน์ให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในชุมชนแพลตฟอร์มนั้นๆ และ 8) ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีความสามารถในการปรับขนาดโดยไม่ทำให้ประสิทธิภาพการใช้งานลดลง

ส่วนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกรรมการเงินดิจิทัล

2.1 ความหมายและความสำคัญของธุรกรรมการเงินดิจิทัล

จุฑาจุฑา จันทรมาลี (2565) อธิบายถึง การทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล หมายถึงการดำเนินการต่างๆ ในเรื่องของการเงินหรือ แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ โดยใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน Mobile App หรือ E-wallet ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และทำได้ทุกคนที่มีบัญชีธนาคาร หรือมีพร้อมเพย์ ระบบธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัลมีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำธุรกิจนั้นมีความมั่นคงขึ้น เพราะได้อำนวยความสะดวกให้การทำธุรกรรมทางการเงินเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา และนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงทางสังคม พฤติกรรมผู้บริโภค และเศรษฐกิจโลก จากผลสำรวจข้อมูลปริมาณธุรกรรมการโอนเงินและการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ e-Wallet ของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ประเทศไทยมีปริมาณและมูลค่าธุรกรรมเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยประมาณว่า Mobile Banking ปี 2564 จะขยายตัวราว 80.2% - 85.5% เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่ 79.7% ทำให้การขยายตัวที่เพิ่มขึ้นนี้จะมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้เงินสดลดลง อันเนื่องมาจากความกังวลต่อการติดเชื้อไวรัสที่อาจมาจากธนบัตร และผู้บริโภคทั่วไปก็เริ่มมีความคุ้นชินกับการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet มากขึ้น (Marketeer, 2564) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ปริมาณธุรกรรมการโอนเงินและการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ e-Wallet ปี 2563 และ ปี 2564

ที่มา : Marketeer (2564)

2.2 การทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล

ยุคโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีสมาร์ทโฟนแพลตฟอร์ม (Platform) ต่างๆ ออกมามากมายและมีการพัฒนาด้านความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ในการเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันต่างๆ ด้วยลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันของคนในยุคปัจจุบันที่ใช้สมาร์ทโฟนเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ธนาคารมีการพัฒนาบริการทางการเงินให้สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านสมาร์ทโฟนได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และที่สำคัญได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีความปลอดภัย ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างรวดเร็ว และมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2558) จากการสำรวจของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2562) เกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1,207 คน พบว่าการใช้บริการทางการเงินแบบออนไลน์ (ไมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน) ได้รับความนิยมน่าจะยิ่งขึ้น

ในยุคปัจจุบัน และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของธนาคารกสิกรไทย (K PLUS) มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB EASY) ร้อยละ 18.8 ธนาคารกรุงเทพ (Bualuang M Banking) ร้อยละ 16.0 ธนาคารกรุงไทย (Krungthai NEXT) ร้อยละ 13.8 และน้อยที่สุดคือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (KMA Krungsri Mobile Application) ร้อยละ 10.1 แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครในการใช้บริการโมบายแบงก์กึ่งของธนาคารพาณิชย์
ที่มา : ประชาไท (2562)

ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือเรียกกันทั่วไปว่า Mobile Banking นั้นช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการผ่านสมาร์ทโฟนได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งบริการทางการเงินที่ให้บริการผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

2.2.1 การถายยอดบัญชี (Account Balance)

สามารถตรวจสอบยอดคงเหลือของแต่ละบัญชีได้ ทั้งบัญชีออมทรัพย์ บัญชีกระแสรายวัน บัญชีฝากประจำ บัตรเครดิต และสินเชื่อ

2.2.2 การตรวจสอบรายการเดินบัญชี (Bank Statement)

สามารถตรวจสอบรายการเดินบัญชีของบัญชีต่างๆ และเรียกดูรายการเดินบัญชีย้อนหลังได้สูงสุดถึง 9 เดือน

2.2.3 การเรียกดูข้อมูลและจัดการบัญชี

สามารถเรียกดูข้อมูลและจัดการบัญชีต่าง ๆ เช่น เพิ่มและจัดการบัญชีของตนเอง เพิ่มและจัดการบัตรเครดิต เดบิต ดูข้อมูลรายละเอียดบัญชี และระงับบัญชี เป็นต้น

2.2.4 การโอนเงิน (Transfer)

สามารถโอนเงินระหว่างบัญชี โอนเงินไปยังบุคคลอื่นได้ สามารถโอนเงินต่างธนาคารแบบ Real - Time และแจ้งผลการโอนเงินทางข้อความไปยังปลายทางได้ เช่น KTB Netbank, K Banking และ App-SCB Easy เป็นต้น

2.2.5 การจ่ายบิล (Pay Bill)

สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ เช่น ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต ค่าโทรศัพท์ หรือการผ่อนชำระค่างวดต่างๆ เป็นต้น

2.2.6 การเช็ค อัตราแลกเปลี่ยนเงิน (Exchange Rates)

สามารถเรียกดูข้อมูลอัตราดอกเบี้ยของธนาคารได้ ทั้งดอกเบี้ยเงินฝาก ดอกเบี้ยเงินกู้และทราบผลได้ทันที

2.2.7 การซื้อและการขายกองทุน

สามารถทำการซื้อ/ขายหรือการสับเปลี่ยนกองทุน และจัดการรายการซื้อขายต่าง ๆ เรียกดูและแก้ไขแบบประเมินความเสี่ยง (Risk Profile) ของตนเอง

2.2.8 การตรวจเครดิตบูโร

สามารถขอตรวจเครดิตบูโรกับ National Credit Bureau ผ่าน Mobile App ของธนาคาร เช่น Krungthai Next, TMB TOUCH และ Thanachart Connect เป็นต้น

2.2.9 การสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ

สามารถสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศสกุลเงินต่าง ๆ ล่วงหน้า

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ (Aging society)

3.1 ความหมายของสังคมผู้สูงอายุ

คำนิยาม “ผู้สูงอายุ” ซึ่งได้มีหน่วยงานและนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้ องค์การอนามัยโลก ได้นิยามผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 ปี หรือมากกว่าเมื่อนับตามวัย หรือผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคม หรือผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงาน เมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ ในประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์ที่อายุ 65 ปี

ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย อธิบายความหมายของผู้สูงอายุ หมายถึงผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีความเสื่อมตามสภาพ มีกำลังลดลง เชื่องช้า เป็นผู้สมควรให้การอุปการะ (ชมรมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย อ้างถึงใน จารุวรรณ พิมพิค้อ, 2552 : 8)

จารุวรรณ พิมพิค้อ (2552 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่าผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง โดยนับอายุตามปฏิทินเป็นมาตรฐานสากล ในการเป็นผู้สูงอายุซึ่งทางราชการไทยได้กำหนดให้เป็นเกณฑ์ในการเกษียณอายุราชการของข้าราชการไทย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักหอสมุดกลาง (2552 อ้างถึงในพิชญพงษ์ จิระโกคานนท์, 2553 : 50) ได้ให้คำจำกัดความของผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง ซึ่งในการศึกษารวบรวมข้อมูลประชากรผู้สูงอายุ ได้แบ่ง ผู้สูงอายุเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้สูงอายุตอนต้นคือบุคคลที่มีอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย คือบุคคลที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป

พิชญพงษ์ จิระโกคานนท์ (2553 : 52) อธิบายถึงความหมายและองค์ประกอบ ของผู้สูงอายุ ว่าหมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยมีองค์ประกอบที่มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจไปในทางที่เสื่อมลง มีบทบาททางสังคม และกิจกรรมในการประกอบอาชีพลดลง

องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้ให้นิยาม ผู้สูงอายุ (Older person) หมายถึง ประชากร ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเป็น 3 ระดับ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557) ได้แก่

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Superaged society หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

สำหรับประเทศไทยได้นิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 มาตรา 3 ว่าหมายถึง “ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป”

การแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุ

การกำหนดว่าผู้สูงอายุควรเริ่มเมื่ออายุเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันในแต่ละสังคม แต่ละประเทศ สำหรับสังคมไทยกำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีสัญชาติไทยและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งเป็นคำนิยามตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ทั้งนี้ผู้สูงอายุมิได้มีลักษณะเหมือนกันหมด แต่จะมีความแตกต่างกันไปตามช่วงอายุ องค์การอนามัยโลก จึงได้แบ่งเกณฑ์อายุตามสภาพของการมีอายุเพิ่มขึ้น ดังนี้ (จารุวรรณ พิมพิค้อ, 2552 : 9)

1. ผู้สูงอายุ (Elderly) มีอายุระหว่าง 60 – 74 ปี
2. คนชรา (Old) มีอายุระหว่าง 75 – 90 ปี
3. คนชรามาก (Very Old) มีอายุ 90 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้ยังสามารถแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น กลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) เป็นช่วงที่ยังมีพลังช่วยเหลือตนเองได้ กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง (อายุ 70-79 ปี) เป็นวัยเริ่มมีอาการเจ็บป่วย ร่างกายเริ่มอ่อนแอ มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง และกลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีหรือมากกว่า) ซึ่งเป็นวัยเจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพ และอาจมีภาวะทุพพลภาพ

การแบ่งผู้สูงอายุเป็น 3 ช่วงดังกล่าว สำหรับในสังคมไทยยังมิได้มีข้อสรุปว่าจะมีการจัดประเภทของผู้สูงอายุในลักษณะใด การจัดโดยใช้เกณฑ์อายุก็ยังมีข้อถกเถียงว่ายังไม่เหมาะสม นักวิชาการบางท่านจึงใช้เกณฑ์ความสามารถของผู้สูงอายุแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้าง

กลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ เนื่องจากมีปัญหาสุขภาพ มีความพิการ

สำหรับนักชราวิทยา ได้แบ่งช่วงของผู้สูงอายุออกเป็น 4 ช่วง (ประเสริฐ ประสมรักษ์, 2551)

ดังนี้

1. ช่วงไม่ค่อยแก่ (the young-old)

- อายุประมาณ 60-69 ปี เป็นช่วงที่คนต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลงของชีวิตที่เป็นภาวะวิกฤตหลายด้าน เช่น การเกษียณอายุ การจากไปของมิตรสนิท คู่ครอง โดยทั่วไปยังเป็นคนที่แข็งแรง แต่อาจต้องพึ่งพิงผู้อื่นบ้าง สำหรับบุคคลที่มีการศึกษานั้น จะรู้จักปรับตัว ยังเข้าร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมทั้งในครอบครัว และนอกครอบครัว

2. ช่วงแก่ปานกลาง (the middle-aged old)

- อายุประมาณ 70-79 ปี เป็นช่วงที่คนเริ่มเจ็บป่วย และเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมน้อยลง

3. ช่วงแก่จริง (the old-old)

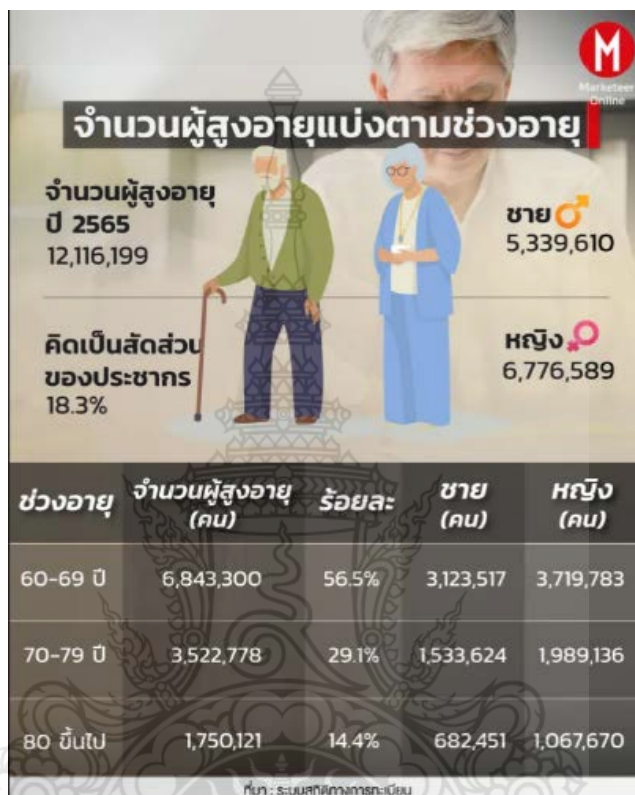
- อายุประมาณ 80-90 ปี เป็นช่วงวัยที่ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพราะสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับคนอายุถึงขั้นนี้ต้องมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นมากกว่าในวัยที่ผ่านมา เริ่มย้อนนึกถึงอดีตมากขึ้น

4. ช่วงแก่จริงๆ (the very old-old)

- อายุประมาณ 90-99 ปี ซึ่งผู้มีอายุยืนถึงระดับนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อย เป็นช่วงวัยที่มักมีปัญหาทางสุขภาพ ผู้สูงอายุในวัยนี้ควรทำกิจกรรมที่ไม่ต้องมีการแข่งขัน ควรทำกิจกรรมอะไรที่พอออกพอใจและอยากทำในชีวิต

จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี 2565 ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยประชากรผู้สูงอายุ 2565 มีจำนวนมากถึง 12,116,199 คน คิดเป็น 18.3% ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 0.5% โดยเป็นเพศชาย 5,339,610 คน และเพศหญิง 6,776,589 คน

แบ่งเป็นช่วงอายุ ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุวัยต้น ช่วงอายุ 60-69 ปี จำนวน 6,843,300 คน คิดเป็น 56.5% ของผู้สูงอายุทั้งหมด 2) ผู้สูงอายุวัยกลาง ช่วงอายุ 70-79 ปี จำนวน 3,522,778 คน คิดเป็น 29.1% และ 3) ผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 1,750,121 คน คิดเป็น 14.4% ปรากฏดังภาพ 2.3



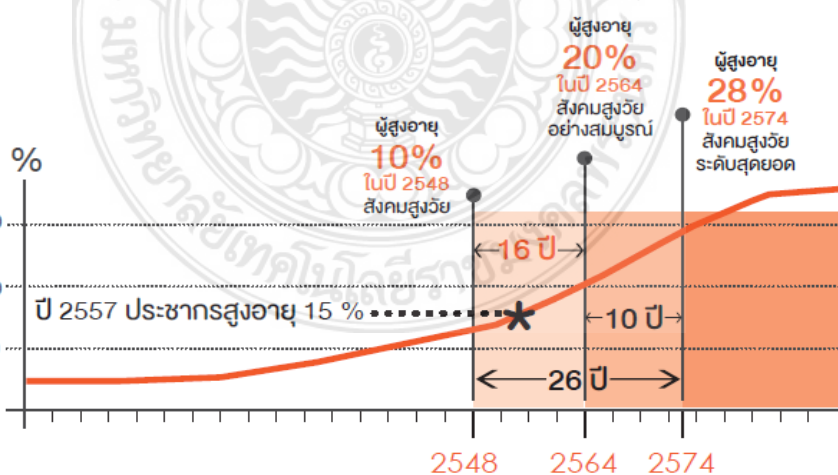
ภาพที่ 2.3 จำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย ปี 2565 จำแนกตามช่วงอายุและเพศ
ที่มา: <https://marketeeronline.co/archives/272771> (27/07/2022)

3.2 การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย

นับตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบันในปี 2564 เรียกได้ว่าประเทศไทยเป็นสังคมสูงอายุ (Aging Society) โดยปี 2564 ประชากรไทยที่อายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนอยู่ที่ประมาณ 9 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนราว 12.8% เมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในอาเซียนแล้วไทยมีสัดส่วนประชากรสูงอายุต่อประชากรทั้งหมด มากเป็นอันดับ 2 เป็นรองเพียงสิงคโปร์เท่านั้น และไทยถูกคาดการณ์ว่าจะเป็นประเทศกำลังพัฒนาประเทศแรกของโลกที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ (Aged Society) หรือมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 14% ของประชากรทั้งหมดในปี 2565 เป็นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากอัตราการเกิดของคนไทยมีแนวโน้มลดต่ำลงมาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันอยู่ที่ระดับต่ำกว่า 10 ของประชากร 1,000 คน หรือมีจำนวนการเกิดเพียงประมาณ 6 แสนคนต่อปี ตามการแต่งงานที่ช้าและความไม่ต้องการมีบุตร

ที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าพบว่า จำนวนการเกิดก็เริ่มมีอัตราที่ติดลบหรือหดตัวลงแล้ว ทั้งนี้หากสถานการณ์ยังเป็นเช่นนี้ต่อไป นอกจากจำนวนประชากรไทยจะเริ่มลดลงในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าแล้ว ไทยน่าจะขยับขึ้นเป็นสังคมสูงอายุแบบสุดยอด(Hyper Aged Society) หรือมีสัดส่วนประชากรสูงอายุเข้าหา 20% โดยใช้เวลาเพียง 9 ปีหลังการเป็นสังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่รวดเร็วกว่าประเทศญี่ปุ่นที่ใช้ระยะเวลา 11 ปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) และหากตัวเลขดังกล่าวยังคงเร่งตัวเหมือนในปีปัจจุบัน ภายในปี 2050 ประเทศไทยจะมีจำนวนผู้สูงอายุถึงครึ่งหนึ่งของประชากรวัยแรงงาน หรืออาจจะกล่าวได้ว่าผู้สูงอายุ 1 คน พึ่งพาประชากรวัยแรงงานเพียง 2 คน และในปี 2080 จำนวนผู้สูงอายุจะมากถึง 2 ใน 3 ของประชากรวัยแรงงาน (พิมพ์นารา หิรัญกลี, 2563)

จากการสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยของ สำนักงานสถิติแห่งชาติและมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย พบว่าประเทศไทยมีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในขณะที่จำนวนรวมของประชากรไทยกำลังเพิ่มช้าลง จำนวนประชากรสูงอายุกำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่สูงมาก โดยตั้งแต่ปี 2548 ประเทศไทยได้กลายเป็น “สังคมสูงวัย” (Aged society) โดยสัดส่วนประชากรสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มีจำนวนมากถึงร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ในปี 2559 มีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.5 ของประชากรไทยทั้งหมด ประเทศไทยกำลังจะกลายเป็น “สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete aged society) ในอีก 7 ปีข้างหน้า คือในปี 2564 โดยมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด และในปี 2574 ประเทศไทยก็จะกลายเป็น “สังคมสูงวัยระดับสุดยอด” (Super aged society) โดยมีสัดส่วนประชากรสูงอายุมากถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด สาเหตุที่ทำให้ประชากรไทยสูงวัยขึ้นได้แก่ อัตราเกิดที่ลดลงอย่างรวดเร็วในเวลา 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา และอายุของคนไทยที่ยืนยาวขึ้น แสดงดังภาพที่ 2.4



แหล่งข้อมูล:

สำมะโนประชากรและเคหะ ปี 2513, 2523, 2533, 2543 และ 2553, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย ปี 2553-2583, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ภาพที่ 2.4 การคาดประมาณแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี 2548 - 2574
ที่มา: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2558)

3.3 สังคมผู้สูงอายุกับการเติบโตของธุรกิจ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์สูงวัยของประชากร แนวโน้มผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ในขณะที่ประชากรวัยเด็ก (อายุต่ำกว่า 15 ปี) ลดจำนวนลง ทำให้หลายธุรกิจหันมาตระหนักถึงคนกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น กลุ่มผู้สูงอายุเป็นตลาดที่จะขยายตัวมากขึ้นในอนาคต ผู้บริโภคกลุ่มผู้สูงอายุนี้เป็นกลุ่มประชากรที่มีกำลังซื้อสูง มีศักยภาพสูงในการบริโภค สะท้อนให้เห็นถึงตลาดที่ขยายใหญ่ขึ้น โอกาสของธุรกิจผู้สูงอายุกำลังมาแรงส่งผลต่อความต้องการสินค้าและบริการเฉพาะด้านอีกจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นความต้องการสินค้าและบริการที่ช่วยรักษาอาการเจ็บป่วย ช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน รวมถึงสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองต่อความสุขทางกายและจิตใจ ซึ่งเป็นโอกาสของธุรกิจไทยในการสร้างรายได้ให้กับธุรกิจให้มีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่องไปพร้อมกับสังคมผู้สูงอายุ (เกษรา โพธิ์เย็น, 2562) คาดว่ากลุ่มผู้สูงอายุจะกลายมาเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีบทบาทสำคัญต่อภาคธุรกิจสินค้าและบริการต่างๆ มากขึ้น โดยภาคธุรกิจจะต้องคำนึงถึงคุณภาพมาตรฐานของสินค้าและบริการที่มาพร้อมกับการใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสามารถตอบโจทย์และพฤติกรรมของผู้สูงอายุ (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2561)

3.4 ผู้สูงอายุกับการทำธุรกรรมการเงินทางออนไลน์

กระแสสังคมสูงอายุที่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้น เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย อีกทั้งแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile application) ก็เป็นกระแสที่มีผู้คนทุกเพศทุกวัยนิยมใช้กันมากเช่นกัน ซึ่งในทันทันนี้รวมถึงจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้โทรศัพท์มือถือมากขึ้น อาจเป็นเพราะคนในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ในปัจจุบันมีความคุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์มาตั้งแต่วัยทำงาน เมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา ทำให้คนกลุ่มนี้สามารถใช้งานสมาร์ตโฟนที่เป็นทั้งโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile phone) และเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ได้สะดวกและเข้าถึงฟังก์ชันต่างๆ ที่มีในอุปกรณ์ได้ง่ายกว่าคนในช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้จัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟนให้กับกลุ่มผู้สูงอายุเป็นประจำ (พิมลอร ต้นหัน, 2559) ทำให้ความต้องการด้านผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนการดำเนินการของธุรกิจธนาคารเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ การให้บริการทางการเงินแก่ผู้สูงอายุมีความท้าทายหลายประการ ทั้งที่เกิดจากความเสื่อมถอยของร่างกาย เช่น ความสามารถในการได้ยินลดลง ความบกพร่องทางสายตา ความสามารถในการรับรู้ในระยะเวลาสั้น เป็นต้น ทำให้ผู้สูงอายุตอบสนองความต้องการใช้ฟังก์ชันต่างๆ ในโทรศัพท์มือถือช้าลงด้วย อีกทั้งยังมีความหลากหลายด้านรายได้และทรัพย์สิน ข้อจำกัดในการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูล ตลอดจนความรู้สึกต่อต้านเทคโนโลยี ขณะที่ผู้สูงอายุมักต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงต่ำ เข้าใจได้ง่ายไม่ซับซ้อน สามารถสร้างรายได้เป็นรายเดือนและไม่จำกัดอายุผู้ใช้บริการ ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 มาตรการจำกัด

การออกนอกเคหสถานเพื่อควบคุมโรคระบาดในหลายประเทศกลายเป็นการสร้างโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ลองใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ Mobile Banking และ Internet Banking ที่มีผู้สูงอายุจำนวนมากเริ่มเรียนรู้การใช้งานในช่วงเวลาดังกล่าว ดังนั้น ธนาคารไทยควรปรับผลิตภัณฑ์ บริการ การดำเนินงาน ตลอดจนโมเดลธุรกิจในยุคเทคโนโลยีที่รองรับกับสังคมผู้สูงอายุ (พิมพ์นารา หิรัญกสิ, 2563)

การนำอุปกรณ์เคลื่อนที่ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นมากมายอย่างต่อเนื่องในกลุ่มประชากรต่างๆ โดยปัจจุบันผู้สูงอายุมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน (SMS, อินเทอร์เน็ต) และยังคงเป็นกังวลเกี่ยวกับเทคโนโลยี แต่ผู้สูงอายุก็เห็นว่ามีความประโยชน์ (Dorie และ Loranger, 2020) และใช้อุปกรณ์มือถือของตนเองในกิจกรรมต่างๆ จากการสำรวจพบว่าเป็นสองในสามของชาวอเมริกันที่อายุเกิน 50 ปี เป็นเจ้าของอุปกรณ์พกพา (64%) ได้ใช้อุปกรณ์เหล่านี้ในการท่องเว็บ ในขณะที่มากกว่าหนึ่งในสาม (35%) ได้ทำการซื้อสินค้าผ่านอุปกรณ์มือถือ และเกือบครึ่ง (48.1%) ของชาวอเมริกันที่อายุเกิน 55 ปี ใช้โมบายแบงกิ้ง (eMarketer, 2019b) คาดการณ์ว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะชอบบริการธนาคารบนมือถือหรือโมบายแบงกิ้งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สถาบันการเงินจึงต้องพัฒนากลยุทธ์ที่จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจของประชากรสูงอายุ ที่มีต่อการใช้โมบายแบงกิ้ง และเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการขยายตลาดของโมบายแบงกิ้งสำหรับประชากรสูงอายุ ซึ่งกำลังมีจำนวนเพิ่มขึ้นทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย อีกทั้งเป็นการพัฒนาให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจดิจิทัลและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

สำหรับภาครัฐควรเริ่มมีการสร้างความเข้าใจในกลุ่มผู้สูงอายุเรื่องความปลอดภัยและส่งเสริมปัจจัยพื้นฐานสำหรับการเข้าถึงบริการต่างๆ ของรัฐ ผ่านช่องทางดิจิทัล รวมถึงสร้างแรงจูงใจด้วยสิทธิประโยชน์และสวัสดิการรัฐ เช่น ประกันสังคม ประกันสุขภาพ และระบบเงินบำนาญ โดยต้องผลักดันแพลตฟอร์มกลางและระบบ Digital Identity เพื่อเป็นแพลตฟอร์มพื้นฐานที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงระบบบริการและสิทธิประโยชน์ของภาครัฐได้อย่างปลอดภัยและสะดวกขึ้น ได้แก่ การเชื่อมต่อทุกบริการและสิทธิประโยชน์ในแพลตฟอร์มเดียว การเข้าใช้งานแพลตฟอร์มได้ง่ายและปลอดภัยด้วยระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน และเข้าถึงบริการรัฐได้ง่ายขึ้นแม้อยู่ในที่ห่างไกล ทั้งนี้จากการสำรวจของบริษัท TRUE ซึ่งได้สำรวจแอปพลิเคชัน 5 อันดับแรกที่ผู้สูงอายุใช้บริการเป็นประจำคือ แอปพลิเคชันของธนาคาร กระเป๋าเงินของรัฐบาลอย่างเป๋าตังและถุงเงิน Sharing Economy ซอปปิงออนไลน์ และโซเชียลมีเดีย (BOT MAGAZINE, 2564) ดังรายละเอียดในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 การคาดประมาณแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุของประเทศไทย ปี 2548 - 2574
ที่มา: TRUE (อ้างอิงใน BOT MAGAZINE, 2564)

ปัญหาการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุ สามารถพบเห็นกันได้ทั่วไปไม่ว่าจะเป็นขนาดตัวอักษรเล็กมองเห็นยาก ปุ่มกดมีขนาดเล็กยากต่อการกดเลือกใช้งาน ความซับซ้อนเข้าถึงยากของรายการเมนูต่างๆ เนื่องจากมีเมนูทางเลือกการใช้งานมากเกินไปและมีการเก็บซ่อนเมนู การตั้งค่าการใช้งานของแอปพลิเคชันไว้ในเมนูย่อยๆ ผู้สูงอายุที่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานสมาร์ตโฟนจะไม่เข้าใจการทำงานเหล่านี้ ไม่ค่อยเข้าใจการสื่อความหมายการทำงานของแอปพลิเคชันที่เป็นสัญลักษณ์ไอคอนได้ และบางครั้งตัวอักษรมีขนาดใหญ่แต่พื้นหลังของแอปพลิเคชันมีสีที่สว่างมากเกินไป ตลอดจนคำแนะนำในการใช้งานไม่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจผิดพลาดในการใช้งาน (พิมลอร ตันหัน, 2559) ดังนั้นการพัฒนาแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับ การออกแบบให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุหันมาใช้งานกันเพิ่มขึ้นได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับกระแสสังคมผู้สูงอายุที่กำลังเพิ่มจำนวนขึ้น รวมทั้งการดำเนินวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ในยุคปัจจุบันของกลุ่มผู้สูงอายุ

จากผลการวิจัยของ วสุธร เตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์ (2563) พบว่า ประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารของผู้สูงอายุส่วนใหญ่เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ก็จะทำให้ลูกหลานเป็นผู้แก้ไขปัญหาในการใช้งานหรือบางครั้งมีเจ้าหน้าที่ของธนาคารช่วยแก้ไขให้ ในปัจจุบันผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารกันส่วนใหญ่เพียงหนึ่งแอปพลิเคชันเท่านั้น ทั้งนี้การใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารของผู้สูงอายุมักเจอปัญหาและเกิดความยุ่งยากในการแก้ไข โดยจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเป็นผู้ช่วยแก้ปัญหาให้ จึงส่งผลให้จำนวนผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันธนาคารจึงมีจำนวนที่น้อย สำหรับปัญหาที่ผู้สูงอายุมักพบได้แก่ ปัญหาการเข้าถึงการใช้งานระบบหลัก ปัญหาความน่าเชื่อถือ ปัญหาการกดเข้าใช้งานผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีความซับซ้อน ไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายในการอ่านเนื่องจากตัวอักษรมีขนาดเล็ก พิมพ์ข้อความผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีขนาดเล็ก ปัญหาความล่าช้า ไม่เสถียร และประโยคเนื้อหาที่ใช้ในแอปพลิเคชัน และด้านสีสันทันในแอปพลิเคชัน เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันธนาคารของกลุ่มผู้สูงอายุ ในประเด็นเกี่ยวกับการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เนื่องจากเห็นถึงประโยชน์จากการใช้บริการ เพราะทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทางไปยังธนาคารหรือค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมบางประเภท รวมทั้งผู้สูงอายุเห็นว่าปัจจุบันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชันธนาคารได้ให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าธนาคาร นอกจากนี้ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชันธนาคาร เช่น การเปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ การรับสวัสดิการของรัฐ สามารถดูรายการเคลื่อนไหวบัญชีได้ และสามารถใช้ QR code บนแอปพลิเคชันธนาคารเบิกเงินได้หน้าตู้เอทีเอ็ม เหล่านี้จึงทำให้ผู้สูงอายุพึงพอใจต่อการใช้บริการและคาดว่าผู้สูงอายุจะมีแนวโน้มใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนแอปพลิเคชันธนาคารกันมากขึ้น (ชลธรา กลั่นฉวี, 2564)

สรุปความท้าทายของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้สูงอายุ สามารถจำแนกได้ดังนี้

	<p>Physical Limitation</p>	<p>ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดทางร่างกายและมีความหลากหลายในความ สามารถเชิงกายภาพ</p>
	<p>Income and Wealth Inequality</p>	<p>ผู้สูงอายุมีความหลากหลายในด้านรายได้และทรัพย์สิน</p>
	<p>Memory Loss</p>	<p>ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูล</p>
	<p>Fear of Technology</p>	<p>ผู้สูงอายุมีความกลัวที่จะใช้เทคโนโลยี</p>

ภาพที่ 2.6 ความท้าทายของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้สูงอายุ

ที่มา: พิมพ์นารา ทิรัญกสิ (2563 : วิจัยกรุงศรี)

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด และยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลาย การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและทัศนคติ (กิตติพงษ์ คะนิงคิต และ สันทนี บังเกิด, 2563) ซึ่งการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้นั้น สามารถนำมาเป็นแนวทางการกำหนดรูปแบบการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลบนสมาร์ตโฟน เพื่อสนับสนุนการออกแบบในการใช้งานของผู้สูงอายุได้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TMB (Technology acceptance model) ตามทฤษฎีของ Davis Bagozze และ Warshaw (1989 อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2012) เป็นแบบจำลองทางทฤษฎีที่ประสบความสำเร็จ ในการคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลในหลากหลายบริบทและเป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มีอิทธิพลระหว่างพฤติกรรมความตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีกับการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยี จากผลการวิจัยของ กิตติพงษ์ คะนิงคิต และ สันทนี บังเกิด (2563) พบว่าการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี มีผลต่อการให้ความสำคัญต่อแนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) และคุณภาพของระบบสารสนเทศ มีผลต่อการให้ความสำคัญต่อแนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)

1. External Variable หมายถึง ตัวแปรภายนอก เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

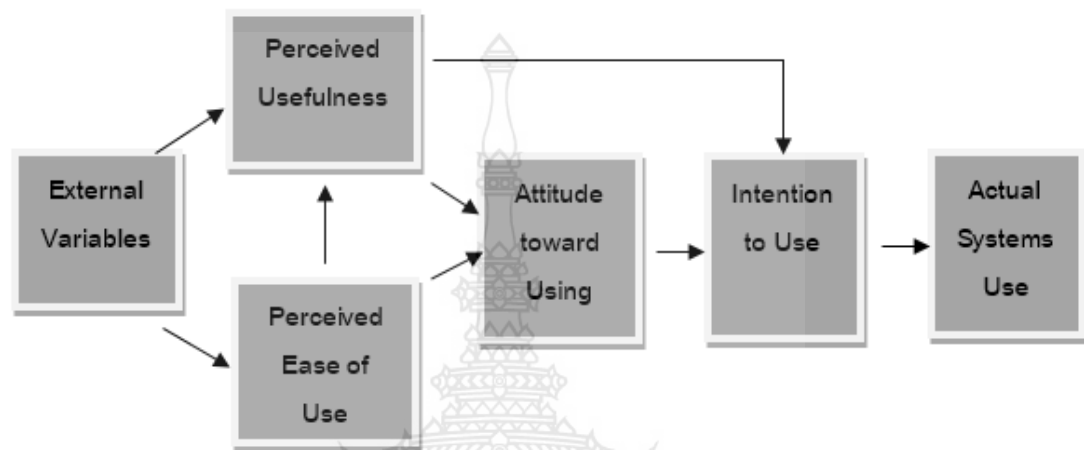
2. Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี กล่าวคือปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่า เทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

3. Perceived Ease to Use หมายถึง การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน กล่าวคือปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีด้วย

4. Attitude toward Using หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

5. Intention to Use หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งได้รับอิทธิมาจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี

6. Actual Systems use หมายถึง การที่แต่ละบุคคลมีการยอมรับเทคโนโลยี และนำมาใช้งานจริง



ภาพที่ 2.7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

ที่มา: Davis Bagozze และ Warshaw (1989 อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2012)

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบแบบจำลองการเปิดรับทางเทคโนโลยีของผู้สูงอายุไทย สรุปลงให้เห็นถึงความสอดคล้องของปัจจัยภายในที่ได้มาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการใน 3 อันดับแรกของปัญหาที่เคยพบในการใช้แอปพลิเคชันธนาคาร และด้านที่ต้องทำให้แอปพลิเคชันธนาคารปรับปรุง ได้แก่ การกดเข้าใช้งานผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีความซับซ้อน พิมพ์ข้อความผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีขนาดเล็ก กดเข้าใช้งานผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีขนาดเล็ก ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการอ่านเนื่องจากตัวอักษรมีขนาดเล็ก ปุ่มในแอปพลิเคชันขนาดเล็ก แอปพลิเคชันมีความซ้ำซ้อน รวมทั้งภาษาและประโยคที่ใช้ในแอปพลิเคชันเป็นข้อจำกัดของผู้สูงอายุ (วสุธร เตชวิฑูล และ นพตล อินทร์จันทร์, 2563)

4.1 การรับรู้ประโยชน์

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ในการวิจัยนี้จะหมายถึง ระดับความเชื่อถือของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลของแอปพลิเคชันธนาคารต่างๆ ในการช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และยกระดับคุณภาพการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้น โดยดำเนินการทำธุรกรรมการเงินได้ด้วยตนเองในทุกสถานที่ทุกเวลาทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และการเดินทาง สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

นอกจากนี้การที่บุคคลเกิดการยอมรับสื่อเทคโนโลยียังมีอีกหลากหลายประเด็นด้วยกัน ที่มีผลมาจากการได้รับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่ง Charness and Boot (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาไอซีที ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญของการค้าขายออนไลน์ การทำงานที่บ้านทางออนไลน์ การศึกษาออนไลน์ การติดต่อสื่อสารทางอีเมลและโซเซียลมีเดีย และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ เหล่านี้เป็นเหตุผลของการยอมรับเทคโนโลยี ตัวอย่างเช่น ประโยชน์ด้านเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าผู้ใช้บริการในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น ไม่ต้องไปติดต่อธนาคาร แต่ทำได้ผ่าน Internet banking หรือ Mobile banking ได้ ประโยชน์ด้านลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อทำธุรกรรมโดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร หรือการชำระค่าธรรมเนียมในการโอน ชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้าต่างๆ ได้บน Internet banking หรือ Mobile banking นอกจากนี้ยังลดความเสี่ยงจากการถอนเงินจำนวนมาก ๆ จากธนาคาร (จุฑาวุฒิ จันทรมาลี, 2565)

การทำธุรกรรมทางการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลผ่าน Internet banking หรือ Mobile banking นับว่ามีประโยชน์เป็นอย่างมาก สำหรับผู้สูงอายุในปัจจุบันส่วนใหญ่นอกจากจะรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้แอปพลิเคชันด้านการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังรับรู้ถึงการทำธุรกรรมทางการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งบนแอปพลิเคชันธนาคาร เช่น การเปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ การรับสวัสดิการของรัฐ สามารถดูรายการเคลื่อนไหวบัญชีได้ สามารถใช้ OR code บนแอปพลิเคชันธนาคารเบิกเงินได้หน้าตู้เอทีเอ็ม และการโอนเงินไปบัญชีปลายทางได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

4.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ในการวิจัยนี้หมายถึง ระดับความเชื่อถือของแต่ละบุคคล ที่มีต่อความสามารถในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงินได้ง่ายต่อการใช้งาน ง่ายต่อการเข้าถึง และง่ายต่อการเรียนรู้ โดยไม่ต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ในการใช้งานมากนัก ทั้งนี้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นย่อมมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet banking หรือ Mobile banking ของผู้สูงอายุ แต่หากการใช้งานของผู้สูงอายุดังกล่าวเกิดปัญหาทางเทคนิคหรืออื่นๆ และจัดการแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก ก็จะเป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า Reisenwitz, Iyer, Kuhlmeier, & Eastman (2007 อ้างถึงในสมาน ลอยฟ้า, 2554) ศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 40.0 ไม่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมทางธุรกิจ และผู้สูงอายุผู้หญิงมีความมั่นใจน้อยกว่าผู้ชาย และยังพบว่าผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่าจะมีความสงสัยเกี่ยวกับความสามารถของตนเองน้อยกว่าผู้สูงอายุที่มีอายุน้อยกว่า

กล่าวได้ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet banking หรือ Mobile banking และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความตั้งใจหรือความต้องการในการใช้งาน (Yang, Yuan, Archer & Ryan, 2016) ดังนั้นเมื่อผู้สูงอายุรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานย่อมจะก่อให้เกิดความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ในยุคดิจิทัล นอกจากนี้คุณลักษณะของแอปพลิเคชันที่มีความง่ายในการใช้งาน (Ease) ก็ทำให้ผู้สูงอายุเกิดการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลด้วยเช่นกัน พบว่า ประเด็นที่สำคัญคือผู้สูงอายุมีความคิดเห็นที่สามารถทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันได้ ถึงแม้จะไม่เคยใช้บริการมาก่อน แสดงว่า หากการทำธุรกรรมการเงินที่ไม่เคยใช้บริการมาก่อน อาจจะไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ธนาคารควรอธิบายถึงขั้นตอนการใช้งานของรูปแบบบริการใหม่ๆ ในการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันให้ผู้สูงอายุรับทราบ (ชลธาร กลั่นฉวี, 2564)

4.3 ทักษะที่มีต่อการใช้งาน

ทัศนคติเกิดจากความรู้อย่างลึกซึ้ง ความเข้าใจ ความคิด ประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสถาบันศึกษา ครอบครัว หน่วยงานที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ ล้วนแล้วมีผลต่อทัศนคติของบุคคล ซึ่งผลของทัศนคติจะแสดงออกถึงความชอบ ไม่ชอบในบุคคล สถานที่ สิ่งของ รวมถึงนวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจวัดและเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ทัศนคติในทางบวกหรือ ทางลบ ก็จะขึ้นอยู่กับว่าเรื่องต่าง ๆ นั้น สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้มากหรือน้อยเพียงใด ถ้าสามารถทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดของแต่ละบุคคลก็จะเป็นทัศนคติที่ดีในทางบวก และท้ายสุดผลของทัศนคติก็จะส่งผลต่อการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ทัศนคติที่มีต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่สามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของอารมณ์และพฤติกรรมที่ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล จึงเกิดการยอมรับการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ เช่น ผู้สูงอายุหลายคนที่เคยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสนใจ และรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Slewyn, 2014) ฉะนั้นทัศนคติที่มีต่อการใช้งานสื่อเทคโนโลยีของบุคคล ก็นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลยอมรับการใช้สื่อเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ได้เช่นกัน

ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเกี่ยวกับค่านิยม/อิทธิพลทางสังคม (Social Influences) ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ประเด็นที่สำคัญคือ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันกำลังเป็นที่นิยม และกลุ่มคนผู้มีความใกล้ชิด คาดหวังให้ทำธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน แสดงว่า กลุ่มคน

ใกล้ชิดผู้สูงอายุ อาจจะเป็นคนในครอบครัว หรือเพื่อนสนิท มีความคาดหวังให้ผู้สูงอายุยอมรับการใช้งานโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันด้วยเหมือนกัน เพราะบริการดังกล่าวเป็นประโยชน์กับผู้สูงอายุอย่างมาก ประกอบกับบุคคลในครอบครัวไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการพาผู้สูงอายุออกไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ซึ่งในปัจจุบันสาขาธนาคารก็เริ่มเหลือน้อยลงตามแนวโน้มในปัจจุบัน

4.4 ความน่าเชื่อถือ

ความเชื่อมั่นต่อแพลตฟอร์มดิจิทัล หมายถึง การที่ผู้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลธุรกรรมการเงินมีความเชื่อมั่นต่อระบบการรักษาความปลอดภัยในการใช้งานของแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านั้น และหากผู้ทำรายการธุรกรรมการเงินเกิดปัญหาต่อการใช้งาน ก็สามารถได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีจากเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านั้นด้วยเช่นกัน

ประเด็นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากหลายคนมีความเชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความเสี่ยง เช่น อาจเกิดการโจรกรรมข้อมูลส่วนตัว ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมากทั้งธนาคารพาณิชย์เองที่ต้องสูญเสียชื่อเสียงที่ไม่สามารถประเมินค่าได้ ซึ่งสามารถควบคุมความปลอดภัยของระบบได้ เช่น การจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่งของผู้ใช้งานที่ไม่ได้รับอนุญาต การปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง และการควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวดให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กึ่ง (บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2561) หากสถาบันการเงินได้มีการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความปลอดภัยได้มากขึ้น

การสำรวจของ ศนิ อนันต์รัตนโชติ (2553 : อ้างถึงใน ณัฐปภัสร ดาราพงษ์, 2563) พบว่าระบบการรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์ผู้ให้บริการ ล้วนแต่มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นและนอกจากนี้แล้วลูกค้ายังคงใช้บริการสาขาของธนาคารอยู่ค่อนข้างมาก เพราะมีการปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ธนาคารโดยตรงซึ่งช่วยทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในบริการมากขึ้น ดังนั้นหากทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลในการใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking จะเป็นประโยชน์แก่ทางธนาคารพาณิชย์ในการนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยี รูปแบบหรือฟังก์ชันการให้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการให้กับลูกค้าของธนาคารได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้คุณลักษณะของแอปพลิเคชันที่มีความน่าเชื่อถือ ยังส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking ด้วยเช่นกัน ประเด็นสำคัญของผู้สูงอายุที่ได้ให้ความคิดเห็นไว้คือ ถ้าหากเกิดปัญหาจากการใช้งานแล้ว เจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องก็ยิ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ รวมทั้งธนาคาร

ควรหามาตรการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และธนาคารควรมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างรัดกุมและเพียงพอ ก็จะยิ่งเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุได้มากขึ้น

ส่วนที่ 5 แนวคิดการออกแบบแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ

ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตประจำวันไปเป็นรูปแบบวิถีชีวิตปกติใหม่ (New Normal) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยหลัก อย่างเช่น การติดต่อสื่อสารทางออนไลน์ การสั่งซื้อสินค้าหรืออาหารออนไลน์ การเรียกใช้บริการรถแท็กซี่ทางออนไลน์ การขอคำปรึกษาการดูแลสุขภาพจากแพทย์ทางออนไลน์ รวมทั้งการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ ของผู้สูงอายุมีปัญหาอุปสรรคด้านส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ที่ไม่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ อันเนื่องมาจากปัญหาทางร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไปของช่วงวัยผู้สูงอายุ ซึ่งทำให้ร่างกายเสื่อมโทรมลง ไม่ว่าจะเป็นการเสื่อมลงของสายตจากการมองเห็น การเคลื่อนไหวของอวัยวะต่างๆ ที่ช้าลง และการรับรู้หรือเรียนรู้ก็เริ่มช้าลงด้วยเช่นกัน ดังนั้นจำเป็นต้องมีการออกแบบแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ ให้มีหน้าตาที่ใช้งานได้ง่าย หรืออาจเน้นเฉพาะธุรกรรมที่ผู้สูงอายุมักใช้งานบ่อยๆ และสามารถใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อจูงใจในการตอบสนองต่อความพึงพอใจและความต้องการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้สูงอายุ ทั้งด้านสมรรถนะการใช้งาน ด้านสุนทรียะในการออกแบบ และ ด้านประสบการณ์ในการใช้ (วสุธร เตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์, 2563) โดยเน้นความสำคัญของการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ หรือ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ หรือส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface Design) หมายถึงส่วนที่ให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ได้ ซึ่งจะมุ่งเน้นไปที่เรื่องของหน้าตา การออกแบบ และการดีไซน์ ยกตัวอย่างเช่น หน้าจอแพลตฟอร์ม เมนู ฟอนต์ต่างๆ การวางภาพ ขนาดตัวอักษร ปุ่ม แป้นพิมพ์ เสียง หรือ แม้แต่แสงไฟ เป็นต้น ซึ่งประกอบไปด้วย การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้แบบกราฟิก แบบสัมผัส และ แบบเสียง (ภาวพรรณ ขำทับ และธีรพงษ์ วิริยานนท์, 2565) อย่างเช่น การออกแบบตัวอักษร สีทั้งตัวอักษรและสีพื้นหลัง ไอคอน เมนู ปุ่มแท็บ ภาพบนหน้าจอ และการเลื่อนเปลี่ยนหน้าจอ รวมทั้งเสียงหรือคลิปวิดีโอ บนหน้าจอที่แนะนำการใช้แอปพลิเคชัน เป็นต้น

ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งานที่สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริง กับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อทดสอบความสอดคล้องแบบจำลองเชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ความปลอดภัย ประสบการณ์ในอดีต คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน และการใช้งานจริงกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งานจริง คือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และความตั้งใจ เชิงพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อการใช้งานจริง การรับรู้ความปลอดภัยและประสบการณ์ในอดีต มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

พิมพ์นารา หิรัญกลี (2563 : วิจัยกรุงศรี) ได้ทำการสำรวจผู้ที่มีอายุเกิน 50 ปี จำนวน 152 คน ผ่านช่องทางออนไลน์ในช่วงเดือนมิถุนายน – กรกฎาคม 2563 ซึ่งเป็นช่วงหลังจากการระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า ผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคงมีรายได้และยังมีรายจ่ายที่ต้องจัดการกว่าร้อยละ 96 ใช้โทรศัพท์มือถือบ่อยถึงบ่อยมาก โดยใช้งานแอปพลิเคชันส่งข้อความ (Chat) สูงสุด และกว่าร้อยละ 80 ใช้บริการ Mobile Banking อยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้สูงอายุที่เข้าใจผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมักจะสามารถในการใช้เทคโนโลยีด้วย โดยปัจจัยที่จะส่งเสริมให้ผู้สูงอายุใช้ Mobile Banking ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานและแคมเปญการตลาด ขณะที่ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญคือ ความกังวลด้านความปลอดภัยและส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ที่ไม่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจยังพบว่า ประเด็นสำคัญที่สุดของการจูงใจให้ผู้สูงอายุหันมาใช้เทคโนโลยีอย่าง Mobile Banking คือต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจ (Trust) ต่ออุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัยอย่าง โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ธนาคารอาจพิจารณา พัฒนา UI สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะให้เป็นส่วนต่อขยายของแอปพลิเคชัน Mobile Banking โดยอาจ เน้นเฉพาะธุรกรรมที่ผู้สูงอายุมักใช้งานบ่อยๆ มีหน้าตาที่ใช้งานง่าย และอาจสอดแทรกเกมไว้ในแอปพลิเคชัน Mobile Banking เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนความผูกพัน (Engagement) ของผู้สูงอายุต่อการใช้ Mobile Banking ได้อีกด้วย

วสุธร เตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์ (2563) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อ ส่งเสริมการใช้บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นการลดปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ธนาคารดิจิทัลในผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า จำนวนอุปกรณ์ดิจิทัลที่ใช้งานประจำอยู่ที่ 1 เครื่อง โดยประเภท ของอุปกรณ์ดิจิทัลที่ใช้งานประจำและใช้มากที่สุดคือโทรศัพท์มือถือแบบหน้าจอสัมผัส ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ดิจิทัลมีการใช้งานทุกวัน จำนวนชั่วโมงที่ใช้สูงสุดอยู่ที่ 3-4 ชั่วโมงต่อวัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้ลูกหลานเป็นผู้แก้ไขปัญหาในการใช้งานธนาคารดิจิทัล โดยมีปริมาณของแอปพลิเคชันธนาคารที่ใช้งานอยู่ ในปัจจุบันมากที่สุดอยู่ที่ 1 แอปพลิเคชัน และพบว่าปัญหา ความสะดวกสบายในการใช้งาน ปัญหาด้านความ สบายงามทันสมัยในการออกแบบ เป็นอุปสรรคหลักด้านการออกแบบในการเลือกใช้งานบริการทางการเงินของ ผู้สูงอายุ ปัญหาการกดเข้าใช้งานผิดพลาดเนื่องจากปุ่มมีความซับซ้อนเป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุด โดยมีสิ่งที่ ต้องการให้แอปพลิเคชันธนาคารปรับปรุง ได้แก่ ขนาดของตัวอักษร ปุ่มในแอปพลิเคชัน ภาษา และประโยคที่ ใช้ในแอปพลิเคชัน และด้านสีสันทันในแอปพลิเคชัน สำหรับการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ ธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ พบว่าการออกแบบจำเป็นต้องเลือกใช้ขนาดที่เหมาะสม โดยแนะนำให้ใช้ความ สูง 90-270 pixel ในปุ่ม แนะนำให้ใช้ตัวอักษรเป็นฟอนต์ “TH Baijam” ในขนาด 40-300 พอยต์ หรือ ความ สูง 18-145 pixel และด้านของการใช้สี แนะนำให้ใช้สีที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน เช่น พื้นหลังสีเทาอ่อน รหัส #F4F4F4 และปุ่มสีส้มไล่สีจากรหัส #EB6D01 ไปจนถึง #EB9600

ณัฐภัสร์ ดาราพงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรม การเงินทางออนไลน์ผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิจัย เชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำธุรกรรมการเงินทางออนไลน์ ผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสียหายในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสอดคล้องระหว่างการทำธุรกรรมการเงินกับ ธนาคารและเทคโนโลยีไม่บายแบงก์กิ้ง ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้งานไม่บายแบงก์ กิ้งโดยส่งผลทางอ้อมผ่านทาง การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ไม่บายแบงก์กิ้ง ทำให้ธนาคารสามารถพัฒนา รายการส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าและพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลูกค้า

กิตติพงษ์ คะนึ่งคิด และ สันทนี บังเกิด (2563) ได้ทำการวิจัยเพื่อการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง ด้าน ประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบสารสนเทศ และเพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง จำแนกตามประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง จำนวน 100 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 20-35 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-35,000 บาท การให้ความสำคัญต่อแนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับรายด้านพบว่าด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีและด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก สำหรับรายข้อพบว่าไม่มีบริการหลากหลายฟังก์ชันอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับการ ให้ความสำคัญต่อแนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดระยอง ด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความ แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านเพศและวุฒิการศึกษามีความแตกต่างกัน

น้ำทิพย์ พรหมสูตร (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้วิจัยเชิงทดลอง ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่ไม่เคยใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยให้ทดลองใช้ 1 เดือน และช่วงเวลานี้ได้มีการให้คำแนะนำวิธีใช้งาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาสัปดาห์ละครั้ง หลังจากทดลองใช้แล้วจึงได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้สูงอายุโดยรวม เริ่มมีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหรือไม่นั้นมักเกิดจากคนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดที่ให้คำแนะนำ นอกจากนั้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีของคนในครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น แต่ยังมีผู้สูงอายุอีกกลุ่มยังคงยึดถือพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบเดิม คือการใช้บริการที่ธนาคาร เนื่องจากส่วนใหญ่จะกังวลในความสามารถของตนเองว่าจะยังไม่เห็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความกังวลในด้านความสามารถและข้อจำกัดการใช้งานของตนเอง

โสภัทร นาสวัสดิ์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบของสื่อดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงวัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของสื่อดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงวัย ศึกษาผลของการใช้สื่อดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงวัย และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้สื่อดิจิทัลของผู้สูงวัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม และคำตอบจากการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงวัยมีรูปแบบ

การใช้สื่อทีวีดิจิทัลและใช้แอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด โดยใช้เพื่อติดตามข่าวสาร ติดต่อสื่อสาร และ ความบันเทิง ตามลำดับ การสืบค้นข้อมูลที่นิยมมากที่สุดคือ Google โดยมีการเข้าถึงโซเชียลมีเดีย ผ่านโทรศัพท์มือถือมากที่สุด ผลของการใช้สื่อดิจิทัล พบว่า ผู้สูงวัยใช้สื่อดิจิทัลเพื่อความบันเทิงมากที่สุด นอกจากนั้นยังได้รับข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสาร และ ประโยชน์จากการใช้สื่อดิจิทัล ผู้สูงวัย มีความพึงพอใจในการใช้สื่อดิจิทัลในระดับมาก โดยผลกระทบจากสื่อโทรทัศน์ดิจิทัลมีมากที่สุด รองลงมาคือโทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต โดยผลกระทบของสื่อดิจิทัลต่อผู้สูงวัยคือ ได้รับข้อมูลได้ง่าย ทันสมัย รวดเร็ว และได้รับความเพลิดเพลิน สนุกสนานจากการใช้สื่อดิจิทัล

ชลธาร กลั่นฉวี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการยอมรับในประเด็นย่อย พบว่าประเด็นที่มีการยอมรับ ยอมรับสูงสุด คือ มีความตั้งใจที่จะใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่องทั้งในปัจจุบันและอนาคต รองลงมาคือ จะแนะนำการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันให้กับผู้อื่น การทดสอบสมมุติฐาน พบว่า คุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความเชื่อมั่น ด้านทัศนคติในการใช้บริการ และด้านพฤติกรรมการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับการยอมรับการใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันในภาพรวม โดยข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้สูงอายุหันมาใช้บริการทำธุรกรรมการเงินของธนาคารมากยิ่งขึ้น อาจจะต้องพิจารณาในกลุ่มที่แตกต่างจากผลการศึกษาที่ได้ โดยอาจจะมองไปที่กลุ่มที่ระดับการศึกษา ไม่สูงนักจะให้ได้ต้องทำอะไรถึงจะเหมาะสม ส่วนคุณลักษณะของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันต้องทำให้ ผู้สูงอายุเห็นถึงความมีประโยชน์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุดในการสร้างความเชื่อมั่น และในเรื่องของทัศนคตินั้นผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ต้องศึกษาพฤติกรรมการใช้เพื่อ ปรับปรุงให้เหมาะสมมากที่สุด

ภาวพรรณ ขำทับ และธีรพงษ์ วิริยานนท์ (2565) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบและ ประเมินความสามารถในการใช้ส่วนต่อประสานผู้ใช้หลายรูปแบบบนเทคโนโลยีดิจิทัล ในยุคสังคมผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน เลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้เครื่องมือ ในการทดลอง ได้แก่ เว็บแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุ เรื่องสูงวัยห่างไกลโควิด-19 และใช้เครื่องมือใน การเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความสามารถในการทำงานของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า 1) การ ประเมินคุณภาพการออกแบบ และประเมินความสามารถในการใช้ส่วนต่อประสานผู้ใช้หลายรูปแบบ และการทดสอบประสิทธิภาพการใช้งานเว็บแอปพลิเคชัน มีคุณภาพระดับดีมากที่สุด และองค์ประกอบ ของส่วนต่อประสานผู้ใช้หลายรูปแบบบนเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคสังคมผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนต่อ ประสานผู้ใช้แบบกราฟิก ส่วนต่อประสานผู้ใช้แบบสัมผัส และส่วนต่อประสานผู้ใช้แบบเสียง 2) การ

ประเมินความสามารถในการใช้งานของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของระบบ ความถูกต้องในการทำงานของระบบ และความเหมาะสมในการใช้งาน

Rajaobelina, L., Brun, I., Line, R. and Cloutier-Bilodeau, C. (2020) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างความไว้วางใจผ่านประสบการณ์ในการใช้บริการ Mobile Banking ของผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของประสบการณ์ในการใช้บริการ Mobile Banking ที่มีต่อความไว้วางใจของผู้สูงอายุในสถาบันการเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างอายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 390 คน ที่ใช้อุปกรณ์มือถือของตนในการดำเนินกิจกรรมด้านการธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า มีความเชื่อมโยงระหว่าง 4 ใน 5 มิติของประสบการณ์ในการใช้บริการ Mobile Banking (ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์เชิงบวก/ประสาทสัมผัส อารมณ์เชิงลบ และสังคม) และความไว้วางใจ และผู้สูงอายุที่มีอายุแตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสบการณ์ในการใช้บริการ Mobile Banking ด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน ได้แก่ มิติทางสังคม มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป (ผู้อาวุโส) และมิติทางอารมณ์/ประสาทสัมผัส ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในบุคคลอายุ 55-64 ปี (ก่อนเกษียณอายุ) สำหรับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรปรับปรุงการให้บริการ Mobile Banking ให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้เกษียณอายุ (มิติทางอารมณ์/ประสาทสัมผัส) และผู้สูงอายุ (มิติทางสังคม) เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เติบโตมากขึ้นจะมีบทบาทความสำคัญต่อการให้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร

Funmilola Olubunmi Omotayo (2020) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้และการไม่ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในเมือง Ibadan ประเทศไนจีเรีย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า นอกเหนือจากตัวแปร TRA (ทัศนคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง) และ TAM (การรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งาน) แล้ว ความไว้วางใจ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความปลอดภัย และสภาพการอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยที่ประชากรสูงอายุพิจารณาในการเลือกใช้หรือไม่ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และยังพบว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมีความตั้งใจที่จะใช้ในอนาคต ในขณะที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งอยู่ในปัจจุบันก็มีความตั้งใจที่จะใช้ต่อไป ข้อเสนอแนะคือ ผลการวิจัยสามารถช่วยกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและดำเนินการ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ และลดการแบ่งแยกทางดิจิทัลระหว่างกลุ่มผู้สูงอายุกับคนรุ่นใหม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และนำเสนอรูปแบบขององค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกระบุไว้ในทำเนียบองค์กรชมรมผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 กรุงเทพมหานคร จำนวน 12,656 คน แบ่งออกเป็น 21 เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ชมรม ซึ่งจัดทำขึ้นจากการสำรวจโดยสำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้สูงอายุ พ.ศ. 2562 ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนสมาชิกตามชมรม

ลำดับที่	ชมรมผู้สูงอายุจำแนกตามเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	จำนวน (ชมรม)	สมาชิก (คน)
1	ชมรมผู้สูงอายุเขตดอนเมือง	3	67
2	ชมรมผู้สูงอายุเขตคลองสาน	3	1,496
3	ชมรมผู้สูงอายุเขตจอมทอง	2	136
4	ชมรมผู้สูงอายุเขตทุ่งครุ	3	173
5	ชมรมผู้สูงอายุเขตธนบุรี	7	754

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	ชมรมผู้สูงอายุจำแนกตามเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	จำนวน (ชมรม)	สมาชิก (คน)
6	ชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน	18	1,520
7	ชมรมผู้สูงอายุเขตบางบอน	1	278
8	ชมรมผู้สูงอายุเขตราษฎร์บูรณะ	3	1,003
9	ชมรมผู้สูงอายุเขตพระนคร	4	977
10	ชมรมผู้สูงอายุเขตสะพานสูง	2	728
11	ชมรมผู้สูงอายุเขตบางซื่อ	13	776
12	ชมรมผู้สูงอายุเขตราษฎร์เทพวิ	3	681
13	ชมรมผู้สูงอายุเขตมีนบุรี	2	260
14	ชมรมผู้สูงอายุเขตภาษีเจริญ	1	115
15	ชมรมผู้สูงอายุเขตจตุจักร	11	1,765
16	ชมรมผู้สูงอายุเขตพญาไท	4	263
17	ชมรมผู้สูงอายุเขตลาดพร้าว	5	616
18	ชมรมผู้สูงอายุเขตบางจาก	1	52
19	ชมรมผู้สูงอายุเขตป้อมปราบ	4	515
20	ชมรมผู้สูงอายุเขตดุสิต	3	316
21	ชมรมผู้สูงอายุเขตวัฒนา	3	165
	รวมทั้งสิ้น	96	12,656

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่พำนักอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบหลายขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดขนาดจำนวนเขตพื้นที่ชมรมผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ด้วยวิธีการแบบเจาะจง จากจำนวนชมรมผู้สูงอายุ 21 เขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร โดยเลือกมา 5 เขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตบางซื่อ เขตจตุจักร เขตราชเทวี และเขตดุสิต
2. กำหนดขนาดจำนวนชมรมผู้สูงอายุจาก 5 เขต ได้จำนวนชมรมผู้สูงอายุ 34 ชมรม โดยมีสมาชิกทั้งหมด 4,515 คน
3. กำหนดขนาดจำนวนผู้สูงอายุโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (มณฑลชัย เทียนทอง, 2555 : 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 368 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 10% ที่คาดว่าจะไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ดังนั้นจึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และกระจายสัดส่วนไปยังชมรมต่างๆ ที่สุ่มได้ เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรที่เหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทศนคติ ความเชื่อมั่น การใช้บริการ และส่วนติดต่อกับผู้ใช้ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

5	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับมาก
3	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	หมายถึง	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นที่คำนวณได้ กำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 456)

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุเกี่ยวกับความต้องการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา เอกสาร/สิ่งพิมพ์ บทความวิชาการ บทความวิจัย รายงานการประชุม สัมมนาทางวิชาการ เว็บไซต์วิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษารูปแบบองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และความชัดเจนของข้อคำถาม (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินข้อคำถามแต่ละข้อและมีเกณฑ์การให้คะแนน 3 ระดับ ดังนี้ (มนต์ชัย เทียนทอง, 2548 : 118)

- +1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
- 0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
- 1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

$$\text{แล้วนำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเกณฑ์การพิจารณาความตรงของข้อคำถาม มีดังนี้

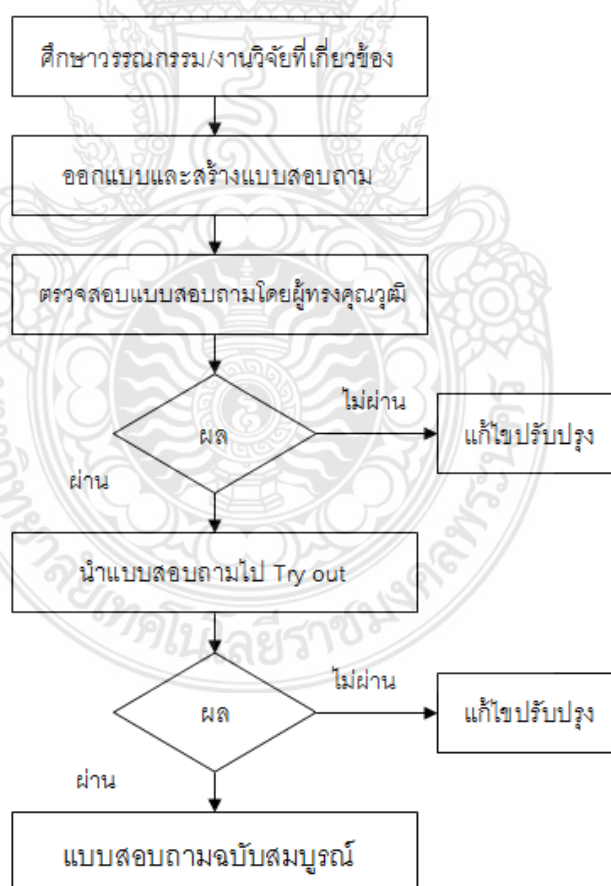
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
- ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ค่า IOC ที่ได้มีค่าตั้งแต่ 0.4 – 1.0 ซึ่งข้อตกลงการเลือกข้อคำถาม ค่า IOC จะต้องมากกว่า 0.5 ดังนั้นจึงได้นำข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.4 มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และได้ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เกินกว่า 0.5 และได้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 89.10

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย



ภาพที่ 3-1 สรุปขั้นตอนการสร้างและทดสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุ โดยดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานกับประธานชมรมผู้สูงอายุหรือตัวแทน เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุในชมรม โดยใช้การตอบแบบสอบถาม 2 ช่องทางคือ ตอบด้วยกระดาษสำหรับผู้สูงอายุที่สะดวกในช่องทางนี้ และใช้วิธีให้ผู้ช่วยนักวิจัยสอบถามด้วยตนเองกับผู้สูงอายุ แล้วบันทึกข้อมูลใน Google Form

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.25

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปร ขององค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงิน วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบปลายเปิด ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดกลุ่มคำตอบที่มีเนื้อหาเหมือนกันและนำเสนอข้อมูลเป็นค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4. ข้อมูลตัวแปรขององค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงิน วิเคราะห์โดยหาจำนวนองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) มีขั้นตอนดังนี้

4.1 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลมีลักษณะเป็นตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่องหลายตัวแปร ที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วคำนวณค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) และค่า Bartlett's Test of Sphericity เพื่อพิจารณาว่าเหมาะสมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่

4.2 สกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) เพื่อสกัดหาจำนวนองค์ประกอบรวมที่น้อยที่สุดระหว่างตัวแปร แล้วคัดเลือกจำนวนองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่า 1

4.3 หมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) โดยใช้เทคนิควิธี Varimax เพื่อให้ตัวแปรสัมพันธ์กับองค์ประกอบในลักษณะที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แล้วพิจารณาว่าตัวแปรใดควรบรรจุอยู่ในองค์ประกอบใด โดยคัดเลือกตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ตั้งแต่ 0.3 และพิจารณาองค์ประกอบที่มีจำนวนตัวแปรอย่างน้อย 3 ตัวแปรขึ้นไปจึงถือว่าเป็น 1 องค์ประกอบ

4.4 ประมวลและตั้งชื่อองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ โดยกำหนดชื่อให้สื่อความหมายสอดคล้องกับตัวแปรที่มีอยู่ภายในองค์ประกอบ โดยยึดหลักผลทางสถิติที่วิเคราะห์ได้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ และนำเสนอรูปแบบการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์และครบถ้วน จำนวน 385 ชุด วิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อมั่น (Trust) การใช้บริการ (Use of Service) และ ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 4 ผลการนำเสนอรูปแบบของแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ตามจำนวนและร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุด โดยแสดงรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

		(n = 385)	
	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	166	43.1
	หญิง	219	56.9
อายุ			
	55 – 59 ปี	180	46.8
	60 – 64 ปี	97	25.2
	65 – 69 ปี	56	14.5
	70 – 74 ปี	37	9.6
	75 ปีขึ้นไป	15	3.9
ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ประถมศึกษา	50	13.0
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	86	22.3
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	45	11.7
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา	67	17.4
	ปริญญาตรี	99	25.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.9
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	68	17.7
	10,000 – 19,999 บาท	112	29.1
	20,000 – 29,999 บาท	87	22.3
	30,000 – 39,999 บาท	71	18.4
	40,000 บาทขึ้นไป	47	12.2

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.1 อายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 60 - 64 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 ลำดับถัดมาคืออายุระหว่าง 65 - 69 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.5 และอายุระหว่าง 70 -74 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.6 ส่วนน้อยมีอายุตั้งแต่ 75 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.9 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.3 ลำดับถัดมาคือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 17.4 และประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 11.7 ส่วนน้อยคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.9 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ซึ่งอยู่ระหว่าง 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 20,000 - 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.3 ลำดับถัดมาคือ รายได้ระหว่าง 30,000 - 39,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.4 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.7 ส่วนน้อยที่สุดคือรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ทัศนคติ (Attitude) ความเชื่อมั่น (Trust) การใช้บริการ (Use of Service) และ ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) โดยมีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าระดับความคิดเห็นของข้อมูลเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ

(n = 385)

แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน สำหรับผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ			
1. ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	3.63	0.89	มาก
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร	3.84	0.91	มาก
3. ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการธุรกรรม การเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมโอนเงิน	3.53	0.85	มาก
4. สะดวกรวดเร็วต่อการใช้ชีวิตประจำวันในยุคใหม่นี้	3.12	1.25	ปานกลาง
5. สามารถดูยอดเงินคงเหลือและดูความไหวเงินในบัญชี ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	3.97	0.80	มาก
6. เพิ่มช่องทางหนึ่งในการทำธุรกรรมการเงินที่ดีขึ้น	2.81	1.07	ปานกลาง
7. ลดความเสี่ยงภัยอันตรายที่อาจเกิดจากการถอนเงิน จำนวนมากๆ จากธนาคาร	4.09	0.76	มาก
การรับรู้ความง่ายในการใช้			
9. การลงทะเบียนหรือสมัครใช้บริการทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	1.22	1.76	น้อยที่สุด
10. ขั้นตอนการทำรายการธุรกรรมการเงิน สามารถ เข้าใจง่ายและทำได้ง่าย	3.44	1.16	ปานกลาง
11. เมนูหรือคำสั่งในการทำรายการธุรกรรมการเงินเข้าใจ ง่ายและมีความชัดเจน	3.12	1.17	ปานกลาง
12. การเรียนรู้วิธีการทำรายการธุรกรรมการเงินบน แพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเรื่องที่ง่าย	3.27	1.29	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน สำหรับผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13. การเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม ทางการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นเรื่องที่ง่าย	2.30	1.62	น้อย
14. ประสบการณ์ที่เคยใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์ม ทำรายการธุรกรรมการเงิน จึงทำให้ง่ายต่อการใช้งาน	3.95	0.81	มาก
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน			
15. รู้สึกดีและชื่นชอบในแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำ รายการธุรกรรมการเงิน	3.53	0.85	มาก
16. การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ มีส่วนกระตุ้นให้ ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน	3.67	0.93	มาก
17. บุคคลรอบข้างหรือเพื่อนที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทาง การเงิน คุณมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าคนที่ไม่ได้ใช้	2.44	1.35	น้อย
18. รู้สึกว่าการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลทำรายการ ธุรกรรมการเงิน เป็นความคิดที่ชาญฉลาด	3.74	0.88	มาก
19. แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงิน กำลังเป็นความนิยมของกลุ่มคนสูงวัย	3.39	1.149	มาก
ความเชื่อมั่น			
20. มั่นใจว่าการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัล มีความถูกต้องแม่นยำ	3.88	0.93	มาก
21. เชื่อมั่นและไว้วางใจเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการ ให้บริการทำธุรกรรมการเงิน	3.74	0.88	มาก
22. บุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้ เชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน	3.81	0.83	มาก
23. มั่นใจว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.52	0.92	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน สำหรับผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
24. เชื่อมั่นในระบบให้ Log in/Log out ก่อนและ หลังจากการใช้งานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกครั้ง	4.01	0.76	มาก
25. เชื่อมั่นในระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง	4.34	0.73	มาก
26. เชื่อมั่นในระบบที่สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ ตลอดเวลาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลว่าปลอดภัย	3.49	1.14	ปานกลาง
27. โฆษณาบนสื่อสังคมออนไลน์มีส่วนกระตุ้นให้เกิด ความน่าเชื่อถือในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล ทางการเงิน	3.01	1.25	ปานกลาง
28. หน่วยงานให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน มีมาตรการรับประกันความปลอดภัย โดยชัดเจน ความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.68	มากที่สุด
29. เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน	4.18	0.72	มาก
การใช้บริการ			
30. โอนเงินในบัญชีบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน	3.92	0.82	มาก
31. ชำระเงินค่าบัตรเครดิตและค่าซื้อสินค้า/บริการ และจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ บนแพลตฟอร์มดิจิทัล	3.52	0.83	มาก
32. เติมเงินเข้าบัญชีในแอปพลิเคชัน เช่น แอปทรูมันนี่ มือถือ และเป่าตั้ง บนแพลตฟอร์มดิจิทัล	3.84	0.81	มาก
33. ซื้อหุ้นกู้ หุ้นสามัญ หรือกองทุนต่างๆ บนแพลตฟอร์ม ดิจิทัลทางการเงิน	2.75	1.02	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงิน สำหรับผู้สูงอายุ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
34. เปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ	4.23	0.63	มาก
35. ใช้ OR code บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อ เบิกเงินหน้าตู้เอทีเอ็ม	2.78	1.03	ปานกลาง
ส่วนติดต่อผู้ใช้			
36. ตัวอักษรและปุ่มสัมผัสมีขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจน	4.23	0.63	มาก
37. ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดขนาดใหญ่ คมชัด	4.12	0.61	มาก
38. รูปภาพมีขนาดพอเหมาะและวางภาพให้เห็นชัดเจน	3.94	0.57	มาก
39. สีพื้นหลังเป็นสีอ่อน ตัวอักษรเป็นสีเข้ม	3.74	0.67	มาก
40. ภาพเคลื่อนไหวบนหน้าจอควรเคลื่อนไหวให้ช้าลง	3.53	0.86	มาก
41. เมนูการใช้งานควรมีเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ใช้งานเท่านั้น	4.04	0.71	มาก
42. เมนูการทำงานบนแพลตฟอร์มควรเรียงลำดับการ ทำงานเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย	3.90	0.61	มาก
43. คำแนะนำในการใช้งานต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน	3.85	0.73	มาก
44. สีสรรบนหน้าจอควรปรับให้ดูสบายตายิ่งขึ้น	3.57	0.78	มาก
45. ปุ่มสัมผัสบนแพลตฟอร์มควรเว้นระยะห่างเหมาะสม	3.51	0.74	มาก
โดยเฉลี่ยรวม	3.86	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.2 ประเด็นความต้องการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วยการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อมั่น (Trust) การใช้บริการ (Use of Service) และ ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ซึ่งมีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 45 ตัวแปร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 7 ตัวแปร โดยตัวแปรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.81-4.09 ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ลดความเสี่ยงภัยอันตรายที่อาจเกิดจากการถอนเงินจำนวนมากๆ จากธนาคาร ($\bar{X} = 4.09$) สามารถยูดเงินคงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.97$) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร ($\bar{X} = 3.84$) ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ($\bar{X} = 3.63$) และประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการธุรกรรมการเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ ส่วนอีก 2 ตัวแปรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สะดวกรวดเร็วต่อการใช้ชีวิตประจำวันในยุคใหม่นี้ ($\bar{X} = 3.12$) และ เพิ่มช่องทางหนึ่งในการทำธุรกรรมการเงินที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 2.81$)

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยตัวแปรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.22-3.95 ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 1 ตัวแปร คือประสบการณ์ที่เคยใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทำรายการธุรกรรมการเงิน จึงทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาเป็นตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ขั้นตอนการทำรายการธุรกรรมการเงิน สามารถเข้าใจง่ายและทำได้ง่าย ($\bar{X} = 3.44$) การเรียนรู้วิธีการทำรายการธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเรื่องที่ง่าย ($\bar{X} = 3.27$) และ เมนูหรือคำสั่งในการทำรายการธุรกรรมการเงินเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.12$) ตามลำดับ ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับน้อย จำนวน 1 ตัวแปร คือการเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นเรื่องที่ง่าย ($\bar{X} = 2.30$) นอกจากนี้ยังมีตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือการลงทะเบียนหรือสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน/แพลตฟอร์มทำธุรกรรมการเงินทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 1.22$)

3. ทศนคติ (Attitude) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปร โดยตัวแปรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.44-3.74 ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ รู้สึกว่าการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงินเป็นความคิดที่ชาญฉลาด ($\bar{X} = 3.74$) การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ มีส่วน

กระตุ้นให้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ($\bar{X} = 3.67$) รู้สึกดีและชื่นชอบในแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำรายการธุรกรรมการเงิน ($\bar{X} = 3.53$) และแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงินกำลังเป็นความนิยมของกลุ่มคนสูงวัย ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับน้อย จำนวน 1 ตัวแปร คือ บุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้เชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน ($\bar{X} = 2.44$)

4. ความเชื่อมั่น (Trust) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.01-4.50 ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ตัวแปร คือ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน มีมาตรการรับประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาเป็นตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ เชื่อมั่นในระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.34$) เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ($\bar{X} = 4.18$) เชื่อมั่นในระบบให้ Log in/Log out ก่อนและหลังจากการใช้งานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.01$) มั่นใจว่าการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.88$) คนใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้เชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน ($\bar{X} = 3.81$) เชื่อมั่นและไว้วางใจเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการให้บริการทำธุรกรรมการเงิน ($\bar{X} = 3.74$) และมั่นใจว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเป็นตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ เชื่อมั่นในระบบที่ให้บริการเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลว่าปลอดภัย ($\bar{X} = 3.49$) และ โฆษณาบนสื่อสังคมออนไลน์มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความน่าเชื่อถือในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ($\bar{X} = 3.01$)

5. การใช้บริการ (Use of Service) แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 6 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.75-4.23 ตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุรับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ ($\bar{X} = 4.23$) โอนเงินในบัญชีบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ($\bar{X} = 3.92$) เติมเงินเข้าบัญชีในแอปพลิเคชัน เช่น แอปทรูมันนี่ มือถือ และเป๋าตัง บนแพลตฟอร์มดิจิทัล ($\bar{X} = 3.84$) และ ชำระเงินค่าบริการเครดิตและค่าซื้อสินค้า/บริการ และจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ บนแพลตฟอร์มดิจิทัล ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือเป็นตัวแปรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ใช้ OR code บน

แพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อเบิกเงินหน้าตู้เอทีเอ็ม ($\bar{X} = 2.78$) และซื้อหุ้นกู้ หุ้นสามัญ หรือ กองทุนต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ($\bar{X} = 2.75$)

6. ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร โดยตัวแปรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51-4.23 ตัวแปรทั้งหมดมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่ มองเห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$) ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดขนาดใหญ่ คมชัด ($\bar{X} = 4.12$) เมนูการใช้งานควรมีเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น ($\bar{X} = 4.04$) รูปภาพมีขนาดพอเหมาะและวางภาพให้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 3.94$) เมนูการทำงานบนแพลตฟอร์มควรเรียงลำดับการทำงานเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.90$) คำแนะนำในการใช้งานต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.85$) สีพื้นหลังเป็นสีอ่อน ตัวอักษรเป็นสีเข้ม ($\bar{X} = 3.74$) สีสรรบนหน้าจอควรปรับให้ดูสบายตายิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.57$) ภาพเคลื่อนไหวบนหน้าจอควรเคลื่อนไหวให้ช้าลง ($\bar{X} = 3.53$) และ ปุ่มสัมผัสบนแพลตฟอร์มควรเว้นระยะห่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) และการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่นำมาศึกษา โดยการวิเคราะห์ KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) และใช้สถิติ Bartlett's Test of Sphericity เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของชุดตัวแปรที่นำมาศึกษา

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	Bartlett's Test of Sphericity		
	Approx. Chi-Square (χ^2)	df	Sig
0.913	12864.290	990	0.000

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่า KMO มีค่าเท่ากับ 0.913 ซึ่งมากกว่า 0.80 แสดงว่า ตัวแปรชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในระดับดีมาก ตามเกณฑ์ของ Kim and Mueller (อ้างถึงใน พรธณี, 2553) และผลการทดสอบ Bartlett's test of sphericity พบว่าค่าสถิติไคสแควร์ที่ใช้ในการทดสอบ มีค่าเท่ากับ 12864.290 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นตัวแปรทั้ง 45 ตัว จึงเหมาะสมที่จะใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้

3.2 ผลการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) ปรากฏดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมในแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่	ค่าความแปรปรวน (Eigen Values)	ค่าร้อยละของ ความแปรปรวน	ค่าร้อยละของ ความแปรปรวนสะสม
1	16.752	35.416	44.691
2	2.887	6.448	49.140
3	1.960	4.745	53.166
4	1.886	4.303	56.468
5	1.269	2.821	59.289
6	1.162	2.582	61.872
7	1.095	2.434	64.305

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 45 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มเข้าองค์ประกอบ (Component) ได้จำนวน 7 องค์ประกอบ ซึ่งมีค่าความแปรปรวน (Eigen Values) ตั้งแต่ 1.095 – 16.752 และองค์ประกอบทั้งหมด 7 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 64.305

3.3 ผลการหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) โดยผู้วิจัยได้ทำการหมุนแกนขององค์ประกอบเพื่อให้ตัวแปรมีลักษณะที่ชัดเจนมากขึ้น โดยการหมุนแกนแบบมุมฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Rotation) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบสามารถอธิบายถึงองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เกินค่า 0.30 แล้ว ผู้วิจัยได้ตัดองค์ประกอบออกไปบางตัวโดยพิจารณาจากความสอดคล้อง และองค์ประกอบที่มีตัวแปรน้อยกว่า 3 ตัว ซึ่งถือว่ามี

น้อยเกินไป ทำให้เหลือองค์ประกอบที่ใช้ได้จริงจำนวน 4 องค์ประกอบ และเหลือตัวแปร จำนวน 31 ตัวแปร

3.4 ผลการจัดตัวแปรเข้าองค์ประกอบและตั้งชื่อองค์ประกอบ เมื่อพิจารณาจัดให้ตัวแปร แต่ละตัวเข้าอยู่ในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งนั้น ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละตัวขององค์ประกอบนั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ซึ่งตัวแปรทั้งหมด 31 ตัวแปร มี ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.430 - 0.784 องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้กำหนดชื่อให้สื่อ ความหมายสอดคล้องครอบคลุมรายการตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ รายละเอียดปรากฏดังตาราง ที่ 4.5 - 4.8

ตารางที่ 4.5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะของ แพลตฟอร์มดิจิทัล

ตัวแปรที่	องค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
43	คำแนะนำในการใช้งานต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน	0.756
2	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปที่ธนาคาร	0.718
18	การคิดที่ชาญฉลาดของแพลตฟอร์มดิจิทัล	0.681
16	ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ กระตุ้นให้ใช้งาน	0.578
1	ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	0.557
3	ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการธุรกรรมการเงิน	0.546
19	การทำรายการธุรกรรมการเงินดิจิทัลเป็นที่นิยม	0.544
4	สะดวกรวดเร็วต่อการใช้ชีวิตประจำวันในยุคดิจิทัล	0.496
11	เมนูและคำสั่งการทำรายการธุรกรรมเข้าใจง่าย ชัดเจน	0.455
6	ช่องทางหนึ่งในการทำธุรกรรมการเงินที่ดี	0.442
	ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values)	16.752
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)	35.416

จากตารางที่ 4.5 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.442 ถึง 0.756 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values) เท่ากับ 16.752 ตัวแปรทั้งหมดเกี่ยวข้องกับ คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือตัวแปร 43 คำแนะนำในการใช้งานต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.756 รองลงมา ได้แก่ ตัวแปร 2 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.718 ตัวแปร 18 การคิดที่ชาญฉลาดของแพลตฟอร์มดิจิทัล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.681 ตัวแปร 16 ส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ กระตุ้นให้มีการใช้งาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.578 และ ตัวแปร 1 ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.557 เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 นี้ว่า “องค์ประกอบคุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล”

ตารางที่ 4.6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 2 ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล

ตัวแปรที่	องค์ประกอบที่ 2 ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
28	มาตรการประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหาย	0.734
25	ระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟน	0.662
29	ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	0.647
7	ลดความเสี่ยงจากการถอนเงินจำนวนมากๆ จากธนาคาร	0.605
24	ระบบให้ Log in/Log out ก่อนและหลังจากการใช้งาน	0.592
21	ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความน่าเชื่อถือ	0.535
23	เจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความน่าเชื่อถือ	0.490
26	ระบบให้เปลี่ยนรหัสผ่านได้จะทำให้มีความปลอดภัย	0.482
	ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values)	2.887
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)	6.448

จากตารางที่ 4.6 พบว่าองค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร 8 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.483 ถึง 0.734 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values) เท่ากับ 2.887 ตัวแปรทั้งหมดเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ ตัวแปร 28 มาตรการประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหาย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.734 รองลงมา ได้แก่ ตัวแปร 25 ระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สามารถโทร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.662 ตัวแปร 29 ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.647 ตัวแปร 7 ลดความเสี่ยงจากการถอนเงินจำนวนมากๆ จากธนาคาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.605 และ ตัวแปร 24 ระบบให้ Log in/Log out ก่อนและหลังจากการใช้งาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.592 เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 นี้ว่า “องค์ประกอบความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล”

ตารางที่ 4.7 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 3 ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ

ตัวแปรที่	องค์ประกอบที่ 3 ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
36	ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่และชัดเจน	0.784
37	ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดมีขนาดใหญ่และเว้นระยะห่างพอเหมาะ	0.706
41	เมนูการทำงานควรมีเท่าที่จำเป็นให้ผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น	0.698
38	รูปภาพมีขนาดใหญ่และวางภาพให้เห็นชัดเจน	0.664
42	เมนูการทำงานควรรีขงลำดับการทำงานให้เข้าใจง่าย	0.583
39	สีพื้นหลังควรเป็นสีอ่อนๆ ตัวอักษรควรเป็นสีเข้ม	0.561
40	ภาพเคลื่อนไหวบนหน้าจอควรเคลื่อนไหวให้ช้าลง	0.528
	ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values)	1.960
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)	4.745

จากตารางที่ 4.7 พบว่าองค์ประกอบที่ 3 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร 7 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.528 ถึง 0.784 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values) เท่ากับ 1.960 ตัวแปรทั้งหมดเกี่ยวข้องกับ ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อ

ทำธุรกรรมการเงิน ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ ตัวแปร 36 ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่และชัดเจน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.784 รองลงมา ได้แก่ ตัวแปร 37 ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดมีขนาดใหญ่และเว้นระยะห่างพอเหมาะ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.706 ตัวแปร 41 เมฆการทำงานควรมีเท่าที่จำเป็นให้ผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.698 ตัวแปร 38 รูปภาพมีขนาดใหญ่และวางภาพให้เห็นชัดเจน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.664 และ ตัวแปร 42 เมฆการทำงานควรมีเรียงลำดับการทำงานให้เข้าใจง่าย มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.583 เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้วเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 นี้ว่า “องค์ประกอบความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ”

ตารางที่ 4.8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปรในองค์ประกอบที่ 4 ประเภทการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ตัวแปรที่	องค์ประกอบที่ 4 ประเภทการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
34	เปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ	0.693
5	ดูยอดเงินคงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีได้ ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	0.672
30	โอนเงินธนาคารเดียวกันและโอนเงินข้ามธนาคาร	0.595
32	เติมเงินเข้าบัญชีบนแพลตฟอร์ม เช่น ทรูมันนี่ มีอถือ และ เป้าตั้ง	0.588
31	ชำระเงินค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้า/บริการ และจ่ายบิลค่า สาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์	0.531
35	ใช้ QR code บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อ เบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็ม	0.430
	ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values)	1.886
	ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of Variance)	4.303

จากตารางที่ 4.8 พบว่าองค์ประกอบที่ 4 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.430 ถึง 0.693 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigen Values) เท่ากับ 1.886 ตัวแปรทั้งหมดเกี่ยวข้องกับ การใช้บริการของแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ ตัวแปร 34 เปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.693 รองลงมา ได้แก่ ตัวแปร 5 ดูยอดเงินคงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ตัวแปร 30 โอนเงินธนาคารเดียวกันและโอนเงินข้ามธนาคาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.595 ตัวแปร 32 เติมเงินเข้าบัญชีบนแพลตฟอร์ม เช่น ทรูมันนี่ มิวอี้ และ เป่าตัง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.588 ตัวแปร 31 ชำระเงินค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้า/บริการ และบิลค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.531 และ ตัวแปร 35 ใช้ QR code บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อเบิกเงินสดที่ตู้เอทีเอ็ม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.430 เมื่อพิจารณาลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว เห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 4 นี้ว่า “องค์ประกอบประเภทการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล”

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร	
องค์ประกอบที่ 1	คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล	10
องค์ประกอบที่ 2	ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล	8
องค์ประกอบที่ 3	ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ	7
องค์ประกอบที่ 4	ประเภทการใช้บริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล	6
รวม		31

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของตัวแปรแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ซึ่งมีทั้งหมด 31 ตัวแปร ได้แก่ คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 10 ตัวแปร ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 8 ตัวแปร ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ จำนวน 7 ตัวแปร และประเภทการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 6 ตัวแปร

สรุปผลองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบได้ 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล 2) ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล 3) ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ และ 4) ประเภทการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล

ส่วนที่ 4 ผลการนำเสนอรูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยการวิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) และสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) ซึ่งสามารถนำเสนอรูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 รูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและเสนอรูปแบบแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุ จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) สามารถสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะงานวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.9 เพศชาย ร้อยละ 43.1 อายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 55 - 59 ปี ร้อยละ 46.8 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 60 - 64 ปี ร้อยละ 25.2 ถ้า รองลงมาอายุระหว่าง 65 - 69 ปี ร้อยละ 14.5 ส่วนน้อยมีอายุตั้งแต่ 75 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.9 ระดับ การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 25.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ตอนปลาย ร้อยละ 22.3 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา ร้อยละ 17.4 ส่วนน้อยเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 19,999 บาท ร้อยละ 29.1 รองลงมารายได้ระหว่าง 20,000 - 29,999 บาท ร้อยละ 22.3 และน้อยสุดคือรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.2

2. สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

จำแนกออกเป็นการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อมั่น (Trust) การใช้บริการ (Use of Service) และ ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ลดความเสี่ยงภัยอันตรายที่อาจเกิดจากการถอนเงินจำนวนมากๆ จากธนาคาร สามารถหยุดเงิน คงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ เดินทางไปที่ธนาคาร ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร และประหยัดค่าธรรมเนียมใน

การทำรายการธุรกรรมการเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมโอนเงิน ส่วนประเด็นที่เหลือเป็นความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ สะดวกรวดเร็วต่อการใช้ชีวิตประจำวันในยุคใหม่ และ เป็นการเพิ่มช่องทางหนึ่งในการทำธุรกรรมการเงินที่ดีขึ้น

การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก 1 ข้อ คือประสบการณ์ที่เคยใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทำรายการธุรกรรมการเงิน จึงทำให้ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมา เป็นความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ขั้นตอนการทำรายการธุรกรรมการเงินสามารถเข้าใจง่ายและทำได้ง่าย การเรียนรู้วิธีการทำรายการธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเรื่องที่ง่าย และเมนูหรือคำสั่งในการทำรายการธุรกรรมการเงินเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ถัดมา มีความคิดเห็นในระดับน้อย คือการเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทางการเงินบนสมาร์ตโฟนเป็นเรื่องที่ง่าย นอกจากนี้มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด คือการลงทะเบียนหรือสมัครใช้บริการแอปพลิเคชัน/แพลตฟอร์มทำธุรกรรมการเงินทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก

ทัศนคติ (Attitude) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ รู้สึกว่าการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงินเป็นความคิดที่ชาญฉลาด การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ มีส่วนกระตุ้นให้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน ความรู้สึกดีและชื่นชอบในแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำรายการธุรกรรมการเงิน และ แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำรายการธุรกรรมการเงินกำลังเป็นความนิยมของกลุ่มคนสูงวัย ส่วนประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับน้อย คือบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน

ความเชื่อมั่น (Trust) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงินควรมีมาตรการรับประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ รองลงมา เป็นความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เชื่อมั่นในระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน เชื่อมั่นในระบบให้ Log in/Log out ก่อนและหลังจากการใช้งานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกครั้ง มั่นใจว่าการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความถูกต้องแม่นยำ บุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้เชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน เชื่อมั่นและไว้วางใจหน่วยงานที่ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมการเงิน และมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ส่วนที่เหลือเป็นประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางคือ เชื่อมั่นความปลอดภัยในระบบที่สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลาบน

แพลตฟอร์มดิจิทัล และ โฆษณาบนสื่อสังคมออนไลน์มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความน่าเชื่อถือในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน

การใช้บริการ (Use of Service) แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การใช้เปิดบัญชีธนาคารของรัฐ เพื่อการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ การโอนเงินในบัญชีบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน การเติมเงินเข้าบัญชีบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น แอปทรูมันนี่ มือถือ และเป๋าตัง และการชำระเงินค่าบัตรเครดิตและค่าซื้อสินค้า/บริการ และจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ บนแพลตฟอร์มดิจิทัล ประเด็นส่วนที่เหลืออีก 2 ข้อ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ OR code บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อเบิกเงินหน้าตู้เอทีเอ็ม และการซื้อหุ้นกู้ หุ้นสามัญ หรือกองทุนต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน

ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) ในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยประเด็นที่มีความคิดเห็นในระดับมาก ได้แก่ ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจน ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดขนาดใหญ่ คมชัด เมนูการใช้งานควรมีเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุวัยใช้งานเท่านั้น รูปภาพมีขนาดพอเหมาะและวางภาพให้เห็นชัดเจน เมนูการทำงานบนแพลตฟอร์มควรเรียงลำดับการทำงานเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย คำแนะนำในการใช้งานควรต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน สีพื้นหลังเป็นสีอ่อนๆ โดยให้ตัวอักษรเป็นสีเข้ม สีสรรบนหน้าจอควรปรับให้ดูสบายตายิ่งขึ้น ภาพเคลื่อนไหวบนหน้าจอควรเคลื่อนไหวให้ช้าลง และ ปุ่มสัมผัสบนแพลตฟอร์มดิจิทัลควรเว้นระยะห่างอย่างเหมาะสม

3. สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

การวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) และสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) และหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) โดยใช้วิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation) โดยพิจารณาจากค่าความผันแปร (Eigen Values) ที่มากกว่า 1.00 และถือเอาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละตัวขององค์ประกอบนั้น มีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ที่บรรยายด้วยตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า ค่าไอเกนที่ได้มากกว่า 1 มีจำนวน 4 องค์ประกอบ และองค์ประกอบแรกสามารถอธิบายตัวแปรได้มากที่สุดคือร้อยละ 16.752 สรุปผลการวิจัยได้ว่า องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วยตัวแปรจำนวน 31 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรทั้งหมด

สามารถอธิบายความแปรปรวนรวมได้ร้อยละ 64.305 ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 คุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 10 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ คำแนะนำในการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน รองลงมา คือ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร องค์ประกอบที่ 2 ความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 8 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ มาตรการประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการ รองลงมา คือระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง องค์ประกอบที่ 3 ความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ จำนวน 7 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่และชัดเจน รองลงมา คือ ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดมีขนาดใหญ่และเว้นระยะห่างพอเหมาะ และเมนูการทำงานควรมีเท่าที่จำเป็นให้ผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น และองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล จำนวน 6 ตัวแปร ตัวแปรที่สำคัญมากที่สุด คือ การเปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ รองลงมา ได้แก่ การดูยอดเงินคงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง และการโอนเงินธนาคารเดียวกันและโอนเงินข้ามธนาคาร รวมทั้งการเติมเงินเข้าบัญชีบนแพลตฟอร์ม เช่น ทรูมันนี่มือถือ และ เป๋าตัง เป็นต้น

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจมีประเด็นดังนี้

1. องค์ประกอบด้านคุณลักษณะของแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งองค์ประกอบด้านนี้มีประเด็นที่สำคัญมากที่สุด คือ คำแนะนำในการใช้งานสำหรับผู้สูงอายุต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน เนื่องจากแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงินยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้สูงอายุ หากคำอธิบายการใช้งานนั้นไม่มีขั้นตอนและรายละเอียดที่ชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้สูงอายุเข้าใจได้ง่ายแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ค่อยสะดวกและไม่ต้องการใช้งาน แม้ว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำรายการธุรกรรมทางการเงิน เป็นช่องทางออนไลน์ที่มีความสะดวกรวดเร็ว และยังช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวันในยุคปัจจุบันมีการประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมลอร ดันหัน (2559) ที่พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานสมาร์ตโฟนจะไม่เข้าใจการทำงาน ไม่ค่อยเข้าใจการสื่อความหมายการทำงานของแอปพลิเคชัน และคำแนะนำการใช้งานไม่ชัดเจนทำให้ผู้สูงอายุเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพันธ์วรา หิรัญกุล (2563) ที่พบว่าการใช้ Mobile Banking Platforms และ Internet Banking ซึ่งมีผู้สูงอายุจำนวนมากเริ่มเรียนรู้การใช้งานกันมาก

ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 มาตรการจำกัดการออกนอกเคสสถานเพื่อควบคุมโรคระบาดนั้น ดังนั้นธนาคารไทยควรปรับผลิตภัณฑ์ การบริการ และการดำเนินงานในยุคเทคโนโลยีที่รองรับกับสังคม ผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของบัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2561) เรื่องแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการใช้งาน ดังนั้นเมื่อผู้สูงอายุรับรู้ถึงประโยชน์และรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงิน ย่อมจะก่อให้เกิดความต้องการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ในยุคดิจิทัล (Yang, Yuan, Archer & Ryan, 2016)

2. องค์ประกอบด้านความปลอดภัยของแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ มาตรการประกันความปลอดภัยโดยชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการ และระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง เนื่องจากเรื่องความปลอดภัยเป็นอุปสรรคสำคัญในการใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำรายการธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ เพราะมีความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันผู้สูงอายุได้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับกลุ่มมิจฉาชีพที่คอยโจรกรรมทางการเงินออนไลน์ก็ยิ่งเพิ่มความกังวลมากขึ้น ด้วยเหตุผลนี้ทำให้ผู้สูงอายุต้องการให้มีมาตรการประกันความปลอดภัยอันเกิดจากการถูกโจรกรรมทางการเงินออนไลน์ โดยขอให้ชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการหากเกิดกรณีดังกล่าวนี้ อย่างไรก็ตาม ผู้สูงอายุก็ยังคงมีความเชื่อมั่นต่อระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลในการทำรายการธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยเฉพาะระบบการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่เครื่องสมาร์ตโฟนทุกครั้ง ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนชาติ นุ่มนนท์ (2561) ที่กล่าวถึงระบบสร้างความเชื่อมั่น (Trust enablers) ของแพลตฟอร์มอาจมีระบบระบุตัวตน มีระบบการสร้างความน่าเชื่อถือ (Reputation system) หรือระบบป้องกันการเงิน (Financial safeguards) และสอดคล้องกับ Watts (2020 อ้างถึงใน ปรีศนา มั่นเภา และฐิติยา เนตรวงษ์, 2564) อธิบายปัจจัยของแพลตฟอร์มที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ แพลตฟอร์มดิจิทัลมีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย มีข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานที่ชัดเจน รวมทั้งมีการป้องกันความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลธาร กลั่นฉวี (2564) ที่พบว่า ผู้สูงอายุยังรู้สึกไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน ดังนั้นธนาคารควรหามาตรการป้องกันข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งอย่างรัดกุม การจำกัดการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของผู้ใช้งานที่ไม่ได้รับอนุญาต และการควบคุมความปลอดภัยอย่างเข้มงวดให้กับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง จะทำให้เพิ่มความเชื่อมั่นในความปลอดภัยให้กับผู้สูงอายุยิ่งขึ้น (บัญชา หมั่นกิจการ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2561) นอกจากนี้ Rajaobelina, L., Brun, I., Line, R. and Cloutier-Bilodeau, C. (2020) ได้มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อการปรับปรุงการใช้บริการ

Mobile Banking ให้มีความน่าเชื่อถือสำหรับผู้เกษียณอายุ (มิติทางอารมณ์/ประสาทสัมผัส) และผู้สูงอายุ (มิติทางสังคม) เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เติบโตมากขึ้นจะมีบทบาทความสำคัญต่อการให้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร

3. องค์ประกอบด้านความเอื้อต่อสมรรถนะทางกายของผู้สูงอายุ ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ตัวอักษรและตัวเลขควรมีขนาดใหญ่และชัดเจน ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดมีขนาดใหญ่และเว้นระยะห่างพอเหมาะ และเมนูการทำงานควรมีเท่าที่จำเป็นให้ผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น เนื่องจากการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลต่างๆ ของผู้สูงอายุมักพบปัญหาอุปสรรคด้านส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface) แสดงให้เห็นว่าปัญหาทางร่างกายของผู้สูงอายุเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งเกิดจากร่างกายที่เสื่อมโทรมลง ไม่ว่าจะเป็นการเสื่อมลงของสายตาจากการมองเห็น การเคลื่อนไหวของอวัยวะต่างๆ ที่ช้าลง และการรับรู้หรือเรียนรู้ก็เริ่มช้าลงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วสุธร เตชวิฑูล และ นพดล อินทร์จันทร์ (2563) พบว่าการออกแบบแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุจำเป็นต้องให้มีหน้าต่างที่ใช้งานได้อย่างง่าย หรืออาจเน้นเฉพาะธุรกรรมที่ผู้สูงอายุมักใช้งานบ่อยๆ และสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อจูงใจในการตอบสนองต่อความพึงพอใจ และความต้องการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลของผู้สูงอายุ ทั้งด้านสมรรถนะการใช้งาน ด้านสุนทรียะในการออกแบบ และด้านประสบการณ์ในการใช้ และสอดคล้องกับ ภาวพรรณ ขำทับ และธีรพงษ์ วิริยานนท์ (2565) ได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบของส่วนต่อประสานผู้ใช้หลายรูปแบบบนเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคสังคมผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ส่วนต่อประสานผู้ใช้แบบกราฟิก ส่วนต่อประสานผู้ใช้แบบสัมผัส และส่วนต่อประสานผู้ใช้แบบเสียง ซึ่งจากการประเมินความสามารถในการใช้งานของผู้สูงอายุ ทำให้ทราบถึงความต้องการพื้นฐานของระบบ ความถูกต้องในการทำงานของระบบและความเหมาะสมในการใช้งาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพิมพ์นารา หิรัญกสิ (2563) ที่เสนอแนะไว้ว่า ธนาคารอาจพิจารณาพัฒนาส่วนเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User Interface: UI) สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะให้เป็นส่วนต่อขยายของแอปพลิเคชัน Mobile Banking โดยอาจเน้นเฉพาะธุรกรรมที่ผู้สูงอายุมักใช้งานบ่อยๆ มีหน้าต่างที่ใช้งานง่าย และอาจสอดแทรกเกมไว้ในแอปพลิเคชัน Mobile Banking เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนความผูกพัน (Engagement) ของผู้สูงอายุต่อการใช้ Mobile Banking ได้อีกด้วย

4. องค์ประกอบด้านประเภทการให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ซึ่งประเด็นที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การเปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุ รับเงินสวัสดิการของรัฐและการใช้คนละครึ่งของรัฐ การหยุดเงินคงเหลือและดูความเคลื่อนไหวเงินในบัญชีได้ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง และการโอนเงินธนาคารเดียวกันและโอนเงินข้ามธนาคาร รวมทั้งการเติมเงินเข้าบัญชีบนแพลตฟอร์ม เช่น ทรูมันนี่ มือถือ และ เป๋าตัง เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลทั้งของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นในยุคดิจิทัลที่เน้นสังคมไร้เงินสด รวมทั้งในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีมาตรการจำกัดการออกนอกเคสสถาน จึงทำให้ผู้สูงอายุได้ให้ความสนใจและเริ่มมีการใช้บริการดังกล่าวกันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐได้มีมาตรการช่วยเหลือค่าครองชีพและให้สวัสดิการต่างๆ กับกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นลักษณะของการโอนเงินเข้าบัญชีจึงทำให้ผู้สูงอายุสามารถดูหรือตรวจสอบยอดเงินเคลื่อนไหวได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นโดยไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคารรัฐ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลธาร กลั่นฉวี (2564) ซึ่งพบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน เพราะทำให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐและเอกชน และโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลของ กฤษฎา เสกตระกูล (2564) ที่ได้กล่าวถึงการทำธุรกิจยุคใหม่จะต้องสร้างแพลตฟอร์มในการทำธุรกรรม (Transactions) ต่างๆ ที่หลากหลายบนแพลตฟอร์ม ซึ่งสามารถดึงดูดสมาชิกใหม่ๆ ให้เข้ามาใช้งานได้ด้วย อีกทั้งปัจจุบันกลุ่มผู้สูงอายุกำลังเป็นประชากรที่กำลังมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่ละปี คาดว่าจะเป็นผลดีต่อการเติบโตของธุรกิจบริการการเงินที่ต้องอาศัยแพลตฟอร์มดิจิทัลในการสื่อสารทางธุรกรรมการเงินกับผู้สูงอายุได้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ค้นพบในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมและผลักดัน ให้มีแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางและระบบการยืนยันตัวตนในการใช้บริการ เพื่อเป็นแพลตฟอร์มพื้นฐานที่จะทำให้ประชากรโดยเฉพาะผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงระบบบริการและสิทธิประโยชน์ของภาครัฐได้อย่างปลอดภัยและสะดวกมากขึ้น

1.2 ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทางธุรกรรมการเงิน หรือ Mobile Banking Platforms ควรหาโอกาสในการอบรมสัมมนาให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการเรียนรู้และใช้บริการทำรายการธุรกรรมบนแพลตฟอร์มดิจิทัลให้สามารถเข้าใจและใช้ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบสองทางกับผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุจะสามารถซักถามปัญหาหรือได้รับการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและทำความเข้าใจได้โดยตรงจากเจ้าหน้าที่ที่ให้การอบรม

1.3 จากผลการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถช่วยกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและดำเนินการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของผู้สูงอายุได้มากขึ้น โดยเฉพาะการออกแบบพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล และมาตรการรองรับระบบความปลอดภัยการทำรายการธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เชิงลึก โดยจำแนกองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ ตามช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประสบการณ์ในการใช้งานที่แตกต่างกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ตรงกับคุณลักษณะมากขึ้น

2.2 ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือสังเกตพฤติกรรมการใช้งาน หลังจากได้ทดลองใช้งานหรือผ่านการเรียนรู้จากการอบรมใช้งานมาแล้ว เพื่อการนำผลไปปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดแพลตฟอร์มดิจิทัลได้รวดเร็ว

2.3 ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นเมืองเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทย รวมทั้งจังหวัดในภูมิภาคอื่นๆ เพิ่มเติม ซึ่งจะให้เป็นตัวแทนของประชากรที่มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤษฎา เสกตระกูล. (2564). **การทำธุรกิจยุคแพลตฟอร์ม (ตอนที่ 1)**. [Online] แหล่งที่มา: <https://www.live-platforms.com/education/article/7598> [15 เมษายน 2565].
- กิตติพงษ์ คະนิงคิต และ สันหนิ บังเกิด. (2563). แนวทางการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). **วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ปีที่ 2 ฉบับที่ 1** [มกราคม - มิถุนายน 2563].
- กลุ่มงานพัฒนาสถิติเศรษฐกิจดิจิทัล ฝ่ายเศรษฐกิจมหภาค. (2564). รัฐควรทำอะไรให้ผู้สูงอายุก้าวทันเทคโนโลยี. **BOT MAGAZINE ฉบับที่ 2** [มีนาคม - เมษายน 2564] : 31.
- เกษรา โพธิ์เย็น. (2562). สังคมผู้สูงอายุ : โอกาสของธุรกิจที่ยั่งยืนในอนาคต. **วารสารวิชาการจัดการปริทัศน์ ปีที่ 21 ฉบับที่ 1** (มกราคม - มิถุนายน 2562) : 203.
- จารุวรรณ พิมพิค้อ. (2552). **การใช้และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น**. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จุฑาวุฒิ จันทรมาลี. (2565). **หน่วยที่ 4 ระบบการทำธุรกรรมในธุรกิจดิจิทัล**. [Online] แหล่งที่มา: http://dusithost.dusit.ac.th/~juthawut_cha/download/DMS_L4.pdf [18 มิถุนายน 2565].
- ชลธาร กลั่นฉวี. (2564). **การยอมรับการทำธุรกรรมการเงินบนโมบายแบงก์กึ่งแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ณัฐปภัสร ดาราพงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำเชื่อถือในการทำธุรกรรมการเงินทางออนไลน์ผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารนวัตกรรมการจัดการ และสังคมศาสตร์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 1** (กันยายน - ธันวาคม 2563).
- ธนาชาติ นุ่มนนท์. (2561). **Digital Transformation คือการพัฒนา Platform มิใช่แค่การสร้าง Product หรือ Service (ตอนที่ 2)**. [Online] แหล่งที่มา: <https://thanachart.org/2018/digital-transformation-คือการพัฒนา-platform> [5 กรกฎาคม 2565].
- น้ำทิพย์ พรหมสูตร. (2563). **การยอมรับนวัตกรรมการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- บัญชา หมั่นกิจการ และพรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2561). แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ (e-Payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารนิเทศศาสตร์ ปีที่ 37 ฉบับที่ 3** (กันยายน - ธันวาคม 2562).

- ปรีศนา มั่นภา และจิตติยา เนตรวงษ์. (2564). ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อยกระดับธุรกิจบริการในยุค
โควิด-19. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 1 ฉบับที่ 1
(พฤษภาคม - สิงหาคม 2564).
- ประชาไท. (2562). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครในการใช้บริการ
โมบายแบงก์กิ้ง ของธนาคารพาณิชย์. [Online] แหล่งที่มา: [https://prachatai.com/
journal/2019/05/82549](https://prachatai.com/journal/2019/05/82549) [2 กรกฎาคม 2565].
- พิมลอร ตันหัน. (2559). แนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้สูงอายุ.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีที่ 10
ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2559).
- พิษณุพงษ์ จิระโกคานนท์. (2553). ความคิดเห็นและความต้องการของผู้สูงอายุต่อการเรียน
คอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาสมาชิกชมรมผู้สูงอายุเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.
หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมพ์นารา หิรัญกลี. (2563). บริการธนาคารสำหรับผู้สูงอายุในยุคดิจิทัล. [Online] แหล่งที่มา:
<https://www.krungsri.com> > research > ri-elders-20 [2 กรกฎาคม 2565].
- ภาวพรรณ ขำทับ และธีรพงษ์ วิริยานนท์. (2565). การออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้หลายรูปแบบบน
เทคโนโลยีในยุคสังคมผู้สูงอายุ. วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีที่ 50
ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2565).
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2555). สถิติและวิธีการวิจัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร
: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2557). สังคมผู้สูงอายุ : นัยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ. [Online]
แหล่งที่มา: <http://www.stou.ac.th/stouonling/lom/data/sec/Lom12/05-01.html>
[25 มิถุนายน 2565].
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2558). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2557.
กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วชิระ ทองสุก. (2565). แพลตฟอร์ม คืออะไรกันแน่? ทำไมพูดถึงกันบ่อยจัง ยุคนี้ใครไม่รู้ ต้องรู้แล้ว!
[Online] แหล่งที่มา: <https://talkatalka.com/blog/what-is-a-platform/>[22 สิงหาคม 2565].
- วสุธร เตชวิฑูล และนพดล อินทร์จันทร์. (2563). การวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อส่งเสริมการ
ใช้บริการธนาคารดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม ปีที่ 8
ฉบับที่ 8 (มกราคม - มิถุนายน 2563) : 155.

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). **สังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์ คนไทยพร้อมหรือยัง?**. [Online]
แหล่งที่มา: [http:// kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/
Aging-society-FB-30-04-21.aspx](http://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Aging-society-FB-30-04-21.aspx) [14 มิถุนายน 2565].
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2560). **The Year of Disruption. กสทช.** [Online] แหล่งที่มา:
http://tct.or.th/images/article/special_article/25610110/198410_Disruption.pdf
[5 กรกฎาคม 2564].
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2562). **การสำรวจเกี่ยวกับการ
ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร.** [Online]
แหล่งที่มา: <https://research.bsru.ac.th/>
- สมาน ลอยฟ้า. (2554). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. **วารสารสนเทศศาสตร์ ปีที่ 29**
ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2554) : 57-58.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.
KMITL Information Technology Journal. (มกราคม – มิถุนายน 2555). [Online]
แหล่งที่มา: <http://journal.it.kmitl.ac.th> [25 มีนาคม 2564].
- สุวิษ ธิระโคตร และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ. (2561). พฤติกรรมการใช้และการรู้เท่าทันอินเทอร์เน็ตและ
ทัศนคติการใช้เนื้อหา ด้านสุขภาวะบนอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ. **วารสารการพยาบาลและ
การดูแลสุขภาพ ปีที่ 36 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2561) : 74.**
- โสภัทร นาสวัสดิ์. (2564). รูปแบบของสื่อดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อผู้สูงอายุ. **วารสารนิเทศศาสตร์
ธุรกิจบัณฑิต ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564) : 242.**
- สำนักงานคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2558). **ทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน
Smartphone อย่างไร ให้ปลอดภัย.** [Online] แหล่งที่มา: <http://www.etcommission.go.th>
[10 มิถุนายน 2565].
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563).
รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563 พิมพ์ครั้งที่ 1
(ธันวาคม 2563).
- Marketeer. (2564). **ปริมาณธุรกรรมการโอนเงินและการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking
และ e-Wallet ปี 2563 และ ปี 2564.** [Online] แหล่งที่มา:
<https://marketeeronline.co/archives/218281> [10 มิถุนายน 2565].
- Marketeer. (2565). **สถิติผู้สูงอายุไทยปี 65 จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง แต่อัตราการเกิดต่ำ.**
[Online] แหล่งที่มา: <https://marketeeronline.co/archives/272771>
[10 มิถุนายน 2565].

- Anderson, D.N. (2019). **Digital Platforms, Porosity, and Panorama.** *Surveillance & Society*. 17(1/2), 14–20 Retrieved March 13, 2022, from <https://betteruxui.com/10-usability-heuristic-by-jakob-nielsen/>
- Coto, M., Lizano, F., Mora, S. & Fuentes, J. (2017). **Social Media and Elderly People: Research Trends.** Retrieved March 20, 2022, from https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-58562-8_6 Social-Media-Use-by-Older-Adults.pdf
- Dorie, A. and Loranger, D. (2020). The multi-generation: generational differences in channel activity. **International Journal of Retail and Distribution Management**, 48(4), pp. 395-416.
- eMarketer (2019b) (2020). **US mobile phone banking user penetration, by age** Retrieved March 20, 2022, from <https://www.emarketer.com/forecasts/>
- Funmilola Olubunmi Omotayo. (2020). **Use and Non-Use of Internet Banking Among Elderly People in Nigeria.** Retrieved March 20, 2022, from <http://nepjol.info/index.php/IJSSM/issue/archive>
- Haris, N., Majid, R.A., Abdullah, N. & Osman, R. (2014). **The role of social media in supporting elderly quality daily life.** In: 2014 3rd International Conference on IEEE Presented at the User Science and Engineering (i-USER): 253–257.
- Quinn, K. (2018). **Cognitive Effects of Social Media Use: A Case of Older Adults.** Retrieved January 26, 2021, from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/>
- Rajaobelina, L., Brun, I., Line, R. and Cloutier-Bilodeau, C. (2020). **Not all elderly are the same: fostering trust through mobile banking service experience.** Retrieved January 26, 2021, from <https://www.emerald.com/insight/0265-2323.htm>
- Ramzan, M., Adee, H., & Asif, M. (2019). **Factors Motivating Older Population for Social Media Adoption.** Retrieved March 20, 2021, from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3795>
- Selwyn N. (2014). The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology. **Journal of Aging Studies**, 18(4): 369-384.

- Spagnoletti, P., Resca, A. & Sæbo, O. (2015). **Design for social media engagement: insights from elderly care assistance.** Retrieved March 20, 2021, from <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2015.04.002s>
- Teng, C., E. & Joo, T., M. (2017). Analyzing the Usage of Social Media: A Study on Elderly in Malaysia. **World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Humanities and Social Sciences** 11(3): 95.
- Yang, Y., Yuan, Y., Archer, N. & Ryan, E. (2016). **Adoption of Social Media and the Quality of Life of Older Adults.** Retrieved June 20, 2021, from <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7427577>





ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง องค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมการเงินสำหรับผู้สูงอายุ

อธิบายคำศัพท์

แพลตฟอร์มดิจิทัลหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ในที่นี้หมายถึงเครื่องมือสื่อสารดิจิทัลที่สามารถจะเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำรายการธุรกรรมการเงินของผู้สูงอายุ การสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นช่องทางสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุ จึงกลายเป็นเทรนด์ที่ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจการเงินการธนาคาร มองว่าเป็นโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้สูงอายุได้สะดวกรวดเร็วที่สุดผ่านการสื่อสารทางแพลตฟอร์มดิจิทัล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของแพลตฟอร์มดิจิทัลตามความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้สูงอายุ ในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์ได้สะดวกและเข้าใจง่ายบนสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดรูปแบบการใช้งานให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่จำเป็นสำหรับใช้ดำเนินชีวิตยุคดิจิทัลได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นให้มากที่สุด

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงิน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ

1.1 เพศ

- (1) ชาย (2) หญิง

1.2 อายุ

- (1) 55 – 59 ปี (2) 60 – 64 ปี
 (3) 65 – 69 ปี (4) 70 – 74 ปี
 (5) 75 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
 (3) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (4) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา
 (5)ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ต่ำกว่า 10,000 บาท (2) 10,000 – 19,999 บาท
- (3) 20,000 – 29,999 บาท (4) 30,000 – 39,999 บาท
- (5) 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบแพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำธุรกรรมการเงิน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ในแต่ละข้อต่อไปนี้

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทำให้ประหยัดเวลาโดยไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร					
2. ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร					
3. ทำให้ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำรายการธุรกรรมการเงิน เช่น ค่าธรรมเนียมโอนเงิน					
4. ทำให้สะดวกรวดเร็วต่อการใช้ชีวิตประจำวันในยุคใหม่นี้					
5. ทำให้สามารถดูยอดเงินคงเหลือและดูความไหวเงินในบัญชีด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา 24 ชั่วโมง					
6. ทำให้เพิ่มช่องทางหนึ่งในการทำธุรกรรมการเงินที่ดีขึ้น					
7. ทำให้ลดความเสี่ยงจากการถอนเงินจำนวนมากๆ จากธนาคาร					
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การลงทะเบียนหรือสมัครใช้บริการทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
10. ขั้นตอนการทำรายการธุรกรรมการเงิน สามารถเข้าใจง่ายและทำได้ง่าย					
11. เมนูหรือคำสั่งในการทำรายการธุรกรรมการเงินเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน					
12. การเรียนรู้วิธีการทำรายการธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นเรื่องที่ง่าย					

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. การเรียนรู้การติดตั้งแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทางการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นเรื่องที่ง่าย					
14. ประสบการณ์ที่เคยใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มทำรายการธุรกรรมการเงิน จึงทำให้ง่ายต่อการใช้งาน					
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. รู้สึกดีและชื่นชอบในแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อทำรายการธุรกรรมการเงิน					
16. การได้รับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษอื่นๆ มีส่วนกระตุ้นให้ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน					
17. บุคคลรอบข้างหรือเพื่อนที่ใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน คุณมีภาพลักษณ์ที่ดีกว่าคนที่ไม่ได้ใช้					
18. รู้สึกว่าการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงิน เป็นความคิดที่ชาญฉลาด					
19. แพลตฟอร์มดิจิทัลการทำรายการธุรกรรมการเงิน กำลังเป็นความนิยมของกลุ่มคนสูงวัย					
ความน่าเชื่อถือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. มั่นใจว่าการทำธุรกรรมการเงินบนแพลตฟอร์มดิจิทัลมีความถูกต้องแม่นยำ					
21. เชื่อมั่นและไว้วางใจเจ้าของแพลตฟอร์มดิจิทัลในการให้บริการทำธุรกรรมการเงิน					
22. บุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลรอบข้างมีส่วนกระตุ้นให้เชื่อมั่นในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลทำธุรกรรมการเงิน					
23. มั่นใจว่าพนักงานที่ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว					

ความน่าเชื่อถือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. เชื่อมั่นในระบบให้ Log in/Log out ก่อนและหลังจากการใช้งานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทุกครั้ง					
25. เชื่อมั่นในระบบการยืนยันตัวตนโดยส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ตโฟนทุกครั้ง					
26. เชื่อมั่นในระบบที่สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลาบนแพลตฟอร์มดิจิทัลว่าปลอดภัย					
27. โฆษณابนสื่อสังคมออนไลน์มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความน่าเชื่อถือในการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน					
28. หน่วยงานให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงินมีมาตรการรับประกันความปลอดภัย โดยชัดเจนความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ					
29. เชื่อมั่นในระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน					
ประเภทบริการที่ใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. โอนเงินในบัญชีบนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน					
31. ชำระเงินค่าบัตรเครดิตและค่าซื้อสินค้า/บริการ และจ่ายบิลค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ บนแพลตฟอร์มดิจิทัล					
32. เติมเงินเข้าบัญชีในแอปพลิเคชัน เช่น แอปทรูมันนี่มือถือ และเป๋าตัง บนแพลตฟอร์มดิจิทัล					
33. ซื้อหุ้นกู้ หุ้นสามัญ หรือกองทุนต่างๆ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลทางการเงิน					
34. เปิดบัญชีธนาคารของรัฐเพื่อใช้ในการรับเงินผู้สูงอายุรับเงินสวัสดิการของรัฐ และการใช้คนละครึ่งของรัฐ					
35. ใช้ OR code บนแพลตฟอร์มดิจิทัลของธนาคารเพื่อเบิกเงินหน้าตู้เอทีเอ็ม					

ส่วนเชื่อมต่อผู้ใช้กับแพลตฟอร์มดิจิทัล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36. ตัวอักษรและตัวเลขมีขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจน					
37. ปุ่มสัมผัสหรือปุ่มกดบนแพลตฟอร์มขนาดใหญ่ คมชัด					
38. รูปภาพมีขนาดพอเหมาะและวางภาพให้เห็นชัดเจน					
39. สีพื้นหลังเป็นสีอ่อน ตัวอักษรเป็นสีเข้ม					
40. ภาพเคลื่อนไหวบนหน้าจอควรเคลื่อนไหวให้ช้าลง					
41. เมนูการใช้งานควรมีเท่าที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุใช้งานเท่านั้น					
42. เมนูการทำงานบนแพลตฟอร์มควรเรียงลำดับการทำงานเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย					
43. คำแนะนำในการใช้งานต้องสื่อความหมายให้ชัดเจน					
44. สีสรรบนหน้าจอควรปรับให้ดูสบายตายิ่งขึ้น					
45. ปุ่มสัมผัสบนแพลตฟอร์มควรเว้นระยะห่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดให้ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) ดร. อารีย์ มัยยังพงษ์
(ภาษาอังกฤษ) Dr. Aree Mayungpong
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. หน่วยงานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ
86 ถนนพินธุโลก แขวงจตุรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 02 6652555 ต่อ 2361 โทรสาร 02 2829711
E-mail : aree.m@rmutp.ac.th
4. ประวัติการศึกษา
 - บธ.บ. (ระบบสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 - ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
 - ค.อ.ม. (ธุรกิจอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - บธ.ด. (การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย
 - 5.1 ภาพลักษณ์ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุขจักรวรรดิ
: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2546
วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
 - 5.2 การศึกษาสภาพ ปัญหา และการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา
และบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
วิทยาเขตพณิชยการพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 5.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร
- ทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- 5.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสอนของคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.5 สภาพความต้องการและคุณลักษณะของบุคลากรซอฟต์แวร์ในประเทศไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.6 คุณลักษณะของบัณฑิตเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากเงินกองทุน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สมาคมศิษย์เก่าพาณิชย์การพระนคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.7 สภาพและความต้องการการฝึกอบรมด้าน ICT ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.8 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะไอซีทีสำหรับบุคลากรในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.9 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.10 การพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับบัณฑิตใหม่ก่อนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
- 5.11 รูปแบบสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 5.12 สภาพและความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์วิสาหกิจชุมชน จังหวัดนนทบุรี
- ทูลสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

5.13 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารทางการเรียนของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- ทุ่่นสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

5.14 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

- ทุ่่นสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

