

ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น

Disparity of Access to Digital State Welfare System for The Elderly

: A case study of Khon Kaen Province.

จิโรจน์ จิระเจริญวงศ์¹ และอจิรภาส เพียรขุนทด²

Jiraroj Jiracharoenwongsa¹ and Ajirapa Pienkhuntod²

¹นักศึกษา ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

²อาจารย์ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹Master Student of Public Administration, College of Local Administration Khon Kaen University

²Lecturer from College of Local Administration, Khon Kaen University

Corresponding Author Email: ajirpi@kku.ac.th

Received: 22 April 2021

Revised: 19 May 2021

Accepted: 24 May 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุจำนวนทั้งหมด 12 คน อายุระหว่าง 61-75 ปีและอาศัยอยู่ในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น จากการสุ่มเลือกแบบเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน ยังมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการ การเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการ ขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และการยอมรับคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสามารถเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มากกว่าผู้สูงอายุนอกเขตเทศบาลนคร เพราะจำนวนอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM สาขาธนาคาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ต มีมากกว่านอกเขตเทศบาลนคร และทักษะในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้งานโทรศัพท์มือถือ มีสูงกว่าผู้สูงอายุนอกเขตเทศบาลนคร นอกจากนี้ผลการศึกษายังชี้ว่า ความกลัวการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้สูงอายุยังคงพึ่งพาความช่วยเหลือแบบตัวต่อตัว (Face-to-face) จากครอบครัวและชุมชนรอบข้าง เพื่อให้สามารถเข้าถึงสวัสดิการแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ถึงแม้ว่าผู้สูงอายุเคยได้เรียนรู้ขั้นตอนการใช้งานจากลูกหลาน แต่ก็ยังไม่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง เพราะกลัวจะทำผิดและสร้างความเสียหาย ส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตัวเองอีกด้วย

คำสำคัญ: ความเหลื่อมล้ำ, การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐทางอิเล็กทรอนิกส์, ผู้สูงอายุ

Abstract

The purposes of the study were 1. To study the current electronic public services available for the welfare of older persons, and 2. To study the factors causing disparities of access to digital state welfare in Khon Kaen Province. This qualitative research used the semi-structure in-depth interview method to collect data from selective random sampling 12 older persons, aged between 61 and 75 years and living in and around the Khon Kaen municipal area,

then bringing these data to do content analysis. The research findings were as follows: 1) Study the current electronic public services available for the welfare of older persons, findings suggested that there were disparities of access to the digital state welfare for the elderly in Khon Kaen Province, and 2) Several factors which affected the disparities of access were sufficiency of electronic services, access to electronic equipment and service machines, understanding how to use electronic services and facilities, costs of using electronic services, and acceptance of electronic service quality. More importantly, the research findings showed that the elderly living in the municipal area had more access to the digital state welfare than those living outside the municipal area because of the greater number of electronic equipment and service machines such as ATMs and bank branches, as well as internet availability in the municipal area, and better skills of using digital devices such as smartphones. In addition, the research findings indicated that fear of using electronic services affected the access to the digital state welfare. Most older persons still relied on face-to-face assistance from family and the community to access electronic benefits. Despite having been trained in how to use electronic devices or ATMs by their children, most of the elderly still could not do so because they were unable to remember the password, etc. Also, fear of making a mistake and causing damage or additional costs resulted in the older persons' lack of confidence in using electronic services.

Keywords: Disparity, Access to Electronic State welfare, Older Persons

บทนำ

แนวคิดการเปลี่ยนแปลงการบริการสาธารณะภาครัฐที่ทันสมัยให้ก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลได้มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 โดยในที่ประชุมได้มีความคิดเห็นร่วมกันว่า การวางแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand ถือเป็น การปรับเปลี่ยนให้ไทยเป็นประเทศเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มตัว และใช้ประโยชน์ในเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างเป็นระบบ เพื่อเดินทางปฏิรูปประเทศในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) การที่จะมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงภาครัฐของประเทศไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น เป็นความคิดที่จะนำการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐทุกภาคส่วน พัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนจนนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ การให้บริการสาธารณะของรัฐจะปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบดิจิทัลที่อาศัยความต้องการของประชาชนเป็นหลัก คือการบริการสาธารณะที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้แบบไม่มีข้อจำกัด รวมถึงรัฐบาลสามารถรวบรวมระบบการทำงานของภาครัฐได้เหมือนเป็นองค์กรเดียว (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้นเท่าไร ความเหลื่อมล้ำยุคดิจิทัลก็มีมากขึ้นเช่นกัน ณ ปัจจุบันประชากรผู้สูงอายุของไทยได้เข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) แล้ว มีจำนวนมากกว่า 10 เปอร์เซ็นต์หรือมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากกว่า 7 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศ ดังนั้นแล้วประเทศไทยจึงกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 จึงควรจะมีการเตรียมการเพื่อเป็นการรองรับเมื่อมีคนแก่หรือคนชรามากขึ้น สัดส่วนคนวัยทำงานก็จะมีจำนวนลดลง ผู้สูงอายุอาจมีปัญหาเรื่องสุขภาพและโรคภัยไข้เจ็บตามมา เพราะอายุที่เพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุเหล่านี้จึงมีแนวโน้มที่จะต้องพึ่งพาสวัสดิการจากรัฐเพิ่มขึ้น รัฐจึงต้องมีการเตรียมพร้อมและพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

โดยเฉพาะการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่มีผู้สูงอายุในประเทศเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (ราชวิทยาลัยทันตแพทย์แห่งประเทศไทย, 2556)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่ดูเสมือนว่าก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเอกสารที่มุ่งหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐในผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ และสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐสำหรับผู้สูงอายุ ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 คน และกลุ่มที่ 2 ผู้สูงอายุที่อาศัยนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ที่มาจากการเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure interview) โดยผ่านการตรวจสอบเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 แนวประเด็นคำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบพรรณนา และยังสามารถรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยจากวารสารวิชาการ รวมถึงรายงานของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย และการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่นของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้สูงอายุในเขตและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน มีดังนี้

1.1 ผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่นทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครได้รับบริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรัฐได้มีการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอัตราแบบขั้นบันไดดังนี้ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 - 69 ปีจะได้รับเป็นเงิน

600 บาท อายุตั้งแต่ 70 - 79 ปีจะได้รับเป็นเงิน 700 บาท อายุตั้งแต่ 80 - 89 ปีจะได้รับเป็นเงิน 800 บาท และอายุตั้งแต่ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับเป็นเงิน 1,000 บาท วิธีการที่ผู้สูงอายุจะได้รับเบี้ยยังชีพจะต้องเป็นผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนไว้ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นภูมิสำเนาตนเอง สามารถรับเบี้ยได้สองวิธี ได้แก่ 1) รับเป็นเงินสดด้วยตนเองหรือบุคคลรับแทนที่ได้รับมอบอำนาจมาจากผู้มีสิทธิ ณ สถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด 2) โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิ

1.2 ผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่นทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยรัฐจะให้วงเงินใส่ไปในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ที่มาลงทะเบียนไว้ได้นำเอาไปใช้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครื่องรูดบัตรกับร้านค้าที่ร่วมโครงการ โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าปีละ 30,000 บาทจะได้วงเงินไปซื้อของใช้เดือนละ 300 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100,000 บาท ได้รับวงเงินเดือนละ 200 บาทและได้วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มคนละ 45 บาท ต่อ 3 เดือนครั้ง ส่วนการลดค่าใช้จ่ายเดินทางคือถ้าเดินทางด้วยรถเมล์ รถไฟฟ้า จะได้รับวงเงินเดือนละ 500 บาท

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านความเพียงพอของการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุได้รับช่องทางการบริการการได้รับเบี้ยยังชีพระยะแรกได้รับเงินสดโดยการจัดสรรดูแลของเจ้าหน้าที่เทศบาล หลังจากนั้นก็ได้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบการเปิดบัญชีเงินฝากและใช้บัตร ATM โดยธนาคาร หรือเจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการโดย ผู้ถูกสัมภาษณ์ในเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ที่แรกขอเจ้าจ่ายเงินสดตอนตั้งใหม่ ๆ จ่ายอยู่ศาลาวัดไปเรื่อยๆเค้าให้ไปเปิดบัญชีจ่ายผ่านบัญชีเอา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “เป็นแบบไปเบิกธนาคารจำเพราะได้เอ็ดเอ็ดอยู่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ตำบลบ้านเปิด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

2.2 ปัจจัยด้านการเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องที่เกี่ยวกับสถานที่ (ตู้ ATM, สาขาธนาคาร) ที่ให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ใกล้สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ พบว่า โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ ในเขตเทศบาลนครระบุว่า “ก็สะดวกสบาย ตู้ก็มีเยอะอยู่ดอกลูก โลตัส หน้าเซเว่นก็มี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ไกลอยู่จ้จ้ ลูกก็ขับรถมอไซค์ไป แถวนั้นบ่มีดอกลูก เวลาลูกไปปุระปุระตลาดเค้าก็จะกดมาให้จ้จ้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ตำบลบ้านเปิด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ในส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ (ร้านที่มีเครื่อง EDC รูดบัตร) พบว่า โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ในเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “เยอะอยู่ร้านที่เค้ารับบัตรเค้ามีนโยบายนำร้านก็เลยเยอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “มันก็มีเยอะ อยู่ตรงนั้นก็ มีในตลาดก็มี ก็มีเยอะอยู่นะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเปิด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

2.3 ปัจจัยด้านขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (บัตรATM) ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ ระบุว่า “ให้ลูกชายไปกดให้ ใช้ผู้ใช้นั้นใช้ผู้นี้กดให้ (มีอาการหัวเราะจีน) กดบ่เป็นดอกลูกมันมิด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ไม่คะ มีแต่หลานไปกด ยายทำไม่เป็น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเปิด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ในส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ ระบุว่า “จ๊ะ ยินบัตรให้เค้าเค้าก็สแกนให้เลยบ่ให้ยาก (อยากอธิบายต่อ)ร้านเค้าบริการให้ที่อยู่ เงินใช้ได้เท่าไรเค้าก็บอก ร้านเค้าอำนวยความสะดวกให้

เหมิด เหลือยอดเท่าไร เอาของจกอย่างร้านเค้าทำให้หมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ยื่นบัตรให้เค้าละก็ เค้าก็จะบอกรางเงินเท่าไร เราก็ไปเก็บของมา เค้าก็เช็คของขาดเกินเท่าไรเค้าก็บอก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเป็ด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

2.4 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ ในเขตเทศบาลนครระบุว่า “เสียอยู่ ตอนบัตรหมดอายุนี้ละค่าธรรมเนียมบัตรนี้จะร้อยสองร้อยนี้ละ ค่าน้ำมันมอเตอร์ไซค์ที่ไปกดนั่นแหละ มักใช้ลูก เดี่ยวเค้าก็ไปกดให้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ก็ให้ลูกพาไป ไกลอยู่ แลวันนี้มันไม่มีเนอะ ก็มีค่ารถค่าน้ำมันละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเป็ด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

2.5 ปัจจัยด้านการยอมรับคุณภาพการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจในการให้บริการระบบแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร โดยผู้ถูกสัมภาษณ์ ระบุว่า “จั่งสี่ก็ดีแล้วละ ลูกแบบเก่าบางครั้งก็บ่มีเวลาไปเอา คั่นบ่อยู่บ้านก็ต้องไปเอาที่เทศบาลที่หลังมันจะก็ยาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “เอาเข้าบัญชีมันก็สะดวกแต่ก็ต้องมีหลานไปกดให้วันไหนหลานอยู่หรือหลานไปโรงเรียนก็ฝากเค้าไปกดให้จั่ง ถ้าไปรับเองมันก็จะยากอยู่ ไม่มีใครพาไปอีกลำบากอยู่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเป็ด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

ความสามารถในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตัวเองของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องพึ่งพิงลูกหลานอาศัยคนอื่นในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ถ้าต้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองแล้วของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร ผู้ถูกสัมภาษณ์ ระบุว่า “ก็ต้องธนาคารแหละให้เค้าเฮ็ด ก็ต้องพึ่งธนาคารเค้าคือเก่าละ ให้พวกพนักงานเฮ็ดให้ขอแรงเขาช่วย ถ้าลูกบ่อยู่ก็ใช้ผู้อื่น บ้างที่บ่กดก็เอาไว้ก่อนยามเค้ามาค่อยใช้เค้าไปเอา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ตำบลในเมือง เมื่อวันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564) ผู้ถูกสัมภาษณ์นอกเขตเทศบาลนคร ระบุว่า “ทำไม่เป็นกลัวบัตรมันตู้ยิดเอาคืนไม่ได้ มันไม่เคยทำเค้าก็สอนอยู่แต่ก็กลัวว่าทำไม่เป็น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ตำบลบ้านเป็ด เมื่อวันที่ 13 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2564)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบัน พบว่า ผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครได้รับบริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์มี 2 บริการ คือ 1) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยรัฐได้มีการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในอัตราแบบขั้นบันได วิธีการที่ผู้สูงอายุจะได้รับเบี้ยยังชีพนั้นจะต้องเป็นผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนไว้ ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาของตนเองและสามารถรับเบี้ยได้สองวิธีคือ รับเป็นเงินสดด้วยตนเองหรือบุคคลรับแทนที่ได้รับมอบอำนาจมาจากผู้มีสิทธิ ณ สถานที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดและโอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารในนามผู้มีสิทธิพร้อมบริการบัตร ATM โดยธนาคาร และ 2) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยรัฐจะให้วงเงินใส่ไปในบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนไว้ได้นำเอาไปใช้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านเครื่องรูดบัตรกับร้านค้าที่ร่วมโครงการ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐในกลุ่มผู้สูงอายุได้แก่ 1) ด้านการเข้าถึงบริการด้านความเพียงพอของการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ การได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเลือกรับแบบเข้า

บัญชีธนาคารและใช้บัตร ATM โดยให้เหตุผลในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการรับเงิน ส่วนความเพียงพอเรื่องบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้สูงอายุสามารถนำบัตรไปใช้ที่ร้านค้าได้ด้วยตัวเอง เมื่อผู้สูงอายุสามารถเลือกสินค้าได้ด้วยตัวเองแล้ว ร้านที่รับบัตรจะคอยอำนวยความสะดวกในการใช้บัตรทุกอย่างเป็นอย่างดี 2) ด้านการเข้าถึงบริการด้านการเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ (ตู้ ATM, สาขาธนาคาร) ของการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนคร มีจำนวนเพียงพอและอยู่ใกล้สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ ซึ่งเป็นการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกและรวดเร็ว ตรงกันข้ามกับผู้สูงอายุที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ตู้ ATM และสาขาธนาคารยังมีจำนวนน้อยและอยู่ไกล ในส่วนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น สามารถเข้าไปใช้ในร้านค้าที่มีเครื่อง EDC รูดบัตรไว้คอยให้บริการมีจำนวนมากขึ้นและอยู่ใกล้ เพียงพอต่อการใช้บริการ 3) ด้านการเข้าถึงบริการด้านขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ขั้นตอนการใช้บัตร ATM ของผู้สูงอายุจะให้ลูกหลานหรือคนที่รู้จักไปใช้บริการแทนตนเอง เพราะทำไม่เป็น ทำไม่ได้ เกิดความรู้สึกกลัวและไม่กล้าที่จะใช้บริการด้วยตัวเอง ในส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่นมีขั้นตอนการใช้บริการจะเหมือนกันหมด ร้านค้าจะอำนวยความสะดวกให้ทุกอย่าง ผู้สูงอายุมีหน้าที่เลือกของที่ตนเองต้องการให้พอดีกับวงเงินที่ได้เพียงอย่างเดียว และพบว่า การที่มีคนคอยแนะนำหรือช่วยเหลือในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะทำให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มากขึ้นและสะดวกขึ้น 4) ด้านการเข้าถึงบริการด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า กังวลจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เหมือนกัน เช่น ค่าธรรมเนียมรายปีของบัตร ATM แต่ผู้สูงอายุที่อยู่นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่นกลับมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น คือ ค่าน้ำมันรถที่ใช้ไปยังจุดบริการ ATM เพราะจุดบริการ ATM ยังมีน้อยและห่างไกล ส่วนค่าจ้างที่ให้ลูกหลานหรือคนที่รู้จักไปใช้บริการ ATM แทนตนเองสาเหตุเพราะทำไม่เป็น ทำไม่ได้ 5) ด้านการเข้าถึงบริการด้านการยอมรับคุณภาพการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ผู้สูงอายุยอมรับในความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการของระบบ ATM ถึงแม้ว่าจะใช้บริการ ATM ไม่เป็น ไม่สามารถใช้บริการ ATM ได้ด้วยตัวเอง แต่ก็ยังที่จะเลือกใช้บริการ ส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รับการยอมรับ เนื่องจากร้านค้ามีคนคอยอำนวยความสะดวกให้ทุกอย่างทุกขั้นตอน ผู้สูงอายุสามารถไปใช้บริการได้ด้วยตัวเอง ประเด็นที่ค้นพบ ความสามารถของผู้สูงอายุบางคนในด้านทักษะ ความรู้ และประสบการณ์ในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้มาจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา และในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา หรือในอดีตมีอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป จะไม่เคยใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะในสมัยอดีตยังไม่มีให้บริการ ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าวก้าวตามเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างรวดเร็วไม่ทัน จึงไม่สามารถใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตัวเอง

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดขอนแก่น สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐของผู้สูงอายุในเขตและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า

- 1) การเข้าถึงบริการด้านความเพียงพอของการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้สูงอายุได้รับการบริการ แบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอและรวดเร็ว เนื่องจากการได้รับเบี้ยยังชีพเป็นแบบอัตโนมัติผ่านบัญชีเงินฝากโดยใช้บัตร ATM ได้ทันทีหลังจากเงินเข้าบัญชี นอกจากนี้จำนวนร้านค้าที่ผู้สูงอายุสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของวรศิรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิงห์ (2563) ศึกษาการเข้าถึงสวัสดิการของรัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มผู้สูงอายุ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ดี เปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ เข้าใจในเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) การ

เข้าถึงบริการด้านการเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ (ตู้ ATM, สาขาธนาคาร) สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีจำนวนเพียงพอและอยู่ใกล้สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลนคร สามารถเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากกว่าผู้สูงอายุนอกเขตเทศบาลนคร เพราะจำนวนตู้ ATM และสาขาธนาคารมีมากกว่า ซึ่งแตกต่างกับพื้นที่นอกเขตเทศบาลนครที่มีจำนวนตู้ ATM และสาขาธนาคารน้อยและอยู่ไกลกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของนันนพร พรหมมา และรวิดา วิริยกิจจา (2558) ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ธนาคารออมสินสาขาธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย เพราะมีจำนวนเครื่องที่ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการและสถานที่ตั้งเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ยังอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ทำให้มีความสะดวกและปลอดภัย ขั้นตอนการใช้บริการที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก 3) การเข้าถึงบริการด้านขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (บัตร ATM) ของผู้สูงอายุ ทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผู้สูงอายุไม่สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการใช้บัตร ATM ได้ด้วยตนเอง แต่จะใช้ให้ลูกหลานไปใช้บริการแทนตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของสุภารัตน์ สุดสมบูรณ์ (2557) ได้ศึกษาสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การบริการสังคม และการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งพบว่าการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุไทยได้รับสวัสดิการที่ไม่ตรงกับความต้องการและยังไม่เพียงพอไม่มีการแก้ไขปัญหาการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุไทยที่ถูกต้องและตรงประเด็น ในส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้สูงอายุทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง สามารถไปยื่นบัตรให้ร้านค้า แล้วร้านค้าจะอำนวยความสะดวกในการใช้บัตรในทุกขั้นตอน 4) การเข้าถึงบริการด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ใช้ไปกับระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เหมือนกัน คือ ค่าธรรมเนียมธนาคารรายปีบัตร ATM ค่าน้ำมันรถ ค่าจ้างให้ลูกหลานไปใช้บริการ ATM ให้แทนตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของวิศรา วงษ์วอน และฉาน เรื่องธรรมสิ่ง (2563) ศึกษาความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตชนบทนั้นมีความกังวลถึงการให้บริการของธนาคารต่าง ๆ รวมถึงการไม่รู้และความกลัวที่จะต้องไปเปิดบัญชีหรือการใช้บัตร ATM และยังเป็นภาระค่าใช้จ่ายในการออกจากบ้านเพื่อไปเบิกเงินที่ธนาคารหรือไปกดเงินที่ตู้ ATM 5) การเข้าถึงบริการด้านการยอมรับคุณภาพการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ผู้สูงอายุยอมรับในความสะดวก รวดเร็วในการบริการของระบบ ATM ถึงแม้ว่าจะไม่สามารถใช้บริการ ATM ได้ด้วยตนเอง แต่ก็ยังคงเลือกที่จะใช้บริการอยู่ในส่วนของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้นจะมีร้านค้าช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บัตรทุกขั้นตอน สอดคล้องกับการศึกษาของบัญชา หมั่นกิจการ (2560) ศึกษาแบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่จะยอมรับในเทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้นั้นต้องมีการทำความเข้าใจในหลายด้านเช่น ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ต้องมีการสื่อสาร และทำความเข้าใจที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้สูงอายุที่จะใช้งานได้เกิดความไว้วางใจในการใช้งาน ด้านคุณภาพระบบและบริการ ต้องทำให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ติดขัดในการใช้งานและให้การบริการที่มีคุณภาพที่สามารถเข้าถึงและใส่ใจต่อตัวผู้สูงอายุที่มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีใหม่

นอกจากนี้ประเด็นที่พบคือ ความสามารถของผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาสามารถใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ ส่วนผู้สูงอายุที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานจะเรียนรู้การใช้งานจากลูกหลาน แต่ก็ยังไม่สามารถทำได้ด้วยตัวเอง ความจำไม่ดี จำรหัสไม่ได้เนื่องจากอายุมาก เกิดจากความกังวลไม่กล้าที่จะลงทำ ความเกรงใจลูกหลาน กลัวถ้าทำผิดแล้วจะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ทำให้ผู้สูงอายุยังคงพึ่งพาความช่วยเหลือแบบตัวต่อตัว (Face-to-face) จากครอบครัวและคนรอบข้างในชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของของสุภาวดี สุวรรณเทน และคณะ (2562) ได้ศึกษาและ

เปรียบเทียบสภาพ ปัญหา การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นในกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่า ปัญหาที่เจอมากที่สุดคือปัญหาด้านการเข้าถึงและปัญหาในการขาดทักษะการใช้งานตามลำดับ ซึ่งในด้านการเข้าถึงบริการ ประเทศไทยยังมีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะในชุมชนน้อยมาก และผู้สูงอายุมองว่าเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นและไม่ต้องจ่ายค่าบริการอินเทอร์เน็ตเพิ่ม ส่วนในด้านทักษะการใช้งาน ผู้สูงอายุยังมีความเกรงกลัวไม่กล้าที่จะเรียนรู้การใช้งานใหม่ ๆ และยังมีเรื่องสุขภาพความสามารถในการจำและการเรียนรู้ลดลง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ควรมีการเพิ่มทักษะในการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น
- 1.2 ควรมีการร่วมมือของภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตราคาประหยัดให้กับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้สูงอายุ
- 1.3 รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรต้องเตรียมความพร้อมในนโยบายหรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะมารองรับให้กับผู้สูงอายุโดยตรง
- 1.4 ควรที่จะมีกลไกการให้บริการแบบมีตัวช่วยสำหรับรองรับผู้สูงอายุโดยตรง โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังคงพึ่งพาความช่วยเหลือแบบตัวต่อตัว (Face-to-face) จากครอบครัวและชุมชนรอบข้างอยู่ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการบริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างสะดวกและรวดเร็วได้ด้วยตัวเองต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่น ที่มีระดับพื้นที่มากขึ้น เช่น ในระดับภาคหรือระดับประเทศ เพื่อเป็นการต่อยอดการศึกษาให้มีข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.อจิรภาส เพียรขุนทด ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ กราบขอบพระคุณคณาจารย์ เครือข่ายชุมชนเทศบาลตำบลในเมือง และเทศบาลตำบลบ้านเปิด ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีในการเก็บข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึกในผู้สูงอายุสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก https://cc.swu.ac.th/Portals/1/Documents/swuict/digital_thailand.pdf
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *การประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1 /2559*. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/governmentth1/item/99971-id99971.html/th/government-th1.html>
- นันทพร พรหมมา และรวิดา วิริยกิจจา. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ธนาคารออมสินสาขาหาดูพนม จังหวัดนครพนม*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- บัญชา หมั่นกิจการ. (2560). *แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ระบบบริหารจัดการข้อมูลการพัฒนาคนแบบชี้เป้า (Thai People Map and Analytics platform: TPMAP), (2562). *ภาพรวมคนจนในปี 2562 ขอนแก่น*. สืบค้น 27 กันยายน 2563, จาก <https://www.tpmmap.in.th/2562/40>
- ราชวิทยาลัยทันตแพทย์แห่งประเทศไทย. (2556). *ประเทศไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุเกือบเต็มตัวแล้ว*. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <http://www.royalthaident.org/dentist/talk/7>
- วิศรา วงษ์วอน และณาน เรืองธรรมสิงห์. (2563). ความพร้อมในการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 4(1). P113-122.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2558). *รายงานการวิจัย ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย: แนวโน้มนโยบาย และแนวทางขับเคลื่อนนโยบาย*. สืบค้น 27 กันยายน 2563, จาก <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/06/Synthesis-Report-Year-2-Inclusive-Growth.pdf>
- สำนักงานพัฒนาดิจิทัล. (2563). *พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562*. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <https://oldweb.dga.or.th/th/content/2136/13427/>
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 7(1). P73-82.
- สุภาวดี สุวรรณเทน, นิตยา กินบุญ, สุวิข ธิระโคตร, ชญา หิรัญเจริญเวช, และลลภาภา ศรีพิสุตา. (2562). สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 14(74). P235-245.
- สัมภาษณ์คนที่ 1. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น. สัมภาษณ์. ผู้สูงอายุตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น; 6 กุมภาพันธ์ 2564.
- สัมภาษณ์คนที่ 2. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น. สัมภาษณ์. ผู้สูงอายุตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น; 13 กุมภาพันธ์ 2564.
- สัมภาษณ์คนที่ 3. ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น. สัมภาษณ์. ผู้สูงอายุตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น; 13 กุมภาพันธ์ 2564.