

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย เช่น อัตราการเกิดที่ลดลงอย่างรวดเร็วและอัตราการเสียชีวิตของประชากรที่มีการลดลง โดยส่วนใหญ่ประเทศที่พัฒนาแล้ว และกำลังพัฒนาจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทั้งประเทศฝั่งตะวันตกและประเทศในฝั่งเอเชีย (Population Reference Bureau, 2012) รวมถึงประเทศไทย โดยองค์การสหประชาชาติระบุว่า หลังจากปี พ.ศ.2552 ประชากรไทยที่อยู่ในวัยพึ่งพิง (เด็กและผู้สูงอายุ) จะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และยังมีแนวโน้มว่าสังคมไทยจะมีประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60–64 ปี จำนวนเพิ่มขึ้น (ปรามิทย์ ประสาทกุล และปัทมา วาพัฒน์วงศ์, 2554) จากการสำรวจพฤติกรรมของผู้สูงอายุของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (National Statistical Office Thailand, 2560) พบว่า ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ตามลำพังหลายครอบครัวมีผู้สูงอายุทำกิจวัตรประจำวันด้วยตนเองได้ลำบาก เช่น การกินอาหาร การอาบน้ำ การแต่งตัว การเดินทาง เป็นต้น ส่งผลให้ผู้สูงอายุมักจะปฏิเสธการเดินทางเนื่องจากความไม่สะดวกสบาย จากปัญหาดังกล่าวประกอบกับในแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560–2564) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีโดยมุ่งเน้นการสร้างสรรคและพัฒนาวัตกรรมทำให้เกิดสิ่งใหม่และยังมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย พร้อมทั้งการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของคนแต่ละช่วงตามความเหมาะสมและเพิ่มความสะดวก ความง่ายต่อการใช้ชีวิตประจำวัน จึงมีผู้คิดค้นนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อรองรับและช่วยเพิ่มความสะดวกของผู้สูงอายุในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

นวัตกรรม (Innovation) ได้รับการนิยามที่หลากหลาย เช่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ใช้งานได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาความคิดใหม่หรือเป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ (Innovative) (Evan, 1966; Drucker, 1985; Freeman & Soete, 1997) ปัจจุบันมีนวัตกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานสินค้าให้ง่ายต่อการดำเนินชีวิตและใช้บริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางการแพทย์ เช่น การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการตรวจสอบสุขภาพร่างกายเบื้องต้น ไปจนถึงการกายภาพบำบัด อีกทั้งยังมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ด้านที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ เช่น SCG Eldercare Solution ในงาน SCG INNOVATION EXPOSITION (2015) ที่นำเสนอบ้านผู้สูงอายุ โดยใช้วัสดุที่ตอบโจทย์ความต้องการผู้สูงอายุ เช่น ระบบไฟส่องสว่างอัตโนมัติ ราวจับในตัวบ้าน พื้นกันลื่น พื้นกันกระแทก เป็นต้น โดยผลิตภัณฑ์เหล่านี้ล้วนคำนึงถึงความปลอดภัยเพิ่มความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ นอกจากสิ่งปลูกสร้าง เครื่องมือเครื่องใช้แล้ว ปัจจุบันยังมีนวัตกรรมทางการเงิน (Financial innovation) หรือเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ ๆ ที่มีการพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ทางการเงิน

เช่น ตู้ ATM ใช้ถอนเงิน ตู้รับฝากเงิน โปรแกรมประดิษฐ์ที่ใช้สำหรับโอนเงินหรืออินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) หรือ ฟินเทค (FinTech) มีที่มาจาก การแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เข้ามามีบทบาทในปัจจุบัน ซึ่งช่วยลดเวลา เพิ่มความง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งาน ปัจจุบันมีการศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารและการพัฒนาระบบทางการเงินออนไลน์จนเกิดเป็นโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องรอคิวการใช้บริการที่สาขา (Nurittamont, 2016) ทำให้การบริการของธนาคารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่ดี และสะดวกที่สุดอีกช่องทางหนึ่ง นวัตกรรมทางการเงินจึงเข้ามามีบทบาท ในการช่วยให้ผู้ใช้สะดวก และช่วยลดเวลาในการมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมอย่างมาก จึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Adoption) และนำไปใช้งานจนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

ปัจจุบันผู้สูงอายุอยู่ในช่วงคนกลุ่มเบบี้บูม (Baby Boomer) เป็นกลุ่มคนที่เกิดช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (พ.ศ.2489-2507) (รศรินทร์ เกรย์ และคณะ, 2559) ซึ่งเกิดมาในช่วงที่ยังไม่มีเทคโนโลยี จึงทำให้ผู้สูงอายุต้องการคำแนะนำ เรียนรู้ และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่พบว่า ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนและผู้มีความรู้ ผู้สูงอายุมีความสามารถในการทำกิจกรรมด้านการสืบค้นเนื้อหา ติดตามข่าวสาร หรือกิจกรรมด้านความบันเทิง และใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เป็นจำนวนมาก แต่ในขณะเดียวกันกลับพบว่าผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีด้านการเงิน การลงทุน และการใช้จ่ายออนไลน์น้อยที่สุด (สุวิช ธีระโคตร และวีรพงษ์ พลนิกรกิจ, 2561) เมื่อเทียบระหว่างคนที่มีอายุน้อยกว่า (Selwyn et al., 2003, Rogers et al., 2003) จึงส่งผลต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีด้านการเงิน

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่า เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 มีจำนวน สาขานาชากรทั้งระบบอยู่ที่ 6,734 สาขา ซึ่งลดลงจากปลายปี พ.ศ.2558 จำนวน 327 สาขา และยังมี แนวโน้มที่จะลดจำนวนและปิดตัวสาขาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ประชากรในประเทศที่เป็นผู้สูงอายุ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ซึ่งโครงสร้างด้านประชากรไทย เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 คือ มีผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี สูงถึงร้อยละ 10 โดยในปี พ.ศ.2562 ประเทศไทยมีประชากร จำนวน 66.6 ล้านคน ซึ่งเป็นประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 11.12 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของประชากรทั้งหมดและตามการคาดการณ์ประชากร ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในปี พ.ศ.2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคม สูงวัยอย่างสมบูรณ์” (Complete aged society) คือมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ ปัจจุบันจังหวัดที่มีผู้สูงอายุเกินร้อยละ 10 ต่อประชากร แต่ละจังหวัด 5 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดขอนแก่น และ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งประชากรที่อายุมากกว่า 60 ปี ที่อยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี สูงถึงร้อยละ 13.61 ของประชากรทั้งจังหวัด (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยกรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของ ผู้สูงอายุ โดยเลือกศึกษาจากผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็น 1 ใน 5 จังหวัด ที่มีจำนวน ผู้สูงอายุมากที่สุดของประเทศไทย (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยกรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561)

โดยเจาะกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทยเนื่องจากสถานการณ์ในปี พ.ศ.2560 ที่สถาบันทางการเงินหลายแห่งได้ปิดสาขาลง โดยธนาคารกรุงไทยมีจำนวนการปิดสาขามากถึง 91 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) เนื่องจากผู้ใช้บริการทั่วไปหันไปใช้งานผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต แบงก์ก็ด้วยตัวเองมากขึ้นและในอนาคตก็มีแนวโน้มว่าจะปิดสาขาลงมากยิ่งขึ้น นั้นย่อมส่งผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุเนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ยังไม่ปรับตัวเข้าสู่สังคมดิจิทัล และยังคงทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางธนาคาร ดังนั้น หากทราบถึงพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุน่าจะเป็นแนวทางในการวางแผนศึกษาและพัฒนานวัตกรรมทางการเงินหรือการใช้เทคนิคในการแนะนำการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุที่จะต้องปรับตัวไปตามทิศทางการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงทดลองสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยกำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากร คือ ผู้สูงอายุซึ่งมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ยังไม่เคยใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next จำนวน 12 คน (Boddy, 2016) ใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยผู้ให้ข้อมูลมีความยินดีที่จะทดลองใช้และยินยอมให้ติดตามผลเพื่อเก็บข้อมูล

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาลักษณะของผู้สูงอายุที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นรับรู้ (Awareness) ขั้นสนใจ (Interest) ขั้นประเมินผล (Evaluation) ขั้นทดลอง (Trail) และขั้นยอมรับ (Adoption)

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.4 ด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2563 รวมระยะเวลา 16 เดือน

1.3.5 ด้านการดำเนินการ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยให้ผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นระยะเวลา 1 เดือน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายประมาณ 1-2 ชั่วโมง หลังจากทดลองใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ผู้สูงอายุ (Older person or Elderly person) หมายถึง บุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ที่อาศัยหรือพำนักอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.2 การยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Innovation Acceptance) หมายถึง กระบวนการที่ผู้สูงอายุนำนวัตกรรมทางการเงินไปทดลองใช้ จนนำไปสู่ระดับของการยอมรับ และนำไปใช้ถาวรในชีวิตประจำวัน

1.4.3 ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลจะยอมรับและนำนวัตกรรมไปใช้งาน มีทั้งหมด 5 ขั้นตอน

1.4.4 ขั้นรับรู้ (Awareness) คือ ขั้นแรกของผู้สูงอายุที่รับรู้ว่ามีนวัตกรรมทางการเงิน

1.4.5 ขั้นสนใจ (Interest) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุรู้สึกสนใจนวัตกรรมและต้องการทราบถึงข้อมูลรายละเอียดรวมถึงวิธีการใช้งานนวัตกรรม

1.4.6 ขั้นประเมินผล (Evaluation) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุพิจารณาว่าต้องการใช้งานหรือไม่ใช้งาน หลังจากทราบข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้วนำไปใช้ให้เข้ากับตนเองอย่างไร

1.4.7 ขั้นทดลอง (Trial) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุตัดสินใจทดลองใช้นวัตกรรม ซึ่งเป็นการใช้งานเพียงบางส่วน การทดลองใช้งานเป็นเพียงการยอมรับชั่วคราว

1.4.8 ขั้นยอมรับ (Adoption) คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุยอมรับนวัตกรรมและมีการใช้นวัตกรรมซ้ำจนกระทั่งนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างถาวร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผู้สูงอายุที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินจะได้รับประโยชน์เมื่อนวัตกรรมทางการเงินถูกพัฒนาเพื่อผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุยอมรับและเข้าถึงง่ายสามารถนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพและลดเวลา

1.5.2 นักวิจัยและพัฒนาโปรแกรมทางการเงินสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้เพื่ออ้างอิงในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินในอนาคตได้ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

1.5.3 กลุ่มธนาคารสามารถนำงานวิจัยนี้ไปพัฒนานวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อสามารถรองรับและขยายกลุ่มผู้ใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนในการทำธุรกรรมผ่านสาขา

1.5.4 รัฐบาลนำงานวิจัยไปต่อยอดเพื่อสร้างโอกาสและการเข้าถึงผู้สูงอายุเพื่อยกระดับสังคมลดการเหลื่อมล้ำ พัฒนาและนำนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์และช่วยเหลือผู้สูงอายุทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี