

# พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ในกรุงเทพมหานคร

Electronic Banking Usage Behavior of The Elderly in Bangkok

วาสนา จันธิมา<sup>1</sup> และ <sup>2</sup>สวรรยา ธรรมอภิพล

<sup>1</sup>Wasana Chanthima and <sup>2</sup>Sawanya Thammapipon

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management Science Silpakorn University, Thailand.

E-mail: <sup>1</sup>chanthima.w.su@gmail.com, <sup>2</sup>thammaapipon\_s@su.ac.th

Received June 23, 2023; Revised August 25, 2023; Accepted September 25, 2023

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 13 คน โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องแบบสามเส้าด้านวิธีการ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยการทำ Content Analysis จำแนกข้อมูลตามประเด็นวัตถุประสงค์ก่อนนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท ATM มากที่สุด สาเหตุของการใช้บริการมาจาก 1) การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ 2) ความง่ายในการใช้บริการ 3) ประสบการณ์ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ 4) การแนะนำบอกต่อในการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) รูปลักษณ์หน้าจอแสดงผลมีขนาดเล็ก ความสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ เมนูตัวเลือกที่มีมาก รวมถึงขนาดของข้อความที่เล็ก 2) พื้นที่การให้บริการไม่เหมาะสมอยู่ในที่ลับตาคน แสงสว่างไม่เพียงพอ 3) การตอบสนองระบบสัญญาณขัดข้อง ในส่วนของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจาก 1) ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย 2) ศักยภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านการมองเห็น ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี อ่านหนังสือไม่ออก และขาดความพร้อมของอุปกรณ์ที่จะสามารถเข้าใช้บริการ การเกิดภาระค่าใช้จ่ายที่ผู้สูงอายุมองว่าไม่จำเป็น

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้บริการ; ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์; ผู้สูงอายุ

## Abstract

This article aimed to study the behavior of elderly using electronic banking services and to study problems and obstacles for the elderly using electronic banking services in Bangkok. Data

collection was conducted using in-depth interviews from 13 Key informants. using the tool is Semi-structured interview form Check the accuracy of qualitative data obtained from in-depth interviews. The methodological using in validation data source triangulation method. The data were then analyzed in terms of content by conducting a Content Analysis, classifying the data according to objectives before analyzing and summarizing the results of the study.

The study found that Most of the respondents had the behavior of using electronic banking services form ATM withdrawing money from their accounts. Reasons for using the service 1) Seeing the benefits of using 2) Easy to use 3) Experience and confidence in using service 4) Referrals for using. Problems and obstacles in using electronic banking services 1) The appearance of the display screen is small, Screen brightness is insufficient, Extensive menu options Including the size of the message is small. 2) The service area is not suitable in a hidden place, Insufficient lighting 3) Responding to signal failure. Reason of elderly who did not use electronic banking services 1) safety concerns, 2) personal potential, i.e. vision problems. Lack of knowledge and skills in using technology can't read and lack of availability of equipment to be able to use the service The burden of expenses that the elderly consider unnecessary.

**Keywords:** Usage Behavior; Electronic Banking; Elderly

## บทนำ

โครงสร้างประชากรของประเทศไทยได้เกิดการเปลี่ยนแปลง “ก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ” (Aging Society) ตั้งแต่ปี 2548 โดยมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ที่ได้กำหนดนิยามการก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ (Aging Society) คือ สัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ และมีการคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์” (Aged Society) นั่นคือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน และมีอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป ซึ่งในปี 2565 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 18.94 ของประชากรทั้งประเทศ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) และอาจมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 28 ในปี 2574 (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561) การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงอายุ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม อาทิเช่น จำนวนประชากรวัยแรงงานในการผลิตภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมภายในประเทศลดลง ทำให้ค่าจ้างแรงงานภายในประเทศสูงขึ้น หรือจำเป็นต้องมีการลงทุนนำเครื่องจักรและเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนมากขึ้น นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมแล้ว การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตสินค้าเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ รวมถึงการปรับตัวของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ สถาบันทางการเงินเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่จำเป็นต้องมีการปรับตัว ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการเพื่อสนองตอบกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักในอนาคต

การปรับตัวของธนาคารและสถาบันทางการเงินในปัจจุบัน มีการปรับตัวด้านองค์กรและด้านบุคลากร ด้วยวิธีการลดจำนวนสาขาที่ให้บริการ การลดจำนวนพนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ รวมถึงการให้บริการโดยเน้นการบริการอัตโนมัติและการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ปิยพงษ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิ์จิตติ, 2559) ซึ่ง

การลดจำนวนพนักงานทำให้ต้องพบกับปัญหาการรอคอยในการเข้ารับบริการ และจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่ยังต้องการการรับบริการจากพนักงานโดยตรง ธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักกลุ่มใหญ่ในอนาคต โดยเฉพาะการให้บริการด้วยระบบบริการอัตโนมัติและการใช้อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งของผู้สูงอายุ จากงานวิจัยของสุภาวดี สุวรรณเทน และคณะ (2560) ได้แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้งานวิจัยของจักรวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ (2561) ยังสะท้อนเห็นว่าผู้สูงอายุที่อยู่ในจังหวัดพิจิตร แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เียบางกึ่งก็งแอปพลิเคชัน และมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากก็ตาม แต่ผู้ให้บริการก็มีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว อีกทั้งความแตกต่างของเจเนอเรชันยังมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของกลุ่มคนในการใช้ชีวิต ดังเช่นกลุ่มคนในช่วงเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในขณะนี้ และมีจำนวนมากมีลักษณะนิสัยที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชื่นชอบเทคโนโลยีเท่าใดนัก ไม่ชอบพึ่งพาเทคโนโลยี

ดังที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการลูกค้าอาจเป็นข้อจำกัดให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้นธนาคารและสถาบันทางการเงิน จำเป็นต้องมีศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่มีจำนวนมากในขณะนี้และในอนาคตอันใกล้นี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการที่สนองตอบความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ต้องการปรับลดสาขาและปรับลดจำนวนพนักงาน โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทดแทนพนักงานในการทำธุรกรรม ทั้งนี้ในงานวิจัยของกนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต (2562) ก็ยังให้ความเห็นว่าธนาคารควรสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ มีระบบรองรับที่มีศักยภาพที่สามารถดูแลและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา และตรงตามความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นใจ และมีความปลอดภัยทุกครั้งในการเข้าใช้บริการ ทุกสถานที่ทุกเวลา อันจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะกับสังคมในปัจจุบันที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

บทความนี้นำเสนอการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ การใช้บริการผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์นำไปเป็นแนวทางเสริมสร้างทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ และใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ การให้บริการผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุ อันส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

## การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

ทฤษฎีชนนี้ สิทธิชัย (2560) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิบัติการโต้ตอบเมื่อเผชิญหน้ากับสิ่งเร้า พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมมีสาเหตุ การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เป็นผลมาจากการผสมผสานขององค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวมนุษย์ แล้วจึงถูกกล่อมเกลียดด้วยสิ่งแวดล้อม และธีรศักดิ์ อุ่ นอารมณฺ์ เลิศ (2558) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลที่แสดงออกทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และความคิด โดยแบ่งเป็นพฤติกรรมภายนอก สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในจิตของบุคคลไม่สามารถสังเกตได้ ทฤษฎีพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TBP) แปลจาก Ajzen (1985) ได้กล่าวไว้ว่าการทำนายพฤติกรรม และสำรวจแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร ได้แก่ ทศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) หากบุคคลมีทัศนคติในด้านบวกก็จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกมา แต่หากในทางกลับกันถ้าหากบุคคลนั้นมีทัศนคติในทางลบก็จะไม่มีการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมาเช่นกัน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) เกิดจากการที่บุคคลมีความเชื่อหรือความรู้สึกคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงตามการสนับสนุนของกลุ่มคนที่เห็นว่ามีมีความสำคัญ โดยบุคคลอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น คนในครอบครัว และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) จะเป็นการรับรู้ซึ่งตัวบุคคลเองว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้นออกมา การตัดสินใจของบุคคลอาจได้รับอิทธิพลจากบุคคลอื่นที่โน้มน้าวชักจูงให้แสดงพฤติกรรมออกมา บุคคลจึงมาการแสดงพฤติกรรมเองออกมาได้โดยผ่านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมได้โดยไม่ผ่านความตั้งใจ

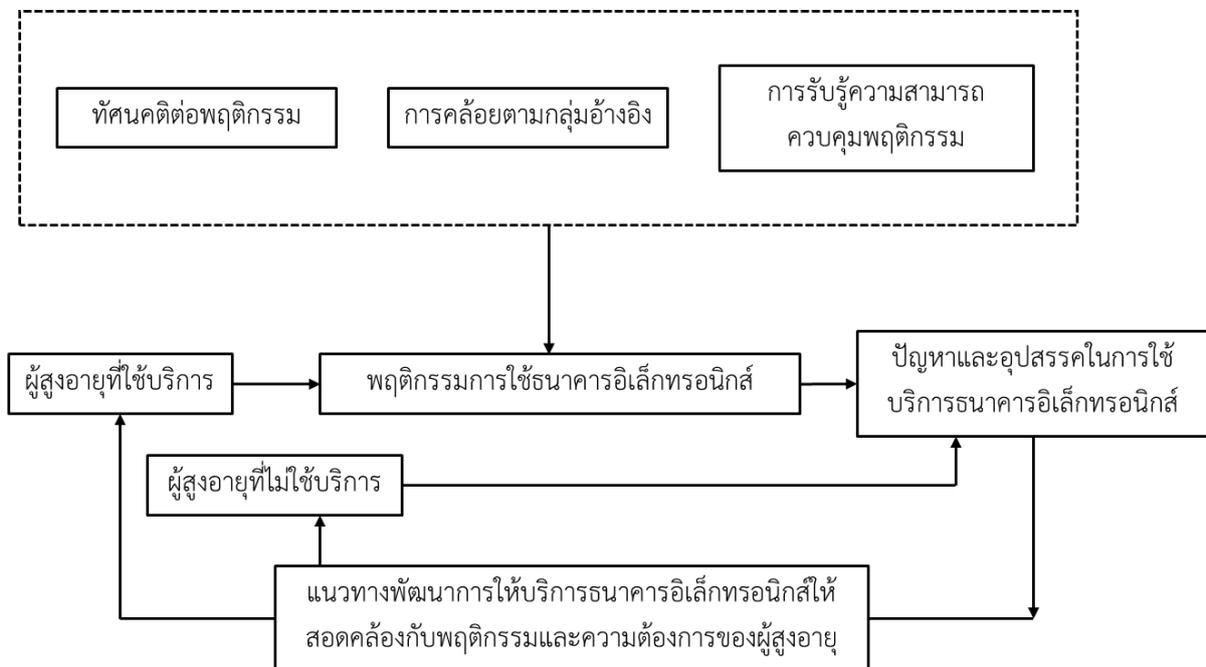
### 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) โดยแบบจำลองดังกล่าวมีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) ต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ของผู้ใช้งานในสองลักษณะ คือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานเป็นความเชื่อของผู้ใช้งานว่ามีความง่ายในแง่ของการที่จะเรียนรู้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก โดยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้ จากแบบจำลองหากผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงสามารถรับทราบได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีความง่ายที่จะใช้งาน ก็จะส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) และนำไปสู่การนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง (Actual Use) ในที่สุด แต่ในบางกรณีผู้ใช้งานอาจรับรู้ว่ามีประโยชน์ และสามารถแสดงพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานได้เลย โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานใด ๆ มาก่อน

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของมนุษย์ได้ว่าประกอบด้วย ได้แก่ 1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยด้านจิตวิทยาของมนุษย์ หรือความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากตนเอง ประสบการณ์ การรับรู้ สติปัญญา 2) ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยทางสังคม อันประกอบด้วย การปฏิบัติของบุคคลรอบข้าง อันประกอบด้วย คนในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ผู้คนในสังคม บุคคลที่เป็นที่ชื่นชอบและยอมรับในสังคม และสื่อต่าง ๆ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม บุคคลเองจะตัดสินใจเองว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้นออกมา โดยจะนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบการวิจัยดังนี้ ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

**เกณฑ์การเลือกพื้นที่** การเลือกพื้นที่วิจัยผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกพื้นที่แบบเจาะจง โดยเลือกธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นธนาคารที่มีผู้สูงอายุเปิดบัญชีไว้เพื่อรับช่วยเหลือจากภาครัฐจำนวนมาก อีกทั้งสาขาบางขุนนนท์ยังอยู่ในเขตบางกอกน้อยซึ่งมีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุดติดใน 5 อันดับแรกของเขตในกรุงเทพมหานคร เป็นสาขาที่รองรับการให้บริการทางการเงินในย่านบางขุนนนท์ครอบคลุมไปถึงเขตตลิ่งชัน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าเป็นพื้นที่นี้มีศักยภาพในการนำมาเป็นพื้นที่ศึกษาครั้งนี้

**กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก** ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเจาะจงคือ เป็นผู้ที่มิอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมทางการเงิน ยินยอมที่จะให้ข้อมูลโดยสมัครใจ โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data Saturation) จำนวนรวมทั้งสิ้น 13 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยผู้วิจัยจะทำการออกแบบคำถามโดยนำเอาความรู้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทาง ในการสร้างคำถามหรือประเด็นต่างๆ ออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกว่าจะอิ่มตัว การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยทำการศึกษาจากการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ เอกสารต่าง ๆ สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 - เดือนเมษายน 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 20 เดือน

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยนำข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึกมาตรวจสอบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ก่อนนำมาวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยการทำ Content Analysis สรุปข้อมูลที่เก็บรวบรวมให้เป็นประเด็น จัดหมวดหมู่ประเด็นที่มีความหมายเดียวกัน เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าก่อนหน้าว่าเป็นไปตามงานวิจัยหรือแตกต่างอย่างไร

## ผลการวิจัย

### พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

#### 1. การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้บริการผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM มากที่สุด โดยเริ่มแรกผู้สูงอายุจะรู้จักกับระบบการทำธุรกรรมผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติโดยใช้บัตร ATM เป็นหลักมาเป็นเวลานานตั้งแต่ที่มีการเปิดบัญชีกับธนาคาร และใช้มีการใช้ตั้งแต่สมัยที่เริ่มทำงานรับเงินเดือนประจำเข้าบัญชี และยังพบว่ามีการใช้งานร่วมกับระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมบางประเภท ในส่วนของกรใช้บริการบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ไม่พบผู้สูงอายุที่ใช้งาน เนื่องจากเป็นระบบที่ซับซ้อนผู้ใช้งานต้องทำการเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์บนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งการเข้าระบบต้องมีการตั้งชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ซึ่งมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ผู้สูงอายุจึงเข้าไม่ถึงการใช้งาน และไม่รู้จักการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

#### 1. ประเภทของธุรกรรมทางการเงิน

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการถอนเงินมากที่สุด โดยทำธุรกรรมผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM เป็นการถอนเงินเพื่อสำรองเงินสดไว้ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือการทำธุรกรรม

โอนเงิน โดยผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการโอนเงินซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ และการทำธุรกรรมตรวจสอบยอดเงินเข้า-ออกคงเหลือในบัญชี โดยผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นการตรวจสอบให้ทราบความเคลื่อนไหวของบัญชีตนเอง เพื่อที่จะสามารถวางแผนทำธุรกรรมอื่น ๆ ต่อไป

### 3. ความถี่ในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีความถี่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 1-4 ครั้งต่อเดือน โดยรายที่มีความถี่ในการใช้บริการทุกสัปดาห์จะใช้บริการในการโอนจ่ายเพื่อซื้อของเป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพค้าขาย รายที่มีความถี่ 2-3 ครั้งต่อเดือนจะเป็นการถอนเงินจากบัญชีเมื่อมีผู้โอนเงินเข้ามาให้เป็นการส่วนตัว ส่วนรายที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จะชำระรายการบ้านญาติที่ได้รับเงินบ้านญาติ ซึ่งจะมีเงินเข้าบัญชีเดือนละ 1 ครั้ง รวมถึงผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ก็จะมีการตรวจสอบบัญชีตนเองเพื่อทำธุรกรรมเดือนละครั้ง

### 4. ช่วงเวลาในการใช้บริการ/ระยะเวลาที่ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่ทำธุรกรรมผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM จะมีการใช้บริการในช่วงเช้าของวันก่อนที่จะไปทำงาน ส่วนในรายที่ทำธุรกรรมผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือช่วงเวลาการใช้จะขึ้นอยู่กับความสะดวกในช่วงนั้น ๆ เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดช่วงเวลาของการใช้บริการ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา และระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่ 2-3 นาที

### 5. ยอดเงินที่ทำธุรกรรมในแต่ละครั้ง

จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุมีการทำธุรกรรมยอดเงินตั้งแต่ 600 บาท ไปจนถึงจำนวนเงินมากที่สุด 20,000 บาท แต่โดยส่วนใหญ่ทั่วไปจะอยู่ในช่วงระดับหลักพัน โดยรายที่ยอดเงินในการทำธุรกรรม 600 บาท เป็นจำนวนเงินที่ได้รับจากเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนในรายที่ยอดเงิน 20,000 บาท เป็นการเบิกถอนจากเงินบ้านญาติที่ได้รับในแต่ละเดือน เพื่อใช้จ่ายส่วนตัวให้เพียงพอต่อเดือน

### 6. สาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

6.1 การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะเห็นประโยชน์ของการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ว่า มีความสะดวกสบายสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลาในการรอคิวใช้บริการที่สาขา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้สามารถใช้เวลาไปทำอย่างอื่นได้ เมื่อรับรู้ว่าการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นจึงส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และเกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมออกมา

6.2 ความง่ายในการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า เมื่อผู้สูงอายุได้ลองทำธุรกรรมด้วยตนเอง และสามารถทำได้สำเร็จทำให้ผู้สูงอายุเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้บริการ เช่น การถอนเงิน โอนเงิน ดูยอดเงิน ซึ่งขั้นตอนสะดวกไม่ซับซ้อน เมื่อทำไปหลาย ๆ ครั้งจะเกิดความเคยชิน และมองว่าเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก รูปแบบการทำรายการแบบเดิม ๆ ทำให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ย่าง และเกิดพฤติกรรมการทำซ้ำๆ ต่อมา

6.3 ประสบการณ์และความเชื่อมั่น จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้วสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองจนสำเร็จจะมีความมั่นใจในการทำธุรกรรม และหากที่ผ่านมามีเคยพบเจอกับปัญหาระหว่างการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งาน และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งต่อไปใช้งานเป็นความเคยชิน แต่หากได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะไม่เชื่อมั่นที่จะใช้งานในครั้งต่อไป

6.4 การแนะนำบอกต่อ จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการมากจากปัจจัยทางสังคมของบุคคล 2 กลุ่มคือกลุ่ม Primary Social factor เช่น ญาติ พี่น้อง คนในครอบครัว เนื่องจากใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ โดย

ผู้ที่มีผลมากที่สุดคือ ลูก เป็นผู้แนะนำ และสอนให้ทำธุรกรรม ส่วนกลุ่ม Secondary Social factor เช่น ดารา นักร้อง ศิลปิน เพื่อนร่วมงาน คนรู้จัก จะพบว่าพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เนื่องจากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจ และเคยมีปฏิสัมพันธ์กันมาก่อน โดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้แนะนำอธิบายขั้นตอนวิธีการใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาที่จะมารับการช่วยเหลือจากพนักงาน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะตกลงเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่กลุ่มดารา ศิลปิน หรือสื่อต่าง ๆ ไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้สูงอายุ

### ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์พบปัญหาดังนี้

#### 1 รูปลักษณ์การใช้งาน

จากการศึกษาพบปัญหาหน้าจอแสดงผลบนเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ATM มีขนาดเล็ก แสงสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ ทำให้หน้าจอมีดส่งผลต่อการมองเห็นที่ไม่ชัดเจนเกิดการกดผิดพลาดได้ง่าย อีกทั้งเมนูตัวเลือกที่ไม่จำเป็นต่อการใช้งานของผู้สูงอายุมีเยอะทำให้ล้าตา และขนาดของข้อความที่อยู่บนหน้าจอมีขนาดตัวอักษรเล็กเกินกว่าที่สายตาของผู้สูงอายุจะมองเห็น รวมถึงข้อความเป็นคำศัพท์ทางการเงินที่มีความหมายไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการตีความผิดพลาดและอาจส่งผลต่อการเลือกทำรายการผิดพลาดได้

#### 2 พื้นที่ในการให้บริการ

จากการศึกษาพบปัญหาจุดติดตั้งการให้บริการเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ATM อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น อยู่ในที่ลับตาคนทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย หรือหากเกิดเหตุขัดข้องขณะทำรายการจะไม่มีผู้พบเห็นให้ความช่วยเหลือ และแสงสว่างภายในพื้นที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอเป็นอุปสรรคต่อการมองเห็นอุปกรณ์ที่ให้บริการ

#### 3 การตอบสนองรวดเร็ว

จากการศึกษาพบปัญหาสัญญาณระบบขัดข้องส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถถอนเงินออกจากบัญชี เครื่องยึดบัตรกดเงินในขณะที่ทำรายการยังไม่สำเร็จ และอุปกรณ์หัวจ่ายเครื่องมีปัญหาไม่สามารถจ่ายเงินออกมาได้ในขณะที่ตัดเงินจากบัญชีไปแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลาในการติดต่อแก้ไขปัญหากับทางธนาคารผู้รับผิดชอบ และพบปัญหาการล่มของระบบในช่วงที่มีปริมาณการเข้าใช้งานมาก ๆ ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถทำธุรกรรมได้ในช่วงนั้น ซึ่งอาจเป็นช่วงที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องทำธุรกรรมจึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการในครั้งต่อไป

### พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงมีรูปแบบการทำธุรกรรมผ่านสาขา คือเป็นกลุ่มที่ยังไม่ยอมรับการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง แม้จะได้รับการโน้มน้าวแนะนำการให้ใช้บริการจากคนในครอบครัว หรือบุคคลอื่น ยังคงคุ้นเคยกับการมาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ ประเภทการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ทั้งหมดเป็นการถอนเงินสดจากบัญชีเงินมากที่สุด รองลงมาทำธุรกรรมโอนเงินชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ฝากเงิน ปรับสมุดบัญชี และแลกเปลี่ยนธนบัตรประเภทต่าง ๆ ความถี่ในการใช้บริการ มีมาใช้บริการเดือนละครั้งคือผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ และข้าราชการที่รับเงินบำนาญเข้าบัญชี มีบางส่วนที่เป็นเปิดบัญชีไว้เป็นเงินเก็บก็จะมาทำรายการที่สาขาปีละไม่กี่ครั้ง ระยะเวลาของการใช้บริการ ประมาณ 20 นาที ซึ่งเป็นระยะเวลารอคอยหรือมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา ผู้สูงอายุเองมองว่าการมาธนาคารเป็นกิจวัตรที่ต้องทำเป็นประจำทุกเดือนอยู่แล้ว โดยมีเวลารอสำหรับการเดินทางมาทำธุรกรรม ไม่ได้เร่งรีบหรือทำให้เสียเวลาแต่อย่างใด ซึ่งส่วนใหญ่จะมีช่วงเวลา

การมาใช้บริการที่สาขาใกล้เคียงกันคือ ในช่วงต้นเดือนที่เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเข้าบัญชี และช่วงปลายเดือนที่เงินบำนาญเข้าบัญชี

### สาเหตุของการไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์พบปัญหาดังนี้

1. ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลัวความเสี่ยงจากการใช้งานว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีโอกาสผิดพลาด หากกดรหัสผิด หรือทำธุรกรรมผิดจะเกิดความยุ่งยากลำบากในการแก้ไข อีกทั้งยังต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มองว่ายังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอเนื่องจากสื่อที่มีการนำเสนอข่าวการถูกมิจฉาชีพหลอก หรือการโจรกรรมข้อมูลทางเทคโนโลยีซึ่งทำให้ผู้สูงอายุกลัวว่าจะไม่มีความปลอดภัยจึงปิดกั้นที่จะใช้บริการเพื่อเป็นการปกป้องตนเอง ดังนั้นการไปยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมกับพนักงานที่สาขาโดยตรงจึงมีความปลอดภัยมากกว่า

2. ศักยภาพส่วนบุคคล ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่าศักยภาพความสามารถของตนเองนั้นไม่สามารถใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งพบว่ามีข้อจำกัดได้แก่ สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล เมื่ออายุเพิ่มขึ้นปัญหาทางสายตาการมองเห็นก็จะมีประสิทธิภาพลดลง เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน การสร้างความเข้าใจในการใช้งานก็เริ่มที่จะสื่อสารถึงผู้สูงอายุได้ยากขึ้น และจากการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุบางรายมีลักษณะอาการมือสั่น การเคลื่อนไหวร่างกายไม่มีความคล่องตัว ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถจะทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ขาดความรู้และทักษะการใช้งานเทคโนโลยี ในผู้สูงอายุบางรายอ่านหนังสือไม่ออกซึ่งเป็นอุปสรรคในการใช้บริการ อีกทั้งกลุ่มผู้สูงอายุไม่คุ้นชินการใช้งาน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่ได้โตมากับเทคโนโลยี และจากการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุมีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินยังไม่มีแรงจูงใจให้เกิดการปรับตัวใช้บริการ ผู้สูงอายุยังมองว่าตนเองทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองไม่ได้ จึงไม่เกิดการเรียนรู้ทำให้ขาดทักษะในการที่จะใช้งาน และยังขาดความพร้อมของอุปกรณ์ใช้งาน เนื่องจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง ต้องทำบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่สามารถรองรับการใช้งานและจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีอุปกรณ์และไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุมองว่าเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกับค่าธรรมเนียมบัตร ATM รายปี

### อภิปรายผลการวิจัย

#### พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ จะเห็นว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้สูงอายุสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง เป็นบริการที่มีมานานผู้สูงอายุจึงคุ้นเคยกับการใช้บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM มากกว่าในรูปแบบอื่น ๆ อีกทั้งเขตกรุงเทพมหานครจำนวนเครื่องให้บริการมีจำนวนมากกระจายตามจุดต่าง ๆ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิรภาส เพียรชุตท (2564) ได้กล่าวว่าผู้สูงอายุที่ใช้ ATM เนื่องจากสามารถพึ่งพาคนในครอบครัวในการนำบัตร ATM มาทำธุรกรรมแทนตนเองได้ ธุรกรรมส่วนใหญ่เป็นการถอนเงินจากบัญชี โดยมีความถี่อยู่ที่ 1-4 ครั้งต่อเดือน โดยที่ความถี่ 1 ครั้งต่อเดือนจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเงินบำนาญ ซึ่งจะอยู่ในช่วงต้นเดือนและปลายเดือน ความถี่ตั้งแต่ 2 ครั้งต่อเดือนขึ้นไปเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่จะประกอบอาชีพค้าขาย ในระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Krungthai Next) ธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่คือการโอนเงิน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการโอนเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งทำให้ไม่ต้องพก

เงินสด ง่ายต่อการใช้จ่าย สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา โดยช่วงเวลาขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้ใช้ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยคือ 2-3 นาที ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจักวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ (2563) ได้กล่าวว่าความถี่การใช้บริการอยู่ที่ 1-3 ครั้งต่อเดือน และใช้เวลาประมาณ 6-8 นาที มีการทำธุรกรรมยอดเงินตั้งแต่ 600 บาท ไปจนถึงจำนวนเงินมากที่สุด 20,000 บาท แต่โดยส่วนใหญ่ทั่วไปจะอยู่ในช่วงระดับหลักพัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชาดา ไม้เงินงาม (2564) ที่ได้กล่าวว่า ยอดเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,000-3,000 บาท ซึ่งอยู่ใช้ช่วงหลักพัน โดยรายได้ยอดเงินในการทำธุรกรรม 600 บาท เป็นจำนวนเงินที่ได้รับจากเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนในรายได้ยอดเงิน 20,000 บาท เป็นการเบิกถอนจากเงินบำนาญที่ได้รับในแต่ละเดือน เพื่อใช้จ่ายส่วนตัวให้เพียงพอต่อเดือน ส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คงใช้บริการผ่านสาขาของธนาคาร โดยส่วนใหญ่จะมีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการคือ ช่วงต้นเดือน และช่วงปลายเดือน เดือนละ 1-2 ครั้ง ซึ่งธุรกรรมหลัก ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการถอนเงินสดจากบัญชี

จากการศึกษาสาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ ความง่ายของการใช้บริการพบว่าผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้เหตุผลถึงการใช้จ่ายธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ ทำให้การทำธุรกรรมต่าง ๆ สะดวกสบาย ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่สาขา ตอบสนองต่อความต้องการในการทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลาและความง่ายต่อการใช้งาน เพียงไม่กี่ขั้นตอน ช่วยให้ประหยัดเวลาทำให้ทำธุรกรรมได้รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) ว่าการรับรู้ว่ายง่ายต่อการใช้งานในแง่ของการที่จะเรียนรู้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก โดยการรับรู้ว่ายง่ายต่อการจะใช้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้จึงเลือกที่จะใช้บริการ เมื่อคนกลุ่มนี้เกิดการยอมรับใช้บริการก็จะทำให้สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเองจนเกิดเป็นทักษะ อีกทั้งยังเกิดการบอกต่อการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และยังพบว่าการเริ่มใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจากการแนะนำของจากพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นกลุ่ม Secondary Social factor ที่ไม่ใช่บุคคลในครอบครัว หรือเพื่อน โดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ให้ข้อมูลการบริการเพื่อผู้สูงอายุเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่ตนเองยังไม่เคยมีประสบการณ์การใช้มาก่อน การมีบุคคลคอยช่วยเหลือแนะนำวิธีการขั้นตอนให้ผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

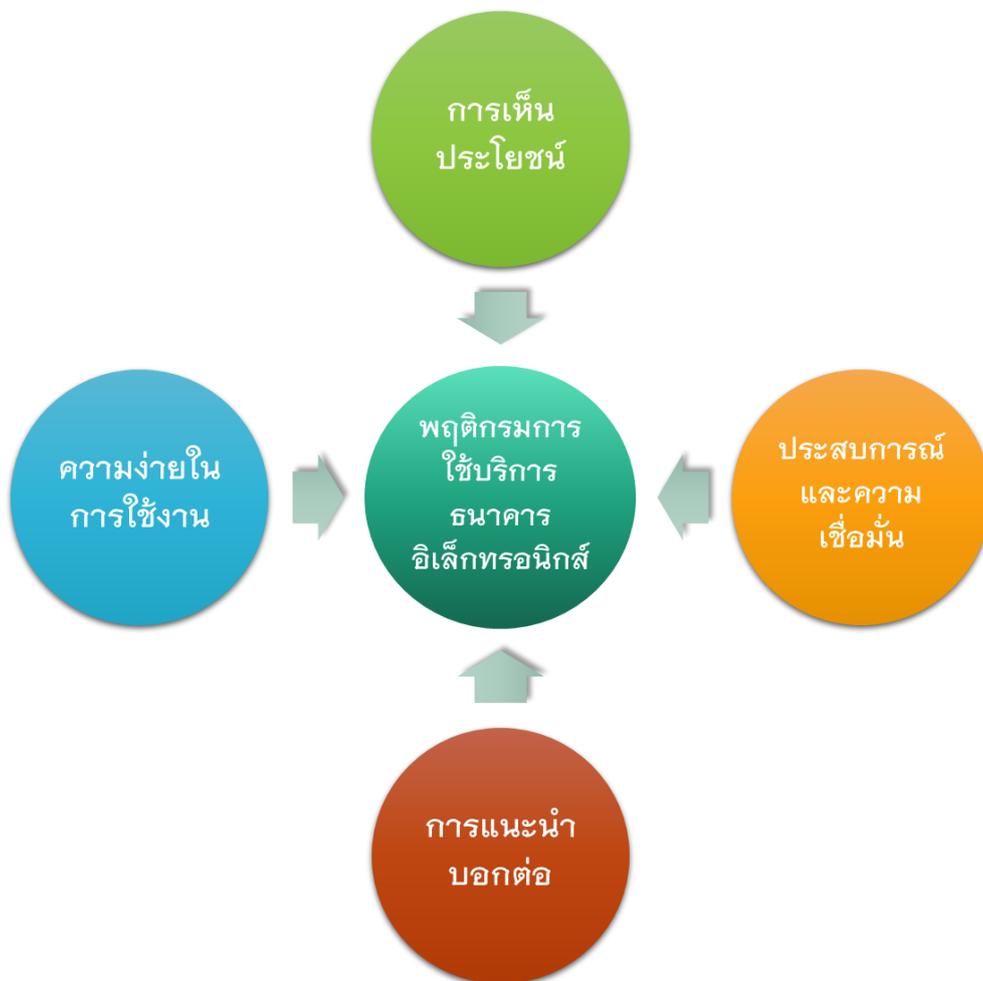
### ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จะพบปัญหาอุปสรรคการใช้งาน ได้แก่ หน้าจอแสดงผลที่มีขนาดเล็ก แสงสว่างไม่เพียงพอ ข้อความมีขนาดเล็ก มองไม่ชัดเจน ภาษาที่ใช้เข้าใจยาก เมนูตัวเลือกบนหน้าจอเยอะเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชาดา ไม้เงินงาม (2564) ได้กล่าวว่า ปัญหาของการใช้บริการธนาคารบนมือถือ คือขนาดรูปแบบตัวอักษรไม่ชัดเจน ภาษาและคำถามที่ใช้ยากต่อความเข้าใจ เนื่องจากค่าบางค่าเป็นค่าเฉพาะหรือทางการ และอีกปัญหาที่พบคือการตอบสนองรวดเร็ว โดยปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นโดยตัวอุปกรณ์ที่ให้บริการเกิดความขัดข้องจากระบบสัญญาณ ะไหล่หัวจ่ายเครื่อง ที่ส่งผลให้การบริการล่าช้า หรือเกิดปัญหากับผู้ใช้บริการในเวลาเร่งด่วนทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย ศักยภาพส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี สุวรรณแทน และคณะ (2562) ได้กล่าวว่าผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมด้านการเงินกับธนาคารต่าง ๆ น้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดทักษะและผู้ที่จะสามารถให้คำแนะนำในการใช้งาน และยังขาดความพร้อมของอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนและสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าศักยภาพความสามารถของตนเองนั้นไม่สามารถใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ ผู้สูงอายุกลุ่มที่ยึดติดกับการทำ

ธุรกรรมทางการเงินที่สาขานาคาร ส่วนใหญ่จะมีความกังวลในความสามารถของตนเองว่าไม่สามารถใช้งานได้ ด้วยตนเอง เนื่องจากอายุที่มากขึ้นจะมีความกลัวการใช้งานเทคโนโลยีต่าง ๆ กลัวเกิดความเสี่ยงเมื่อทำผิดพลาด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้เติบโตขึ้นมากับการพึ่งพาเทคโนโลยีมากนัก เมื่อสภาพแวดล้อมรอบข้างเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีจึงเกิดความกังวล สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิรภาส เพียรชุตทต (2564) ได้กล่าวว่า จากความกลัวความผิดพลาดแล้วจะเกิดความเสียหาย ส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ แบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง และจากประสบการณ์ที่เคยเห็นคนใกล้ในครอบครัวประสบปัญหาการผิดพลาดจากการทำธุรกรรมด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ไม่ยอมรับการใช้บริการ

### องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ด้วยปัจจัย 4 ประการ ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

จากแผนภาพที่ 2 แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุสามารถอธิบายโดยสังเขปดังนี้

**1. การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ** มีความสะดวกสบายสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อรับรู้ว่าการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นจึงส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และเกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมออกมา

**2. ความง่ายในการใช้บริการ** บริการที่สามารถทำได้ด้วยตนเองนั้นต้องไม่ซับซ้อนเข้าใจได้ง่าย มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เมื่อใช้บริการได้จนเกิดความเคยชิน และมองว่าเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ย่าง จะเกิดพฤติกรรมการทำซ้ำ ๆ ต่อมา

**3. ประสบการณ์และความเชื่อมั่น** ความสามารถในการให้บริการมีความถูกต้องเหมาะสม แม่นยำจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ และการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการเองต้องมีความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและมั่นใจไปสู่ผู้ใช้บริการ

**4. การแนะนำบอกต่อ** การรับรู้ว่ามีบริการ และการได้รับคำแนะนำวิธีการใช้บริการจากบุคคลรอบข้างไม่ว่าจะเป็นบุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอก หรือจากสื่อ ล้วนมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งข้อมูลในเชิงลบและข้อมูลในเชิงบวก

## สรุป

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM หรือระบบโมบายแบงก์กิ้ง บนโทรศัพท์มือถือ พบว่ามีอยู่ 4 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานคือ 1) การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ 2) ความง่ายในการใช้บริการ 3) ประสบการณ์และความเชื่อมั่น และ 4) การแนะนำบอกต่อ ส่วนกลุ่มที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงมีรูปแบบการทำธุรกรรมผ่านสาขา คือเป็นกลุ่มที่ยังไม่ยอมรับการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง แม้จะได้รับการโน้มน้าวแนะนำการให้ใช้บริการจากคนในครอบครัว หรือบุคคลอื่น ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีอยู่ 2 ประเด็นคือ 1) ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย และ 2) ทักษะภาพส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นสภาพร่างกายส่วนบุคคล ขาดความรู้ทักษะการใช้งานเทคโนโลยี และความพร้อมของอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการให้บริการได้

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากปัญหาด้านรูปลักษณะของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ได้แก่ หน้าจอ ข้อความ และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การให้บริการที่ไม่เอื้อต่อการใช้งานเท่าที่ควร ดังนั้นที่เกี่ยวข้องควรศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เช่น ปรับขนาดหน้าจอให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ปรับขนาดของข้อความให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ใช้ตัวอักษรที่ไม่เยอะจนเกินไป ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้ง่ายต่อการเข้าใจ ความสะดวกสบาย และพื้นที่ของการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยเน้นการให้บริการธุรกรรมทางการเงินพื้นฐานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย หรือมีระบบช่วยเหลือสำหรับ

ผู้สูงอายุโดยเฉพาะในการให้บริการ อีกทั้งจุดให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ควรเป็นพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมีแสงสว่างที่เพียงพอเพื่อรองรับการใช้งาน

1.2 จากปัญหาการยอมรับการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่เคยใช้ หน่วยงานหรือสถาบันทางการเงินควรมีการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ โดยอาจเริ่มการแนะนำให้บุคคลที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุเป็นผู้โน้มน้าวให้คำแนะนำก่อน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าไม่ยุ่งยากขั้นตอนไม่ซับซ้อน เห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถช่วยลดความกังวลของผู้สูงอายุได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในแง่ของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในแง่ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความวิตกกังวลหรือความกลัวของผู้สูงอายุในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลทำให้การใช้งานยังไม่แพร่หลายในกลุ่มผู้สูงอายุเท่าที่ควร เพื่อจะได้นำข้อมูลไปต่อยอดพัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินในระบบต่าง ๆ หรือสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มหลักในสังคมไทยในอนาคต และรองรับนโยบายการเป็นเมืองเทคโนโลยี เมืองอัจฉริยะของประเทศไทยในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต. (2562). การวิเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อพฤติกรรมการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ. *วารสาร อัล-ฮิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 9(17), 17-27.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (31 ธันวาคม 2565). *สถิติผู้สูงอายุ*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1766>.
- จักรวาล อินทะปัญญา และ พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุตั้งแต่ 50-70 ปี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 12(1), 83-98.
- จิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และ อจิรภาส เพียรชุตต. (2564). ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(3), 94-102.
- ธีรศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ, (2558). *วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และพิชญ์สินี โพธิจิตติ. (4 กรกฎาคม 2559). *Mobile banking การธนาคารในยุค Digital*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563, จาก [https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2016/07/2IN\\_hotissue\\_Digital\\_bank\\_detail.pdf](https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2016/07/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.pdf).
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2560). *พฤติกรรมการรับแกบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น*. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์
- วิชาดา ไม้เงินงาม. (2564). พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์*, 10(2), 63-69.
- สุภาวดี สุวรรณแทน และคณะ. (2562). สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 16(74), 235-245.
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (กรกฎาคม 2561). *สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย*. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/529961>.

Ajzen, I. (1985). *From Intention to Action: A Theory of Planned Behavior*. In *Action Control: From Cognition to Behavior*. Berlin: Springer-Verlag.

Davis, F. D., Bagozzi, R.P. And Warshaw, P.R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.