

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เก็บข้อมูลโดยการให้ผู้สูงอายุ 12 ราย ทดลองการใช้งาน แอปพลิเคชัน Krungthai Next เป็นระยะเวลา 1 เดือน มีลักษณะการทดลองแบบกลุ่มเดียว (One Shot Case Study) แล้วสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างร่วมกับการสังเกตพฤติกรรม ผู้สูงอายุ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2562 เป็นระยะเวลา 16 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next ให้ผู้สูงอายุทดลองใช้ กับแนวคำถามแบบสัมภาษณ์ผู้สูงอายุเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งได้แบ่งเนื้อหาในบทออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- (1) สรุปผลการวิจัย
 - (2) อภิปรายผลการวิจัย
 - (3) ข้อเสนอแนะ
- ซึ่งรายละเอียดปรากฏดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 12 คน เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แบ่งออกเป็น เพศชาย 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) และเพศหญิง 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 50) ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งาน นวัตกรรมทางการเงินหรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 67) เกษียณอายุและไม่ได้ประกอบอาชีพ และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 33) ยังคงทำงานประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

แอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือนวัตกรรมทางการเงินในงานวิจัยนี้ เป็นบริการธนาคารออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย โดยให้ผู้สูงอายุสามารถทำรายการธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ ทุกเวลา สำหรับผู้มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทย

ในการวิจัยนี้ศึกษากรอบแนวคิดตามขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ที่ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความไว้วางใจ การรับรู้ ด้านประโยชน์ และการรับรู้ด้านความง่าย ซึ่งการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน 5 ขั้นตอน ดังนี้

5.1.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ขั้นรับรู้เป็นขั้นแรกของผู้สูงอายุที่มีการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น แต่ยังไม่ได้รับข่าวสาร ไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้อาจเกิดขึ้นโดยบังเอิญ เช่น การรับรู้จากแผ่นภาพโฆษณาที่ธนาคาร การแจ้ง

หรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่พนักงานที่ธนาคารหรือการพบเห็นจากโฆษณาสื่อโทรทัศน์ ชั้นรับรู้เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อชั้นรับรู้ 3 ปัจจัย ได้แก่

5.1.1.1 ความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความไว้วางใจของผู้สูงอายุจะรับรู้ถึงความไว้วางใจกับระบบธนาคารในด้านการรับรู้ความปลอดภัย ในชั้นรับรู้ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันยังไม่เด่น ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการธนาคารมีการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมาผู้สูงอายุก็มีความไว้วางใจว่าแอปพลิเคชันจะมีการรักษาข้อมูลและความปลอดภัย แต่ยังไม่รู้รายละเอียดทั้งหมด ดังนั้น เมื่อผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในแอปพลิเคชันของธนาคาร

5.1.1.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันที่ธนาคารสร้างขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองทั้งยังรับรู้จากการที่คนรอบตัวเริ่มหันไปใช้แอปพลิเคชันมากขึ้นแต่ผู้สูงอายุยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันมีประโยชน์เพื่ออะไรและยังไม่มีรายละเอียดของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นผู้สูงอายุยังไม่สนใจที่จะใช้งานเพราะยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานร่วมกับตนเองอย่างไรได้บ้างเพราะยังขาดการแนะนำจากคนรอบข้าง

5.1.1.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในชั้นการรับรู้ปัจจัยการรับรู้ด้านสภาวะแวดล้อมภายนอกช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือการพบเห็นจากป้ายประกาศโฆษณา ผู้สูงอายุทราบว่าเป็นแอปพลิเคชันที่ทำให้คนทั่วไปใช้งานได้แต่ยังไม่ทราบว่าแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่ายๆอย่างไร เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ผู้สูงอายุจึงเชื่อว่ายากและปฏิเสธในด้านการใช้งานที่ง่าย เพราะโดยส่วนใหญ่แล้วผู้สูงอายุใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารเสมอ เมื่อมีแอปพลิเคชันเข้ามาทดแทนผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้หากต้องการใช้งาน ดังนั้น เมื่อต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ผู้สูงอายุจึงมองว่ายากและตนเองยังไม่มีความสามารถในการใช้งาน

สรุปชั้นรับรู้ ผู้สูงอายุจะมีความคิดและทัศนคติในเชิงบวกหรือเชิงลบในชั้นรับรู้จะอยู่ที่ปัจจัยในด้านการรับรู้ด้านประโยชน์กับการรับรู้ด้านความง่ายต่อการรับรู้ เพราะเข้าถึงง่ายของข้อมูลข่าวสาร รับรู้จากโฆษณาทีวี จากดารา พิธีเซเตอร์ หรือสภาวะแวดล้อมภายนอก ที่ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เช่น wi-fi หรือ อินเทอร์เน็ต เป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อชั้นรับรู้

5.1.2 ชั้นสนใจ (Interest)

ชั้นสนใจเป็นชั้นที่ผู้สูงอายุให้ความสนใจและอยากได้ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเพิ่มเติม ผู้สูงอายุเริ่มสนใจที่จะแสวงหารายละเอียดว่าแอปพลิเคชันสามารถทำอะไรได้บ้าง ผู้สูงอายุจะมีพฤติกรรมเพิ่มเติมจากชั้นรับรู้ คือ ต้องการที่จะหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นตอนนี้ประสบการณ์เดิมจะมีผลต่อบุคคลนั้น นอกจากนั้นยังมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของนวัตกรรมใหม่แสดงออกผ่านปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่

5.1.2.1 ความไว้วางใจ ในชั้นสนใจ ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสนใจในแอปพลิเคชันของผู้สูงอายุโดยผู้สูงอายุจะมีความไว้วางใจที่จะต้องการเรียนรู้และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน เพราะมีความไว้วางใจต่อธนาคารและพนักงานธนาคารผู้แนะนำวิธีใช้งาน

5.1.2.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในชั้นสนใจผู้สูงอายุจะมีทัศนคติต่อแอปพลิเคชันในเชิงบวกในด้านการรับรู้ประโยชน์ ปทัสถานทางสังคม คนรอบข้างหรือระดับสถานภาพทางสังคมจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสนใจในแอปพลิเคชันทั้งยังต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติม

เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวันยังทำให้ผู้สูงอายุเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้และทดลองแอปพลิเคชัน

5.1.2.3 การรับรู้ด้านความง่าย ขั้นนี้สำคัญต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน หากผู้สูงอายุเกิดความสนใจและได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันแล้วพบว่า ขั้นตอนการใช้งานนั้นยาก ผู้สูงอายุจะมีทัศนคติด้านลบต่อการใช้งานทันที แต่หากทราบว่าใช้งานง่ายแม้ผู้สูงอายุไม่เคยใช้งานมาก่อน ผู้สูงอายุจะมีทัศนคติด้านบวกและยังสนใจในแอปพลิเคชันและยังต้องการที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป

สรุปขั้นสนใจ ปัจจัยสำคัญในขั้นสนใจคือ ความไว้วางใจไม่ว่าจะเป็นไว้วางใจในองค์กร บริษัท ธนาคาร ความไว้วางใจในบุคคล พนักงานผู้แนะนำ หรือความไว้วางใจในตัวแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นการรับรู้ด้านประโยชน์ยังมีผลต่อความคิดเชิงลบและเชิงบวกด้วย ซึ่งปัจจัยได้แก่ ปทัสถานทางสังคม ความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวัน ทั้งยังรวมถึงความง่ายที่เป็นปัจจัยสำคัญ หากผู้สูงอายุอยู่ในขั้นสนใจแล้วพบว่า เข้าถึงการใช้งานยากไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนในการเข้าใช้งานหรือสมรรถภาพและความสามารถในการหาข้อมูล ผู้สูงอายุที่ยอมรับจะรับรู้ความง่ายและสนใจหาข้อมูลเพิ่มเติม แต่ผู้สูงอายุที่ทราบว่าแอปพลิเคชันใช้งานยากจะปฏิเสธและไม่ยอมรับในการใช้งานแอปพลิเคชัน

5.1.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุได้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมแล้วจะตัดสินใจว่า นวัตกรรมนี้จะสามารถใช้งานหรือปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนอย่างไร เกิดการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสีย และเมื่อนำมาใช้จะเกิดประโยชน์และความสะดวกต่อผู้สูงอายุอย่างไร โดยมีปัจจัย ดังนี้

5.1.3.1 ความไว้วางใจ ในขั้นประเมินผลผู้สูงอายุจะมีความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันรวมถึงการรับรู้ความเป็นส่วนตัวรวมถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลในด้านบวกต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

5.1.3.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะเปรียบเทียบการนำเอานวัตกรรมมาใช้งานในชีวิตประจำวันให้เกิดประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุจำเป็นต้องใช้หลายปัจจัยในการตัดสินใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็นจากคนรอบข้าง ความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวัน เมื่อพบว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์และเสริมสร้างให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้สูงอายุก็จะมีทัศนคติด้านบวกต่อนวัตกรรมนั้น

5.1.3.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นประเมินผล ผู้สูงอายุจะประเมินว่าตนมีความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันนั้นหรือไม่ ในด้านสภาวะภายนอกผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการใช้งานแอปพลิเคชันได้โดยง่าย แต่จะมีการรับรู้ด้านความสามารถของตนร่วมกับความวิตกกังวลต่อการใช้งานหากผู้สูงอายุมีผู้ช่วยในการใช้งานหรือนำการใช้งานผู้สูงอายุจะมีความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน แต่หากผู้สูงอายุเกิดความไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มีใครที่จะแนะนำผู้สูงอายุจะปฏิเสธและเลือกที่จะไม่ยอมรับรวมถึงกลับไปใช้บริการช่องทางธนาคารช่องทางเดิม

สรุปขั้นประเมินผล ปัจจัยสำคัญผู้สูงอายุจะยอมรับหรือไม่ยอมรับนั้นได้แก่ ความวางใจ หากผู้สูงอายุมีทัศนคติด้านบวกต่อแอปพลิเคชันผู้สูงอายุจะนำไปคิดว่าควรนำไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ นอกจากนั้นผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับหรือยังอยู่ในขั้นประเมินผล เพราะเรื่องของการรับรู้

ด้านประโยชน์ ปทัสถานทางสังคมหรือคนรอบข้างเช่น เพื่อนร่วมรุ่นหรือคนในวัยใกล้เคียงกันที่ยังไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชันมีผลต่อการประเมินของผู้สูงอายุว่าจะนำนวัตกรรมนั้นมาใช้หรือไม่ ทั้งยังไม่ตรงตามผลลัพธ์ที่ได้เพราะผู้สูงอายุมาธนาคารทุกเดือน การยอมรับและไปใช้แอปพลิเคชันอาจทำให้ไม่ได้พบเพื่อนและขัดต่อกิจวัตรประจำเดือนของผู้สูงอายุ นอกจากนั้นเรื่องความง่าย ปัจจัยในเรื่องความสามารถของคนที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเมื่อต้องเรียนรู้และใช้งานสิ่งใหม่ที่ไม่เคยชิน ผู้สูงอายุที่หยุดในขั้นประเมินผล เพราะเขาประเมินว่าแอปพลิเคชันไม่มีประโยชน์ในด้านการปรับใช้ในชีวิต อาจเพราะกังวลในความสามารถของตนหรือเพราะขัดต่อกิจวัตรประจำเดือน

5.1.4 ขั้นทดลอง (Trail)

ขั้นทดลอง เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุได้นำนวัตกรรมไปทดลองใช้งานกับสถานการณ์ของตน ซึ่งเป็นการทดลองเพียงบางส่วนว่าสามารถใช้งานได้ผลหรือไม่ ในขั้นทดลองนี้ผู้สูงอายุจะตัดสินใจได้ว่า จะใช้งานต่อไปหรือปรับใช้ให้เข้ากับชีวิตตน จากงานวิจัยนี้พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในงานวิจัยนี้อยู่ในขั้นทดลอง

5.1.4.1 ความไว้วางใจ ในขั้นทดลองผู้สูงอายุจะมีความไว้วางใจในการใช้งานธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในระบบของธนาคารทำให้ปัจจัยด้านความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลด้านบวกต่อการทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน

5.1.4.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นทดลองผู้สูงอายุได้ทดลองนำเอาแอปพลิเคชันไปใช้งานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมในขั้นทดลองของผู้สูงอายุในการรับรู้ด้านประโยชน์ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคม หรือการที่ผู้สูงอายุไว้วางใจและทดลองใช้งานตามคนรอบข้างแล้ว ได้ผลลัพธ์ตรงตามต้องการนอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับการช่วยให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับและทดลองใช้เพื่อพิสูจน์ว่าผลลัพธ์นั้นช่วยให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.1.4.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นทดลอง การรับรู้ด้านความง่ายจะเป็นปัจจัยที่ผู้สูงอายุจะมีการตอบรับหรือยอมรับและทดลองใช้งานได้อย่างชัดเจน เมื่อผู้สูงอายุมีการทดลองใช้งานแล้วพบว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ง่าย หรือมีผู้ช่วยในการใช้งานสามารถช่วยให้การใช้งานดำเนินได้โดยไม่ติดขัดผู้สูงอายุจะมีการยอมรับถึงขั้นนำมาทดลองใช้งาน

สรุปขั้นทดลอง ปัจจัยที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในขั้นทดลอง คือ ผู้สูงอายุยอมรับด้วยความไว้วางใจในแอปพลิเคชันและพนักงานผู้ให้คำแนะนำวิธีการใช้ รวมถึงไว้วางใจผลิตภัณฑ์ที่มาจากธนาคาร หลังจากนั้นเมื่อได้ทดลองใช้งานแอปพลิเคชันแล้ว การรับรู้สามารถช่วยให้การใช้ชีวิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นยังสามารถใช้งานได้ไม่ว่าเวลาใดก็ตาม โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับบางส่วน ความกังวลในความสามารถของตนเองและความเคยชินต่อบางธุรกรรม เช่น ธุรกรรมชำระค่าสินค้าอุปโภคบริโภคต่าง ๆ ผู้สูงอายุจะเคยชินกับการได้รับสลิปหรือใบเสร็จทุกครั้ง จึงยังคงมาธนาคารทุกเดือนไม่ว่าจะมาปรับสมุดหรือชำระค่าสินค้า โดยผู้สูงอายุทดลองใช้แค่ธุรกรรมเดียวจากแอปพลิเคชัน คือ ธุรกรรมการโอนเงิน เพราะปัจจัยด้านความกลัวในความสามารถของตนและความเคยชินต่อการได้รับใบเสร็จจึงไม่กล้าที่จะลองใช้งานธุรกรรมอื่นแม้จะรับรู้ว่าจะแอปพลิเคชันทำได้ ผู้สูงอายุจึงใช้แอปพลิเคชันทำงานแค่ธุรกรรมเดียวเท่านั้น การมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเพราะต้องการความมั่นใจจากเจ้าหน้าที่มากกว่าตัวเอง

5.1.5 ขั้นยอมรับ (Adoption)

ขั้นยอมรับเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวันของตนอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้ทดลองและใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุโดยมีปัจจัยในขั้นยอมรับ ดังนี้

5.1.5.1 ความไว้วางใจ ในขั้นยอมรับผู้สูงอายุมีความไว้วางใจต่อแอปพลิเคชันของธนาคารโดยมีการยอมรับและใช้งาน เนื่องจากเห็นถึงความปลอดภัยเวลาใช้งานหรือคุณภาพของข้อมูลที่ได้มีความแม่นยำถูกต้องเที่ยงตรงและทันสมัย นอกจากนั้นผู้สูงอายุยังไม่มีความกังวลว่าข้อมูลส่วนตัวจะรั่วไหลจากแอปพลิเคชัน เนื่องจากความไว้วางใจต่อธนาคาร พนักงานธนาคารและความไว้วางใจในระบบของแอปพลิเคชัน

5.1.5.2 การรับรู้ด้านประโยชน์ ในขั้นยอมรับปัจจัยสำคัญในการรับรู้ด้านประโยชน์ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคม หรือการที่มีคนให้การแนะนำหรือมีคนใกล้ชิดใช้งานแอปพลิเคชันด้วย จึงเป็นการง่ายที่ผู้สูงอายุจะมีการเข้าถึงและใช้งานแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นความเกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมประจำวัน ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อผู้สูงอายุในขั้นยอมรับ เนื่องจากผู้สูงอายุที่ยังไม่เกษียณหรือยังคงทำงานอยู่นั้น แอปพลิเคชันช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.5.3 การรับรู้ด้านความง่าย ในขั้นยอมรับ ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านความง่ายนี้ ผู้สูงอายุรับรู้ว่าการที่ต้องการที่จะใช้งานธุรกรรมใดก็สามารถใช้งานได้ โดยปราศจากความกังวลในความสามารถของตน ความมั่นใจในการใช้งานเกิดจากความสนใจและให้ความสำคัญกับธุรกรรมที่ตนสนใจ เมื่อเกิดความมั่นใจในความสามารถของตน ผู้สูงอายุก็จะเกิดการยอมรับนอกจากนั้นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมเกิดจากการที่ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้โดยง่าย เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดหรือการใช้งานโทรศัพท์มือถือ

สรุปขั้นยอมรับ ผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมเนื่องจากมีความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันไม่ว่าจะเป็นไว้วางใจในธนาคารหรือแอปพลิเคชันที่มาจากธนาคารรวมถึงไว้วางใจพนักงานในการให้คำแนะนำวิธีใช้งาน ปัจจัยความเกี่ยวข้องกับงาน ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ยังคงทำงานและมีรายการเดินบัญชีตลอดทั้งเดือน นอกจากนั้นสิทธิพิเศษในการใช้งานแอปพลิเคชันทำให้การทำงานของผู้สูงอายุคล่องและมีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุที่ยังไม่ยอมรับจะมีปัจจัยที่ต่างจากผู้สูงอายุที่มีการยอมรับคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ได้แก่ ปทัสถานทางสังคมคือเมื่อคนรอบข้างของผู้สูงอายุเป็นเพื่อนวัยเดียวกันและเกษียณอายุหรือคนรอบข้างยังไม่ยอมรับและใช้งานแอปพลิเคชัน ผู้สูงอายุที่นัดเพื่อนเพื่อมาทำธุรกรรมร่วมกันทุกเดือนจึงเกิดความติดขัดในการดำเนินกิจกรรมประจำเดือน ดังนั้นผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับจึงเลือกใช้งานแอปพลิเคชันบางธุรกรรมและอีกหลายธุรกรรมยังคงมาใช้บริการที่ธนาคาร นอกจากนั้น ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายยังมีผลต่อขั้นตอนการยอมรับของผู้สูงอายุ เมื่อผู้สูงอายุมีความสามารถในการใช้งานและการเข้าถึงแอปพลิเคชันที่ง่าย ไม่มีความกังวลเมื่อใช้งานแอปพลิเคชันผู้สูงอายุก็จะมีการยอมรับและใช้งานนวัตกรรม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ตามผลวิจัยนี้พบว่า ขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน โดยเรียงตามขั้นตอนการยอมรับ ดังนี้

5.2.1 ขั้นรับรู้ (Awareness)

ผู้สูงอายุมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันโดยมีขั้นตอนในการรับรู้โดยสื่อไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ โปสเตอร์หน้าธนาคาร หรือกระทั่งสื่อโฆษณาที่ใช้ภายในธนาคาร โดยการรับรู้นี้เกิดจากการใช้ชีวิตประจำวัน การพบเห็นโดยบังเอิญจากการดำเนินชีวิต สอดคล้องกับ รังริ นพเกตุ (2540) ที่ว่าขั้นตอนการรับรู้เป็นกระบวนการประมวลและตีความข้อมูลที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากการรู้สึก ไม่ว่าจะเป็นการพบเห็นหรือการได้ยิน นอกจากนั้นผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มล่าช้า (Laggards) กลุ่มนี้มักจะพอใจกับสิ่งที่ตนมีอยู่ ไม่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ หรือยอมรับสิ่งใหม่ได้ยาก Rogers (2003) และ สมาน ลอยฟ้า (2554) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ช้า ในขณะที่คนทั่วไปสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ในชีวิตประจำวัน แต่ที่ผู้สูงอายุถูกจัดเป็นกลุ่มที่เข้าถึงได้น้อย เพราะมีโอกาสในการสัมผัสเทคโนโลยีที่น้อย เพราะเติบโตมาในยุคที่ไร้การพึ่งพาเทคโนโลยี จึงมีการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ช้าและโอกาสในการสัมผัสเทคโนโลยีที่น้อย ส่งผลต่อการรับรู้เทคโนโลยีที่น้อยลงไปด้วย ในขั้นรับรู้ผู้สูงอายุจะมีการรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแต่ยังไม่ทราบรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ปัจจัยสำคัญ คือ ความง่ายในการเข้าถึงเทคโนโลยีในด้านของสิ่งแวดล้อม และสภาวะภายนอก คือ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตหรือ wi-fi ทำให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการรับรู้ข่าวสารตลอดจนรู้จักกับแอปพลิเคชัน

5.2.2 ขั้นสนใจ (Interest)

เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุรับรู้ว่ามีแอปพลิเคชันแล้วเกิดความสนใจที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของประโยชน์หรือวิธีการใช้งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003) ที่ว่าในขั้นสนใจผู้สูงอายุจะได้รับทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อแอปพลิเคชันจะยังไม่ส่งผลต่อการยอมรับหรือปฏิเสธทันที แต่ผู้สูงอายุจะแสวงหาข้อมูลเพื่อยืนยันว่าจะศึกษานวัตกรรมเพิ่มเติมต่อไปหรือไม่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจจะช่วยส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในขั้นสนใจ เพราะความไว้วางใจจะช่วยให้ผู้สูงอายุเปิดรับสิ่งใหม่ที่ตนไม่เคยใช้งานมาก่อน เป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุอยากที่จะทำความรู้ความเข้าใจ รวมถึงจากการโน้มน้าวของคนอื่นด้วย เช่น บุคคลใกล้ชิด พนักงานธนาคาร หรือเพื่อนในวัยเดียวกัน เป็นต้น ดังนั้น ขั้นสนใจจึงเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุมีทัศนคติเชิงบวกต่อแอปพลิเคชันที่จะยอมรับและศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

5.2.3 ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ขั้นประเมินผลเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุประเมินว่าจะนำแอปพลิเคชันมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่ ขั้นนี้เป็นขั้นตอนในการตัดสินใจที่สำคัญอีกขั้น ผู้สูงอายุที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมจะหยุดกระบวนการยอมรับที่ขั้นนี้ ผู้สูงอายุที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เกษียณอายุและไม่มีงานประจำทำ จึงมีเวลาที่จะออกเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคารเป็นกิจวัตรประจำเดือน ที่น่าสนใจ คือ ผู้สูงอายุใช้ธนาคารเป็นจุดนัดพบเพื่อนวัยเกษียณเพื่อมาทำธุรกรรมที่ธนาคารเดือนละครั้งเพื่อพบปะพูดคุย ดังนั้น การที่แอปพลิเคชันจะเข้ามาช่วยในการอำนวยความสะดวกในการไปธนาคาร จึงไม่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจึงจะเลือกใช้งานแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมในกรณีฉุกเฉิน

หรือจำเป็นเร่งด่วนเพื่อแก้ปัญหาในกรณีที่ต้องทำธุรกรรมฉุกเฉินเท่านั้น ดังนั้น ชั้นประเมินผลยังเป็นขั้นตอนที่ผู้สูงอายุยังไม่นำแอปพลิเคชันไปใช้งานในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นในการรับรู้ด้านความง่ายในการใช้งาน ผู้สูงอายุจะมีความกังวลใจในด้านความสามารถในการใช้งานแอปพลิเคชันของตนเองสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมาน ลอยฟ้า (2554) และ Venkatesh (2000) ที่พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้น้อยกว่ากลุ่มอื่นเป็นผลให้ขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน จึงมีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีในด้านความง่ายที่น้อยลง เนื่องจากเป็นสิ่งใหม่ที่ยังไม่เคยใช้งานจึงมีความกังวลว่าจะไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งผู้สูงอายุบางคนหากเกิดความกังวลว่าจะใช้งานไม่ได้ ผู้สูงอายุเลือกที่จะปฏิเสธหรือเลือกที่จะไม่ยอมรับการใช้งานเลย ดังนั้น เมื่อผู้สูงอายุจะมีความกลัวผิดพลาดในการทำธุรกรรมด้วยตัวเอง ผู้สูงอายุจึงไว้วางใจให้พนักงานธนาคารทำธุรกรรมทางการเงินให้ และยังคงเลือกที่จะมาใช้บริการธนาคารเช่นเดิม

5.2.4 ชั้นทดลอง (Trail)

ผู้สูงอายุที่มีการยอมรับนวัตกรรมอยู่ในชั้นทดลอง เป็นผู้สูงอายุที่มีรายการเคลื่อนไหวบัญชี หรือการทำธุรกรรมทางการเงินในแต่ละเดือนเพียงไม่กี่ครั้งต่อเดือน ทำให้ผู้สูงอายุคิดว่าแอปพลิเคชันที่ใช้ทำธุรกรรมทางการเงินไม่มีความจำเป็น เพราะผู้สูงอายุสามารถมาทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านทางธนาคารได้เดือนละครั้ง นอกจากนั้น ผู้สูงอายุวัยเกษียณยังมีเวลาที่จะเดินทาง กระทั่งรอคิวหรือพบปะเพื่อนฝูงในวัยเดียวกันและเลือกที่จะมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารด้วยตัวเอง แต่ผู้สูงอายุยังมีความต้องการที่อยากจะใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวก จึงทำให้สามารถเรียนรู้และยอมรับการใช้งานบริการทางการเงิน หรือแอปพลิเคชัน Krungthai Next เพียงบางธุรกรรม นอกจากนั้นปัจจัยด้านความไว้วางใจ เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ผู้สูงอายุมีความไว้วางใจในธนาคารกรุงไทยและแอปพลิเคชัน Krungthai Next ทำให้ผู้สูงอายุกล้าที่จะยอมรับและใช้งาน Krungthai Next สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuang, Liu & Kao (2016); Jantarakolica & Jantarakolica (2018); Kim (2008) ที่กล่าวว่าความไว้วางใจสินค้าและบริการมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการของ Fintech ซึ่งนั่นหมายถึง ผู้สูงอายุไว้วางใจธนาคารที่มีระบบการป้องกันข้อมูลและการโจรกรรมได้ยาก เมื่อมีความไว้วางใจสูงก็จะมีการยอมรับที่สูงต่อการยอมรับและใช้งานนวัตกรรม นอกจากนั้นในมุมมองด้านประโยชน์ในการใช้งานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morris & Venkatesh (2000); วิมลวรรณ สุวรรณรักษ์ (2559) ที่พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมในการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีจากปทัสถานทางสังคม นั่นคือ มีคนใกล้ชิดเป็นผู้แนะนำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เพราะความแตกต่างด้านอายุนั้น มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยพฤติกรรมในการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุนั้นขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบของผู้ใช้งานกล่าวคือเมื่อมีคนใกล้ชิดแนะนำจะช่วยให้มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินที่มากขึ้น

5.2.5 ชั้นยอมรับ (Adoption)

ผู้สูงอายุที่อยู่ในชั้นยอมรับจะมีพฤติกรรมในการยอมรับและใช้งานนวัตกรรมจากปทัสถานทางสังคมคือความสมัครใจ ประสบการณ์ รวมถึงมีคนใกล้ชิดเป็นผู้แนะนำเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ยังมีปัจจัยในการรับรู้ด้านประโยชน์ที่ทำให้ผู้สูงอายุมีการยอมรับคือความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวัน ผู้สูงอายุ

เชื่อว่าการใช้งานแอปพลิเคชันช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นทั้งยังสามารถใช้งานได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ สอดคล้องกับ Venkatesh & Davis (2000); ดนัย วาณิชยานุเคราะห์, ศิริวรรณ อนันต์โท และสันทัต ทองรินทร์ (2560); Moore & Benbasat (1991) ที่เชื่อว่าแอปพลิเคชันจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกด้านเวลา หรือการใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและสามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ผู้สูงอายุที่ยอมรับเพราะมีความเกี่ยวข้องกับงานและกิจวัตรประจำวันที่ทำ แม้จะไม่ใช่งานหลักสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่เกษียณอายุและเลิกทำงานแล้ว แต่สำหรับผู้สูงอายุที่ยังทำงาน ปัจจัยการรับรู้ด้านประโยชน์ในเรื่องความเกี่ยวข้องกับงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุ

สรุปแนวโน้มและการยอมรับนวัตกรรมของผู้สูงอายุโดยรวม ผู้สูงอายุเริ่มมีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินที่มากขึ้น เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการยอมรับหรือไม่นั้นมักเกิดจากคนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดที่ให้คำแนะนำ นอกจากนั้น การใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีของคนในครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมสังคมรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่มากขึ้น ผู้สูงอายุจึงเริ่มที่จะปรับตัวและทดลองใช้งาน แต่ยังมีผู้สูงอายุอีกกลุ่มยังคงที่ยึดถือพฤติกรรมการทำงานธุรกรรมทางการเงินรูปแบบเดิม คือ การใช้บริการที่ธนาคารยังไม่ยอมรับและใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยี เนื่องจากส่วนใหญ่จะกังวลในความสามารถของตัวเองว่าจะใช้งานไม่ได้ ดังนั้น ผู้สูงอายุจะเริ่มยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้นจะเริ่มจากคนใกล้ชิดให้คำแนะนำก่อน แต่คนที่มีการยอมรับน้อยหรือไม่ยอมรับคือคนที่ยังไม่เห็นประโยชน์ ซึ่งเกิดจากความกังวลในด้านความสามารถและข้อจำกัดในการใช้งานของตน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่มีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินเป็นกลุ่มสุดท้ายและยังขาดความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการที่จะใช้นวัตกรรมทางการเงินด้วยตนเอง ผู้ที่อยู่ในธุรกิจด้านการเงินที่ต้องการเพิ่มฐานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านนวัตกรรมการเงินควรมีการสร้างหรือศึกษาพฤติกรรมการใช้ชีวิต กิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุเพื่อนำไปพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้สูงอายุโดยที่นวัตกรรมทางการเงินนั้นควรใช้งานง่ายและมีความปลอดภัย รวมถึงควรมีการผลิตสื่อโฆษณาที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุเป็นเรื่องง่ายสะดวกและปลอดภัยกว่าการไปธนาคารด้วยตนเอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุ โดยนำเสนอตามขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

5.3.1.1 ขั้นรับรู้ เสนอแนะให้มีการแนะนำผลิตภัณฑ์เข้าถึงได้โดยง่ายให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงการมีแอปพลิเคชัน นอกจากนั้นต้องสื่อให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความปลอดภัยและประโยชน์ในการใช้งานด้วย

5.3.1.2 ขั้นสนใจ ควรให้ความรู้แบบง่ายให้ผู้สูงอายุรู้ว่าแอปพลิเคชันใช้งานได้ง่าย นอกจากนั้นยังปลอดภัยจากการโจรกรรม สร้างแอปพลิเคชันสำหรับผู้สูงอายุหรือกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะเพื่อให้ผู้สูงอายุสนใจที่จะหาข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันเพิ่มเติมได้โดยง่าย

5.3.1.3 **ขั้นประเมินผล** เป็นขั้นที่ผู้สูงอายุตัดสินใจว่าจะใช้งานแอปพลิเคชันหรือไม่ การให้ผู้สูงอายุใช้งานแอปพลิเคชันที่ไม่เคยใช้ ต้องสร้างความไว้วางใจต่อผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้ คนใกล้ชิดต้องคอยดูแลในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมเพื่อช่วยยืนยันว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และมีความปลอดภัย

5.3.1.4 **ขั้นทดลอง** ควรมีการจัดแนะแนวหรือปรับปรุงให้ผู้สูงอายุเกิดความสะดวกในทุกขั้นตอนการทำธุรกรรมเพื่อเกิดการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น

5.3.1.5 **ขั้นยอมรับ** สร้างความเชื่อมั่นว่าแอปพลิเคชันมีความปลอดภัยทั้งยังใช้งานง่าย ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ เสมือนได้รับบริการจากธนาคาร เพื่อให้ผู้สูงอายุใช้งานอย่างต่อเนื่องต่อไป

5.3.2 งานวิจัยในอนาคต

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาด้านทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อบริการแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อจะได้ทราบว่าทัศนคติของผู้สูงอายุมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินหรือไม่

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความวิตกกังวลความไม่มั่นใจของผู้สูงอายุในการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงิน เพื่อจะได้นำไปต่อยอดในการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือการสร้าง ความมั่นใจให้กับผู้สูงอายุในการใช้แอปพลิเคชันทางการเงินในอนาคตได้

5.3.2.3 ควรศึกษาการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินโดยมีการขยายกลุ่มแบ่งเป็นช่วงวัยของผู้สูงอายุ เพื่อจะได้เห็นภาพชัดขึ้นว่าแต่ละช่วงวัยมีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินแตกต่างกัน มากน้อยอย่างไร และอะไรคือปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างนั้น

5.3.2.4 ควรศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันทางการเงินของผู้ใกล้ชิดผู้สูงอายุ เพื่อที่จะทราบว่าปัจจัยใดที่ส่งผลให้ผู้สูงอายุใช้งาน หรือไม่ใช้งานนวัตกรรมทางการเงินด้วยตัวเอง