

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงทดลอง (Experimental research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ทั้งหมด 12 คน โดยให้ผู้สูงอายุได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน และเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One shot case study) โดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา ตามการออกแบบวิจัย โดยส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาแต่ละสัปดาห์ ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ - สกุล อาชีพก่อนเกษียณหรืออาชีพปัจจุบันที่ทำอยู่ งานอดิเรก ความชอบความถนัดหรือเรื่องที่คุณให้ข้อมูลเชี่ยวชาญ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ โทรศัพท์ที่ใช้งาน การใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนั้นยังแนะนำผู้ให้ข้อมูลในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และมีการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในช่วงสัปดาห์แรก (ตารางที่ 4.1–4.2)

สัปดาห์ที่ 2 ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชัน อาทิเช่น ความสะดวกในการใช้งานหรือกระทั่งอุปสรรคในการใช้งาน และยังทบทวนวิธีใช้งานอีกครั้ง

สัปดาห์ที่ 3 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุและนำมาวิเคราะห์ถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

โดยข้อมูลที่ได้จากการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next และผลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก
- (2) การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูลแบ่งตามอาชีพเดิมหรือปัจจุบันรวมถึงลักษณะของความชอบและงานอดิเรก ดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ลำดับ ที่	ชื่อ	อายุ	อาชีพ (สถานภาพปัจจุบัน)	โทรศัพท์/ ระบบปฏิบัติการ	ความชอบความถนัด และงานอดิเรก
1	N1	63	ข้าราชการบำนาญอดีตเจ้าหน้าที่ ห้องแล็บ(เกษียณ)	Iphone / ios	ดูหนัง ทำอาหาร พบปะพูดคุยกับเพื่อนบ้าน
2	N2	65	ข้าราชการบำนาญอดีตเจ้าหน้าที่ ธุรการกระทรวงศึกษาธิการ (เกษียณ)	Samsung / android	ดูหนัง อ่านหนังสือ
3	N3	61	ข้าราชการบำนาญอดีตครูธุรการ (เกษียณ)	Samsung / android	ท่องเที่ยว งานศิลปะ งานฝีมือ
4	N4	61	ข้าราชการบำนาญอดีตครู ประถมศึกษา (เกษียณ)	Samsung / android	ท่องเที่ยว ทำบุญ กิจกรรม ทางศาสนา ทำสวน
5	N5	65	ข้าราชการบำนาญอดีตครู ประถมศึกษา (เกษียณ)	Iphone / ios	ทำอาหาร ทำบุญ ออกกำลังกาย
6	N6	67	ค้าขาย (ปัจจุบันยังคงทำงาน)	Samsung / android	ดูหนัง ซีรีส์ อ่านหนังสือ
7	N7	72	ข้าราชการบำนาญอดีต ผู้อำนวยการโรงเรียน (เกษียณ)	Samsung / android	ออกกำลังกาย ปั่นจักรยาน ดู ข่าวสาร
8	N8	65	ขายล็อตเตอรี่ (ปัจจุบันยังคง ทำงาน)	OPPO / android	เล่นเกมสล็อตโทรศัพท์ ดูหนัง เล่นเฟสบุค
9	N9	64	ข้าราชการบำนาญตำรวจ (เกษียณ)	Iphone / ios	ปลูกต้นไม้ ทำกิจกรรมกับ เพื่อน ดูเลหอพัก
10	N10	70	ข้าราชการบำนาญอดีตพนักงาน มหาลัย (เกษียณ)	Samsung / android	ดูวิดีโอ เล่นมือถือ ชอบปิ้ง ออนไลน์
11	N11	67	ธุรกิจส่วนตัว (ปัจจุบันยังคง ทำงาน)	Iphone / ios	ตีกอล์ฟ ท่องเที่ยว อ่านหนังสือ
12	N12	66	ค้าขาย (ปัจจุบันยังคงทำงาน)	Samsung / android	ปั่นจักรยาน อ่านหนังสือ

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 12 คน เป็นเพศชาย 6 คน และเพศหญิง 6 คน ปัจจุบันเคยมีอาชีพรับราชการและปัจจุบันเกษียณอายุแล้วจำนวน 8 คน และ 4 คน ยังคงทำงานโดยประกอบธุรกิจส่วนตัว

4.1.1 เคยประกอบอาชีพเดียวกัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล แม้บางคนจะมีอาชีพเดิมจากการเป็นข้าราชการครูมาก่อน แต่มีบริบทหรือภาระหน้าที่ในการทำงานต่างแตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษาเหมือนกันแต่หน้าที่ภาระงานหลักก็ไม่เหมือนกัน จึงมีวิถีดำเนินชีวิตนั้นแตกต่างกันรวมถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีจึงแตกต่างกันด้วย เช่น ผู้ให้ข้อมูล N3 เป็นข้าราชการครู โดยมีหน้าที่ภาระงานจะเกี่ยวข้อง

กับการบริหารและทำกิจกรรมภายในโรงเรียนผู้ร่วมงานบุคคลใกล้ชิดส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานการรับข้อมูลจะมาจากหลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร เป็นต้น

“เมื่อก่อนแม่เป็นข้าราชการครูก็มีสอนเด็ก ทำเอกสารประจำชั้นทั้งหมด ทำโครงการพิเศษ โครงการอาหารกลางวัน สัมพันธ์ชุมชน ลูกเสือ มีงานสัมพันธ์ชุมชนที่ต้องไปติดต่อพูดคุยกับชาวบ้านเวลาที่ทางโรงเรียนมีกิจกรรมหรือประสานงานอะไรก็เป็นหัวหน้าทีมออกไปสื่อสารกับชาวบ้าน หลัก ๆ มี 6 งาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N3, 17 มีนาคม 2562 เวลา 17.15 น.)

“แม่เป็นข้าราชการครูทำหน้าที่สอนหนังสือ สอนกลุ่มวิชาที่ไม่เป็นวิชาหลักก็จะมีสาระภาษาไทย ศิลปะ การงานอาชีพ สังคม ก่อนเกษียณอยู่โรงเรียนต่างอำเภออยู่ชนบท มีครู 19 คน นักเรียน 285 คน ก็ต้องทำให้เป็นหมดเพราะสอนคนเดียวสลับกับครูอีกคน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล N3 เป็นข้าราชการครูมาก่อนแต่มีความต่างจากผู้ให้ข้อมูล N4 ที่เป็นข้าราชการครูเช่นเดียวกัน โดยผู้ให้ข้อมูล N4 มีภาระงานหลัก คือ การสอนหนังสือเด็ก การทำงาน หรือการดำเนินชีวิตจะคลุกคลีใกล้ชิดกับบุคคลที่อายุน้อยกว่า จึงคอยค้นหาข้อมูลเพื่อมาสอนนักเรียนคอยเติมความรู้เพื่อตอบคำถามนักเรียน จึงทำให้เป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่และรู้จักการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่สมัยทำงาน

4.1.2 ประสบการณ์การใช้สมาร์ทโฟน

ผู้สูงอายุในปัจจุบัน มีการใช้งานสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงทำให้ผู้สูงอายุมีทักษะในด้านการใช้งานเทคโนโลยี ผู้สูงอายุหลายท่านมีการใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นการหาข้อมูลหรือใช้งานเพื่อความบันเทิง จนเกิดเป็นงานอดิเรกและความชอบส่วนตัว นอกจากนั้นงานอดิเรกและความชอบยังส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มากขึ้น อาทิ บางคนชอบดูหนัง บางคนชอบปลูกต้นไม้ บางคนชอบทำอาหาร ทำให้มีการใช้งานเทคโนโลยีออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น การพูดคุยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การเรียนรู้ผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ในการทำงานอดิเรกอย่างการหาวิธีปลูกต้นไม้หรือค้นหาบทสวดมนต์ การหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

“ส่วนมากแม่จะเล่น Line Facebook ใช้งานทุกวัน Line เล่นบ่อยมากแต่ Facebook ใช้คนอื่นอย่างเดียว ดูทำอาหาร ดูทำขนม โปสเป็นนะแต่ไม่โพสต์ชอบดูของคนอื่นมากกว่า ไม่ค่อยชอบให้คนอื่นมาดูเรา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“โทรศัพท์แม่เล่นไลน์อย่างเดียวกับโทร แล้วก็เล่นเกม เล่นเกมผ่านโปรแกรมเมสเซนเจอร์ กด ๆ เล่นเวลาว่าง ๆ ไม่รู้จะทำอะไร ที่ชอบเล่นเพราะมันสนุก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

นอกจากนั้น จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือได้เป็นอย่างดีในส่วนที่ตนสนใจและใช้งานได้อย่างคล่องแคล่วในชีวิตประจำวันโดยเฉพาะแอปพลิเคชัน Line หรือ Facebook มีส่วนทำให้ทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีและมีความมั่นใจในการใช้งานแต่ละครั้ง นอกจากนั้นยังมีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

ใหม่ ๆ ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีที่มากขึ้นนั้นส่งผลให้มีการเรียนรู้และยอมรับนวัตกรรมทางการเงินเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Krungthai Next และเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง อาทิ โทรศัพท์ที่ใช้งาน ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรม ดังตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next

ลำดับที่	ชื่อ	วงเงินการใช้งาน เฉลี่ย/ เดือน	ความถี่ในการ ใช้งานบัญชี/ เดือน	ความถี่ ในการใช้งาน/ เดือน Krungthai Next	ช่วงเวลาที่ใช้งานมาก ที่สุด (วันที่)
1	N1	20,000-50,000	10	2	ปลายเดือน (17-30)
2	N2	50,000-100,000	21	3	ปลายเดือน (17-30)
3	N3	50,000-100,000	12	6	กลาง - ปลาย (8-20)
4	N4	50,000-100,000	13	6	ปลายเดือน (15-30)
5	N5	20,000-50,000	6	-	ปลาย - ต้น (25-5)
6	N6	3,000-5,000	5	2	กลางเดือน (5-10)
7	N7	20,000-50,000	5	-	ปลาย - ต้น (25-5)
8	N8	50,000-100,000	15	8	ตลอดเดือน
9	N9	20,000-50,000	15	4	ปลายเดือน (17-30)
10	N10	20,000-50,000	8	1	ปลาย - ต้น (25-5)
11	N11	50,000-100,000	18	8	ตลอดเดือน
12	N12	50,000-100,000	20	6	ตลอดเดือน

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2562)

จากตารางที่ 4.2 ความถี่ในการใช้งานบัญชี หมายถึง เงินเข้าออกบัญชีหรือผ่านช่องทางอื่นที่ไม่ใช่การใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next เช่น การทำธุรกรรมผ่านบัตร ATM หรือการทำธุรกรรมผ่านธนาคารโดยตรง ซึ่งครอบคลุมช่วงเวลาในเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ.2562 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีวงเงินในการทำธุรกรรมเฉลี่ยตั้งแต่ 10,000 บาท ถึง 100,000 บาทต่อเดือน มีความถี่หรือรายการทำธุรกรรมต่อเดือนประมาณ 10 รายการขึ้นไป นอกจากนั้นช่วงเวลาในการทำธุรกรรมจะเป็นช่วงปลายเดือนถึงต้นเดือน

4.1.3 รูปแบบพฤติกรรมทางสังคม

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน Krungthai Next ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญจะมีการใช้งานในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน คือ ช่วงเวลาสิ้นเดือนถึงต้นเดือนจากการที่เงินเดือนข้าราชการบำนาญจะเข้าบัญชีในช่วงเวลาดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นข้าราชการบำนาญส่วนใหญ่ยังคงมาธนาคารอยู่เป็นประจำในช่วงเวลาสิ้นเดือน เพื่อทำรายการ

ปรับสมุดบัญชีและพบปะเพื่อนบ้านาญด้วยกัน โดยที่ผู้ให้ข้อมูลมองว่าการไปธนาคารไม่ได้เป็นการเสียเวลา เป็นกิจกรรมที่ต้องไปเป็นประจำในทุกเดือนเหมือนเป็นงานประจำ โดยที่ก่อนจะมารับเงินบ้านาญผู้ให้ข้อมูลจะได้รับหนังสือจากหน่วยงานโดยแจ้งวันที่เงินเดือนเข้าบัญชี บางท่านใช้วันเงินเดือนเข้าบัญชีเพื่อเป็นวันนัดหมายมาพบปะเพื่อนที่ธนาคาร เช่น

“ยังคงไปใช้บริการธนาคารอยู่ ถือว่าได้ออกจากบ้านไปใช้งานให้สมองทำงาน เจอเพื่อนเจอฝูงตามไล่สารทุกข์สุกดิบกันทุกเดือน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“พอได้ข้อความว่าเงินบ้านาญเข้าบัญชี แม้ก็จะมาธนาคารทุกเดือน แม้ก็จะเอาสมุดมาปรับทุกเดือนปรับ 2 เล่ม ของพ่อฝากมาด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

เมื่อไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเดินทางไปรอคิวทำธุรกรรมที่ธนาคารผู้ให้ข้อมูล จึงไม่รู้สึกลำบากหรือติดขัดในการไปธนาคารแต่ละครั้ง ส่งผลให้มีการยอมรับ Krungthai Next ที่ยากขึ้น นอกจากการไปทำธุรกรรมที่ธนาคารแล้วผู้ให้ข้อมูลที่เคยชินกับการทำธุรกรรมผ่านช่องทางบัตร ATM ก็เช่นเดียวกัน

4.1.4 รูปแบบการใช้ชีวิต

ในด้านรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จากการสัมภาษณ์ จะมีลักษณะที่คล้ายกัน คือ การใช้บริการธนาคารเพียงช่วงเดียว คือ ช่วงเวลาสิ้นเดือนจนถึงต้นเดือน เนื่องจากอยู่ในวัยที่ไม่ต้องไปทำงานและเป็นช่วงวัยที่ส่วนใหญ่จะใช้ชีวิตที่บ้านหรือพักผ่อนที่บ้าน ไม่ค่อยได้ออกจากบ้านหรือใช้ชีวิตในสังคมส่วนใหญ่เช่นเคย จึงเป็นผลทำให้การดำเนินชีวิตปกติจะไม่ได้มีการใช้ธุรกรรมการเงินหรือการใช้จ่ายเงินผ่านบัตรเครดิตเหมือนวัยรุ่นหนุ่มสาวทั่วไป ดังนั้น การไปธนาคารจึงเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุยังคงเลือกใช้งานแม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถลดขั้นตอนในการไปธนาคารได้ แต่ผู้สูงอายุกลับมองว่ายังไม่จำเป็นถึงขั้นต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

“ไม่มีความจำเป็นต้องใช้เงินโอน การโอนเป็นก็ถือว่าดี แต่เอาไว้อัดตอนฉุกเฉินก็แล้วกัน เพราะตอนนี้ไม่ได้มองว่าสะดวกขึ้นเท่าไร ทุกเดือนเราต้องออกไปตลาดอยู่แล้วและตลาดก็ใช้เงินสดและก็ทำแบบนี้ทุกเดือน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N5, 20 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“ผมใช้เงินสดตลอด เวลาเงินเดือนออกก็จะกดเงินสดมาใช้ สมัยก่อนก็เคยมีบัตรเครดิตนะ แต่พอเกษียณก็ปิดหนี้ปิดไรหมดก็พยายามไม่ใช้อะไรที่ไม่ใช่เงินสดอีกเลย โอนเงินออนไลน์ได้มันก็ดี แต่ก็ไม่ว่าจะโอนให้ใครเลยไม่ค่อยใช้หรอก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

นอกจากนั้นจากข้อมูลตารางที่ 4.2 พบว่า นอกจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นข้าราชการบ้านาญแล้ว ผู้ให้ข้อมูลท่านอื่นที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือพ่อค้าแม่ค้านั้นจะมีการใช้งานแอปพลิเคชันในช่วงปลายเดือนและต้นเดือนเช่นเดียวกัน แม้ปริมาณธุรกรรมที่มีมากเช่น การฝากเงิน การถอนเงิน แต่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในเดือนถัดมา

4.2 การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุประกอบไปด้วยขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ 5 ขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วย ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ ซึ่งมีรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ขั้นตอนการรับรู้ของผู้สูงอายุคือผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังไม่มีความรู้หรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน คือ ปัจจัยจากสภาวะภายนอก เป็นผลมาจากไลฟ์สไตล์ของผู้สูงอายุมีการใช้งานโทรศัพท์ที่มากขึ้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารนอกจากช่องทางธนาคารที่เห็นจากโปสเตอร์ พนักงานธนาคารแนะนำ ยังมาจากสื่อแอปพลิเคชันอื่นที่ผู้สูงอายุใช้งาน เช่น LINE Facebook Youtube เป็นต้น

4.2.1.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ในมุมมองด้านความไว้วางใจ เนื่องจากผู้สูงอายุยังไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันผู้สูงอายุจึงมีเพียงการรับรู้ถึงความปลอดภัยว่าหากธนาคารมีการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นย่อมมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ในส่วนของรายละเอียดจึงยังไม่เกิดการตัดสินใจของผู้สูงอายุว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับในแอปพลิเคชัน เพียงแต่เป็นการรับรู้ถึงการมีอยู่ของแอปพลิเคชัน และรับรู้ถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ผู้ให้ข้อมูล N10 มีการรับรู้ถึงความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน เพราะความไว้วางใจในธนาคารกรุงไทยที่เป็นผู้สร้างแอปพลิเคชันขึ้นมา แม้จะยังไม่เคยใช้งาน แต่หากรู้ว่าแอปพลิเคชันมาจากธนาคารก็รับรู้ในด้านระบบรักษาความปลอดภัย

“โดยปกติแล้วระบบธนาคารมันก็จะมียระบบรักษาข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แอปฯ นี้ก็คงจะมีการรักษาความปลอดภัยระดับหนึ่งละ คิดว่าปลอดภัยนะ เพราะยังไม่เคยเห็นอันตรายจากแอปฯ เลย แต่ก็ยกเว้นพวกแอปฯ ปลอม แต่ก็ไม่น่ากังวลเพราะโหลดแอปฯ นี้ พนักงานธนาคารโหลดให้เลยคิดว่าไม่น่าจะโหลดผิดแอปฯ ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N10, 8 พฤษภาคม 2562 เวลา 16.25 น.)

แม้จะยังไม่มีข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแต่ผู้สูงอายุเป็นผู้มาใช้บริการธนาคารนานนับสิบปีจึงมีประสบการณ์เดิมที่รับรู้ในด้านการรักษาความปลอดภัยจากสถาบันการเงิน ในขั้นตอนการรับรู้ ปัจจัยในด้านความไว้วางใจ แม้จะไม่ใช่ว่าปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับในขั้นสนใจซึ่งเป็นขั้นถัดไปของการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

4.2.1.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ในมุมมองการรับรู้ด้านประโยชน์ของแอปพลิเคชันเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน เนื่องจากสถานการณ์ทางสังคม ปทัสถานทางสังคมหรือกรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้งานแอปพลิเคชันที่มากขึ้นทำให้ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ซึ่งปัจจัยเด่นในขั้นรับรู้ ได้แก่ ปัจจัยทางปทัสถานทางสังคมหรือสถานการณ์ทางสังคม เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีนวัตกรรมหรือมีแอปพลิเคชัน เนื่องจากกรอบข้างเริ่มหันมาใช้งานแอปพลิเคชัน

ที่มากขึ้น จึงมีการแนะนำหรือพูดคุยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N10 และ N12 ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“ได้ยินเขาคุยกันอยู่นะ ว่ามันมีแอปฯ คือแบบว่าแค่เคยได้ยินนะ แต่คงไม่เกี่ยวกับเราเลยไม่ได้สนใจอะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N10, 8 พฤษภาคม 2562 เวลา 16.25 น.)

“เห็นลูกบอกให้สมัคร ตอนนั้นไม่ได้สนใจนะ รู้แค่ว่ามันเป็นโปรแกรมอะไรสักอย่างในโทรศัพท์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

การที่มีคนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดคอยรับแล้วใช้งานนวัตกรรมก่อนแล้วนั้น เมื่อมีการบอกต่อจากคนใกล้ชิดหรือคนรอบข้างจึงมีผลให้ผู้สูงอายุรับฟังและรับรู้ถึงการมีแอปพลิเคชันได้ง่ายนอกจากนั้นยังส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในชั้นสนใจขั้นถัดไปอีกชั้น

4.2.1.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ด้านความง่ายในขั้นรับรู้ของการยอมรับนวัตกรรมนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุได้เห็นได้ยินและรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อผู้สูงอายุโดยตรง เพราะผู้สูงอายุสามารถรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันหรือไม่นั้น ส่วนใหญ่มาจากการเข้าถึงข้อมูลของแอปพลิเคชันผ่านทาง การได้ยิน ได้ฟัง หรือการพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นช่องทางสื่อออนไลน์ หรือจากป้ายโฆษณา ป้ายประกาศ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ปัจจัยด้านสภาวะภายนอกถือเป็นปัจจัยสำคัญในขั้นตอนการรับรู้ของผู้สูงอายุ เนื่องจากการใช้บริการธนาคารหรือการใช้งานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตหรือการเข้าถึง Wi-Fi ที่มากขึ้นของผู้สูงอายุจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รู้จักและรับรู้ถึงแอปพลิเคชัน

“ก่อนหน้านี้ก็มีลูกแนะนำให้ใช้เลยมองว่าสะดวกและใช้งานง่ายเลยใช้ รู้จากโฆษณาที่ว่ามี ๓๕๕๕” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“มีเจ้าหน้าที่มาแนะนำ แม้มันเลยลองโหลดไว้ในเครื่องเฉย ๆ ยังไม่สนใจวิธีใช้งานด้วยซ้ำ ตอนนั้นแหละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ดังนั้น ในขั้นรับรู้ของผู้สูงอายุจึงเป็นขั้นตอนแรกของการยอมรับนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุได้รับรู้ถึงแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการได้ฟัง การได้เห็น แต่ผู้สูงอายุยังไม่ทราบถึงข้อมูลรายละเอียดของแอปพลิเคชัน ในขั้นตอนการรับรู้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญซึ่งหากผู้สูงอายุไม่มีการรับรู้การมีอยู่ของแอปพลิเคชันหรือมีการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ยากแล้วนั้น จะส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันนั้น

4.2.2 ขั้นสนใจ (Interest)

ขั้นสนใจ คือ ขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแล้วรู้สึกสนใจและอยากที่จะได้รับรู้ข้อมูลหรือรายละเอียดของแอปพลิเคชันที่มากขึ้น ในขั้นนี้ประสบการณ์เดิมจะมีผลต่อความสนใจของผู้สูงอายุ เช่น คนที่สนใจในเทคโนโลยีจะอยากรู้ว่าแอปพลิเคชันทำอะไรได้บ้างและทำงานอย่างไร นอกจากนั้น ความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันธนาคารมาจากพนักงานส่วนหนึ่งที่ทำให้อยากเรียนรู้และได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่ม ปทัสถานทางสังคมและความเกี่ยวข้องกับงานและ

การดำเนินชีวิตทำให้สนใจมากขึ้น ขึ้นสนใจนี้หากมีการรับรู้ว่าจะใช้งานยากหรืออาจจะใช้งานได้ยาก ขึ้นอยู่กับผู้สูงอายุแต่ละคน ปัจจุบันนี้สามารถทำให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะไม่ยอมรับไปเลย

4.2.2.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้สูงอายุให้ความสนใจต่อแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะด้วยความไว้วางใจในธนาคาร ความไว้วางใจที่มีต่อพนักงาน หรือกระทั่งความไว้วางใจต่อคนใกล้ชิด ที่กล่าวถึงแอปพลิเคชัน ซึ่งหากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชัน จะส่งผลต่อขึ้นสนใจที่มากขึ้น

“ได้พนักงานธนาคารแนะนำ (ผู้วิจัย) เลยจะลองศึกษาเพราะมันสะดวกและมองเห็นถึงประโยชน์ในการใช้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

“แม่ไม่กลัวว่ามันจะเป็นแอปฯ ปลอมหรอคะ เพราะมีพนักงานธนาคารพาแม่ โหลด พาทำสอนใช้งาน เลยไม่กลัวเรื่องข้อมูลผิดพลาด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N3, 17 มีนาคม 2562 เวลา 17.15 น.)

ผู้สูงอายุจะให้ความไว้วางใจที่จะหาข้อมูลรายละเอียดรวมถึงการเริ่มสมัครใช้งานหรือไม่ขึ้น หากผู้สูงอายุไม่เกิดความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันแล้วผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันที ในทางกลับกันหากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจธนาคาร คนรอบข้างรวมถึงพนักงานที่แนะนำแล้วจะเกิดการยอมรับและให้ความสนใจที่จะหารายละเอียดรวมถึงวิธีใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มเติม

4.2.2.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ขึ้นสนใจในการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ การรับรู้ด้านประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสนใจที่จะเรียนรู้และอยากได้ข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เมื่อมีคนรอบข้างให้คำแนะนำหรือใช้งานเช่นเดียวกัน ผู้สูงอายุจึงเกิดความสนใจที่อยากจะเรียนรู้และใช้งานเพิ่มเติม เช่น การมีพนักงานแนะนำ หรือคนใกล้ชิด เป็นต้น ปัจจัยด้านปทัสถานทางสังคมหรือสถานะทางสังคมจึงสำคัญอย่างมากในขึ้นสนใจ

“พนักงานธนาคารนี้แหละที่แนะนำ เพราะเราก็อายุแล้วแต่ก็ไม่ได้สนใจที่จะถามพี่น้องมาแนะนำก็สนใจมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“พวกเรื่องข้อมูลรายละเอียดก็มีลูกสาว มีลูกชายคอยช่วยแนะนำให้ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ในการรับรู้ประโยชน์ในขึ้นสนใจจึงเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดการเรียนรู้และสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อผู้สูงอายุสนใจที่จะหารายละเอียดและข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ทำให้ผู้สูงอายุสามารถที่จะเข้าสู่ขั้นประเมินผลเพื่อที่จะยอมรับหรือใช้งานนวัตกรรมต่อไป

4.2.2.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ในขั้นสนใจ ปัจจัยด้านความง่ายเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันหรือไม่ ผู้สูงอายุจะสนใจในรายละเอียดและข้อมูลของนวัตกรรมเมื่อผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงนวัตกรรมได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการมีสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวย หรือความสามารถในด้านการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้โดยง่าย ดังนั้น การเรียนรู้หรือรับข้อมูลของแอปพลิเคชันหากผู้สูงอายุรับรู้ข้อมูลได้โดยง่ายและรับรู้ว่าการใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย ผู้สูงอายุก็น่าจะมีการยอมรับและนำไปสู่ขั้นประเมินผลในขั้นตอนถัดไป

“สมัครใช้งานง่าย เพราะพนักงานแนะนำและทำให้หมดเลย ขั้นตอนหรือฟังก์ชันการใช้งานเท่าที่ฟังก์ชันจะทำได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

“ถ้าฟังก์ชันแล้วมันเริ่มยากก็อาจจะไม่ใช้งานนะ แต่ดีที่น้อง (ผู้วิจัย) แนะนำเข้าใจง่ายเลยสนใจใช้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

ดังนั้น ในขั้นสนใจหากผู้สูงอายุเกิดความกังวลต่อการใช้งานหรือเกิดความรู้สึกว่าแอปพลิเคชันอาจจะใช้งานได้ยาก ผู้สูงอายุจะเลิกสนใจและหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ขั้นสนใจทันที

สรุปขั้นสนใจในขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ในขั้นสนใจ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพทางสังคมมาก โดยผู้สูงอายุจะตัดสินใจรับข้อมูลหรือรายละเอียดของแอปพลิเคชันหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับคนรอบข้างหรือบุคคลที่ผู้สูงอายุเชื่อถือให้การแนะนำ เนื่องจากแอปพลิเคชันยังเป็นสิ่งใหม่ของผู้สูงอายุจึงทำให้ผู้สูงอายุบางคนยังไม่กล้าที่จะหาข้อมูลหรือหารายละเอียดด้วยตัวเอง หลังจากรับรู้ถึงการมีอยู่ของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นการดำเนินชีวิตประจำวันที่ไม่ต้องปรับเปลี่ยนอะไรของผู้สูงอายุยังทำให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่สนใจสิ่งใหม่น้อยลงด้วย เพราะการดำเนินตามวิถีเดิมที่คุ้นเคยก็เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่ลำบากอยู่แล้ว

4.2.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ในขั้นประเมินผลเป็นขั้นที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับแอปพลิเคชันหลังจากที่ผู้สูงอายุมีการรับรู้และได้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันมาแล้ว ผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะใช้งานหรือไม่หลังจากนำมาเชื่อมโยงกับการใช้ชีวิตประจำวันว่าจะสามารถช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้นหรือไม่ หากพบว่าแอปพลิเคชันไม่ได้ช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้นผู้สูงอายุก็น่าจะเลือกที่จะไม่ยอมรับ แต่หากรับรู้ว่าการใช้งานจะช่วยให้การดำเนินชีวิตง่ายขึ้นก็จะมีการยอมรับ จุดเด่น คือ ประสิทธิภาพเดิมที่คุ้นเคยกับการดำเนินชีวิตแบบเดิม และยังไม่อยากที่จะเรียนรู้อะไรใหม่ เนื่องจากการเรียนรู้สิ่งใหม่จะเริ่มเป็นเรื่องยากสำหรับผู้สูงอายุและกลับทำให้เป็นเรื่องที่ลำบากสำหรับผู้สูงอายุอีกด้วย ทำให้มุมมองด้านความสามารถของตนในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่ยอมรับแอปพลิเคชัน

4.2.3.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญในขั้นการประเมินผล เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหรือใช้งานในขั้นตอนถัดไปหรือไม่ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยอีกปัจจัยที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นความไว้วางใจในความเป็นส่วนตัว ไว้วางใจในคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือไว้วางใจในด้านการรักษา

ความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความไว้วางใจในแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลทราบว่าแอปพลิเคชันมาจากธนาคาร ซึ่งเป็นธนาคารที่ผู้สูงอายุใช้งานมานานกว่าสิบปี จึงให้ความไว้วางใจ

“โดยปกติแล้วระบบธนาคารมันก็จะมีการรักษาข้อมูลลูกค้าอยู่แล้ว แอปฯ นี้ก็คงจะมีการรักษาความปลอดภัยระดับหนึ่งละ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้ข้อมูล N7 ที่แม้จะไว้วางใจธนาคารและใช้บริการธนาคารมาไม่น้อยกว่าสิบปีเช่นเดียวกัน แต่ยังคงมีความกังวลใจจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการโจรกรรมผ่านสื่อ ผู้ให้ข้อมูล N7 จึงยังประเมินว่าจะยอมรับหรือไม่

“คิดว่าปลอดภัยนะ แต่ก็ยังกังวลอยู่บ้างจากข่าวที่ยังเตือนอยู่เรื่อย ๆ เรื่องการเจาะข้อมูล การขโมยเงินออกจากบัญชีเราโดยที่เราไม่รู้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

ในขั้นประเมินผลผู้สูงอายุจะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความไว้วางใจ เมื่อผู้สูงอายุประเมินผลว่า แอปพลิเคชันไม่ปลอดภัยไม่จะเป็นทางด้านการรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัว หรือความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นเมื่อใช้งานแอปพลิเคชันในด้านข้อมูล กระทั่งรับรู้ถึงว่าแอปพลิเคชันไม่ปลอดภัย ผู้สูงอายุจะเกิดความกังวลและไม่ไว้วางใจในด้านความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน โดยผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ขึ้นประเมินผลทันที

4.2.3.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ด้านประโยชน์ในขั้นประเมินผล เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อผู้สูงอายุในการตัดสินใจว่าจะใช้งานหรือไม่ใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลกระทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุจะนำไปประเมินว่าจะสามารถใช้งานหรือปรับใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างไร ดังนั้น การรับรู้ด้านประโยชน์จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจใช้งาน โดยผู้สูงอายุที่มีความเคยชินกับการดำเนินชีวิตในแบบเดิม โดยประเมินจากผลลัพธ์จากการทำธุรกรรมที่ได้ หากการใช้งานแบบเดิมดีและสะดวกแล้ว ผู้สูงอายุอาจยอมรับนวัตกรรมใหม่ได้ยากขึ้น ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N7 ให้สัมภาษณ์ไว้ดังนี้

“เราก็นิยมกับการใช้เอทีเอ็มอยู่แล้วเอาไว้อุ่นใจจริง ๆ ค่อยใช้แอปฯ แล้วกัน แต่ตอนนี้ก็ยังไม่ได้ใช้แอปฯ เลยนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N7, 15 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.10 น.)

ต่างจากผู้ให้ข้อมูล N ที่เมื่อได้รับข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้วประเมินว่าสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ จึงมีการยอมรับที่มากขึ้น

“มันดีมากเลย เพราะจอลอตเตอร์ี่มาสปีผ่านตู้ ATM มาตลอด พอรู้ว่ามันจอลอตเตอร์ี่ผ่านแอปฯ ได้มันดีมาก อินเทอร์เน็ตสัญญาณมันแรงกว่าตู้ ATM บางทีคนกดตู้ ATM เขาถือบัตรมากดให้คนอื่นสื้ห่าไป เราก็ดองรอกิว อันนี้เปิดเน็ตฯ ทำที่บ้านได้เลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

ดังนั้น ในชั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะนำประโยชน์ที่แอปพลิเคชันสามารถทำได้ไปประเมินว่าจะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไร เมื่อผู้สูงอายุพบว่า แอปพลิเคชันไม่ได้สำคัญหรือช่วยให้ดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมที่ชั้นประเมินผล แต่หากผู้สูงอายุรับรู้ว่แอปพลิเคชันมีประโยชน์และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับและนำไปสู่กระบวนการทดลองใช้งานในขั้นตอนถัดไป

4.2.3.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ในชั้นประเมินผล ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากหากผู้สูงอายุรับรู้ว่แอปพลิเคชันใช้งานไดยากหรือเข้าถึงยาก ผู้สูงอายุจะปฏิเสธการใช้งานแอปพลิเคชันทันที เนื่องจากแอปพลิเคชันถือว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุ หากต้องมีการเรียนรู้และจดจำสิ่งใหม่ ผู้สูงอายุจะมองว่เป็นสิ่งที่ใช้งานไดยากและมองว่ตนไม่สามารถใช้งานได้ แต่เนื่องจากชีวิตประจำวัน ผู้สูงอายุมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นจนถึงขั้นใช้งานในกิจวัตรประจำวัน ทำให้มีประสบการณ์ด้านการใช้งานโทรศัพท์มากขึ้นเป็นผลให้มีความกล้าที่จะใช้งานแอปพลิเคชันมากขึ้น แต่แอปพลิเคชันทางการเงินยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้สูงอายุ หากต้องเรียนรู้ผู้สูงอายุอาจจะยังมีความกังวลในความสามารถของตนต่อการใช้งานดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 ที่ให้สัมภาษณ์ไว้

“ดู่ง่ายนะ เพราะแม่จิดขั้นตอนไว้เลยคิดว่มันไ้่ง่าย แต่ถ้าพอที่จิดไว้หายแม็กไ้ไม่มันไ้จว่จะทำไ้ใหม่ อาจจะทำไ้ไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

การรับรู้ด้านความง่ายในชั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะประเมินว่ำนวัตกรรมนั้นจะนำมาปรับใช้งานกับชีวิตประจำวันหรือวิถีการดำเนินชีวิตอย่างไรหากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลและรายละเอียดแล้วประเมินว่แอปพลิเคชันใช้งานไดยาก มีการเข้าใช้งานที่ลำบาก จนส่งผลให้การดำเนินชีวิตวิถีเดิมของผู้สูงอายุติดขั้นหรือไม่สะดวก โดยแม้จะทราบว่แอปพลิเคชันมีประโยชน์อย่างไร แต่หากเมื่อมาขัดต่อความสะดวกของกิจวัตรประจำวันตนเองแล้ว ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับที่ชั้นประเมินผลทันที

การยอมรับนวัตกรรมในชั้นประเมินผลของผู้สูงอายุเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่หากมีการยอมรับก็จะมีงคงใช้งานต่อไป แต่หากผู้สูงอายุเกิดความกังวลใจขึ้นมาในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ผู้สูงอายุจะหยุดรับข้อมูลและเกิดการไม่ยอมรับทันที ดังนั้น ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสำคัญที่ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะหยุดการยอมรับหรือยอมรับและนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในขั้นตอนถัดไป

4.2.4 ขั้นทดลอง (Trail)

ขั้นทดลองเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุได้นำแอปพลิเคชันไปทดลองใช้งาน แต่เป็นการใช้งานเพียงบางส่วน เนื่องจากการทดลองว่จะสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้หรือไม่ จะสามารถ

ปรับใช้กับชีวิตประจำวันได้มากน้อยเพียงใด ปัจจัยเด่นในชั้นทดลอง คือ ความไว้วางใจ ปทัสถานทางสังคม ผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ความง่ายในการใช้งาน กิจกรรมประจำเดือนมีผลต่อการยอมรับที่น้อยลงเพราะผู้สูงอายุมีการยอมรับบางส่วนยังต้องมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมประจำเดือนผู้สูงอายุจึงใช้งานแอปพลิเคชันเพียงบางส่วน

4.2.4.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ชั้นทดลองเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุจะเริ่มทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่เมื่อผู้สูงอายุให้ความไว้วางใจในแอปพลิเคชันจะส่งผลต่อการทดลองใช้งาน ซึ่งหากผู้สูงอายุไม่ไว้วางใจ หรือรับรู้ความปลอดภัยจากแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุอาจปฏิเสธหรือไม่ยอมรับแอปพลิเคชัน ซึ่งจากผู้ให้ข้อมูล N2 ให้ความไว้วางใจในการทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุ N2 ยังไม่เคยถูกโจรกรรมหรือล้วงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนั้นยังให้ความไว้วางใจที่มีต่อธนาคารจึงส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N1 ไว้วางใจในชั้นทดลองใช้งาน

“ก็มีความมั่นใจด้านความปลอดภัยเพราะตัวเองยังไม่เคยเจอ และระบบมันต้องให้รหัสของเจ้าของบัญชี ซึ่งไม่มีใครรู้ และมั่นใจในจุดนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ระบบธนาคารน่าจะปลอดภัย เพราะเค้าจะมีการป้องกันข้อมูลให้ลูกค้าอยู่แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N1, 9 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 17.30 น.)

นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่มีความไว้วางใจและทดลองใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว ปัจจัยด้านความไว้วางใจยังส่งผลต่อเนื่องให้ผู้สูงอายุยอมรับและนำแอปพลิเคชันไปใช้งานในชีวิตประจำวัน

4.2.4.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในชั้นทดลอง เป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุมีการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้งานไม่ว่าจะเป็นจากวิธีการดำเนินชีวิตประจำวันหรือคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งาน เมื่อเล็งเห็นถึงประโยชน์จากแอปพลิเคชันแล้ว ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับและทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน ดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N9 รับรู้ด้านประโยชน์ของแอปพลิเคชันแต่เนื่องจากวิถีชีวิตเดิมยังมีการชำระเงินผ่านช่องทางธนาคารแล้วได้รับใบเสร็จกระดาษ แม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคได้เช่นเดียวกัน แต่ยังไม่ยอมรับและทดลองใช้แอปพลิเคชันทั้งหมด

“ยังไม่กล้าชำระบิล ส่วนใหญ่ที่ใช้จะใช้แอปฯ ง่าย ๆ คือโอนเงินอย่างเดียว ยอดเงินหลักพัน พวกชำระบิลยังอยากได้ใบเสร็จอยู่ มันใจกว่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ใช้เฉพาะโอนเงิน พวกจ่ายบิลยังต้องไปธนาคารยังไม่อยากจ่ายผ่านแอปฯ ไม่มีใบเสร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N9, 7 เมษายน 2562 เวลา 16.30 น.)

เมื่อผู้สูงอายุยังคุ้นเคยกับพฤติกรรมเดิมที่ทำเป็นประจำ แม้ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ด้านประโยชน์จากแอปพลิเคชัน แต่ผู้สูงอายุจะเลือกใช้งานเพียงบางส่วนที่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและไม่ขัดต่อการดำเนินชีวิตแบบเดิม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงหยุดการยอมรับนวัตกรรมที่ขึ้นทดลงเนื่องจากรับรู้ด้านประโยชน์จากแอปพลิเคชันและได้ทดลองใช้แล้ว

4.2.4.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายในขั้นทดลอง ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ที่แอปพลิเคชันง่ายต่อการใช้งานและแม้จะเป็นผู้สูงอายุก็สามารถใช้งานได้ ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ว่ายากหรือนั้นเบื้องต้นเกิดจากการรับรู้ข้อมูลรายละเอียดรวมถึงประเมินแล้วว่าสามารถใช้งานได้ ผู้สูงอายุจึงจะเริ่มทดลองใช้งาน หลังจากทดลองใช้งานบางส่วนแล้วผู้สูงอายุจะตัดสินใจว่าจะนำแอปพลิเคชันไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ ผู้สูงอายุเริ่มจากการทดลองใช้งานเพียงบางส่วนดังเช่น ผู้ให้ข้อมูล N2 และ N12 ดังนี้

“ยังไม่กล้าใช้งานอันอื่นกลัวทำผิดแล้วจะเอาคืนไม่ได้ ทุกเดือนแม่ต้องมาปรับสมุดอยู่แล้วไม่ได้ลำบากอะไร บ้านแม่ก็อยู่ใกล้ธนาคารก็เลยถือโอกาสมาจ่ายค่าบัตรเครดิตด้วยเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N2, 10 กุมภาพันธ์ 2562 เวลา 16.30 น.)

“ก็ถือว่าไม่ยาก เพราะเราทำแค่การเช็คยอดเงินกับโอนเงินเท่านั้นเลยรู้สึกว่าได้ยากอะไร แต่ถ้าเรื่องการจ่ายบิลค่าน้ำค่าไฟยังให้ลูกเป็นคนทำเพราะยังกลัวว่าจะชำระผิดอยู่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N12, 12 มิถุนายน 2562 เวลา 16.30 น.)

จากข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ N2 และ N12 ผู้สูงอายุยังต้องการหลักฐานที่เป็นสำเนาใบเสร็จที่ได้จากธนาคาร เนื่องจากยังคุ้นเคยกับวิธีการดำเนินชีวิตแบบเดิม การยอมรับแอปพลิเคชันจึงยอมรับแค่บางส่วน แต่ในอนาคตอาจมีการยอมรับที่มากขึ้นหากผู้สูงอายุได้รับข้อมูลรายละเอียดที่ช่วยแก้ไขความกังวล แม้จะรับรู้ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันและใช้งานได้ถูกต้องตามกฎหมายแต่ผู้สูงอายุที่ยังเคยชินกับพฤติกรรมเดิมจึงอาจยอมรับน้อยลง

ขั้นทดลองของการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุนำแอปพลิเคชันไปทดลองใช้ในชีวิตประจำวันบางส่วน ดังนั้นขั้นทดลองถือเป็นขั้นที่ผู้สูงอายุยอมรับและนำไปทดลองใช้งานจริงแล้วผู้สูงอายุสามารถนำไปปรับใช้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินแบบเดิมแล้วสะดวกขึ้น ผู้สูงอายุจะมีการใช้งานและนำไปสู่ขั้นยอมรับต่อไป

4.2.5 ขั้นยอมรับ (Adoption)

ในขั้นยอมรับ เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุมีการนำนวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next ไปใช้งานจริงในชีวิตประจำวัน โดยผู้สูงอายุมีการมาใช้บริการธนาคารที่น้อยลงจนแทบจะไม่ต้องมาใช้บริการธนาคารอีกเลย เนื่องจากมีการยอมรับและการใช้งานแอปพลิเคชันจากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 12 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในขั้นยอมรับมีทั้งหมด 2 คน สืบเนื่องจากจำนวนที่มาใช้บริการผ่านทางธนาคารที่น้อยลงและทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป็นส่วนใหญ่ ปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรม ได้แก่ ความไว้วางใจที่มีต่อแอปพลิเคชัน การรับรู้ประโยชน์ในด้านความเกี่ยวข้องกับงาน ผลลัพธ์และคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ และความง่ายต่อการเข้าถึงและใช้งาน ดังนี้

4.2.5.1 ความไว้วางใจ (Trust)

ชั้นยอมรับนวัตกรรม ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุยังคงให้ความสำคัญเนื่องจากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็น การรับรู้ความเป็นส่วนตัว คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือรับรู้ถึงระบบรักษาความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน ดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N8 และ N6 ที่มีความไว้วางใจในระบบรักษาความปลอดภัยจากแอปพลิเคชัน ซึ่งหากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานโดยไม่เกิดความกังวลและยอมรับง่ายยิ่งขึ้น

“ระบบธนาคารมันก็ปล้นกันยากนะ ยกเว้นถือปิ่นเข้าไปปล้น แต่ตอนนี้ยังยากเลยปล้นไปก็โดนจับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

“เรื่องระบบรักษาความปลอดภัยนี้แม่มั่นใจอยู่ว่าเขามีระบบป้องกันช่วยเรา เพราะเขาบอกว่าไม่ให้ตกกลางอะไรง่าย ๆ ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมแม่จะอ่านก่อนที่จะกดตกลงอะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

เมื่อผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจในแอปพลิเคชันและได้ทดลองใช้งานแล้ว พบว่าสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดีผู้สูงอายุจึงมีการยอมรับมากขึ้น ดังนั้น ในชั้นยอมรับ ปัจจัยด้านความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเปิดใจและกล้าที่จะทดลองใช้งานแอปพลิเคชันกระทั่งยอมรับและนำแอปพลิเคชันไปใช้งานถาวรในชีวิตประจำวันต่อไป

4.2.5.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness)

ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในชั้นยอมรับ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจยอมรับของผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพทางสังคมหรือสถานะทางสังคม หรือความเกี่ยวข้องกับงาน จากการดำเนินชีวิตที่ผ่านมาของผู้สูงอายุทั้ง 12 คน มีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน จึงมีความถนัดความเชี่ยวชาญต่างกันไปในแต่ละตัวบุคคล โดยทั้ง 12 คน จึงมีความถนัดส่วนตัวที่ต่างกัน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่ยังคงประกอบอาชีพหรือทำงานอยู่จะมีความเข้าใจที่เร็วกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ได้ทำงานประจำแล้ว เช่น พ่อค้าแม่ค้าและคนที่ยังดำเนินธุรกิจอยู่จะมองเห็นความสำคัญของนวัตกรรมทางการเงินและมีการยอมรับมากกว่าผู้สูงอายุที่เกษียณตนเองจากการทำงานแล้ว เช่น ผู้ให้ข้อมูล N6 เป็นแม่ค้าขายของอยู่ตลาด และผู้ให้ข้อมูล N8 เป็นพ่อค้าล็อตเตอรี่

“แม่ขายของอยู่ตลาดนี้มาหลายสิบปีแล้ว มีอะไรต้องโอนเงินต้องจ่ายค่าของก็จะไปทำที่ธนาคาร ปกติถึงตลาดจะใกล้ธนาคารแต่สาขานี้คนเยอะ ส่วนใหญ่แม่อยู่คนเดียวต้องทั้งร้านมาโอนเงิน ฝากร้านกับเขามันก็รบกวนและสาขานี้รอนานมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

“ผมขายล็อตเตอรี่อยู่แถวธนาคารสมัยก่อนที่เขาเริ่มให้จองล็อตเตอรี่ได้เองก็จะมาต่อแถวตจจผ่าน ATM ตั้งแต่ตี 5 บางคนมาทางเดินท่อนอนรอกี่มีนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

ปัจจัยในการรับรู้ด้านประโยชน์ของผู้สูงอายุ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เมื่อผู้สูงอายุมีการรับรู้ด้านประโยชน์และนำแอปพลิเคชันไปปรับใช้หรือนำไปแก้ไขการดำเนินชีวิตให้มีประสิทธิภาพและสะดวกยิ่งขึ้นจะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับนวัตกรรมที่มากขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น สำหรับผู้สูงอายุที่ยังคงทำงานและมีการทำธุรกรรมทางการเงินสม่ำเสมอ จึงทำให้แอปพลิเคชันมีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ในการใช้งานโดยตรงต่อหน้าที่ทางการงาน ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้มีการยอมรับและใช้งานที่มากขึ้น

4.2.5.3 การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use)

ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญและมีผลต่อการยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันเป็นอย่างมาก เมื่อผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน มีการใช้งานยาก หรือเรียนรู้ยาก นำไปปรับใช้งานจริงยาก ผู้สูงอายุจะไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้น แต่หากผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันจดจำได้ง่าย ใช้งานและเข้าถึงง่าย ผู้สูงอายุจะใช้งานกระทั่งยอมรับถาวรต่อไป ผู้ให้ข้อมูล N6 และ N8 ที่มีมองเห็นถึงประโยชน์และศึกษาข้อมูลและวิธีใช้งานแอปพลิเคชันแล้วพบว่าสามารถใช้งานได้โดยง่าย ผู้ให้ข้อมูลจึงมีการยอมรับที่มากขึ้นตามบทสัมภาษณ์ ดังนี้

“ใช้ง่าย เพราะอ่านเอา จะทำไรก็กดตรงที่เราจะทำ จะโอนก็กดโอน จ่ายค่าโทร ก็กดจ่ายเงิน แค่นั้นเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N6, 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 17.10 น.)

“ใช้งานง่ายเพราะใช้บ่อยแล้ว แรก ๆ ต้องดูรหัสพิมพ์เล็กพิมพ์ใหญ่ แต่พอได้ กดบ่อยเพราะจองล๊อตเตอรี่เดือนนึงก็สองงวด กดอยู่สี่ครั้ง แอปฯ มันมีให้จองให้ซื้อล๊อตเตอรี่ไง พอจำได้ก็คล่องเลยไม่ต้องเปิดดูที่จดไว้แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N8, 5 เมษายน 2562 เวลา 17.10 น.)

หากผู้สูงอายุที่มีการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมแล้วเกิดความกังวลต่อการใช้งานในขณะที่กำลังใช้งานจะส่งผลต่อการยอมรับ ซึ่งผู้สูงอายุมักจะปฏิเสธการใช้งานและไปทำธุรกรรมต่อที่ธนาคารทันที ผู้สูงอายุที่ยอมรับอาจถอยกลับลงไปอยู่ในขั้นทดลอง คือใช้เพียงบางส่วน เนื่องจากยังเกิดความกังวลต่อการใช้งานในด้านความง่ายดังเช่นผู้ให้ข้อมูล N4 ให้สัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

“ไม่ยากนะ เพราะขั้นตอนหลัก ๆ จดไว้หมดแล้ว เวลาจะทำอะไรเราก็เอามาเปิดดู แต่ถ้าไม่มีพอยท์ที่จดไว้เนี่ยแยเลยนะ อาจจะไปธนาคารเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ N4, 18 มีนาคม 2562 เวลา 17.00 น.)

ดังนั้น การยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุในขั้นยอมรับ ปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้สูงอายุ หากผู้สูงอายุเกิดความกังวลหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนต่อการใช้งาน ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันทีและจะเลือกใช้งานเพียงธุรกรรมบางส่วนกล่าวคือ ผู้สูงอายุจะกลับไปหยุดที่ขั้นทดลองใช้งานต่อไป

ขั้นยอมรับเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้สูงอายุจะนำนวัตกรรมทางการเงินไปใช้งานจริงในชีวิตประจำวันและใช้ซ้ำจนเกิดเป็นพฤติกรรมถาวรต่อไป ซึ่งปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการยอมรับเริ่มจากความไว้วางใจที่ผู้สูงอายุมีให้กับแอปพลิเคชันหรือจากธนาคาร ถัดมาคือ ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ การรับรู้ด้านประโยชน์ในด้านประสิทธิภาพทางสังคมหรือสถานะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับบุคคลรอบข้างหรือหน้าที่การงานที่ยังทำ เมื่อแอปพลิเคชันสามารถช่วยส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ได้ผู้สูงอายุจะมีการยอมรับที่มากขึ้นด้วย นอกจากนั้นปัจจัยการรับรู้ด้านความง่ายเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุเลือกที่จะยอมรับหรือไม่จากการประเมินความสามารถตนเองในการใช้งาน หากผู้สูงอายุคิดว่าอาจจะเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน ผู้สูงอายุจะหยุดกระบวนการยอมรับทันที

จากการวิเคราะห์ทั้ง 3 ปัจจัยหลัก ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุประกอบไปด้วย ความไว้วางใจ (Trust) การรับรู้ด้านประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Ease of Use) นั้น พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟนของผู้สูงอายุนั้นโดยส่วนใหญ่ คือ การรับรู้ด้านความง่าย (Perceived Usefulness) ทั้งนี้ผู้สูงอายุเลือกที่จะใช้งานสมาร์ตโฟนหรือแอปพลิเคชันในโทรศัพท์นั้น จะเลือกใช้งานเฉพาะแอปพลิเคชันที่เคยใช้งาน เช่น LINE Facebook YouTube และผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่ทดลองดาวน์โหลดแอปพลิเคชันใหม่ด้วยตนเองหากขาดการแนะนำจากบุคคลรอบข้าง อาทิ ลูกหลาน คนใกล้ชิด หรือบุคคลอื่น แต่หากใช้เป็นและใช้บ่อยก็จะสามารถใช้งานได้โดยปกติในชีวิตประจำวัน โดยมีปัจจัยย่อยเสริม คือ ความสามารถในการใช้งานของตนเอง (Computer Self-Efficacy) ที่ผู้สูงอายุยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next หากมีคนสอนและแนะนำเวลาใช้งาน

ในทางกลับกันผู้สูงอายุแม้จะทราบถึงประโยชน์และวิธีใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังคงมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเช่นเคย โดยผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next เฉพาะธุรกรรมโอนเงินเป็นส่วนใหญ่และใช้งานเฉพาะกรณีฉุกเฉิน เช่น เกิดเหตุเร่งด่วน หรือธนาคารปิด เป็นต้น

ทั้งนี้ ธุรกรรมอย่างอื่นที่ Krungthai Next สามารถทำได้ อาทิเช่น การจ่ายบิล ค่าสาธารณูปโภค การเติมเงิน เป็นต้น ผู้สูงอายุยังมีความกังวลและยังไม่ใช้งาน แต่จะมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรมหน้าเคาท์เตอร์แม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถทำได้ แต่ผู้สูงอายุก็เลือกที่จะมาธนาคารเพราะยังไม่มั่นใจว่าจะทำถูกขั้นตอนหรือใช้งานถูกต้องหรือไม่ จึงเลือกที่จะให้พนักงานธนาคารทำธุรกรรมให้เพราะผู้สูงอายุไม่กังวลเรื่องเสียเวลา จึงสามารถรอคิวทำธุรกรรมเพื่อให้ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ผู้สูงอายุจะไว้วางใจการทำธุรกรรมทางธนาคารโดยเจ้าหน้าที่มากกว่าการทำรายการด้วยตนเอง

ระดับขั้นการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ

ระดับขั้นการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุถูกแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ตามกระบวนการยอมรับนวัตกรรมตามโมเดลของ Rogers โดยวัดจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ของผู้ให้ข้อมูลใน 1 เดือน หลังจากผู้วิจัยแนะนำวิธีการใช้และขอความร่วมมือให้ผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้งานระดับขั้นในการยอมรับนวัตกรรมถูกแบ่งดังนี้

- (1) ขั้นรับทราบ คือ ผู้สูงอายุจะรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next แต่ยังไม่มียายละเอียด
- (2) ขั้นสนใจ คือ ผู้สูงอายุเริ่มให้ความสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันที่มากขึ้น รวมถึงซักถามถึงการใช้งานกับผู้รู้เพื่อให้ตนใช้งานได้
- (3) ขั้นประเมินผล คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุจะนำมาพิจารณาว่าแอปพลิเคชันนั้นเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ ยังเป็นขั้นตอนที่ตัดสินใจว่าจะนำมาใช้ในชีวิตจริงได้ในสถานการณ์ใดกับตนเองได้

(4) **ขั้นทดลอง** คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุเริ่มทดลองใช้งานบางส่วนหรือทั้งหมด โดยขั้นทดลองนี้เป็นเพียงการยอมรับชั่วคราวเพื่อดูผลต่อไปว่าควรจะนำไปใช้ถาวรหรือไม่

(5) **ขั้นยอมรับ** คือ ขั้นที่ผู้สูงอายุนำไปใช้ในชีวิตจริงจนแอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นวิธีการที่ผู้สูงอายุนำไปปฏิบัติอย่างถาวร

จากการเก็บข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มตัวอย่าง 12 คน และการสังเกตพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในการทำรายการทางการเงินของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงแบ่งระดับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้น ดังนี้

(1) **ขั้นประเมินผล (Evaluation)** จากเมื่อก่อนที่ผู้สูงอายุยอมรับเพียงระดับรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้แต่ยังไม่เห็นประโยชน์ ปัจจุบันมีการยอมรับจนถึงขั้นนำไปใช้อย่างจริงจังมากขึ้น แต่ยังมีคนที่ยอมรับจำนวน 2 คน จากผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน โดยวัดจากการทำรายการใน 1 เดือน ของผู้ให้ข้อมูลยังคงอยู่ในขั้นประเมินผล (Evaluation) คือ ผู้ให้ข้อมูลยังพิจารณาว่านวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมกับผู้ใช้หรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษาวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ววัตกรรมนั้นมีความยากและข้อจำกัดสำหรับผู้ใช้เพียงใด และจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร แล้วจึงตัดสินใจว่าจะทดลองใช้ความคิดใหม่ ๆ นั้นหรือไม่ คนที่ยอมรับว่ามีประโยชน์แต่ไม่ใช้งานเพราะมองว่าไม่ได้ทำให้ชีวิตสะดวกขึ้น เพราะปกติอยู่กับเงินสดอยู่แล้ว สถานที่ที่ไปหรือการใช้เงินก็มีแต่เงินสดจึงไม่จำเป็นต้องมีการโอนเงิน กลุ่มนี้อยู่ในขั้นประเมินผลที่รับรู้ว่ามีประโยชน์แต่ไม่ได้เอามาใช้งานจริง ผู้วิจัยสังเกตจากการมาทำรายการในธนาคารทุกเดือน ในจำนวนการทำรายการแต่ละเดือนนั้นไม่มีการทำรายการผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยผู้ให้ข้อมูลรู้ว่าถ้าใช้งานจะช่วยในเรื่องอะไร แต่ไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาของตนเพราะการไปธนาคารหรือการรอคิวไม่ใช่ปัญหาของคนที่มีเวลาอยู่แล้ว แต่เนื่องจากความกลัวต่อข่าว ความกลัวต่อเทคโนโลยีจะทำให้คนกลุ่มนี้ยอมรับได้ต้องมีคนใกล้ชิดมาใช้งานให้ แต่บางคนก็ยังปฏิเสธเนื่องจากมีการปฏิเสธตั้งแต่แรก และยังมองว่าการใช้ไม่ได้ทำให้สะดวกขึ้นกลับมองว่ายุ่งยากในการชำระหนี้ เพราะเห็นว่าการมาธนาคารเป็นสิ่งที่ไม่ได้ลำบากและเป็นกิจวัตรประจำเดือนไปแล้ว

(2) **ขั้นทดลอง (Trial)** เป็นกลุ่มต่อมาหลังการอบรมและสอนใช้งานผู้ให้ข้อมูลได้มีการยอมรับที่มากกว่าขั้นรับรู้และขั้นสนใจ ทำให้มีการให้ความร่วมมือและไปถึงขั้นประเมินผล โดยขั้นนี้วัดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีการทำรายการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next จริงหลังจากผ่านการแนะนำวิธีใช้งานจากผู้วิจัยแล้ว ผู้ให้ข้อมูลมีการยอมรับและใช้งานโดยเห็นว่าสะดวกและทำให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น แต่ยังมีบางธุรกรรมที่ทำผ่านแอปพลิเคชันแต่ไม่ได้ทำทุกธุรกรรม หลายธุรกรรมยังคงมาใช้งานที่ธนาคารแม้จะทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถทำได้ ซึ่งในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 7 คน จาก 12 คนของกลุ่มตัวอย่าง ยังคงทำธุรกรรมที่เคยทำและทำเป็นประจำทุกเดือนผ่าน Krungthai Next เช่น การโอนเงินในช่วงเวลาใกล้เคียงกันในแต่ละเดือน ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ยังมองนวัตกรรมทางการเงินหรือ Krungthai Next อยู่ในขั้นทดลองของพวกเขาก็คือ มีการใช้งานและไตร่ตรองมาแล้วจึงใช้งาน โดยใช้งานเพียงบางส่วนเพื่อดูว่าจะใช้งานโดยยอมรับถาวรในอนาคตต่อไปหรือไม่

(3) **ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption)** คือ กลุ่มที่หากการทดลองใช้งานได้ผลเป็นที่น่าพอใจก็จะยอมรับนวัตกรรมทางการเงินอย่างเต็มที่และขยายการปฏิบัติออกไปอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่ผู้ใช้งานยึดถือปฏิบัติโดยถาวร จากผู้ให้ข้อมูล 2 ใน 12 คน มีการยอมรับและ

ไปใช้งานอย่างถาวรผู้วิจัยวัดจากจำนวนการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next มากกว่าจำนวนที่มาทำธุรกรรมผ่านธนาคาร โดยผู้ให้ข้อมูลที่ยอมรับและนำไปใช้งานถาวรเลยนั้นเพราะผู้ให้ข้อมูลมองว่าการทำงานของแอปพลิเคชันมีประโยชน์ที่สามารถใช้งานได้ตรงกับความต้องการทั้งยังสะดวกและไม่เปลืองเวลาในการเดินทางหรือการรอคิวในการทำธุรกรรม

ดังนั้นผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

(1) กลุ่มประเมินผล (Evaluation) เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ยังไม่ยอมรับหรือใช้งานแอปพลิเคชันจริง ผู้สูงอายุกลุ่มนี้เริ่มจากความกลัวที่จะใช้งานผิดพลาดและไม่มั่นใจว่าตนจะทำได้ แม้จะมีคนใกล้ชิดสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการใช้งานได้ แต่ก็เลือกที่จะไม่ใช้งานเป็นเหตุให้มองว่าการทำงานของแอปพลิเคชันลำบากกว่าการใช้งานเอทีเอ็มที่ใช้เป็นประจำอยู่แล้วแม้จะทราบแล้วว่าแอปพลิเคชันทำอะไรได้บ้างแต่ยังมองว่าไม่สำคัญ เพราะชีวิตประจำวันก็ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้งานแอปพลิเคชัน

(2) กลุ่มทดลองใช้ (Trial) เป็นกลุ่มต่อมาคือ ผู้สูงอายุทั่วไปที่มีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next และยังคงใช้งานผ่านธนาคารทั้งสองอย่าง โดยกลุ่มนี้จะยอมรับแค่บางส่วนไม่ทั้งหมด ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เกษียณไม่ได้ทำงานที่มีเวลาที่จะมานัดเจอเพื่อนหรือมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเดือนละครั้งหรือหลายครั้ง กลุ่มส่วนใหญ่ของผู้สูงอายุคือมีการใช้งานบางแอปพลิเคชันแต่ไม่ทั้งหมด ใช้งานเป็นแต่เลือกที่จะใช้หรือไม่ใช้ตามสถานการณ์โดยไม่เอามาใช้เป็นประจำ

(3) กลุ่มยอมรับ (Adoption) กลุ่มนี้เริ่มจากมีคนไว้วางใจให้การแนะนำรวมถึงวิธีการใช้งาน เมื่อพิจารณาถึงวิธีการใช้และช่วยให้การดำเนินชีวิตสะดวกขึ้น มีปัจจัยที่คล้ายกัน คือ ปัจจัยการเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งผู้สูงอายุที่มีการยอมรับส่วนใหญ่อยังทำงานอยู่และมีรายการเคลื่อนไหวทางการเงินอยู่เสมอ เมื่อแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตให้ง่ายและสะดวกขึ้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้จึงมีการยอมรับและนำไปใช้งานในชีวิตประจำวันแบบถาวรที่มากกว่าผู้สูงอายุท่านอื่น