



พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผนก ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร



พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาววาสนา จันธิมา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ELECTRONIC BANKING USAGE BEHAVIOR OF THE ELDERLY IN BANGKOK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for Master of Arts PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาววาสนา จันธิมา
สาขาวิชา	การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สวรรยา ธรรมอภิพล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนัชกร สิมะขจรบุญ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สวรรยา ธรรมอภิพล)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ คณางค์ คันธมธูรพจน์)



61601305 : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : พฤติกรรมการใช้บริการ, ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์, ผู้สูงอายุ

นางสาว วาสนา จันธิมา: พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สวรรยา ธรรมอภิพล

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และมีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย แบ่งเป็นผู้สูงอายุที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 7 คน และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 6 คน รวมจำนวน 13 คน โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้วิธีการตรวจสอบความถูกต้องแบบสามเส้าด้านวิธีการ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยจำแนกข้อมูลตามประเด็นวัตถุประสงค์ก่อนนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท ATM มากที่สุด โดยทำธุรกรรมถอนเงินจากบัญชี มีความถี่ในการใช้บริการ 1-4 ครั้งต่อเดือน ช่วงเวลาการทำธุรกรรมในช่วงเช้า ระยะเวลาที่ใช้บริการ 2-3 นาที และจำนวนเงินที่ทำรายการ 600 - 20,000 บาท สาเหตุของการใช้บริการมาจาก 1) การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ 2) ความง่ายในการใช้บริการ 3) ประสบการณ์ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ 4) การแนะนำบอกต่อในการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1) รูปลักษณ์หน้าจอสองผลมีขนาดเล็ก ความสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ เมนูตัวเลือกที่มีมาก รวมถึงขนาดของข้อความที่เล็ก 2) พื้นที่การให้บริการไม่เหมาะสมอยู่ในที่ลับตาคน แสงสว่างไม่เพียงพอ 3) การตอบสนองระบบสัญญาณขัดข้อง ในส่วนของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจาก 1) ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย 2) ศักยภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ปัญหาด้านการมองเห็น ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี อ่านหนังสือไม่ออก และขาดความพร้อมของอุปกรณ์ที่จะสามารถเข้าใช้บริการ

61601305 : Major PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

Keyword : usage behavior, electronic banking, elderly

MISS Wasana CHANTHIMA : ELECTRONIC BANKING USAGE BEHAVIOR OF THE ELDERLY IN BANGKOK Thesis advisor : Assistant Professor Sawanya Thammaapipon

The purpose of this research was to study the behavior of elderly using electronic banking services and to study problems and obstacles for the elderly using electronic banking services in Bangkok. Data collection was conducted using in-depth interviews. Key informants 60 years old and over, people having accounts with Krungthai Bank. Both used 7 people and never used 6 people electronic banking services to conduct financial transactions, totaling 13 people. using the tool is Semi-structured interview form Check the accuracy of qualitative data obtained from in-depth interviews. The methodological using in validation data source triangulation method. The data were then analyzed in terms of content by conducting a Content Analysis, classifying the data according to objectives before analyzing and summarizing the results of the study.

The study found that Most of the respondents had the behavior of using electronic banking services form ATM withdrawing money from their accounts. The frequency of using service is 1-4 times per month,in the morning, using time 2-3 minutes and transaction amount 600 - 20,000 baht. Reasons for using the service 1) Seeing the benefits of using 2) Easy to use 3) Experience and confidence in using service 4) Referrals for using .Problems and obstacles in using electronic banking services 1) The appearance of the display screen is small,Screen brightness is insufficient,Extensive menu options Including the size of the message is small. 2) The service area is not suitable in a hidden place,Insufficient lighting 3) Responding to signal failure. Reason of elderly who did not use e-banking services 1) safety concerns, 2) personal potential, i.e. vision problems. Lack of knowledge and skills in using technology can't read and lack of availability of equipment to be able to use the service.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ และการสนับสนุนจากบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายท่าน ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรวรรยา ธรรมอภิพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำแนวทาง ตลอดจนตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ ประธานกรรมการการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.คนางค์ คันธมธูรพจน์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาเสียสละเวลามาเป็นผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งแนะนำที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้สูงอายุที่ให้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาบางขุนนนท์ ทั้งที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทุกท่านที่ให้ความเมตตา เสียสละเวลา และความร่วมมืออย่างดีในการเก็บข้อมูลการวิจัย รวมถึงเพื่อนร่วมการพนักงานกรุงเทพทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจ ให้การทำวิจัยในครั้งนี้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณครอบครัว ที่เป็นแรงผลักดันและคอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา ขอขอบคุณมิตรภาพที่ดีจากเพื่อนๆ สาขาวิทยาการจัดการภาครัฐและเอกชน รุ่น 12 ที่คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูลให้กันและกันเสมอมาตลอดการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องที่สนใจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ และเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยครั้งต่อไป อนึ่งหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้

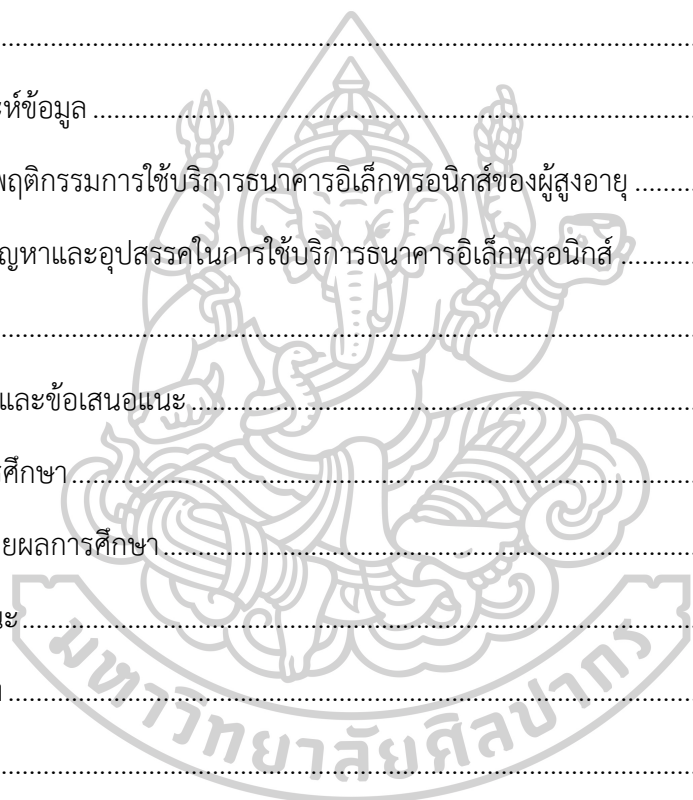
วาสนา จันธิมา

นางสาว วาสนา จันธิมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ช
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
ขั้นตอนของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี.....	17
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์.....	19
บริบทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3	35
วิธีการดำเนินการวิจัย	35

เกณฑ์การเลือกพื้นที่.....	35
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย.....	37
บทที่ 4.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ.....	39
ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์.....	50
บทที่ 5.....	58
สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	58
สรุปผลการศึกษา.....	58
การอภิปรายผลการศึกษา.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
รายการอ้างอิง.....	67
ภาคผนวก.....	70
ประวัติผู้เขียน.....	79



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงสร้างประชากรของประเทศไทยได้เกิดการเปลี่ยนแปลง “ก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ” (Aging Society) ตั้งแต่ปี 2548 โดยมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6.6 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561) ซึ่งเป็นไปตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ที่ได้กำหนดนิยามการก้าวเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ (Aging Society) คือ สัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ และประชากรสูงอายุของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นมากกว่าร้อยละ 4 ต่อปี ในขณะที่ประชากรโดยรวมของทั้งประเทศเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 5 ต่อปี เท่านั้น และมีการคาดการณ์ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์” (Aged Society) นั่นคือ สังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน และมีอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน อัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 14 ขึ้นไป ซึ่งในปี 2565 มีจำนวนประชากรผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 18.94 ของประชากรทั้งประเทศ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) และอาจมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 28 ในปี 2574 (สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงอายุ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม อาทิเช่น จำนวนประชากรวัยแรงงานในการผลิตภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมภายในประเทศลดลง ทำให้ค่าจ้างแรงงานภายในประเทศสูงขึ้น เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวมากขึ้น หรือจำเป็นต้องมีการลงทุนนำเครื่องจักรและเทคโนโลยีมาใช้ทดแทนมากขึ้น เกิดภาระที่พนักงานวัยทำงานมากขึ้นทำให้ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายและภาระหนี้สิน ตลอดจนการมีเงินออมลดลง การจัดสรรงบประมาณจากภาครัฐด้านสวัสดิการด้านสุขภาพและดูแลรักษาพยาบาลผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น (ชัยพัฒน์ พุ่มซ้อน และกันตพัฒน์ พรศิริวัชรสิน, 2561) นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

สังคมแล้วการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยยังมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตสินค้าเพื่อสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุอีกด้วย อาทิเช่น การผลิตสินค้าเพื่อสุขภาพและอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ จำพวกหุ่นยนต์ดูแลผู้สูงอายุ อุปกรณ์ช่วยพยุงเดิน อุปกรณ์ช่วยการฟัง ฝ้ายอ้อมผู้ใหญ่ ผลิตภัณฑ์อาหารเสริม ฯลฯ รวมถึงการปรับตัวของธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ที่พักแรมสำหรับผู้สูงอายุ ธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อรองรับผู้สูงอายุ ธรรมเนียมหรือประเพณีชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น สถาบันทางการเงินเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่จำเป็นต้องมีการปรับตัว ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการเพื่อสนองตอบกับกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลักในอนาคต

การปรับตัวของธนาคารและสถาบันทางการเงินในปัจจุบัน มีการปรับตัวด้านองค์กรและด้านบุคลากรด้วยวิธีการลดจำนวนสาขาที่ให้บริการ การลดจำนวนพนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ รวมถึงการให้บริการโดยเน้นการบริการอัตโนมัติและการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และพิชญ์สินี โพธิ์จิตติ, 2560) ซึ่งการลดจำนวนพนักงานทำให้ต้องพบกับปัญหาการรอคอยในการเข้ารับบริการ และจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุที่ยังต้องการการรับบริการจากพนักงานโดยตรง ธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักกลุ่มใหญ่ในอนาคต อาทิเช่น การขยายเวลาในการสินเชื่อกู้ยืมของผู้สูงอายุมากกว่า 60 ปี การปรับเปลี่ยนรูปแบบการออมเงินสำหรับผู้สูงอายุ และโดยเฉพาะการให้บริการด้วยระบบบริการอัตโนมัติและการใช้อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ไม่จำเป็นต้องอาศัยลูกหลานพามายังธนาคารและไม่ต้องเสียเวลาหรือยากลำบากในการเดินทางมา ซึ่งเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งของผู้สูงอายุ ซึ่งโดยทั่วไปผู้สูงอายุมักทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน เช่น การเช็คยอดเงินเข้า-ออก การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน เป็นต้น ซึ่งมีทั้งการใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ผ่านเว็บไซต์ธนาคารผ่านเครื่องอัตโนมัติหรือผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ แต่อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของสุภาวดี สุวรรณแทน และคณะ (2562) ได้แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้งานวิจัยของจักรวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ (2563) ยังสะท้อนเห็นว่าผู้สูงอายุในจังหวัดพิจิตร แม้ว่าจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน

และมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากก็ตาม แต่ผู้ให้บริการก็มีความกังวลในเรื่องความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว สอดคล้องกับผู้ให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทยที่มีความกังวลในเรื่องของความไม่เสถียรของระบบ SMS Gateway ในการส่งรหัสในช่วงที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก (หนึ่งนุช ธีระรุจินนท์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2560) อีกทั้งความแตกต่างของเจเนอเรชันยังมีผลต่อความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติของกลุ่มคนในการใช้ชีวิต ดังเช่นกลุ่มคนในช่วงเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์เป็นกลุ่มผู้สูงอายุในขณะนี้ และมีจำนวนมาก มีลักษณะนิสัยที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชื่นชอบเทคโนโลยีเท่าใดนัก ไม่ชอบพึ่งพาเทคโนโลยี

ดังที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการลูกค้าอาจเป็นข้อจำกัดให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนั้นธนาคารและสถาบันทางการเงิน จำเป็นต้องมีศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักที่มีจำนวนมากในขณะนี้ และในอนาคตอันใกล้นี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการที่สนองตอบความต้องการและสอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่ต้องการปรับลดสาขาและปรับลดจำนวนพนักงาน โดยนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทดแทนพนักงานในการทำธุรกรรม ไม่ว่าจะเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ เครื่องบริการอัตโนมัติ หรือการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะกับสังคมในปัจจุบันที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ การให้บริการผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารพาณิชย์นำไปเป็นแนวทางเสริมสร้างทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ และใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ การให้บริการผ่านเว็บไซต์ธนาคาร และการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุ อันส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการต่อไป

ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ โดยบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะการใช้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ (ATM ADM) การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (เว็บไซต์) และการใช้บริการผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง (แอปพลิเคชันบนมือถือ) รวมถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

ขอบเขตเชิงพื้นที่และประชากร

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ลูกค้ายธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปและมาใช้บริการที่สาขาบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ทั้งเป็นผู้ที่เคยและไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 - เดือนพฤษภาคม 2566 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกในมกราคม 2565 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 21 เดือน

ขั้นตอนของการศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการศึกษาดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาเอกสารข้อมูลทุติยภูมิ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริบทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

- 2) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้สูงอายุที่เป็นลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
- 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 4) การสรุปผลการศึกษาและนำเสนอในรูปแบบของ การพรรณนาความ ภายใต้กรอบแนวคิดการศึกษา
- 5) การเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารนำไปวางแผนการให้บริการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้สูงอายุ รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ กรุงเทพมหานคร ทั้งที่เคยและไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
2. ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของธนาคารโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ (ATM ADM) การใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (เว็บไซต์) และการใช้บริการผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง (แอปพลิเคชันบนมือถือ)
 - 2.1 เครื่องบริการอัตโนมัติ หมายถึง เครื่องที่เปิดให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งที่เป็นเครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินเพื่อการตรวจสอบยอดเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน การชำระค่าบริการต่างๆ เป็น

ต้น และ เครื่อง ADM (Automatic Deposit Machine) ที่ให้บริการ ธุรกิจทางการเงินเพื่อการฝากเงิน

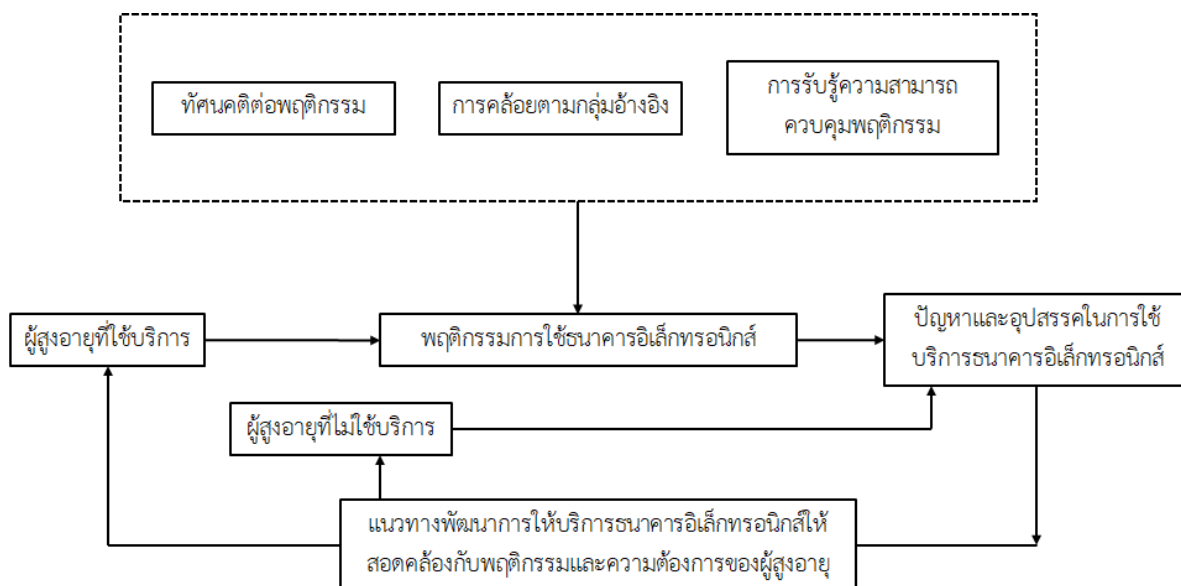
2.2 ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งหรือธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (Internet Banking, I Banking หรือ

Online Banking) หมายถึง การให้บริการของธนาคาร เช่น โอนเงินตรวจสอบยอดเงิน ชำระสินค้า ชื้อกองทุน ชำระเงินกู้ สั่งซื้อธนบัตร ฯลฯ ผ่านเว็บไซต์ของธนาคารโดยแต่ละธนาคารจะมีชื่อเรียก Internet Banking ไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย ใช้ชื่อว่า K-Cyber Banking ธนาคารไทยพาณิชย์ ใช้ชื่อว่า SCB Easy Net ส่วนในของมหาวิทยาลัยนี้คือ ธนาคารกรุงไทย ใช้ชื่อว่า “KTB Net bank” ซึ่งผู้ใช้งานนั้นสามารถที่จะเข้าใช้งานได้เองบนเว็บไซต์ <https://www.ktbnbank.com> โดยสามารถใช้ผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และโทรศัพท์มือถือ

2.3 ระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง การให้บริการของธนาคาร เช่น โอนเงิน ชำระสินค้าและบริการ ตรวจสอบยอดเงิน ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารที่ดาวน์โหลดไว้บนโทรศัพท์มือถือ โดยแต่ละธนาคารจะมีชื่อเรียก Application Mobile Banking ไม่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย ชื่อว่า K-PLUS ธนาคารไทยพาณิชย์ ชื่อว่า SCB Easy ธนาคารอมสิน ชื่อว่า MYMO ส่วนในการศึกษาวิจัยนี้คือ ธนาคารกรุงไทย ชื่อว่า “Krungthai Next”

3. คุณภาพการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การลดต้นทุน ความรวดเร็วและรูปลักษณะ
4. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ หมายถึง การกระทำที่แสดงออกในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยเป็นผลมาจากทัศนคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมา หรือสิ่งที่มีมากระตุ้นผู้สูงอายุ

7. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
4. บริบทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์

1.1 ความหมายพฤติกรรม

บุรฉัตร จันทรแดง เสาวลักษณ์ โภคสิทธิ์ดิอัมพร และสัญญา เคนาภูมิ (2562) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรืออาการที่แสดงออกของจิตใจทั้งภายในและภายนอก เป็นการกระทำเพื่อสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งบุคคลอื่นสังเกตและใช้เครื่องมือทดสอบได้

ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2560) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญหน้ากับสิ่งเร้า พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมมีสาเหตุ การเกิดพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เป็นผลมาจากการผสมผสานขององค์ประกอบต่างๆ ในตัวมนุษย์ แล้วจึงถูกกล่อมเกลียด้วยสิ่งแวดล้อม

ธีรศักดิ์ อุ่นอารมณเลิศ (2558) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ของบุคคลที่แสดงออกทางร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และความคิด โดยแบ่งเป็นพฤติกรรมภายนอก สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในจิตของบุคคลไม่สามารถสังเกตได้จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกไม่ว่าจะทางร่างกายหรือจิตใจ เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้น

ประสบการณ์ที่สะสมมา ทำให้มีการตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งในเรื่องเดียวกันเหตุการณ์เดียวกันมนุษย์แต่ละคนก็ย่อมจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ที่หลอมรวมทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเช่นนั้น

1.2 ประเภทของพฤติกรรม

Bloom (1975) กล่าวถึง พฤติกรรมว่าเป็นกิจกรรมที่มนุษย์กระทำ เป็นทั้งสิ่งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ โดยเป็นออกเป็น 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านเจตคติ และพฤติกรรมการปฏิบัติ

1) พฤติกรรมด้านความรู้

พฤติกรรมด้านความรู้ (Cognitive domain) เป็นกระบวนการทางด้านสมอง ความสามารถทางสติปัญญาเกี่ยวกับการเรียนรู้ การจดจำข้อเท็จจริงต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความสามารถทักษะสติปัญญา การใช้ความคิดหรือวิจารณ์ญาณในการตัดสินใจ สามารถจำแนกตามลำดับจากพื้นฐานได้ดังนี้

- **ความรู้ ความจำ**

ความรู้ ความจำ (Knowledge) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความจำการระลึกเกี่ยวกับมวลประสบการณ์ การเก็บสะสมเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลประสบรับรู้มาด้วยตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมขั้นต้น

- **ความเข้าใจ**

ความเข้าใจ (Comprehension) ความเข้าใจเป็นสิ่งที่ต่อเนื่องมาจากความรู้ เนื่องจากตัวมนุษย์เองต้องเกิดความรู้มาก่อนจึงจะนำไปสู่ความเข้าใจ โดยการนำเอาความรู้ ความจำไปดัดแปลงปรับปรุง จึงเกิดเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ ตีความหมายและการคาดคะเน เพื่อขยายความคิดและข้อเท็จจริงต่างๆ อีกทั้งสามารถอธิบายเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะสภาพสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับของเดิมได้

- **การนำไปใช้**

การนำไปใช้ (Application) คือการนำเอาความรู้จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารวิชาการ กฎเกณฑ์ต่างๆ ความเข้าใจนำไปใช้ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากชีวิตประจำวัน สามารถแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ โดยการนำเอาความรู้ความเข้าใจมาประยุกต์ใช้

- **การวิเคราะห์**

การวิเคราะห์ (Analysis) คือการที่นั้นบุคคลมีความสามารถ มีทักษะในการ จำแนกเรื่องราวหรือสถานการณ์ออกเป็นส่วนย่อยๆ ว่าเรื่องนั้นประกอบด้วย อะไรบ้าง อะไรเป็นส่วนประกอบหลัก อะไรเป็นส่วนรองลงมา และเล็งเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของเหตุการณ์นั้นว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกัน อย่างไร โดยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างสมเหตุสมผล

- **การสังเคราะห์**

การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นขั้นสูงของความสามารถที่บุคคลนั้น สามารถนำส่วนย่อยๆ ที่แยกกันอยู่ตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป มารวมเป็นโครงสร้างใหม่ให้มีความชัดเจนสอดคล้องกันมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์เป็นสิ่งใหม่ที่มีความแตกต่างและดีกว่าเดิม

- **การประเมินผล**

การประเมินผล (Evaluation) คือการที่บุคคลสามารถพิจารณาตัดสินใจ วินิจฉัย ตีราคา การให้คุณค่ากับสิ่งต่างๆ โดยใช้หลักเกณฑ์ทั้งภายในและภายนอก อาจเป็นกฎเกณฑ์ที่บุคคลสร้างขึ้นมา หรือมีอยู่แล้วมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ

2) พฤติกรรมด้านเจตคติ

พฤติกรรมด้านเจตคติ (Affective domain) เป็นกระบวนการทางด้านจิตใจ ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด จริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรม ความสนใจ การให้คุณค่า การปรับตัว ความเชื่อของบุคคล ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งจะเป็นแนวโน้มในการเกิดพฤติกรรมของบุคคล

ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ ด้วยเช่นกัน โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านเจตคติได้ดังนี้

- **ขั้นที่ 1 การรับรู้ หรือให้ความสนใจ**

การรับรู้ หรือให้ความสนใจ (Receiving or Attending) การรับรู้เป็นขั้นที่มีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้บุคคลมีความรู้สึกต่อปรากฏการณ์ มีความยินดีที่พิจารณาเลือกที่จะรับรู้ หรือมีภาวะจิตใจพร้อมที่จะรับรู้ว่ามีสิ่งเร้าบางอย่างเกิดขึ้นหรือมีสติตระหนัก แยกแยะความแตกต่างของสิ่งเร้าเหล่านั้น และยินดีที่จะรับรู้สิ่งนั้น

- **ขั้นที่ 2 การตอบสนอง**

การตอบสนอง (Responding) เป็นขั้นที่เมื่อบุคคลรู้สึกต่อสิ่งเร้าแล้วจะเกิดปฏิกิริยาการตอบสนองต่อสิ่งเร้าด้วยกาย วาจา อาการต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ต้องประกอบด้วยการยินยอม เต็มใจ และความพอใจในการตอบสนอง เมื่อตอบสนองแล้วต้องเกิดความพึงพอใจ

- **ขั้นที่ 3 การเกิดค่านิยม**

การเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลปฏิบัติตามแล้วเกิดการยอมรับดีงามมีคุณค่าสำหรับตนเอง และได้นำไปพัฒนาเป็นของตนเองจึงกลายเป็นค่านิยม การเกิดค่านิยมนี้ต้องประกอบไปด้วยการยอมรับในค่านิยม การรู้สึกชื่นชอบในค่านิยม และการยึดมั่นในค่านิยมโดยเข้าใจคุณค่าและโทษจนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

- **ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม**

การจัดระบบค่านิยม (Organization) เป็นขั้นของการเรียบเรียงค่านิยมย่อยๆ ให้เป็นระบบในแต่ละประเด็น โดยต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม มีการเชื่อมโยงและสร้างค่านิยมที่เด่นชัดขึ้นมา อันประกอบด้วยการสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมว่าค่านิยมใดมีความสำคัญ สามารถปฏิบัติได้ และการจัดระบบของค่านิยม นำค่านิยมที่แตกต่างมาเชื่อมโยงจนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

- **ขั้นที่ 5 การสร้างลักษณะนิสัยส่วนบุคคล**

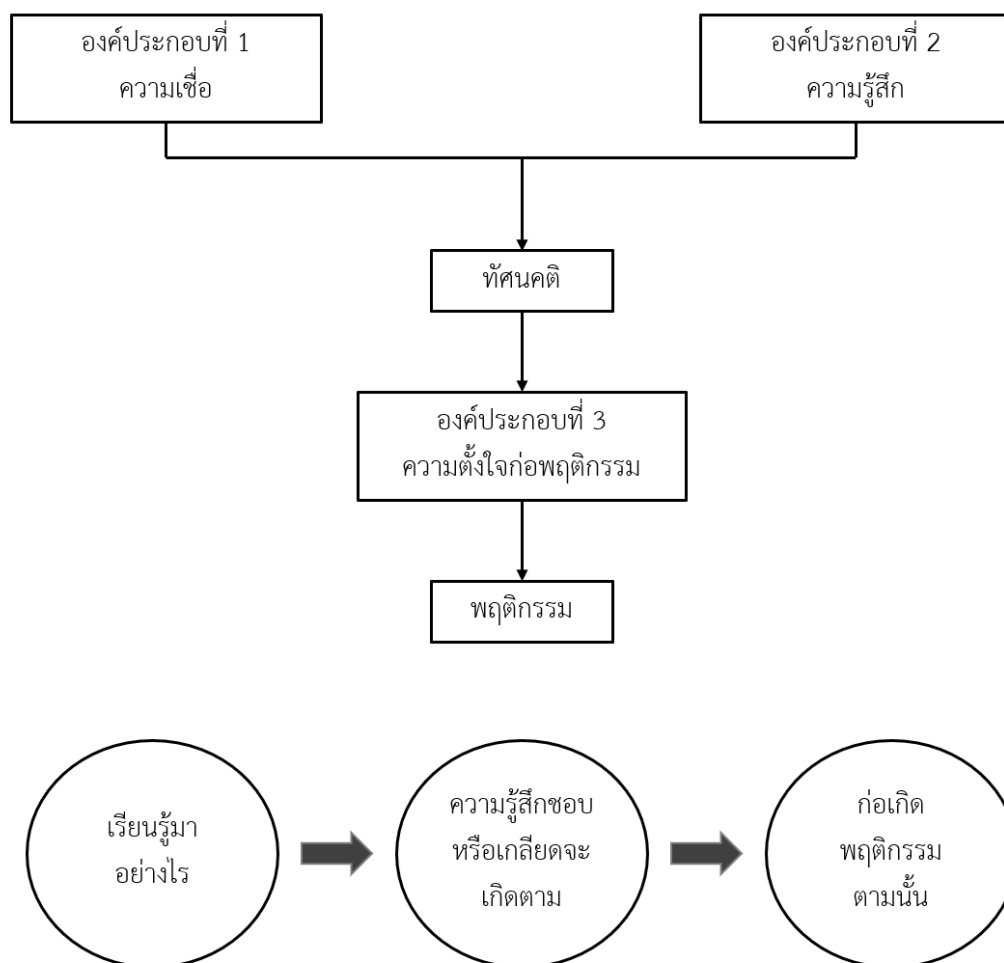
การสร้างลักษณะนิสัยส่วนบุคคล (Characterization by a Value or Complex) เป็นการสร้างลักษณะนิสัยจากค่านิยมจนกลายเป็นพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมนี้ไม่ได้เกิดจากอารมณ์แต่เกิดจากค่านิยม ประกอบด้วยการวางแผนทางของการปฏิบัติ และการแสดงลักษณะตามแนวทางที่กำหนด

3) พฤติกรรมการปฏิบัติ

พฤติกรรมการปฏิบัติ (Psychomotor domain) เป็นพฤติกรรมที่ใช้ความสามารถแสดงออกทางร่างกาย การทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกาย หรือการเคลื่อนไหวในส่วนต่างๆ ของร่างกาย รวมทั้งพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ ซึ่งต้องอาศัยความสามารถทางสมอง ความรู้และเจตคติ เป็นตัวผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง แต่กระบวนการนั้นต้องอาศัยเวลาและการตัดสินใจเป็นขั้นตอน

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมจากทฤษฎีและนักวิชาการท่านต่างๆ อาทิเช่น ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2560) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์คือองค์ประกอบที่อยู่ภายในตัวมนุษย์เอง เช่น การรับรู้ สติปัญญา การคิด เจตคติ และอารมณ์ รวมถึงปัจจัยทางชีวภาพ และปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่นเดียวกับบอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ด้านความเชื่อ และด้านความรู้สึก จะเป็นตัวกำหนดของทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกมามีดังภาพที่ 2

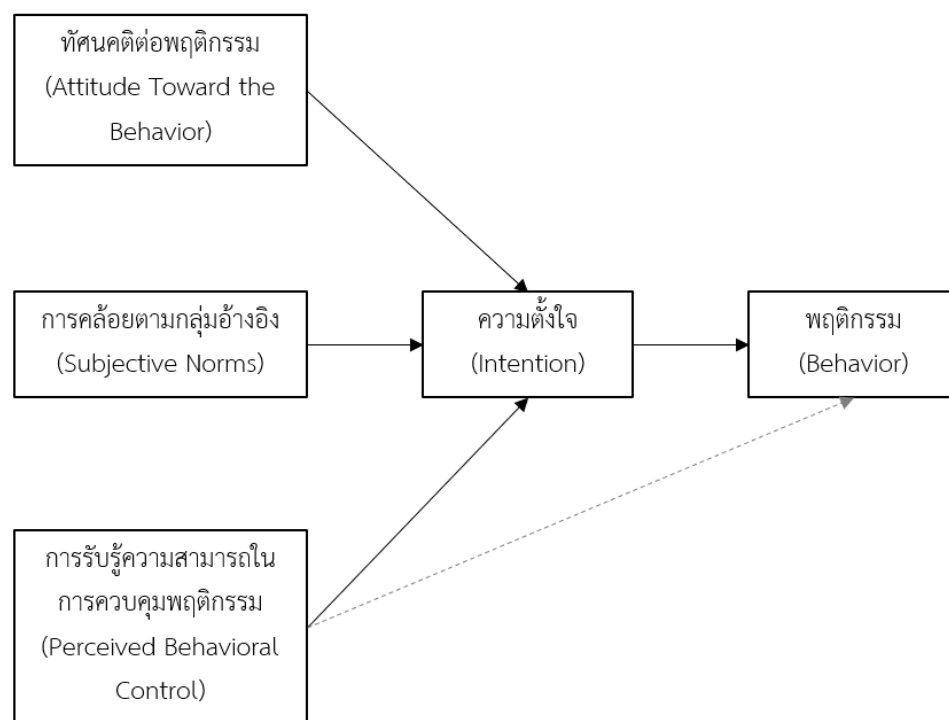


ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ความรู้สึก ความตั้งใจก่อพฤติกรรม และพฤติกรรม

ที่มา : อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550)

นอกจากนี้บุรฉัตร จันทร์แดง, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และสัญญา เคนาภูมิ (2562) ยังกล่าวว่าปัจจัยด้านจิตวิทยา เช่น การรับรู้ เจตคติ สติปัญญา ปัจจัยทางสังคม เช่น ครอบครัว ชุมชน และเพื่อน และปัจจัยด้านสถานการณ์ ประกอบด้วย เช่น การปฏิบัติตนของบุคคลรอบข้าง และอิทธิพลจากสื่อต่างๆ จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ อีกทั้งทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TBP) ได้กล่าวไว้ว่าการทำนายพฤติกรรม และสำรวจแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) หากบุคคลมีทัศนคติในด้านบวกก็จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ออกมา แต่หากในทางกลับกันถ้าหากบุคคลนั้นมีทัศนคติในทางลบก็จะเป็นการไม่มีแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมา

เช่นกัน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms) เกิดจากการที่บุคคลมีความเชื่อหรือความรู้สึกล้อตามกลุ่มอ้างอิงตามการสนับสนุนของกลุ่มคนที่เห็นว่ามีค่าสำคัญ โดยบุคคลอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น คนในครอบครัว และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) จะเป็นการรับรู้ซึ่งตัวบุคคลเองว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้นออกมา การตัดสินใจของบุคคลอาจได้รับอิทธิพลจากบุคคลอื่นที่โน้มน้าวชักจูงให้แสดงพฤติกรรมออกมา บุคคลจึงมาการแสดงพฤติกรรมเองออกมาได้โดยผ่านการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมได้โดยไม่ผ่านความตั้งใจ ดังตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TBP)

ที่มา : Ajzen (1985)

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของมนุษย์ได้ว่าประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยภายในหรือปัจจัยด้านจิตวิทยาของมนุษย์ อันประกอบด้วย เจตคติ ทัศนคติ หรือความเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากตนเอง ประสบการณ์ การรับรู้ สติปัญญา และ 2) ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยทางสังคม อัน

ประกอบด้วย การปฏิบัติของบุคคลรอบข้าง อันประกอบด้วย คนในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ผู้คนในสังคม บุคคลที่เป็นที่ชื่นชอบและยอมรับในสังคม และสื่อต่างๆ โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

1.4 การศึกษาพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์สามารถศึกษาได้โดยตรงจากพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาภายนอก และที่อยู่ภายในตัวบุคคล สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2559) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การศึกษาพฤติกรรมโดยตรง

การศึกษาพฤติกรรมโดยตรง สามารถทำได้ 2 วิธี คือ วิธีการสังเกตแบบให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว (direct observation) โดยบอกให้ผู้ถูกสังเกตทราบ ในกรณีนี้บุคคลบางคนอาจไม่แสดงพฤติกรรมที่แท้จริงของตนเองออกมา ถ้าบุคคลนั้นคิดว่าการแสดงออกของพฤติกรรมบางอย่างให้บุคคลอื่นเห็นเป็นการไม่สมควร การสังเกตแบบโดยตรงอีกวิธีคือ 2) วิธีการสังเกตแบบธรรมชาติ (naturalistic observation) คือการสังเกตพฤติกรรมที่เป็นไปในลักษณะที่ทำให้ผู้ถูกสังเกตไม่เกิดความรู้สึกตัวว่าบุคคลอื่นคอยสังเกตพฤติกรรมของตน จึงมีความเป็นอิสระที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการกระทำ การศึกษาพฤติกรรมโดยตรงผู้สังเกตต้องอาศัยความละเอียดในการสังเกต มีการบันทึกอย่างเป็นระบบ เมื่อสังเกตพฤติกรรมได้แล้วผู้สังเกตต้องรีบจดรายงานบันทึกพฤติกรรมนั้นทันที ความถูกต้องของพฤติกรรมที่ได้จากการศึกษาโดยการสังเกตนี้ยังขึ้นอยู่กับอคติของผู้สังเกตด้วย

2) การศึกษาพฤติกรรมโดยทางอ้อม

การศึกษาพฤติกรรมโดยอ้อม ใช้ในกรณีที่ผู้ต้องการศึกษาไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาในขณะนั้น หรือต้องการศึกษาพฤติกรรมภายในที่ปกปิดซ่อนเร้นบางประการ นอกจากนี้อาจใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจำนวนมากในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งอาจจะใช้การสังเกตไม่ได้ วิธีการที่ใช้โดยทั่วไป ได้แก่

- การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องการซักถามข้อมูลจากบุคคลหรือกลุ่มของบุคคล อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การสัมภาษณ์โดย

ทางตรงกับการสัมภาษณ์โดยทางอ้อม การสัมภาษณ์โดยทางตรงคือ ผู้สัมภาษณ์ซักถามผู้ถูกสัมภาษณ์ไปเรื่อยๆ ตามที่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายเอาไว้ ซึ่งผู้ที่ถูกสัมภาษณ์จะรู้ตัวตลอดเวลาว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการทราบเรื่องใด การสัมภาษณ์โดยทางอ้อมหรือไม่เป็นทางการ ผู้ถูกสัมภาษณ์จะไม่ทราบว่าผู้สัมภาษณ์ต้องการอะไร ผู้สัมภาษณ์จะพูดคุยไปเรื่อยๆ โดยสอดแทรกเรื่องที่จะสัมภาษณ์ถามเมื่อมีโอกาส ซึ่งผู้ตอบจะไม่รู้ตัวว่าเป็นสิ่งที่ผู้สัมภาษณ์เจาะจงที่จะทราบถึงพฤติกรรมนั้นหรือเรื่องนั้นๆ

- **วิธีการทดลอง**

วิธีการทดลองเป็นการศึกษาพฤติกรรมอีกวิธีที่ผู้ถูกศึกษาจะอยู่ในสภาพการควบคุมตามที่ผู้ศึกษาต้องการ โดยสภาพจริงแล้วการควบคุมจะทำได้ในห้องปฏิบัติการหรือห้องทดลอง แต่ในชุมชนการศึกษาพฤติกรรมของชุมชนโดยการควบคุมตัวแปรต่างๆ คงเป็นไปได้น้อยมาก การทดลองในห้องปฏิบัติการนั้นจะให้ข้อมูลที่มีขีดจำกัด ซึ่งบางครั้งนำไปใช้ในสภาพความเป็นจริงได้ไม่เสมอไป ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมตามธรรมชาติมีปัจจัยต่างๆ เป็นสิ่งเร้าที่จะทำให้คนมีปฏิกิริยาโต้ตอบไม่เหมือนกับในห้องปฏิบัติการ

- **วิธีการทำบันทึก**

วิธีการทำบันทึกเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้ทราบพฤติกรรมของบุคคล คือการให้บุคคลแต่ละคนได้ทำบันทึกพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งอาจออกมาในรูปแบบของบันทึกประจำวันก็ได้ โดยบันทึกกิจกรรมทุกประเภททุกชนิดที่ตนเองปฏิบัติในแต่ละวัน จากบันทึกจะทำให้ตนเองและบุคคลอื่นได้ทราบว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมาในแต่ละวันนั้นมีอะไรบ้าง พฤติกรรมใดแสดงออกมามากหรือบ่อยครั้ง พฤติกรรมใดแสดงออกมาน้อยหรือไม่มีเลยในบางวัน ถ้าต้องการศึกษาพฤติกรรมแต่ละประเภทก็อาจเลือกทำได้

- **วิธีการใช้แบบสอบถาม**

วิธีการใช้แบบสอบถามเมื่อต้องการทราบพฤติกรรมของบุคคลเป็นจำนวนมาก และไม่สามารถที่จะสัมภาษณ์หรือสังเกตได้ เพราะบุคคลเหล่านั้นอาจอยู่ห่างไกล กระจัดกระจายมาก หรือพฤติกรรมที่ต้องการทราบเป็นเรื่องที่ผ่านมาแล้ว

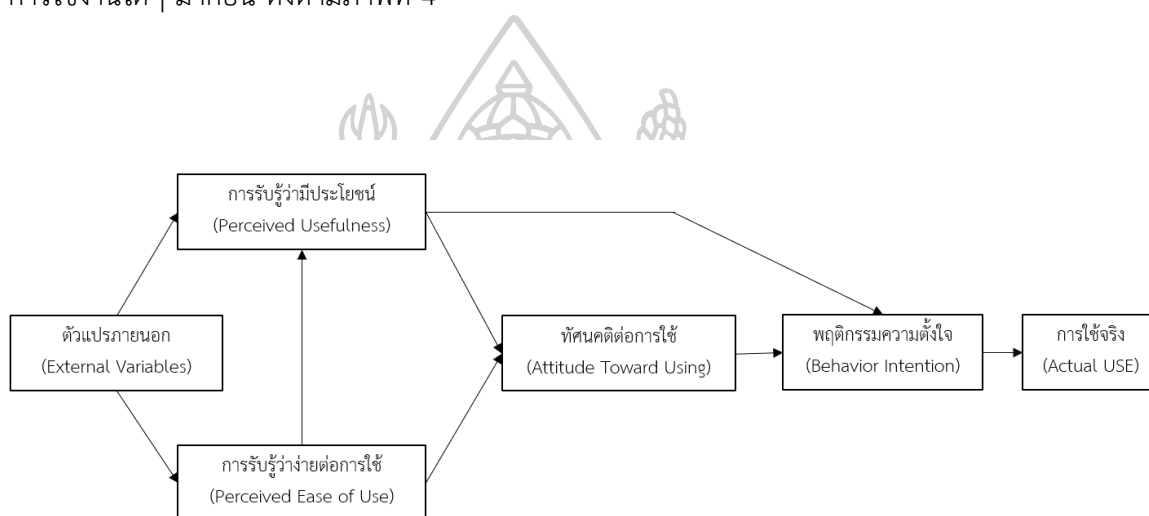
วิธีการศึกษาจึงใช้แบบสอบถาม ข้อได้เปรียบประการหนึ่งของการศึกษาพฤติกรรม โดยวิธีนี้คือ ผู้ถูกศึกษาสามารถที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปกปิด หรือ พฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่ยอมแสดงให้บุคคลอื่นทราบได้โดยวิธีอื่น แต่ผู้ถูกศึกษาจะต้อง แน่ใจก่อนว่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะถูกปิดไว้เป็นความลับ หรือในกรณีที่ผู้ถูกศึกษา พฤติกรรมไม่มีเวลาพอที่จะให้ศึกษาโดยวิธีอื่น การศึกษาโดยการใช้แบบสอบถามก็ จะช่วยได้มาก เพราะสามารถมีจะให้ข้อมูลในเวลาใดก็ได้ที่ตนเองสะดวก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) เพื่อซักถามพูดคุยลงรายละเอียดในหัวข้อที่ต้องการให้มีการอธิบายรวมถึงเหตุผลของการ แสดงพฤติกรรมนั้นๆ ในขณะที่ผู้วิจัยเองก็สามารถใช้วิธีการสังเกตร่วมด้วย ทำให้มีความยืดหยุ่น สามารถแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะเข้าใจคำถาม ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเหมาะกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ เป็นผู้สูงอายุที่ในบางรายอาจมีความเข้าใจในคำสัมภาษณ์ที่แตกต่างกันออกไป โดยการกำหนดแนว คำถามไว้ล่วงหน้าในการศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้ธรรมาคารอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ จึงเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) สร้างข้อคำถามก่อนไว้ ล่วงหน้าตามประเด็นที่ต้องการจะศึกษา ในระหว่างการสัมภาษณ์ก็สามารถปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นของวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้รับความนิยมในการนำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของ ผู้ใช้เทคโนโลยี เพื่อต้องการอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยี และใช้พยากรณ์การใช้ งานระบบ ในที่นี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) โดยแบบจำลองดังกล่าว มีปัจจัยหลักได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) ต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมรับรู้ของ ผู้ใช้งานในสองลักษณะ คือ การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ว่ามี ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานเป็นความเชื่อของผู้ใช้งานว่ามี ความง่ายในแง่ของการที่จะเรียนรู้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก โดยการรับรู้ว่าจะง่ายต่อการใช้งานจะมี

อิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้ จากแบบจำลองหากผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงสามารถรับทราบได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีความง่ายที่จะใช้งาน ก็จะส่งผลกับทัศนคติต่อการใช้อ้างอิง (Attitude toward Using) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจ (Behavioral Intention) และนำไปสู่การนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง (Actual Use) ในที่สุด แต่ในบางกรณีผู้ใช้งานอาจรับรู้ว่ามีประโยชน์นั้นมีความง่ายที่จะใช้งาน และสามารถแสดงพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานได้เลย โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติต่อการใช้งานใดๆ มาก่อน ดังตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา : Davis, Bagozzi, and Warshaw (1989)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า การรับรู้ถึงคุณประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน อันจะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการดังกล่าวมาเป็นประยุกต์ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

3.1 ความหมายของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (2565) ได้ให้ความหมายของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Banking : E-banking ไว้ว่า หมายถึงการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่สามารถทำผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และใช้อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เป็นตัวกลางในการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ใช้กับทางธนาคาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) ได้ให้ความหมายของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า หมายถึง การให้บริการทางการเงิน โดยผู้ใช้บริการดำเนินการได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine: ATM) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (Cash Deposit Machine: CDM) อินเทอร์เน็ต (Internet banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile banking)

จากที่กล่าวมา ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic banking) จึงหมายถึง การให้บริการของธนาคารโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านระบบเครื่องบริการอัตโนมัติ ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (เว็บไซต์) และระบบโมบายแบงก์กิ้ง (แอปพลิเคชันบนมือถือ) ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

3.2 ประเภทของบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

1) เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคาร

เครื่องบริการอัตโนมัติของธนาคาร ได้แก่ เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เครื่อง ADM (Automatic Deposit Machine) และเครื่อง VTM (Virtual Teller Machine)

● เครื่อง ATM

เครื่อง ATM (Automatic Teller Machine) เป็นเครื่องที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน สามารถรองรับบัตรที่มีตราสัญลักษณ์ Plus, Cirrus, Union Pay, American Express, Diner's Club, APN (Asia Payment Network) และบัตร Non-Bank อื่นๆ รวมทั้งรองรับการทำรายการได้หลายภาษา ได้แก่ ภาษาไทย อังกฤษ จีน ญี่ปุ่น และเมียนมา

การบริการของเครื่อง ATM ได้แก่ บริการถอนตัวเงิน/ถอนระบุจำนวน (Withdrawal) บริการโอนเงินระหว่างบัญชี (Transfer) บริการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร (ORFT:Online Retail Fund Transfer) บริการโอนเงินไปยังกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) บัตรเงินสด (E-Money Card) บริการชำระเงิน ลูกค้าสามารถเลือกวิธีการชำระได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการชำระแบบระบุรหัสหน่วยงาน ชำระแบบป้อนคดที่หน้าจอ ATM หรือชำระเงินด้วย Barcode บริการเติมเงิน/ซื้อสินค้าและบริการ เช่น เติมเงินค่าโทรศัพท์มือถือ ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทันที บริการสำหรับสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ เช่น รับเงินกู้ รับฝากเงิน สอบถามยอดเงินกู้ สอบถามยอดเงินฝาก ชำระหนี้เงินกู้ บริการขอข้อมูลต่างๆ เช่น ตรวจสอบข้อมูลเครดิต สเตทเมนต์แบบย่อ และบริการสมัครใช้บริการต่างๆ อาทิ ขอ SMS แจ้งเตือน Verified by Visa ยืนยันตัวตน เป็นต้น

- เครื่อง ADM

เครื่อง ADM (Automatic Deposit Machine) เป็นเครื่องที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันใช้งานง่าย สะดวก ยิ่งกว่าถอนเงินจากเครื่อง ATM เพราะไม่ต้องมีบัตรเอทีเอ็มก็สามารถฝากเงินสดเข้าบัญชี หรือจะชำระสินค้าบริการต่างๆ ได้ เช่นเดียวกับกับเครื่อง ATM

การบริการของเครื่อง ADM ได้แก่ บริการฝากเงินสดเข้าบัญชี เครื่องจะรับธนบัตรได้ทั้งใบละ 100 บาท 500 บาท และ 1,000 บาท ที่สำคัญสามารถรับฝากธนบัตรได้มากถึงครั้งละ 100 ฉบับ ถ้าเป็นธนบัตรใบละ 1,000 บาท ก็ฝากได้ถึงครั้งละ 100,000 บาท โดยเครื่องจะบันทึกเงินเข้าบัญชีเงินฝากที่เลือกโดยอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถตรวจสอบและยืนยันทุกขั้นตอนในระหว่างทำการฝาก ทั้งยังพิมพ์ใบบันทึกรายการให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย เมื่อลูกค้าป้อนธนบัตรเข้าเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องจะตรวจสอบความถูกต้องของธนบัตรนั้น อ่านมูลค่าของธนบัตร และแสดงจำนวนรวมให้เห็นบนจอภาพ เมื่อป้อนธนบัตรเสร็จเรียบร้อยเครื่องจะขอให้ลูกค้าตรวจสอบจำนวนเงินและเลขที่บัญชีให้แน่นอนอีกครั้งก่อนจะกดปุ่มยืนยัน ซึ่งหมายความว่าการทำงานธุรกรรมเป็นอันเสร็จสมบูรณ์ เครื่องก็จะพิมพ์ใบรับเงินออกมาให้กับลูกค้า อีกทั้งยังรองรับการทำธุรกรรม เช่น ชำระสินค้าและบริการได้เหมือนเครื่อง ATM

- **เครื่อง VTM**

เครื่อง VTM (Virtual Teller Machine) เป็นเครื่องที่ให้บริการธุรกรรมหลักเหมือนลูกค้าทำธุรกรรมที่สาขา โดยมีการทำงานผ่านระบบ Video Banking ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้ สร้างมาเพื่อขยายฐานลูกค้ากลุ่มที่รักความสะดวกสบาย เพิ่มช่องทางให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ

การบริการของเครื่อง VTM ได้แก่ การเปิดบัญชี (ประเภทไม่มีสมุดคู่ฝาก net saving) การออกบัตร ATM/DEBIT การสมัครใช้บริการ SMS Alert บริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้า บริการการขอข้อมูล NCB บริการขอ E-mail Statement การแนะนำผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อื่นๆ เป็นต้น เครื่อง VTM เป็นการให้บริการผ่าน Talk to net officer ในรูปแบบ VDO Call ใช้บริการได้ ณ จุดบริการเดียวของธนาคารเสมือนลูกค้าทำธุรกรรมที่สาขา เป็นการขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ที่รักความสะดวกสบาย และขยายช่องทางการให้บริการให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ (net officer) อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดต้นทุนของธนาคาร ลดการใช้ทรัพยากร เพิ่มความปลอดภัยที่มากขึ้นด้วยอุปกรณ์ที่เสริมความปลอดภัยเช่น ID Card Reader, Video Camera (HD) Record เป็นต้น ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามากขึ้น แต่ยังคงจัดการใช้งานอยู่เพียงไม่กี่สาขา

2) ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง Internet Banking

ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หมายถึง การให้บริการของธนาคาร ผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคาร โดยธนาคารกรุงไทยใช้ชื่อว่า KTB Netbank เป็นบริการทางการเงินผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ Computer, Tablet, Smart Phone และโทรศัพท์มือถือที่รองรับการใช้งานบริการธุรกรรมผ่าน Web Browser ที่ Website: <https://www.ktbnbank.com>. ดังภาพที่ 5 ซึ่งผู้ใช้บริการต้องรักษา Username และ Password ไว้เป็นอย่างดีในการเข้าใช้งาน

ภาพรวมของบริการนอกจากลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมโอนเงิน ชำระค่าบริการต่างๆ ด้วยตนเองแล้ว ยังสามารถใช้บริการผ่าน VDO Call กับเจ้าหน้าที่ Net Officer (Talk to net Officer) ทั้งนี้ธนาคารได้พัฒนาบริการให้มีความหลากหลายครอบคลุมและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ายิ่งขึ้น อาทิ บริการสั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ ทำธุรกรรมต่างประเทศของเวสเทิร์นยูเนียน

บริการซื้อ-จองสลากกินแบ่งรัฐบาลในลักษณะ First come first serve การลงทะเบียนบริการโอนเงินพร้อมเพย์ บริการด้านกองทุน บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิต (NCB) กับข้อมูลเครดิตแห่งชาติ และการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านการสแกน QR code รวมถึงการสร้าง QR code เพื่อรับเงินด้วยตนเอง เป็นต้น



ภาพที่ 5 ระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

ที่มา : เว็บไซต์ Ktzmicco (2563)

3) ระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking)

ระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) หมายถึง การให้บริการของธนาคาร เช่น โอนเงิน ชำระสินค้าและบริการ ตรวจสอบยอดเงิน ฯลฯ ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารที่ดาวน์โหลดไว้บนโทรศัพท์มือถือ โดยแต่ละธนาคารจะมีชื่อเรียกแอปพลิเคชันที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งธนาคารกรุงไทยพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจรภายในแอปพลิเคชันเดียว ชื่อว่า Krungthai NEXT ดังภาพที่ 6 ซึ่งลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านทางโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ระบบ IOS ผ่าน App Store และระบบแอนดรอยด์ ผ่าน Play Store โดยพัฒนาการทำงานของแอปพลิเคชันให้มีความรวดเร็วขึ้น ใช้งานง่ายขึ้นไม่ซับซ้อน มีความปลอดภัยและเสถียรมากขึ้น

ภาพรวมของบริการ Krungthai NEXT มีบริการที่หลากหลาย เช่น บริการโอนเงินไม่ใช้บัตรผ่านเครื่อง ATM เปิดบัญชีออนไลน์ไม่มีขั้นต่ำและไม่เสียค่าธรรมเนียมรักษาบัญชี บริจาคเงินออนไลน์ (e-Donation) หรือ “กรุงไทย เติมบุญ” ซึ่งสามารถโอน เติม จ่ายกับหน่วยงานภาครัฐ

และบริษัทเอกชนได้อย่างครอบคลุมและมีจำนวนมากที่สุด บริการซื้อ-จองสลาก บริการจองซื้อหลักทรัพย์ออนไลน์ (Money Connect by Krungthai) บริการ Krungthai Travel Card บริการบัตร KTC ดูยอดจ่ายบัตร KTC คะแนนสะสม ชำระเงินง่าย ซื้อประกันภัยและตรวจสอบกรมธรรม์ได้ทันที ทุกเวลา และสินเชื่อต่างๆ เป็นต้น โดยจุดเด่นของ Krungthai NEXT คือ ลงทะเบียนเข้าใช้งานโดยการยืนยันตัวตนด้วยใบหน้า หมดกังวลเรื่องลืม Username และ Password ตั้งรายการโอน เติมจ่ายล่วงหน้าได้สูงสุด 24 เดือน ปรับเปลี่ยนเมนูลัด รายการโปรด และรูปโปรไฟล์ ตามความพอใจ Smart Banner ที่แจ้งเตือนการทำธุรกรรม ข่าวสาร และ Features ใหม่ ๆ เลือกทำรายการธุรกรรมที่ใช้บ่อยบน Smart Transaction ง่ายในไม่กี่ขั้นตอน รับผิดชอบสูงกว่าเมื่อเปิดบัญชีฝากออมทรัพย์ออนไลน์



ภาพที่ 6 ระบบโมบายแบงก์กิ้ง (แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT)

ที่มา : เว็บไซต์ Krungthai (2565)

3.3 ประโยชน์จากทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2556) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่อตัวประชาชน และผู้ประกอบการ ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาโดยที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขา และเสียเวลาในการรอเข้าใช้บริการ สามารถให้บริการทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด

2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน

3. มีความปลอดภัย เป็นการลดความเสี่ยงถูกโจรกรรมจากความจำเป็นในการที่ต้องพกเงินสดติดตัวเป็นจำนวนมาก

4. มีรูปแบบธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลายให้เลือกใช้บริการตามความต้องการ

5. มีหลักฐานในการทำธุรกรรมตรวจสอบได้ง่ายทั้งผู้ให้บริการและผู้รับ

6. ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น ไม่ต้องเสียเวลานับแลกเงินหรือถอนเงิน

7. ลดความผิดพลาดของพนักงานในการรับส่งเงินสด

8. ลดความเสี่ยงจากการทุจริตของพนักงาน

9. สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้ เนื่องจากข้อมูลเก็บอยู่ในระบบ ทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาพัฒนาบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

3.4 คุณภาพการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

1) ความหมายคุณภาพการให้บริการ

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ หมายถึงการให้บริการในมิติที่สัมผัสได้ มิติความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มิติการรับประกัน และมิติการเอาใจใส่ที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการ การนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการจะสามารถสร้างความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

หนึ่งนุช ธีระรุจินันท์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2560) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้การบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีนั้นต้องก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าอีก

ทั้งยังช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และช่วยเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงอยู่บนพื้นฐานการประเมินหรือวัดคุณภาพการบริการที่สะท้อนให้เห็นถึงมิติการปฏิบัติ ซึ่งไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินรวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับจริงและนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของลูกค้า

จากที่กล่าวมานั้นคุณภาพการบริการจึงหมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือเหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ ในแง่ที่จะสร้างความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อบริการนั้นๆ ทำให้เกิดความต้องการใช้บริการนั้นๆ ต่อไป

2) องค์ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990) ได้มีการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่นำมาใช้วัดคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย

1. **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)** หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้จับต้อง ผู้รับบริการจึงใช้สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการประเมิน เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เอกสารเผยแพร่ข้อมูล รวมทั้งพนักงานธนาคารด้วย การบริการที่ถูกเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ นำไปสู่การเกิดความมั่นใจและพึงพอใจในบริการ

2. **ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ มีความถูกต้องเหมาะสม แม่นยำจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งโดยทั่วไปความไว้วางใจนั้นจะสะท้อนมาจากความสม่ำเสมอและความสามารถในการปฏิบัติงานของธนาคารว่าสามารถให้บริการตามที่สัญญาไว้เป็นระยะเวลาหรือไม่ การเก็บค่าธรรมเนียมของธนาคารว่าสามารถให้บริการต่างๆ ของธนาคารถูกต้องหรือไม่ ธนาคารสามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลาหรือไม่ คุณภาพมีการแปรตามการให้บริการแต่ละครั้งหรือไม่

3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือให้ทันที่ทันใดและรวดเร็วฉับไว ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการหรือพนักงานต้องมีความรู้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและมั่นใจไปสู่ผู้รับบริการ เช่น การใช้บริการถอนเงินตู้ ATM ธนาคารต้องพิจารณาถึงทำเลที่ตั้งตู้ ATM ให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะปลอดภัยหากจะมาถอนเงิน

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการหรือธนาคารมีการดูแลเอาใจใส่ เข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้บริการตรงกับความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจรับฟังความคิดเห็น มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีรับฟังปัญหาให้ความสำคัญต่อบุคคล

หนึ่งนุช ธีระจุนันท์ และวิโรจน์ เจษภูลักษณ์ (2560) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการธุรกรรมธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงไทย โดยใช้เกณฑ์พิจารณาคุณภาพการให้บริการธุรกรรมธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ออกมาเป็นปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย (Security)

การรักษาความปลอดภัยความลับของข้อมูลผู้รับบริการนั้นธนาคารกรุงไทยได้มีระบบความปลอดภัยที่สามารถตรวจสอบจากบริการแจ้งเตือน SMS ในการทำรายการทางการเงินได้ แต่ความเสี่ยงข้อมูลมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นเทียบเท่ากับการป้องกันความปลอดภัยจากความเสี่ยงอันเกิดจากการแฮกซ์ข้อมูล โดยให้ผู้ใช้สามารถป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นได้จากการเปลี่ยนรหัสประจำตัว รหัสผ่านประจำตัวอย่างสม่ำเสมอ ตั้งรหัสที่คาดเดายาก หรือหากในกรณีที่มีการใส่รหัสผ่านส่วนตัวผิด 3 ครั้ง ระบบจะทำการระงับการให้บริการทันที เพื่อป้องกันการเข้ามาทำรายการทางการเงินผ่านบัญชีโดยไม่สุจริต เป็นต้น

2. ด้านความสะดวกสบาย (Convenience)

ความสะดวกสบายเปรียบเสมือนเป็นด่านหน้าในการให้บริการ ไม่ว่าจะป็นระยะเวลาในการใช้บริการ สถานที่ของธนาคารกรุงไทย ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ จนเกิด

การใช้การเป็นกิจวัตรประจำวันไม่ว่าจะเป็นธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของระบบการใช้งานต่างๆง่ายไม่ซับซ้อนหรือการให้บริการโดยการมีปฏิสัมพันธ์ภายในธนาคาร เช่น สถานที่ติดต่อสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกตลอดเวลา สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา เป็นต้น

3. ด้านต้นทุน (Cost)

การลดต้นทุนที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารโดยเป็นรูปแบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แทน ช่วยลดต้นทุนของทรัพยากรต่างๆ เช่น ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่ลดลงหรือปราศจากค่าธรรมเนียม การใช้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นที่นิยมจำนวนมาก

4. ด้านความเร็ว (Speed)

ธนาคารมีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถลดขั้นตอนระยะเวลาในการติดต่อสาขาโดยตรงเสมือนไปทำรายการทางการเงินด้วยตนเอง โดยในแต่ละขั้นตอนสามารถทำได้แบบ Real time แต่หากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากพร้อมกันก็อาจมีผลต่อช่องสัญญาณระบบขัดข้อง ข้อมูลล่าช้า ทำให้การตอบสนองความต้องการไม่สมบูรณ์

จากปัจจัยการประเมินคุณภาพการบริการข้างต้นผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ออกมาทั้งหมด 5 ด้าน ที่จะมีผลให้เกิดพฤติกรรมในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่

1. **รูปลักษณะการใช้งาน** ความทันสมัยของอุปกรณ์ การเข้าถึงง่าย ทำเลสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
2. **การตอบสนองรวดเร็ว** มีความพร้อมในการให้บริการ ขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ไม่ซับซ้อนใช้เวลาน้อย ตอบสนองการใช้งานได้ทันทีทันใด
3. **ความปลอดภัย** สามารถป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้งาน การรักษาข้อมูลของลูกค้า สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้
4. **ความสะดวกสบาย** สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ตลอดเวลา ไม่ต้องเสียเวลามาทำธุรกรรมที่สาขา ไม่ต้องเสียเวลารอคิว

5. การลดต้นทุน ช่วยลดรายจ่ายที่เกิดจากค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร

บริษัธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

4.1 ประวัติขององค์กร

ธนาคารกรุงไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด เข้าเป็นธนาคารเดียวได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกวาญุภักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศและเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่น่าหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารได้เริ่มเปิดทำการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา โดยจดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 ใช้ชื่อว่า "บมจ.ธนาคารกรุงไทย"

4.2 วิสัยทัศน์

“กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน Growing Together for Sustainability” ธนาคารดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ โดยให้ความสำคัญกับการดูแลลูกค้ากลุ่มเปราะบาง สนับสนุนการปรับตัวรองรับกับทิศทางภาวะเศรษฐกิจ พร้อมเดินหน้าพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินโดยตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกมิติ ยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดีขึ้นในทุกวัน พร้อมยึดมั่นแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล โดยนำกรอบเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน มาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงานทุกด้านอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

4.3 พันธกิจ

To empower better life for all Thais ธนาคารมุ่งมั่นพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินผ่าน Thailand Open Digital Platform เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและลูกค้าทุกกลุ่มให้ดียิ่งขึ้นในมิติต่างๆ อาทิ ช่วยสร้างการเรียนรู้ให้กับประชาชนจนถึงระดับฐานรากให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล และช่องว่างการกระจายรายได้ในสังคมแก่ประชาชน ร่วมพัฒนาให้สังคมไทยเดินหน้าสู่ Digital Society และสังคมไร้เงินสด ตลอดจนมุ่งสร้างความเท่าเทียมกันด้านการเงินแก่คนไทย เช่น โอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ความรู้ทางการเงิน สิทธิพื้นฐานสำหรับบริการภาครัฐ และความเท่าเทียมด้านรายได้ของประชาชน เพื่อสนับสนุนการบรรลุพันธกิจใหม่ของธนาคาร

4.4 แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร

แผนยุทธศาสตร์ธนาคารปี 2565 ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์คู่ขนาน (2 Banking Models) อย่างต่อเนื่องโดยดำเนินธุรกิจ 2 รูปแบบ

เรือเร็ว (Speed Boat) แสวงหาโอกาสใหม่ด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล โดยหลักการดังกล่าวต้องอาศัยความคล่องแคล่วและรวดเร็ววิเคราะห์ข้อมูล Big Data มุ่งเน้นการต่อยอดธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้า เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจแบบใหม่ๆ

เรือบรรทุกเครื่องบิน (Carrier) เติบโตธุรกิจหลักควบคู่ไปกับการลดต้นทุน ไม่ละทิ้งหัวใจหลักของธนาคาร คือ การเติบโตของธุรกิจ ใช้กลยุทธ์การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นควบคู่ไปกับการลดต้นทุนการดำเนินงาน

โดยธนาคารได้เพิ่ม 5 แกนปฏิบัติการหลัก 5 Execution Pillars เข้าไปในแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ช่วยในการขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้เร็วขึ้น ดังนี้

Pillar 1 มุ่งสู่ธนาคารแห่งความยั่งยืน (Krungthai Sustainability)

โดยใช้กลไกกลไกไทยคุณธรรมในการขับเคลื่อน ดำเนินธุรกิจอยู่บนความโปร่งใสและความยั่งยืน ยึดมั่นในหลักบรรษัทภิบาล ให้ความสำคัญในเรื่อง Zero Tolerance รวมถึงคำนึงถึงหลัก ESG

(Environment, Social and Governance) ในการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการต่างๆ เพื่อดูแลคนไทย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

Pillar 2 เติบโตบนฐานธุรกิจหลักอย่างยั่งยืน (Sustain Core Growth)

เน้นการเติบโตของสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในทุกมิติ พร้อมบริหารจัดการหนี้เสีย ธนาคารยังคงเน้นการปล่อยสินเชื่อธุรกิจรายย่อยที่ครอบคลุมกับความต้องการทุกประเภท ให้ความสำคัญกับการปล่อยสินเชื่อออนไลน์มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ารายย่อยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น ขณะที่สินเชื่อธุรกิจจะเน้นอุตสาหกรรมที่มีแนวคิดเติบโต และสินเชื่อเพื่อยกระดับการดำเนินงานให้รองรับเทรนด์ Net Zero Emission รวมถึง BCG Economy (Bio-Circular-Green Economy)

Pillar 3 สร้างรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ (Building New Business Model)

เพื่อสร้างแหล่งรายได้ใหม่ๆ สำหรับการเติบโตในอนาคต ผ่านอินฟินิตัส บายกรุงไทย (Infinitas by Krungthai) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนา Innovation & Digital Platform ต่างๆ ตามกลยุทธ์ศาสตร์เรือเร็ว สร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มที่ตอบโจทย์ธุรกิจในยุค New Normal และรองรับพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของคนไทยโดยพัฒนาแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ให้เป็น Thailand Open Digital Platform เพื่อให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลได้ง่าย สะดวกทั่วถึงและเท่าเทียม มุ่งสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ

Pillar 4 นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน (Paperless/ Process Digitization)

ธนาคารจะลดการใช้กระดาษให้น้อยที่สุด ตลอดจนปรับกระบวนการและระบบงานภายใน โดยใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบ Robotic Process Automation (RPA) และ AI เข้ามาใช้ในการกระบวนการทำงานภายในของธนาคารมากขึ้น เพื่อลดต้นทุน ลดขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้รวดเร็วมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Pillar 5 เร่งเพิ่มรายได้จากการต่อยอดคู่ค้าของลูกค้า ตามยุทธศาสตร์ X2G2X และร่วมมือกับพันธมิตร (X2G2X Approach & Synergy across KTB Group)

ธนาคารมุ่งเน้นการต่อยอดธุรกิจจากลูกค้าของลูกค้า ที่เริ่มต้นจากลูกค้าหลักของธนาคาร คือ ภาครัฐ (Government) เชื่อมโยงไปสู่ภาคธุรกิจที่เป็นลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน ยึดโยงเข้ากับ 5 Ecosystems ต่างๆ อย่างสมบูรณ์แบบด้วย Digital Platform นำไปสู่การสร้างดิจิทัลแพลตฟอร์มของประเทศ ผ่านการผนึกกำลังความร่วมมือ ทั้งในส่วนของธนาคาร บริษัทในกลุ่มธุรกิจของธนาคาร และพันธมิตรต่างๆ เพื่อต่อยอดสร้างโอกาสแห่งอนาคต ยกย่องศักยภาพของแพลตฟอร์ม ทำให้ธนาคารสามารถนำเสนอบริการทางการเงินต่างๆ ตอบโจทย์ทุกความต้องการอย่างแท้จริง

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีเข้ามายกระดับการให้บริการลูกค้า การสร้างประสบการณ์ความพึงพอใจที่ดีกับลูกค้าในหลากหลายกลุ่มจะช่วยต่อยอดจุดแข็งในการแข่งขัน อีกทั้งการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีด้วยการเดินหน้าขยายบริการดิจิทัลของธนาคารให้มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มผลิตภาพของสาขา และลดต้นทุนการให้บริการ จะช่วยให้ธนาคารเติบโตอย่างก้าวกระโดดจนสามารถแข่งธนาคารคู่แข่งได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิระภาส เพียรชุตต (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐในปัจจุบันยังมีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตเทศบาลนคร จะมีจำนวนเครื่องให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ ATM สาขาธนาคาร และสัญญาณอินเทอร์เน็ตมากกว่านอกเขตเทศบาลนคร ปัจจัยที่ส่งผลคือ ความเพียงพอของบริการ การเข้าถึงอุปกรณ์หรือเครื่องให้บริการ นอกจากนี้ผลการศึกษาชี้ว่า ความกลัวการใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อการเข้าถึงสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุยังคงพึ่งพาการช่วยเหลือแบบตัวต่อตัวจากครอบครัวและชุมชนรอบข้าง ถึงแม้จะเคยเรียนรู้ขั้นตอนการใช้งานจากลูกหลาน แต่ก็ยังไม่สามารถทำได้ด้วยตนเองเนื่องจากกลัวความผิดพลาดแล้วจะเกิดความเสียหาย ส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง

จักรวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโอบายเบงค์กิงแอฟฟิเคชั่นของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุตั้งแต่ 50-70 ปี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ

ด้านการโอนเงินมากที่สุด โดยเฉลี่ยใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ และใช้เวลาประมาณ 6-8 นาทีต่อครั้ง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่าด้านประสบการณ์ข้อที่เป็นความสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณค่าข้อที่เป็นความคุ้มค่าเนื่องจากประหยัดค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก

น้ำทิพย์ พรหมสูตร (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมิแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีการยอมรับหรือไม่ก็นั้นมักจะเกิดจากการที่คนรอบข้างหรือคนใกล้ชิดให้คำแนะนำที่ดี นอกจากนี้การใช้งานเทคโนโลยีของคนในครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมรอบข้างที่เปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีมากขึ้นทำให้ผู้สูงอายุเริ่มปรับตัวเข้าหาเริ่มมีการริเริ่มทดลองใช้งาน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีผู้สูงอายุที่ยังยึดถือกับการธุรกรรมรูปแบบเดิมโดยการมาใช้บริการที่ธนาคาร ยังไม่ยอมรับการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินเนื่องจากมีความกังวลในความสามารถของตนเองว่าจะใช้งานไม่ได้

วิชาดา ไม้เงินงาม (2563) ได้ทำศึกษาเรื่องพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทำธุรกรรมโอนเงินมากที่สุด เฉลี่ย 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ 12.00-17.59 น. ยอดเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,001-3,000 บาท โดยใช้บริการจากการแนะนำของพนักงานธนาคาร ทศนคติที่มีต่อการใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือสามารถตอบสนองวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบันได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และการสร้างความเชื่อมั่นว่าธนาคารจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเป็นความลับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือคือการแสดงผลของหน้าจอ ระบบการใช้งานที่ซับซ้อน ความกังวลในระบบรักษาความปลอดภัย และความเสถียรของระบบการใช้งาน

สุภาวดี สุวรรณเทน และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 – 64 ปี พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุด้านความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในเรื่องของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อสื่อสารกับครอบครัวมากที่สุด รองลงมาคือการค้นหาข้อมูล

ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต และน้อยที่สุดคือการทำธุรกรรมด้านการเงินกับธนาคารต่างๆ ส่วนปัญหาด้านทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยยังขาดผู้ที่จะสามารถให้คำแนะนำการใช้งาน

กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อพฤติกรรมการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่าการแพร่กระจายนวัตกรรมมีผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตทั้งทางตรงและทางอ้อม การแพร่กระจายนวัตกรรมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ โดยในทางปฏิบัติธนาคารสามารถวางแผนกลยุทธ์พัฒนาธนาคารดิจิทัลที่มุ่งเน้นการแพร่กระจายนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความไว้วางใจ โดยมุ่งเน้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความหวังดี ด้านความสามารถ และด้านความซื่อสัตย์ เช่น ควรมีระบบแจ้งเตือนในการใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทราบได้ทันทีเมื่อมีการเข้าใช้งาน รวมไปถึงบริการสามารถตรวจสอบการใช้บริการย้อนหลังได้ตลอดเวลา อีกทั้งควรมีระบบรองรับที่มีศักยภาพที่สามารถดูแลและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา และตรงตามความต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกอบอุ่นใจ และมีความปลอดภัยทุกครั้งในการเข้าใช้บริการ ทุกสถานที่ทุกเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุ

รุ่งนภา โตนุ่ม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมธุรกรรมออนไลน์ของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย และธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทำธุรกรรมออนไลน์ประเภทเช็คยอดเงินและตรวจสอบรายการเคลื่อนไหวในบัญชี 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ เลือกใช้บริการผ่านธุรกรรมออนไลน์ในแต่ละครั้งมียอดเงินต่ำกว่า 5,000 บาท ตนเองมีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมออนไลน์ รับรู้จากสื่อประเภทอินเทอร์เน็ต ระดับความคิดเห็นของทัศนคติเฉลี่ยสูงสุดคือ คิดว่าธุรกรรมออนไลน์มีขั้นตอนการทำธุรกรรมที่ง่ายตาย เช่น การโอนเงินผ่านหมายเลขศัพท์หรือพร้อมเพย์ และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการยอมรับพบว่า การใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลามากขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปวีตรา สอนดี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าด้านความคาดหวังจากการใช้งานข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความสะดวก ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานอยู่

ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับเป็นอันดับ 1 อิทธิพลของสังคมในการใช้นวัตกรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากกว่าการใช้งานจะสามารถช่วยได้มากใช้ชีวิตประจำวัน สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากกว่าไม่ต้องพกเงินสดติดตัว ลดความเสี่ยงจากการพกพาเงินสด ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากกว่าช่วยให้ทำธุรกรรมได้รวดเร็ว ลดเวลาการเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร และด้านแรงจูงใจพบว่าอารมณ์ในการใช้งาน อยู่ในระดับมากโดยคิดว่าการใช้จ่ายผ่านโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันเป็นความคิดที่น่าสนใจ

ณัฐปภัทร์ ดาราพงษ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มอายุ 54-72 ปี กลุ่มระดับการศึกษาระดับมัธยมและสูงกว่า ปริญญาตรีต้องการให้แอปพลิเคชันมีความใช้งานง่าย กลุ่มอายุ 21-53 ปี และกลุ่มที่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีต้องการใช้แอปพลิเคชันมีประโยชน์ สำหรับกลุ่มที่พ่อแม่พี่น้อง เพื่อนสนิท ญาติ หรือบุคคลใกล้ชิดมีผลต่อการใช้ Mobile Banking คือกลุ่มอายุ 21-53 ปี และกลุ่มคนที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในขณะที่คนที่ติดต่อด้วยจะมีผลต่อกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มที่จบการศึกษาระดับมัธยม และกลุ่มที่จบการศึกษาระดับมัธยมยังต้องการความเชื่อมั่นในแอปพลิเคชันสูงอีกด้วย

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาในประเด็นของทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน แต่การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และเครื่องบริการอัตโนมัติกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุซึ่งกำลังเป็นกลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มใหญ่และกลุ่มหลักในสังคมไทยในอีกไม่ช้านี้จากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ งานวิจัยยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และเครื่องบริการอัตโนมัติ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของธนาคารที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการใช้บริการของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อสนองตามพฤติกรรมและความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ในเขต กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. เกณฑ์การคัดเลือกพื้นที่
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย

เกณฑ์การเลือกพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการคัดเลือกพื้นที่แบบเจาะจง โดยเลือกธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ เนื่องจากเป็นธนาคารที่มีผู้สูงอายุเปิดบัญชีไว้เพื่อรับช่วยเหลือจากภาครัฐจำนวนมาก อีกทั้งสาขาบางขุนนนท์ยังอยู่ในเขตบางกอกน้อยซึ่งมีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุดติดใน 5 อันดับแรกของเขตในกรุงเทพมหานคร เป็นสาขาที่รองรับการให้บริการทางการเงินในย่านบางขุนนนท์ครอบคลุมไปถึงเขตตลิ่งชัน มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากเนื่องจากการเดินทางมาสะดวก พื้นที่การให้บริการกว้างขวางสะดวกกับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุ อีกทั้งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางความเจริญด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยี การดำเนินชีวิตประจำวันของคนข้องเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างมาก ทั้งในเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีระบบขนส่งมวลชน สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าเป็นพื้นที่มีศักยภาพในการนำมาเป็นพื้นที่ศึกษาครั้งนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาคั้งนี้จะคัดเลือกแบบเจาะจงได้แก่ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมทางการเงิน โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว (Data Saturation)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยผู้วิจัยกำหนดหัวข้อหรือประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการสัมภาษณ์สามารถปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบให้ครอบคลุมประเด็นของวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย มาใช้บริการที่สาขาบางขุนนนท์ ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมทางการเงิน โดยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกว่าจะอิ่มตัว

4.2 การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยทำการศึกษาจากการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ บริบทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ เอกสารต่างๆ สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและการอภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยนำข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึกมาตรวจสอบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ก่อนนำมาวิเคราะห์เนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยทำการสรุปข้อมูลที่เก็บรวบรวมให้เป็นประเด็น จัดหมวดหมู่ประเด็นที่มีความหมายเดียวกัน เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าก่อนหน้าว่าเป็นไปตามงานวิจัยหรือแตกต่างอย่างไร

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและจริยธรรมในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้คำนึงถึงการรักษาสีทิวของข้อมูลหลัก และเรื่องจริยธรรมซึ่งต้องให้ความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเรื่องความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยมีการดำเนินการวิจัยตามกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวเองให้แก่ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าเป็นนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รวมถึงแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่อขอความร่วมมือความสมัครใจในการให้ข้อมูล และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการให้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน และหากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกที่จะตอบคำถามในข้อใดก็สามารถปฏิเสธการตอบคำถามดังกล่าวได้

2. หลังการเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยเท่านั้นจะไม่นำไปทำผิดวัตถุประสงค์อย่างเด็ดขาด การเก็บข้อมูลรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เมื่อการวิจัยเสร็จสิ้นแล้วจะมีการทำลายทิ้งเพื่อไม่ให้เกิดการนำเสนอมูลส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายในทางลบให้กับผู้ให้ข้อมูลและต่อองค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ และปัญหาอุปสรรคในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะคัดเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งสิ้น 13 คน ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ



ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 7 คน เกี่ยวกับประเภทของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการ ประเภทของธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ ยอดเงินในการใช้บริการ และสาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

1. การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ (6 ใน 7 คน) จะใช้บริการผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM มากที่สุด โดยเริ่มแรกผู้สูงอายุจะรู้จักกับระบบการทำธุรกรรมผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติโดยใช้บัตร ATM เป็นหลักมาเป็นเวลานานตั้งแต่ที่มีการเปิดบัญชีกับธนาคาร และใช้มีการใช้ตั้งแต่สมัยที่เริ่มทำงานรับเงินเดือนประจำเข้าบัญชี และยังพบว่ามีการใช้งานร่วมกับระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) (5 ใน 7 คน) ผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในการทำธุรกรรมบางประเภท ซึ่งเป็นช่องทางที่หากไม่มีบัตร ATM ก็สามารถใช้โทรศัพท์มือถือทำธุรกรรมแทนได้ ในส่วนของการใช้บริการบริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ไม่พบผู้สูงอายุที่ใช้งาน เนื่องจากเป็นระบบที่ซับซ้อนผู้ใช้งานต้องทำการเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์บนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ อีกทั้งการเข้าระบบต้องมีการตั้งชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ซึ่งมีความยุ่งยากหลายขั้นตอน ผู้สูงอายุจึงเข้าไม่ถึงการใช้งาน และไม่รู้จักการใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

รายละเอียดดังคำสัมภาษณ์

“ข้ามิจะใช้ ATM เป็นหลักเลยใช้มานานตั้งแต่เปิดบัญชีก็ทำไว้ ไปกดเงินผ่านตู้ง่ายกว่าเราถนัดใช้แบบนี้ ถ้าไปธนาคารมีลูกค้าเยอะๆ จะรอรนาน”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ใช้ ATM กับแอปธนาคารในมือถือมา 3-4 ปี ถ้าวันไหนลืมเอาบัตร ATM มากี่ใช้ผ่านมือถือเดี๋ยวนี้ก็ในมือถือผ่านบ่อยกว่าใช้ ATM ซะอีกนะ”

คุณดี (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ใช้ ATM มาตั้งแต่สมัยทำงานแล้วค่ะ แต่ก่อนก็มีแต่ ATM เนาะที่ใช้ๆ กัน เดียวนี้ทันสมัยขึ้น มีผ่านแอปเข้ามาอีก ก็ใช้ควบคู่กันไปค่ะ”

คุณเกต (นามสมมติ), มกราคม 2565

2. ประเภทของธุรกรรมทางการเงิน จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการถอนเงินมากที่สุด (7 ใน 7 คน) โดยทำธุรกรรมผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM เป็นการถอนเงินเพื่อสำรองเงินสดไว้ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน หรือสำรองติดตัวไว้ใช้จ่ายฉุกเฉิน รองลงมาคือการทำธุรกรรมการโอนเงิน (4 ใน 7 คน) โดยผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเป็นการโอนเงินซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ โอนเงินเข้าบัญชีปลายทางให้ผู้อื่นที่ประสงค์ต้องการให้ และการทำธุรกรรมตรวจสอบยอดเงินเข้า-ออกคงเหลือในบัญชี (3 ใน 7 คน) โดยผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เป็นการตรวจสอบให้ทราบความเคลื่อนไหวของบัญชีตนเอง เพื่อที่จะสามารถวางแผนทำธุรกรรมอื่นๆ ต่อไปได้

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ส่วนมากป่ามาถอนเป็นหลัก แล้วก็ดูยอดเงินเข้าออก ถอนผ่าน ATM บ้าง โอนเงินผ่านมือถือบ้าง แล้วแต่สะดวกค่ะ”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ตัวผมเองส่วนใหญ่ก็โอนเงินซื้อของผ่านมือถือบ้าง บางครั้งก็มีไปถอนเงินที่ตู้ ATM ออกมาเป็นเงินสดติดตัว”

คุณตี (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ป่าก็ดูเงินเข้าออกในแอปบ้าง มีโอนเงินผ่านแอปบ้าง ถ้าจะถอนเงินก็ถอนเอาเงินสดที่ตู้ ATM มาเก็บไว้ใช้จ่ายซื้อของ”

คุณตี๊ก (นามสมมติ), มกราคม 2565

3. ความถี่ในการใช้บริการ ผู้สูงอายุมีความถี่ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 1-4 ครั้งต่อเดือน โดยรายที่มีความถี่ในการใช้บริการทุกสัปดาห์จะใช้บริการในการโอนจ่ายเพื่อซื้อของเป็นทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ (อาชีพค้าขาย) รายที่มีความถี่ 2-3 ครั้งต่อเดือนจะเป็นการถอนเงินจากบัญชีเมื่อมีผู้โอนเงินเข้ามาให้เป็นการส่วนตัว ส่วนรายที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน จะชำระการบ้านาณูที่ได้รับเงินบ้านาณู ซึ่งจะมีเงินเข้าบัญชีเดือนละ 1 ครั้ง ในช่วงปลายเดือน ก็จะมีการตรวจสอบบัญชีตนเองเพื่อทำธุรกรรมเดือนละครั้ง รวมถึงผู้สูงอายุที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในช่วงต้นเดือนของทุกๆ เดือน เมื่อภาครัฐมีการโอนเงินเข้าให้ในบัญชีก็จะมาใช้บริการ โดยมีทั้งมาทำธุรกรรมด้วยตนเอง และฝากลูกหลานมาทำธุรกรรม ขึ้นอยู่กับความสะดวกในช่วงเวลานั้นๆ

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“มีโอนเงินจ่ายค่าของสัปดาห์ละครั้งผ่านแอป เพราะซื้อของเข้าร้านเอามาขายไง พอโอนเขาก็จะเอามาส่งให้ ก็หมุนไปแบบนี้ทุกอาทิตย์”

คุณตึก (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ลุงมีบัตร ATM ก็เดินไปกดที่ตัวเอง ต่อเดือนก็ไม่กี่ครั้งหรือกนะสัก 2-3 ครั้ง มีตอนเงินเงินผู้สูงอายุออกก็ไปกดเอามา ถ้ามีใครโอนให้เขาโทรมาบอกก็ไปกดอีก ตู้อยู่ใกล้ๆไปกดเองง่ายดี”

คุณหนวด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ใช้บริการกับธนาคารเดือนละครั้งคะ ช่วงปลายเดือนที่เงินบ้านาณูของดิฉันออกคะ มีบัตร ATM ของธนาคารก็จะเบิกเงินแบบนั้น”

คุณเกต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เอาบัตรมาถอนเงินที่ตู้ ATM เดือนละครั้ง มีแค่เงินผู้สูงอายุเข้าเดือนละครั้งนั้น ไปเองบ้าง ถ้าไม่สะดวกไปก็ฝากลูกไปกดบ้าง”

คุณหม่อม (นามสมมติ), มกราคม 2565

4. **ช่วงเวลาในการใช้บริการ/ระยะเวลาที่ใช้บริการ** ผู้สูงอายุที่ทำธุรกรรมผ่านทางเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM จะมีการใช้บริการในช่วงเช้าของวันก่อนที่จะไปทำงาน บางรายที่ไม่ได้ทำงานมีรายได้จากเงินที่ภาครัฐให้เมื่อเงินเข้าบัญชีก็จะไปทำธุรกรรมถอนเงินออกมาในช่วงเช้าของวันนั้น ส่วนในรายที่ทำทำธุรกรรมผ่านทางแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือถือช่วงเวลาการใช้จะขึ้นอยู่กับความสะดวกในช่วงนั้นๆ เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดช่วงเวลาของการใช้บริการ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา และระยะเวลาในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ที่ 2-3 นาที เนื่องจากประเภทของธุรกรรมที่ผู้สูงอายุเลือกใช้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ผู้สูงอายุที่ทำธุรกรรมเป็นประจำก็จะมีความชำนาญ จึงทำให้ใช้เวลาในการทำธุรกรรมน้อย

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ถ้าจะใช้เงินสดตอนเช้าก็จะแวะไปกดเงินก่อนเข้างาน ถ้าเวลาอื่นยุ่งๆ แล้วจะลืม ทำแบบเดียวไม่กี่นาทีไม่เกิน 3 ก็เสร็จละ แต่ถ้ามีโอนเงินก็จะใช้มือถือเอา ทำตอนไหนก็ได้”

คุณตี (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ลูกก็เดินไปกดเงินที่ตัวเอง เพราะตู้ ATM อยู่ใกล้บ้าน มีเงินไม่เยอะหรอก อย่างเงินผู้สูงอายุเข้ากลางคืนไหมะ เข้ามาลูกก็ไปกดเอามาไว้ใช้หมดเลย ใช้เวลา 2-3 นาที ไม่นาน เพราะลูกรีบไปขายของต่อ”

คุณหนด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เดี๋ยวนี้มีแอปธนาคารในมือถือก็ ทำผ่านแอปมันเร็วดีนะ ใช้เวลา 2-3 นาที มันก็ง่ายดี ”

คุณไก่, (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เรารู้เิงว่าเงินเขาจะโอนเข้ามาให้วันไหน ช่วงเช้าๆ เราก็รีบไปกดเงินมาเลย เพราะเราก็ไม่ได้มีรายได้อะไรมาก ได้เงินจากส่วนนี้พอเงินเข้าก็รีบไปถอนไว้ใช้จ่าย”

คุณแหม่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

5. ยอดเงินที่ทำธุรกรรมในแต่ละครั้ง ผู้สูงอายุมีการทำธุรกรรมยอดเงินตั้งแต่ 600 บาท ไปจนถึงจำนวนเงินที่มีการทำธุรกรรมมากที่สุด 20,000 บาท แต่โดยส่วนใหญ่ทั่วไปจะอยู่ในช่วงระดับหลักพัน โดยรายที่ยอดเงินในการทำธุรกรรม 600 บาท เป็นจำนวนเงินที่ได้รับจากเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นจำนวนเงินสวัสดิการเริ่มต้นที่ภาครัฐมอบให้ และจำนวนเงินจะเพิ่มไปตามช่วงอายุของผู้สูงอายุ ส่วนในรายที่ยอดเงิน 20,000 บาท เป็นการเบิกถอนจากเงินบำนาญที่ได้รับในแต่ละเดือน และเงินเก็บสะสมในบัญชี เพื่อไว้ใช้จ่ายส่วนตัวให้เพียงพอต่อเดือน

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ยอดเงินที่ถอนก็ไม่ได้มากมีตั้งแต่หลักพันไปถึงหลักหมื่น เพราะป้ารับจ้างก็จะมีเงินโอนเข้ามาให้ ป้ากดมาใช้บ้าง อีกส่วนก็เก็บไว้ในบัญชีแล้วแต่เหตุผลการใช้เงินมีความจำเป็นมากน้อย”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ผมตัวคนเดียวใช้เงินไม่เยอะหรอก ยอดเงินก็ไม่เยอะนะไม่เกินสองพันบาท”

คุณตี๋ (นามสมมติ), มกราคม 2565

“มีแค่เงินผู้สูงอายุเข้าเดือนละครั้งนั้นแหละ ได้เดือนละหกร้อยบาท เพราะบัญชีนี้เปิดไว้แค่รับเงินผู้สูงอายุ”

คุณหม่อม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“กดมาเก็บไว้ใช้ก็รอบละ 1,000-2,000 บาท เศรษฐกิจช่วงไหนไม่ค่อยดีไม่มีเงินก็ไม่ค่อยได้กดหรอก”

คุณหนวด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ปกติพอเงินบำนาญออกในเดือนนั้นก็ไปกดเงินเบิกออกมาประมาณสองหมื่นพอใช้ทั้งเดือนค่ะ”

คุณเกต (นามสมมติ), มกราคม 2565

ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 คน ยังคงคุ้นเคยกับการมาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร โดยมีพนักงานเป็นผู้ให้บริการ ประเภทการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ทั้งหมดเป็นการถอนเงินสดจากบัญชีเงินมากที่สุด (6 จาก 6 คน) รองลงมาทำธุรกรรมโอนเงินชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ผากเงิน ปรับสมุดบัญชี และแลกเปลี่ยนธนบัตรประเภทต่างๆ (1-2 คน) ซึ่งสามารถแจ้งกับทางพนักงานได้โดยตรง ความถี่ในการใช้บริการ มีมาใช้บริการเดือนละครั้งคือผู้สูงอายุที่รับเบี้ยยังชีพ และข้าราชการที่รับเงินบำนาญเข้าบัญชี มีบางส่วนที่เป็นเปิดบัญชีไว้เป็นเงินเก็บก็จะมีมาทำรายการที่สาขาปีละไม่กี่ครั้ง ระยะเวลาของการใช้บริการ ประมาณ 20 นาที ซึ่งเป็นระยะเวลารอคอยหรือมากกว่านั้นขึ้นอยู่กับปริมาณของลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขา แต่ระยะเวลาของการทำธุรกรรมประมาณ 3 นาที ผู้สูงอายุเองมองว่าการมาธนาคารเป็นกิจวัตรที่ต้องทำเป็นประจำทุกเดือนอยู่แล้ว โดยมีเวลาว่างสำหรับการเดินทางมาทำธุรกรรม ไม่ได้เร่งรีบหรือทำให้เสียเวลาแต่อย่างใด ซึ่งใหญ่จะมีช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันคือในช่วงต้นเดือนที่เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเข้าบัญชี และช่วงปลายเดือนที่เงินบำนาญเข้าบัญชี

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ไปเบิกเงินที่สาขา ถอนเงินอย่างเดียว ส่วนใหญ่เดือนละครั้ง ไปก็ใช้เวลาประมาณ 20 นาทีแล้วแต่ถ้าคนไม่เยอะ ส่วนมากก็ไปช่วงเช้า”

คุณเอก (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ไปทำรายการเองที่สาขาโดยตรง ผากบ้างถอนบ้าง แต่ไปปีนึ่งก็ไม่กี่ครั้งนะ ส่วนใหญ่จะเอาเงินที่เก็บๆไว้ไปฝากเป็นเงินก้อนทีเดียว แล้วก็ไปปรับสมุดเดือนละครั้ง”

คุณเฮง (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ไปทำธุรกรรมด้วยตัวเองที่สาขาไปถอนบ้าง ไม่ค่อยบ่อยหลายเดือนไปที ไม่ได้มีธุรกรรมอะไรจำเป็น”

คุณจิม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ไปโอนเงินถอนเงินที่สาขาเดือนละครึ่ง แล้วแต่สะดวกถ้าไปเวลาเจอคนเยอะก็รอนาน แต่ตอนทำรายการประมาณ 3 นาที”

คุณน้อย (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ช่วงที่เงินออกลูกก็ไปถอนเงินที่ธนาคารเดือนละครึ่ง และโอนจ่ายค่าต่างๆ บ้าง อีกอย่างลุงชอบไปขอแลกเงินด้วย ไปที่ธนาคารเองสะดวกกว่าให้พนักงานทำรายการให้ ไม่ได้มีธุระรีบไปไหน”

คุณยุทธ (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ป่าไปเบิกผู้สูงอายุทุกเดือน เขาให้เดือนละครึ่งพอเข้าก็ไปถอนเลย ก็ทำแบบนี้ทุกเดือนจะไปรอนานก็ไม่ใช่ไรป่ารอได้ เข้าใจคนเยอะ”

คุณติม (นามสมมติ), มกราคม 2565

6. สาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุ จำนวน 7 คน เกี่ยวกับสาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 4 ประการ ได้แก่ 1) การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ 2) ความง่ายในการใช้บริการ 3) ประสบการณ์ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ 4) การแนะนำบอกต่อในการใช้บริการจากสังคม ทั้งจากกลุ่ม Primary Social factor (ครอบครัว เพื่อน) และกลุ่ม Secondary Social factor (บุคคลที่มีชื่อเสียง บุคคลอื่น สื่อ) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

6.1 การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะเห็นประโยชน์ของการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถช่วยให้การทำธุรกรรม 1) ความสะดวกสบายสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง 2) ประหยัดเวลาในการรอคิวใช้บริการที่สาขา 3) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทำให้สามารถใช้เวลาไปทำอย่างอื่นได้ เมื่อ

รับรู้ว่าการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นจึงส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และเกิดความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมออกมา

รายละเอียดตั้งคำสัมภาษณ์

“มันก็สะดวกดีนะคะเวลาที่ธนาคารไม่ได้เปิดทำการเจอตู้ที่ไหนเราก็สามารถเอาบัตรไปกดเงินได้ ใช้ผ่านมือถือก็ได้ สะดวกดีค่ะ ประหยัดเวลาเรา บางทีนั่งรถไปธนาคารรถก็ติดเสียค่ารถไม่คุ้มกัน”

คุณตึก (นามสมมติ), มกราคม 2565

“สะดวกช่วยย่นระยะเวลาลงไม่เสียเวลาอยู่ที่ไหนก็ทำได้ เอาเวลาไปทำอย่างอื่นได้ ถ้ามาสาขาต้องเสียเวลามานั่งรอคิวอีก การธนาคารเลยไม่จำเป็นไปเลยเพราะเราทำรายการไม่ก็อย่าง”

คุณไก่ (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ผู้สูงอายุอย่างเราควรมีบัตรไว้กด ATM นะ การทำแบบนี้มันก็สะดวกเพราะบางครั้งอาจจะไม่สะดวกธนาคารก็อาจให้คนที่ไว้ใจลูกหลานมากดเงินให้อะไรแบบนี้ มันก็เป็นความสะดวกเหมาะกับกับผู้สูงอายุค่ะ

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ลุงบ้านอยู่ใกล้กับตู้ ATM สะดวกเลย จะใช้เงินก็เดินไปกดเงินออกมา เพราะทิ้งร้านไปได้ไม่นานเราก็อายุเต็มวัยลูกค้าเขามาซื้อของ”

คุณหมวด (นามสมมติ), มกราคม 2565

6.2 ความง่ายในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าเมื่อผู้สูงอายุได้ลองทำธุรกรรมด้วยตนเอง และสามารถทำได้สำเร็จทำให้ผู้สูงอายุเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้บริการ เช่น การถอนเงิน โอนเงิน ดูยอดเงิน ซึ่งขั้นตอนสะดวกไม่ซับซ้อน เมื่อทำไปหลายๆ ครั้งจะเกิดความเคยชิน และมองว่าเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก รูปแบบการทำรายการแบบเดิมๆ ทำให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ย่าง และเกิดพฤติกรรมการทำซ้ำๆ ต่อมา

รายละเอียดตั้งคำสัมภาษณ์

“การทำรายการผ่านแอปมือถือก็ไม่ได้ยุ่งยากอะไร ตอนทำครั้งแรกก็ยังไม่คล่อง พอหลายๆ ครั้งก็ชำนาญไปละ”

คุณไก่ (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ป่าเองก็ทำรายการแบบเดิมๆ ขึ้นตอนก็ไม่ได้เยอะอะไรมาก กดยูไม่ก็ปุ่ม ใช้บริการมา ตั้งแต่ยังสาวทำงานเงินเดือนเราก็ผ่านธนาคารกรุงไทยตลอดใช้ ATM ถอนเงินง่ายที่สุด เพราะป่าไม่สะดวกไปนั่งรอถอนเงินที่สาขาแค่รายการเดียวนานๆ หรือคเคคนเยอะมาก”

คุณเกด (นามสมมติ), มกราคม 2565

6.3 ประสบการณ์และความเชื่อมั่น

จากการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้วสามารถ ทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองจนสำเร็จจะมีความมั่นใจในการทำธุรกรรม และหากที่ผ่านมาไม่เคยพบเจอกับปัญหาระหว่างการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งาน และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งต่อไป ใช้จนเป็นความเคยชิน แต่หากได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะไม่เชื่อมั่นที่จะใช้งานในครั้งต่อไป

รายละเอียดตั้งคำสัมภาษณ์

“อย่าง ATM นี่ก็ใช้มานานละเพราะเป็นลูกค้ากรุงไทยมานาน ตั้งแต่ใช้บริการมาตัวเราเอง ก็ยังไม่เคยมีปัญหาอะไรนะถอนเงินผ่านทางนี่ก็ดูปลอดภัยดี แล้วเราใช้นั้นก็สะดวกสบายดีค่ะ

คุณแห่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ใช้ ATM กับแอปธนาคารในมือถือมา 3-4 ปี ตอนแรกใช้ก็ยังไม่เก่ง พอศึกษาใช้เองสักพักก็ ง่ายเลย ยังไงสมัยนี้ก็ต้องหัดใช้ให้เป็นนะ”

คุณตี (นามสมมติ), มกราคม 2565

6.4 การแนะนำบอกต่อ

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการมากจากปัจจัยทางสังคมของบุคคล 2 กลุ่มคือกลุ่ม Primary Social factor เช่น พ่อ แม่ ญาติ คนในครอบครัว เนื่องจากใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีผลมากที่สุดคือ ลูก เป็นผู้แนะนำ และสอนให้ทำธุรกรรม ส่วนกลุ่ม Secondary Social factor เช่น ดารา นักร้อง ศิลปิน เพื่อร่วมงาน คนรู้จัก จะพบว่าพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เนื่องจากผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจ และเคยมีปฏิสัมพันธ์กันมาก่อน โดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้แนะนำอธิบายขั้นตอนวิธีการใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาก็จะมารับการช่วยเหลือจากพนักงาน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะตกลงเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่กลุ่มดารา ศิลปิน หรือสื่อต่างๆ ไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้สูงอายุ

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“พนักงานแนะนำมาแล้วเราเจอใครที่รู้จักเราก็แนะนำเขาไปทำบัตร ATM ติดไว้จะได้ไม่ต้องมานั่งรอแอ๊ดที่สาขา คนแก่บางคนเดินทางมาก็ลำบาก มานั่งรอนานๆ ข้าวปลาก็ไม่ได้กินเป็นลมเป็นแล้งป่าเคยเจอ”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“แฟนให้ทำ ATM ไว้ เวลาไปกดผมก็จะได้อาบัตรไปกดพร้อมกันเลย มันสะดวกกว่าไปถอนเงินเองที่สาขา ถ้าไปสาขาเจ้าของบัญชีก็ต้องไปถอนเองใช้มะ แต่นี้ฝากกันได้คนครอบครัวเดียวกัน แล้วก็บอกให้ใช้แอปธนาคารในมือถือด้วย ไว้ดูเงินเข้าออกแค่นั้น”

คุณหนวด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ลูกก็บอกให้ทำ ATM ทำแอปธนาคารไว้ในมือถือมันสะดวกกว่า ไปธนาคารคนก็เยอะรอนาน เราเองแรกๆก็ไม่ค่อยเป็นหรอกถ้าจะใช้ก็ให้ลูกทำให้ พอจับจุดอันไหนทำเองได้ก็ทำมันก็ได้ยากเท่าไร”

คุณหนวด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เจ้าหน้าที่ธนาคารเป็นคนแนะนำให้ไปทำบัตร ATM เขาแนะนำการใช้ มีอะไรสงสัยส่วนใหญ่อะไรจะถามกับพนักงานธนาคารบ้างเชื่อมั่นกับพนักงานที่ให้บริการนะ พูดแนะนำให้เราเข้าใจ มีอะไรดีๆก็แนะนำ ไม่ต้องเอาดารามาโฆษณาหรอก อยู่ที่ตัวพนักงานนี่แหละพูดให้คนแก่เข้าใจ พูดให้เขารู้ว่าคนหนึ่งที่เชื่อใจพนักงาน”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“มีพนักงานแนะนำให้ใช้ แล้วเราก็ไปศึกษาเรียนรู้เอาเองด้วย พอทำซ้ำๆก็เริ่มเกิดความชำนาญเองเรื่องพวกนี้ก็มีกลุ่มที่ยอมรับกับไม่ยอมรับ กลุ่มที่ยอมรับก็เข้าใจกันง่ายอันไหนดีเขาก็จะทำตาม ถ้ากลุ่มที่ไม่มั่นใจไม่ไว้วางใจเขาก็จะไม่สนใจใช้บริการพวกนี้”

คุณตี (นามสมมติ), มกราคม 2565

“พนักงานนี้แหละแนะนำมา ลงแอปให้สอนให้ก็เลยทำเป็น แล้วก็ใช้มาตลอด ไม่มีอะไรมาเพราะเราทำแบบเดิมๆ ใจ ถ้าตรงไหนไม่เข้าใจก็ค่อยไปถามพนักงานอีกที”

คุณไก่ (นามสมมติ), มกราคม 2565

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม Secondary Social factor คือ พนักงานธนาคาร เป็นบุคคลที่ทำให้ผู้สูงอายุเกิดการรับรู้ถึงการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เนื่องด้วยแต่เดิมรูปแบบการให้บริการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารเป็นหลัก ทำให้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน พนักงานธนาคารจึงเป็นผู้ประชาสัมพันธ์แนะนำบริการในช่องทางอื่นๆ ให้แก่ผู้สูงอายุให้ได้รับรู้ เมื่อผู้สูงอายุได้รับข้อมูลและการดูแลเอาใจใส่โดยตรงจากผู้ให้บริการจึงส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจที่จะใช้บริการต่อไป

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 7 คน ผู้สูงอายุมีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หลักๆ อยู่ 2 ประเภท คือ เครื่องบริการอัตโนมัติ ATM (Automatic Teller Machine) และระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มี 3 ประการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. รูปลักษณ์การใช้งาน

หน้าจอแสดงผล ผู้สูงอายุที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM พบปัญหา 1) ปัญหาหน้าจอแสดงผลบนเครื่อง ATM มีขนาดเล็กทำให้ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางด้านสายตามองเห็นภาพรวมต่างๆ บนหน้าจอได้ไม่ชัดเจน ต้องใช้ความพยายามในการจ้องมองหน้าจอเพื่อตัดสินใจในการทำธุรกรรมมากกว่าคนทั่วไป 2) ปัญหาความสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ ทำให้หน้าจอมีดส่งผลต่อการมองเห็นที่ไม่ชัดเจนเกิดความเสี่ยงที่จะกดผิดพลาดได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นการกดรหัสผิด กดเลขที่บัญชีผิด หรือเลือกทำรายการผิดได้ 3) ปัญหาเมนูตัวเลือกที่ไม่จำเป็นต่อการใช้งานมากเกินไป โดยปกติผู้สูงอายุจะเลือกทำธุรกรรมพื้นฐานที่ไม่ซับซ้อน เช่น ถอน โอน เช็คยอดเงินในบัญชี แต่บนหน้าจอยังมีตัวเลือกการทำธุรกรรมอื่นๆ อีกมากมาย ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสับสนในการทำธุรกรรม

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ตู้ ATM ทุกที่ที่จ่อมันจะเล็กๆเหมือนกันหมดเลยนะ มองยากนะคนแก่สายตายาว ต้องค่อยๆจ้องอ่านดีๆ ไม่งั้นกดผิดไปละแยะเลย”

คุณหวอด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ป่าไปกดเงินบางตู้หน้าจ่อมันมืดมากเลยนะ ต้องเอาหน้าเข้าไปจ้องใกล้ๆกลัวจะกดผิด เราแก่แล้วสายตาก็ไม่ค่อยจะดีเหมือนหนุ่มๆ สาวๆ”

คุณหม่อม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เท่าที่ใช้มาบางตู้จอมันไม่ค่อยสว่าง พอต้องอ่านหน้าจอที่มันขึ้นมาให้เลือกเยอะแยะ มันก็จะลายตาเนาะตามประสาคนแก่ แต่ถ้าพกแว่นไปด้วยก็พอช่วยได้”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

ข้อความ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM พบปัญหา 1) ขนาดของข้อความที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอมีขนาดเล็กเกินไปสำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางสายตา ทำให้มองเห็นและอ่านข้อความได้ไม่ชัดเจนชัดเจน 2) ปัญหาข้อความบนหน้าจอที่มีความหมายไม่ชัดเจนส่งผลให้ผู้สูงอายุตีความหมายของการทำธุรกรรมผิดพลาดไปได้ ในส่วนของโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next พบปัญหาการใช้คำศัพท์ทางการเงินที่ผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าใจ และข้อความก็มีขนาดเล็กเกินไป ทำให้เสี่ยงต่อการทำธุรกรรมผิดพลาดได้ง่าย

รายละเอียดดังกล่าว

“คนแก่จะให้ไปกดเงินออกมาเองลำบากอยู่นะ เพราะหน้าจอมันเล็กตัวหนังสือมันก็เล็กอ่านหนังสือก็ไม่ค่อยออก หน้าจอมันขึ้นข้อความอะไรมาเยอะแยะไม่กล้าทำต่อ ต้องคอยวานลูกไปด้วย”

คุณตึก (นามสมมติ), มกราคม 2565

“หน้าจอเมนูให้กดอะไรเยอะแยะไปหมด จริงๆ ก็ทำอยู่ไม่กี่อย่างที่ทำบ่อยๆ มองดูมันก็ลายตาเพราะเรามันแก่แล้วลายตาไม่ดี ยิ่งไม่ได้พกแว่นไปด้วยยิ่งลำบาก”

คุณไก่ (นามสมมติ), มกราคม 2565

พื้นที่ในการให้บริการ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM พบปัญหา 1) จุดติดตั้งการให้บริการเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ATM อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการใช้บริการ เช่น อยู่ในที่ลับตาคน เสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมที่หน้าตู้ ATM ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยเวลาต้องมาทำธุรกรรมเพียงลำพัง หรือหากเกิดเหตุขัดข้องขณะทำรายการจะไม่มีผู้พบเห็นให้ความช่วยเหลือ 2) แสงสว่างภายในพื้นที่ให้บริการ หรือไฟที่ช่วยส่องให้สว่างสว่างในบริเวณโดยรอบมีไม่เพียงพอ เป็น

อุปสรรคต่อการมองเห็นอุปกรณ์ที่ให้บริการได้ เช่น แป้นปุ่มกดบนเครื่อง ATM อาจทำให้กดเลขต่างๆ ผิดพลาดได้

รายละเอียดดังกล่าว

“บางทีหาตู้กดเงินของธนาคารยากอยู่นะถ้าไม่ใช่ในห้าง บางตู้ก็อยู่ลับตาคน เราคนแก่ไปยืนๆ กดอยู่ เกิดเป็นอะไรขึ้นมาไม่มีคนเห็นอีก”

คุณรัต (นามสมมติ), มกราคม 2565

“แถวบ้านป่าตู้กดเงินไฟมันติ๊ดๆ ดับๆ แถวนั้นมันไม่ค่อยสว่างมองปุ่มอะไรไม่เห็นกลัวกดผิดๆ ฎกๆ เราก็ไม่กล้าไปกดนะ”

คุณเหม่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

2. การตอบสนองรวดเร็ว

เครื่องบริการอัตโนมัติ ATM พบว่าผู้สูงอายุที่ใช้บริการประสบปัญหา 1) สัญญาณระบบทำงานเครื่อง ATM ชัดข้อง ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถถอนเงินสด หรือธุรกรรมอื่นๆ จากบัญชีได้ในเวลาเร่งด่วน 2) เครื่อง ATM ยึดบัตรกดเงินในขณะที่ทำการยังไม่สำเร็จ ทำให้ต้องติดต่อออกบัตรใหม่กับเจ้าหน้าที่ธนาคาร 3) อุปกรณ์หัวจ่ายเครื่องมีปัญหาไม่สามารถจ่ายเงินออกมาได้ในขณะที่ตัดเงินจากบัญชีออกไปแล้ว ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุที่ใช้บริการต้องเสียเวลาในการติดต่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทางธนาคารผู้รับผิดชอบโดยตรง

รายละเอียดดังกล่าว

“บางทีตู้ที่ไปกดเงินมันก็ชอบขัดข้อง ใส่บัตรเข้าไปดูบัตรเข้าไปมั่ง เป็นปัญหาเราต้องไปดำเนินเรื่องที่สาขาอีก”

คุณหวอด (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เคยเจอบ้างตู้พอสอคบัตรเข้าไปไม่ทันทำอะไรเลย ก็นบัตรยึดบัตรเข้าไปเลยเงินก็ไม่ได้ เสียเวลาไปทำบัตรใหม่อีก แต่ที่ยังย้งมันก็ต้องมีไว้ถอนเงินแหละ ถ้าตู้ไหนไม่โอเคเราก็ไม่ไปกดละ เปลี่ยนไปกดตู้อื่นแทน”

คุณแห่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

นโยบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next พบปัญหาการล่มของระบบในช่วงที่มี ปริมาณการเข้าใช้งานมากๆ ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าแอปพลิเคชันทำธุรกรรมได้ในช่วงนั้น ซึ่งอาจ เป็นช่วงที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องทำธุรกรรม และความผิดพลาดของระบบที่ไม่สามารถทำ ธุรกรรมได้สำเร็จในทันที เช่น การโอนเงินแล้วเงินไม่เข้าบัญชีปลายทาง ซึ่งทางธนาคารใช้เวลาแก้ไข ประสานงานหลายวัน จึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการในครั้งต่อไป

รายละเอียดดังกล่าว

“เจอปัญหาระบบล่ม มันเป็นปัญหากับลูกค้าที่ใช้งานนะ ถ้าระบบเสถียรคนก็จะมาใช้เยอะ ไม่ใช่ว่าพอจะใช้เงินแล้วระบบใช้ไม่ได้ พอหลายๆ ครั้งจะทำให้เกิดความฝงใจว่าไม่เอาดีกว่า ก็เกิดความไม่มั่นใจ”

คุณตี (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เคยจะโอนเงินแล้วไม่เข้าบัญชีปลายทาง รอหลายวันเลยกว่าธนาคารจะแก้ไขเสร็จ ก็เข้าใจ ว่าระบบมันก็มีขีดข้องบ้าง แต่บางทีเรารีบไงกลับกลายเป็นต้องมารออีก”

คุณเกต (นามสมมติ), มกราคม 2565

ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 6 คน ยังคงมีรูปแบบการทำธุรกรรมผ่านสาขา คือเป็นกลุ่มที่ยังไม่ยอมรับการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง แม้จะได้รับการโน้มน้าวแนะนำการให้ใช้บริการจากคนในครอบครัว หรือบุคคลอื่น ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีอยู่ 2 ประเด็นคือ ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย ลักษณะส่วนตัวของบุคคล สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลัวความเสี่ยงจากการใช้งานว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีโอกาสผิดพลาด หากกดรหัสผิด หรือทำธุรกรรมผิดจะเกิดความยุ่งยากลำบากในการแก้ไข อีกทั้งยังต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มองว่ายังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ เนื่องจากสื่อที่มีการนำเสนอข่าวการถูกมิจฉาชีพหลอก หรือการโจรกรรมข้อมูลทางเทคโนโลยีซึ่งทำให้ผู้สูงอายุกลัวว่าจะไม่มีความปลอดภัยจึงปิดกั้นที่จะใช้บริการเพื่อเป็นการปกป้องตนเอง ดังนั้นการไปยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรมกับพนักงานที่สาขาโดยตรงจึงมีความปลอดภัยมากกว่า

รายละเอียดดังคำสัมภาษณ์

“ไม่ไว้ใจพวกเทคโนโลยี รู้สึกไม่ค่อยปลอดภัย ผมยังไว้ใจไปใช้บริการกับพนักงานโดยตรงที่สาขามากกว่า ยิ่งใครเราที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กัน จะให้มาใช้พวกเครื่องอะไรนี้หมดผมไม่เห็นด้วยหรอก ทุกวันนี้มีข่าวโดนหลอกโดนโกงก็ผ่านพวกเทคโนโลยีนี้แหละ ผมเลยไม่ใช้อะไรพวกนี้เลย”

คุณเอก (นามสมมติ), มกราคม 2565

“มันทันสมัยก็จริงนะ แต่ป้ารู้สึกว่าจะวิตมันวุ่นวายยังไงก็ไม่ว่าง เราไม่ค่อยถนัดเรื่องพวกนี้ เรากลัวเราทำพลาด พอพลาดแล้วต้องวิ่งไปหาพนักงานให้แก้ไขติดตามเสียเวลาอีก เพราะคนที่บ้านก็เคยโอนเงินผิดแล้วขั้นตอนมันยุ่งยากมากนะต้องไปแจ้งความดำเนินเรื่องโน่นนี่ แล้วยังไม่ได้เงินคืน ป้าเลยกลัวไปเลย”

คุณน้อย (นามสมมติ), มกราคม 2565

“เรากลัวไม่มั่นใจตัวเองเพราะอายุเยอะแล้วกลัวทำอะไรผิดพลาดแล้วมันจะแก้ไขยาก คนในบ้านก็บอกให้ทำจะได้สะดวกเรา แต่ก็ไม่สนใจเพราะสมัยนี้มีพวกหลอกแฮกซ์ข้อมูล เราตามมันไม่ทันพวกมิจฉาชีพสมัยนี้ใครก็ช่วยเราไม่ได้นะ”

คุณจิม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“สำหรับบ้านะกลัวกดเลขผิด กลัวกดรหัสผิด แต่ถ้าไปธนาคารพนักงานทำธุรกรรมให้เราแค่เซ็นชื่อสบายใจกว่าถ้าทำธุรกรรมเองแล้วเกิดกดผิด ยื่นบัตรประชาชนให้พนักงานเป็นการยืนยันตัวตน รู้สึกปลอดภัยกว่า”

คุณติ่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

2. ศักยภาพส่วนบุคคล พบว่าผู้ให้ข้อมูลมองศักยภาพความสามารถของตนเองนั้นไม่สามารถใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งพบว่ามีข้อจำกัดได้แก่ สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี ขาดความพร้อมของอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.1 สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล เมื่ออายุเพิ่มขึ้นปัญหาทางสายตาการมองเห็นก็จะมีประสิทธิภาพลดลง เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ความเข้าใจในการใช้งานเริ่มที่จะสื่อสารถึงผู้สูงอายุได้ยากขึ้น และจากการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุบางรายมีลักษณะอาการมือสั่น การเคลื่อนไหวร่างกายไม่มีความคล่องตัว ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถจะทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง

รายละเอียดตั้งคำถามสัมภาษณ์

“ถ้าต้องไปยืนทำที่ตู้ ATM เราไม่เข้าใจเรายืนนานคนอื่นมารอ สายตาคนแก่มองอะไรก็ไม่ค่อยชัดเรารู้สึกว่าเราทำเข้าไปไหนคนมารอเขาก็อยากเสร็จก่อนเรา ก็เลยรู้สึกอึดอัดไม่เอาดีกว่า แล้วถ้าไปยืนกดคนเดียวไม่มีใครเห็นเกิดเป็นลมไปไม่มีใครเห็นจะทำยังไง ไปถอนเงินที่สาขาเป็นอะไรขึ้นมา ก็ยังมีคนเห็นเยอะแยะ”

คุณติ่ม (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ไปถอนเงินที่ธนาคารเขียนชื่อตัวเองมียังสั้นๆ อยู่เลย จะให้มาทำฝากถอนเองบ้างคงทำไม่ได้หรอก เรามั่นแก่แล้วเข้าใจอะไรก็ยาก”

คุณจิม (นามสมมติ), มกราคม 2565

2.2 ขาดความรู้และทักษะการใช้งานเทคโนโลยี ในผู้สูงอายุบางรายอ่านหนังสือไม่ออกซึ่งเป็นอุปสรรคในการใช้บริการ อีกทั้งกลุ่มผู้สูงอายุไม่คุ้นชินการใช้งาน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่ได้โตมากับเทคโนโลยี และจากการสังเกตระหว่างการสัมภาษณ์พบว่าผู้สูงอายุมีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินยังไม่มีแรงจูงใจให้เกิดการปรับตัวใช้บริการ ผู้สูงอายุยังมองว่าตนเองทำธุรกรรมการเงินด้วยตนเองไม่ได้ จึงไม่เกิดการเรียนรู้ทำให้ขาดทักษะในการที่จะใช้งาน

รายละเอียดดังกล่าวคำสัมภาษณ์

“ไม่มีอินเทอร์เน็ต รู้สึกไม่ปลอดภัย ไม่มีความรู้อะไรพวกนี้ ไม่ค่อยรู้หนังสือด้วย อ่านไม่ไม่ค่อยออกกลัวกดทำผิด อยู่ตัวคนเดียวก็ไม่รู้จะไปถามใคร ก็ต้องไปพึ่งพนักงานที่สาขาทำรายการถอนเงินให้”

คุณเฮง (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ทำไม่เป็นและไม่ชอบอะไรพวกนี้ กลัวมันพลาดไปแล้วยุ่งยากเดี๋ยวต้องไปพึ่งคนอื่นอีกลูกเราใช้ เขาก็แนะนำว่าทำใหม่ แต่เราไม่อยาก ก็ยังไม่มีความสนใจไม่มีเหตุที่ต้องใช้ เพราะเรากลัวพลาดจะยุ่งยาก ถ้าไปธนาคารทำรายการก็เห็นชัดเจน ณ ตอนนั้นเลย”

คุณยุทธ (นามสมมติ), มกราคม 2565

2.3 ขาดความพร้อมของอุปกรณ์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง จำเป็นต้องทำบนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนที่สามารถรองรับการใช้งานและจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยการสมัครก็จะมีค่าบริการสมัครแพ็คเกจเน็ตถึงจะสามารถใช้งานได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีอุปกรณ์และไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุมองว่าเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกับค่าธรรมเนียมบัตร ATM ที่ต้องจ่ายทุกปีราคาขึ้นอยู่กับประเภทและสิทธิพิเศษของบัตรที่ใช้

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

“ปายังใช้โทรศัพท์รุ่นธรรมดาอยู่เลย รายได้ก็ไม่ได้มีเข้ามาอรรับเงินผู้สูงอายุทุกเดือน อะไรที่ไม่จำเป็นบ้างก็ไม่ใช่ แค่ออนเงินเดือนละครึ่งไปธนาคารเดี๋ยวนักงานก็ทำให้”

คุณเฮง (นามสมมติ), มกราคม 2565

“ตอนเปิดบัญชีเขาก็ให้ทำบัตร ATM นะตอนนั้น แต่ป่าไม่เคยใช้เลยจนไม่รู้ว่าหายไปไหนละพอไม่มีจ่ายค่าบัตรเขาก็ตัดของเราไป ป่าก็เลยไม่เอาละมาถอนเองที่ธนาคารดีกว่า”

คุณน้อย (นามสมมติ), มกราคม 2565

“โทรศัพท์ผมไม่มีเน็ต ผมไม่ใช่อะไรเลยพวกนี้เล่นก็ไม่ค่อยเป็น ใช้แบบโบราณๆ”

คุณเอก (นามสมมติ), มกราคม 2565

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะคัดเลือกแบบเจาะจง ได้แก่ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีบัญชีกับธนาคารกรุงไทย มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขาบางขุนนนท์ ทั้งที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทำธุรกรรมทางการเงิน รวมทั้งสิ้น 13 คน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภท เครื่องบริการอัตโนมัติ ATM มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางการทำธุรกรรมที่ไม่ยุ่งยาก และไม่พบการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง เนื่องจากต้องทำผ่านอุปกรณ์ส่วนตัว และมีขั้นตอนที่ค่อนข้างยุ่งยาก

ประเภทของธุรกรรมทางการเงิน ธุรกรรมทางการเงินที่ใช้บริการมากที่สุดคือ การถอนเงินจากบัญชี เพื่อเก็บเป็นเงินสดไว้สำรองใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

ความถี่ในการใช้บริการ มีความถี่ในการใช้บริการอยู่ระหว่าง 1-4 ครั้งต่อเดือน โดยในรายที่มีความถี่ 1 ครั้งต่อเดือน เป็นผู้สูงอายุที่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญเงินบำนาญ ส่วนในรายที่มีความถี่ตั้งแต่สองครั้งขึ้นไปพบว่าเป็นกลุ่มที่ประกอบอาชีพค้าขาย

ช่วงเวลาในการใช้บริการ/ระยะเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาของการทำธุรกรรมส่วนใหญ่เกิดขึ้นในช่วงเช้าของวันเนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ระบบจะมีการโอน

เงินเข้ามาช่วงเช้าตรู่ของวัน ผู้สูงที่รอเงินเข้าบัญชีจึงมักรีบมาทำธุรกรรมในช่วงเช้า ก่อนที่จะไปธุระอื่นๆ ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยคือ 2-3 นาที

ยอดเงินที่ทำธุรกรรมในแต่ละครั้ง จำนวนเงินที่ทำรายการในแต่ละครั้ง 600 - 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงหลักพัน

ในส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมการการเงินผ่านสาขาของธนาคาร โดยส่วนใหญ่จะมีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการคือช่วงต้นเดือนที่เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเข้าบัญชี และช่วงปลายเดือนที่เงินบำนาญเข้าบัญชี เดือนละ 1-2 ครั้ง ซึ่งธุรกรรมหลักๆ ส่วนใหญ่จะเป็นการถอนเงินสดจากบัญชี

สาเหตุของการใช้บริการบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้สูงอายุจะประกอบด้วย

1) **การเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ** ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะเห็นคุณค่า ประโยชน์ของการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินมีความสะดวกสบาย ทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ประหยัดเวลาไม่ต้องเสียเวลานั่งรอคิวนานๆ ที่สาขาโดยตรง ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่ธนาคาร หรือเสียเวลาฝากการจราจรที่รถติดเพื่อไปธนาคาร เมื่อรับรู้ว่าการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดการใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อทัศนคติการใช้งานเกิดเป็นความตั้งใจแล้วแสดงพฤติกรรมออกมา แต่ในบางรายเมื่อรับรู้ว่าการใช้บริการมีประโยชน์ก็สามารถแสดงพฤติกรรมมาตั้งใจใช้บริการได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติใดๆ กับการใช้งานมาก่อน

2) **ความง่ายในการใช้บริการ** ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเองในประเภทธุรกรรมพื้นฐาน เช่น ถอนเงิน โอนเงิน ดูยอดเงินในบัญชี เนื่องจากเป็นธุรกรรมมีขั้นตอนน้อยไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย เมื่อมีการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานจะส่งผลต่อทัศนคติการใช้งาน เกิดเป็นพฤติกรรมความตั้งใจและนำไปสู่การใช้งานต่อไป

3) **ประสบการณ์และความเชื่อมั่น** ผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แล้วสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองจนสำเร็จจะมีความมั่นใจในการทำธุรกรรม อีกทั้งหากที่ผ่านมาไม่เคยพบเจอกับปัญหาระหว่างการทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้ใช้งาน ซึ่งถือเป็นมาตรฐานของการให้บริการที่ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำในทุกรูปแบบของการ

ให้บริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้ที่ใช้บริการรู้สึกได้ว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

4) การแนะนำบอกต่อ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้สูงอายุมากจากปัจจัยทางสังคมของบุคคล 2 กลุ่มคือกลุ่ม Primary Social factor เช่น ญาติ พี่น้อง คนในครอบครัว เนื่องจากใกล้ชิดกับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีผลมากที่สุดคือ ลูก เป็นผู้แนะนำ และสอนให้ทำธุรกรรม ส่วนกลุ่ม Secondary Social factor เช่น ดารา นักร้อง ศิลปิน เพื่อร่วมงาน คนรู้จัก จะพบว่าพนักงานธนาคารเป็นผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เนื่องด้วยแต่เดิมรูปแบบการให้บริการของผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารเป็นหลัก ทำให้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานโดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้แนะนำอธิบายขั้นตอนวิธีการใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาก็จะมารับการช่วยเหลือจากพนักงาน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่จะตกลงเลือกใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่กลุ่มดารา ศิลปิน หรือสื่อต่างๆ ไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้สูงอายุ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มี 2 ประเด็น คือ

1) รูปลักษณ์การใช้งาน

หน้าจอแสดงผล พบปัญหา 1) ปัญหาหน้าจอแสดงผลบนเครื่อง ATM มีขนาดเล็กทำให้ผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางด้านสายตามองเห็นหน้าจอได้ไม่ชัดเจน 2) ปัญหาความสว่างของหน้าจอไม่เพียงพอ ทำให้หน้าจอมีดส่งผลต่อการมองเห็นที่ไม่ชัดเจนเกิดความเสี่ยงที่จะกดผิดพลาดได้ง่าย 3) ปัญหาเมนูตัวเลือกที่ไม่จำเป็นต่อการใช้งานมากเกินไปทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสับสนในการทำธุรกรรม

ข้อความ พบปัญหา 1) ขนาดของข้อความที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอมีขนาดเล็กเกินไปสำหรับผู้สูงอายุที่มีปัญหาทางสายตาทำให้มองเห็นข้อความได้ไม่ชัดเจนชัดเจน 2) ปัญหาข้อความบน

หน้าจอที่มีความหมายไม่ชัดเจนส่งผลให้ผู้สูงอายุตีความหมายของการทำธุรกรรมผิดพลาดไปได้ ใน ส่วนของโมบายแบงก์กิ้งแอฟพลิเคชั่น Krungthai Next พบปัญหาการใช้คำศัพท์ทางการเงินที่ ผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าใจ และข้อความก็มีขนาดเล็กเกินไป ทำให้เสี่ยงต่อการเลือกทำธุรกรรมผิดพลาด

2) การตอบสนองรวดเร็ว

เครื่องบริการอัตโนมัติ ATM พบปัญหาสัญญาณระบบขัดข้องส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถ ถอนเงินออกจากบัญชี เครื่องยัดบัตรกดเงินในขณะที่ทำรายการยังไม่สำเร็จ และอุปกรณ์หัวจ่ายเครื่องมีปัญหาไม่สามารถจ่ายเงินออกมาได้ในขณะที่ตัดเงินจากบัญชีไปแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการต้อง เสียเวลาในการติดต่อแก้ไขปัญหากับทางธนาคารผู้รับผิดชอบ

โมบายแบงก์กิ้งแอฟพลิเคชั่น Krungthai Next พบปัญหาการล่มของระบบ ในช่วงที่มีปริมาณการเข้าใช้งานมากๆ ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถทำธุรกรรมได้ในช่วงนั้น ซึ่งอาจเป็น ช่วงที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องทำธุรกรรมจึงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการในครั้งต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีสาเหตุที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อยู่ 2 ประเด็นคือ ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย ลักษณะส่วนตัวของบุคคล

1) ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูลกลัวความเสี่ยงจากการใช้งานว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีโอกาสผิดพลาด หากกดรหัสผิด หรือ ทำธุรกรรมผิดจะเกิดความยุ่งยากลำบากในการแก้ไข อีกทั้งยังต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มอง ว่ายังไม่มีความปลอดภัยเพียงพอ มีการโจรกรรมข้อมูลทางเทคโนโลยีซึ่งทำให้ผู้สูงอายุกลัวว่าจะไม่มี ความปลอดภัย

2) ลักษณะส่วนตัวของบุคคล ผู้ให้ข้อมูลมีความกังวลว่าศักยภาพความสามารถของ ตนเองนั้นไม่สามารถใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ ซึ่งพบว่ามีข้อจำกัดได้แก่ 1) สภาพร่างกาย ของแต่ละบุคคล เมื่ออายุเพิ่มขึ้นการมองเห็นก็จะมีประสิทธิภาพลดลง เป็นอุปสรรคต่อการทำ ธุรกรรมทางการเงิน การเคลื่อนไหวร่างกายไม่มีมีความคล่องตัว ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ไม่สามารถจะทำ

ธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง 2) ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี ในผู้สูงอายุบางรายอ่านหนังสือไม่ออกซึ่งเป็นอุปสรรคในการใช้บริการ ซึ่งผู้สูงอายุมีทักษะการใช้เทคโนโลยีระดับหนึ่งเฉพาะในการติดต่อสื่อสาร แต่การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินยังไม่มีแรงจูงใจให้เกิดการปรับตัวใช้บริการ 3) ขาดความพร้อมของอุปกรณ์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง จำเป็นต้องทำบัตรโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟนที่สามารถรองรับการใช้งานและจำเป็นต้องใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อจำกัดสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีอุปกรณ์และไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยผู้สูงอายุมองว่าเป็นภาระค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่นเดียวกับค่าธรรมเนียมบัตร ATM ที่ต้องจ่ายทุกปี

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการศึกษาพฤติกรรมการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ จะเห็นว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ใช้บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้สูงอายุสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง เป็นบริการที่มีมานานผู้สูงอายุจึงคุ้นเคยกับการใช้บริการผ่านเครื่องบริการอัตโนมัติ ATM มากกว่าในรูปแบบอื่นๆ อีกทั้งเขตกรุงเทพมหานครจำนวนเครื่องให้บริการมีจำนวนมากกระจายตามจุดต่างๆ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิรภาส เพียรชุตต (2564) ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุที่ใช้ ATM เนื่องจากสามารถพึ่งพาคนในครอบครัวในการนำบัตร ATM มาทำธุรกรรมแทนตนเองได้ ธุรกรรมส่วนใหญ่เป็นการถอนเงินจากบัญชี โดยมีความถี่อยู่ที่ 1-4 ครั้งต่อเดือน โดยที่ความถี่ 1 ครั้งต่อเดือนจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเงินบำนาญ ซึ่งจะอยู่ในช่วงต้นเดือนและปลายเดือน ความถี่ตั้งแต่ 2 ครั้งต่อเดือนขึ้นไปเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่จะประกอบอาชีพค้าขาย ระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ยคือ 2-3 นาที ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ (2563) ได้กล่าวว่ากลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดพิจิตร โดยเฉลี่ยใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์

ใช้เวลาในการทำธุรกรรมประมาณ 6-8 นาที ในระบบโมบายแบงก์กิ้ง (Krungthai Next) ธุรกรรมทางการเงินส่วนใหญ่คือการโอนเงิน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากการโอนเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งทำให้ไม่ต้องพกเงินสด ง่ายต่อการใช้จ่าย สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลา มีการทำธุรกรรมยอดเงินตั้งแต่ 600 บาท ไปจนถึงจำนวนเงินมากที่สุด 20,000 บาท แต่โดยส่วนใหญ่ทั่วไปจะอยู่ในช่วงระดับหลักพัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชาดา ไม้เงินงาม (2563) ที่ได้กล่าวว่ายอดเงินที่ใช้บริการแต่ละครั้งอยู่ที่ 1,000-3,000 บาท ซึ่งอยู่ใช้ช่วงหลักพัน โดยรายได้ที่ยอดเงินในการทำธุรกรรม 600 บาท เป็นจำนวนเงินที่ได้รับจากเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนในรายได้ที่ยอดเงิน 20,000 บาท เป็นการเบิกถอนจากเงินบำนาญที่ได้รับในแต่ละเดือน เพื่อใช้จ่ายส่วนตัวให้เพียงพอต่อเดือน ส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์คงใช้บริการผ่านสาขาของธนาคาร โดยส่วนใหญ่จะมีช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการคือช่วงต้นเดือนที่ และช่วงปลายเดือนที่ เดือนละ 1-2 ครั้ง ซึ่งธุรกรรมหลักๆส่วนใหญ่จะเป็นการถอนเงินสดจากบัญชี

จากการศึกษาสาเหตุของการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการเห็นประโยชน์ของการใช้บริการ ความง่ายของการใช้บริการพบว่าผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ให้เหตุผลถึงการเชื่อว่าธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่มีความสะดวก ทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ สะดวกสบาย ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่สาขา ตอบสนองต่อความต้องการทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาและความง่ายต่อการใช้งาน เพียงไม่กี่ขั้นตอน ช่วยให้ประหยัดเวลาทำให้ทำธุรกรรมได้รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี TAM ของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1989) ว่าการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานในแง่ของการที่จะเรียนรู้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก โดยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้ จึงเลือกที่จะใช้บริการ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีตรา สอนดี (2560) ได้กล่าวว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร เมื่อคนกลุ่มนี้เกิดการยอมรับใช้บริการก็จะทำให้สามารถเรียนรู้การใช้งานได้ด้วยตนเองจนเกิดเป็นทักษะ อีกทั้งยังเกิดการบอกต่อการใช้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และยังพบว่าการเริ่มใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจากการแนะนำของจากพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นกลุ่ม Secondary Social factor ที่ไม่ใช่บุคคลในครอบครัว หรือเพื่อน

โดยพนักงานธนาคารจะเป็นผู้ให้ข้อมูลการบริการเพื่อผู้สูงอายุเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ ที่ตนเองยังไม่เคยมี ประสบการณ์การใ้มาก่อน การมีบุคคลคอยช่วยเหลือแนะนำวิธีการขั้นตอนให้ผู้สูงอายุเกิดความ ว่างใจจะช่วยส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของน้ำทิพย์ พรหมสูตร (2563) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขต อำเภอมืองจังหวัดอุบลราชธานี มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินเพิ่ม มากขึ้น ซึ่งจะมีทำให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีของคนในครอบครัว

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ จะพบปัญหาอุปสรรคการใช้งาน ได้แก่ หน้าจอแสดงผลที่มีขนาดเล็ก แสงสว่างไม่เพียงพอ ข้อความมี ขนาดเล็ก มองไม่ชัดเจน ภาษาที่ใช้เข้าใจยาก เมนูตัวเลือกบนหน้าจอเยอะเกินไป สอดคล้องกับ งานวิจัยของวิชาดา ไม้เงินงาม (2563) ได้กล่าวว่า ปัญหาของการใช้บริการธนาคารบนมือถือ คือ ขนาดรูปแบบตัวอักษรไม่ชัดเจน ภาษาและคำถามที่ใช้ยากต่อความเข้าใจ เนื่องจากคำบางคำเป็นคำ เฉพาะหรือทางการ และอีกปัญหาที่พบคือการตอบสนองรวดเร็ว โดยปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นโดยตัว อุปกรณ์ที่ให้บริการเกิดความขัดข้องจากระบบสัญญาณ ะไหล่วาง่ายเครื่อง ที่ส่งผลให้การบริการ ล่าช้า หรือเกิดปัญหากับผู้ให้บริการในเวลาเร่งด่วนทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้ ส่วนปัญหาและ อุปสรรคของผู้สูงอายุที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาจาก ความวิตกกังวลด้านความปลอดภัย ศักยภาพส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพร่างกายของแต่ละบุคคล ขาดความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี สุวรรณแทน และคณะ (2562) ได้กล่าวว่าผู้สูงอายุมีพฤติกรรมกร ใช้งานเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมด้านการเงินกับธนาคารต่างๆ น้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดทักษะ และผู้ที่จะสามารถให้คำแนะนำในการใช้งาน และยังขาดความพร้อมของอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนและสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลมองว่าศักยภาพความสามารถของตนเอง นั้นไม่สามารถใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำทิพย์ พรหมสูตร (2563) ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุกลุ่มที่ยึดติดกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาธนาคาร ส่วนใหญ่จะมีความกังวลในความสามารถของตนเองว่าไม่สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง เนื่องจากอายุที่มากขึ้นจะมีความกลัวการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ กลัวเกิดความเสีงเมื่อทำผิดพลาด เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้

เติบโตขึ้นมากับการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น เมื่อสภาพแวดล้อมรอบข้างเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีจึงเกิดความกังวล สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิรภาส เพียรชุตต (2564) ได้กล่าวว่า จากความกลัวความผิดพลาดแล้วจะเกิดความเสียหาย ส่งผลให้ผู้สูงอายุขาดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง และจากประสบการณ์ที่เคยเห็นคนใกล้ในครอบครัวประสบปัญหาการผิดพลาดจากการทำธุรกรรมด้วยตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ไม่ยอมรับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. จากปัญหาด้านรูปลักษณะของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ได้แก่ หน้าจอ ข้อความ และสภาพแวดล้อมของพื้นที่การให้บริการที่ไม่เอื้อต่อการใช้งานเท่าที่ควร ดังนั้นธนาคารผู้ให้บริการควรศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เช่น ปรับขนาดหน้าจอให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ปรับขนาดของข้อความให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ใช้ตัวอักษรที่ไม่เยอะจนเกินไป ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้ง่ายต่อการเข้าใจ ความสะดวกสบาย และพื้นที่ของการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยเน้นการให้บริการธุรกรรมทางการเงินพื้นฐานที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย หรือมีระบบช่วยเหลือสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะในการให้บริการ อีกทั้งจุดให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ควรเป็นพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมีแสงสว่างที่เพียงพอเพื่อรองรับการใช้งาน

2. จากปัญหาการยอมรับการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุกลุ่มที่ไม่เคยใช้หน่วยงานหรือสถาบันทางการเงินควรมีการให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ โดยอาจเริ่มการแนะนำให้บุคคลที่มีความใกล้ชิดกับผู้สูงอายุเป็นผู้โน้มน้าวให้คำแนะนำก่อน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าไม่ยุ่งยากขั้นตอนไม่ซับซ้อน เห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการ เพื่อที่จะสามารถช่วยลดความกังวลของผู้สูงอายุได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครในแง่ของพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในแง่ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลหรือความกลัวของผู้สูงอายุในการใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลทำให้การใช้งานยังไม่แพร่หลายในกลุ่มผู้สูงอายุเท่าที่ควร เพื่อจะได้นำข้อมูลไปต่อยอดพัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินในระบบต่างๆ หรือสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มหลักในสังคมไทยในอนาคต และรองรับนโยบายการเป็นเมืองเทคโนโลยี เมืองอัจฉริยะของประเทศไทยในอนาคต



รายการอ้างอิง

- Ajzen, I. (1985). **From intention to action: a theory of planned behavior**. In **Action control: From cognition to behavior**. Berlin: Springer-Verlag.
- Bloom, B. S. (1975). **Taxonomy of Education**. New York: David McKay Company Inc.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R. (1989). "User acceptance of computer Technology: A comparison of two theoretical models". **Management Science**. 35,8: 982-1003.
- Krungthai. (2565). **Krungthai-NEXT**. เข้าถึงเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2565. เข้าถึงได้จาก <https://krungthai.com/th/content/personal/krungthai-next>.
- Ktzmico. (2563). **ขั้นตอนการสมัครบริการ ATS ผ่าน Internet Banking ของธนาคารกรุงไทย**. เข้าถึงเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2563. เข้าถึงได้จาก https://www.ktzmico.com/docs/th/ATS_IB_ktb.html.
- Ziethaml, Parasuraman & Berry. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception**. New York: The Free Press.
- กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต. (2562). "การวิเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อพฤติกรรมการใช้ธนาคารอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้สูงอายุ". **วารสาร อัล-อิกมะฮฺ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี**, 9(17), 17-27.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). **สถิติผู้สูงอายุ**. เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/1159>.
- จักรวาล อินทะปัญญา และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์. (2563). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิงแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุตั้งแต่ 50-70 ปี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิจิตร". **วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 12(1), 83-98.
- จิระโรจน์ จิระเจริญวงศ์ษา และอจิรภาส เพียรชุตทต. (2564). "ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของรัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา จังหวัดขอนแก่น". **วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**, 5(3), 94-102.
- ชัยพัฒน์ พุ่มซ้อน และกนต์พัฒน์ พรศิริวัชรสิน. (2561). "แนวทางการแก้ไขปัญหาสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย". **วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 1(1), 25-36.
- ณัฐปภัสร ดาราพงษ์. (2560). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking". การค้นคว้า

อิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2565). **Krungsri Guru**. เข้าถึงเมื่อ 12 ธันวาคม 2565. เข้าถึงได้จาก
<https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/how-fintech-portrait-the-future-financial-world>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). **ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย**. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2565.
เข้าถึงได้จาก
<https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/DataManagementSystem/ReportDoc/DistributionChannel/Announce/ประกาศ%20banking%20channel.pdf>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). **ก้าวทันระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์**. เข้าถึงเมื่อ 18 ตุลาคม
2564. เข้าถึงได้จาก
https://www.bot.or.th/Thai/Segmentation/Student/setthatat/Doclib_presenttraining2013/ก้าวทันระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์.pdf.

ธีรศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ. (2558). **วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

น้ำทิพย์ พรหมสูตร. (2563). “การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี.

บุรฉัตร จันทร์แดง, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และสัญญา เคนาภูมิ. (2562). "ปัจจัยที่มีผลต่อการ
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม". **วารสารวิชาการธรรมทรรศน์**, 19(4), 235-244.

ปวีตรา สอนดี. (2560). “การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 4-
60 ปี”. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และพิชญ์สินี โพธิจิตติ. (2560). **Mobile banking การธนาคารในยุค Digital**.
เข้าถึงเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2563. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment>.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2561). **สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2560**. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). “คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำ
ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่งนภา โตนุ่ม. (2561). “การเปรียบเทียบการยอมรับนวัตกรรมธุรกรรมออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

- ธนาคารกรุงไทย และธนาคารสีกกรไทย”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฤทัยชนนี สิทธิชัย. (2560). **พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของวัยรุ่น**. สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิชาดา ไม้เงินงาม. (2563). “พฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจนเนอร์เรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมจิตต์ สุพรรณทัศน์. (2559). **เอกสารการสอนชุดวิชาสุขศึกษา หน่วยที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช**. นนทบุรี: อรุณการพิมพ์.
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). **สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย**. เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2564. เข้าถึงได้จาก https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1617171499-823_0.pdf.
- สุภาวดี สุวรรณเทน และคณะ. (2562). "สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น". **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**, 16(74), 235-245.
- หนึ่งนุช ธีระรุจินันท์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2560). "คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร". **วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ**, 10(1), 1523-1537.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



ภาคผนวก





แนวคำถามการสัมภาษณ์ ชุดที่ 1

สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของนางสาววาสนา จันธิมา นักศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การใช้บริการผ่าน 1) เครื่อง ATM ADM 2) การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ 3) การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ด้วยแนวคำถามฉบับนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้น อย่างไม่เคยอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด 3 รูปแบบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ (ปี)
- 1.3 ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขา.....
- 1.4 ระยะเวลาที่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ปี)
- 1.5 ระดับการศึกษา
- 1.6 อาชีพ
- 1.7 เหตุผลที่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

1. ท่านเคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ประเภทใด (เช่น เครื่อง ATM ADM อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันบนมือถือ)
2. จากข้อ (1) ประเภทของธุรกรรมทางการเงิน (เช่น ถอนเงิน ฝากเงิน โอนเงิน ซื้อสินค้า อื่นๆ)
3. จากข้อ (1) ความถี่ในการใช้บริการ (ต่อสัปดาห์ หรือต่อเดือน)
4. จากข้อ (1) ช่วงเวลาและระยะเวลาในการทำธุรกรรม (กี่โมง นานกี่นาที)
5. จากข้อ (1) ยอดเงินในการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง (จำนวนกี่บาท)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

1. ปัจจัยเชิงจิตวิทยา (เจตคติ ทักษะคติ ความเชื่อ ประสบการณ์)
 - 1.1 ท่านคิดว่าการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ ต่อตัวท่าน เช่น ตอบสนองการใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม สามารถทำธุรกรรมได้รวดเร็ว มีความปลอดภัย หรืออื่นๆ
 - 1.2 ท่านคิดว่าบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้ยุ่งยาก เช่น จอแสดงผลมีความชัดเจน ภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ทำความเข้าใจการใช้งานได้ง่ายหรืออื่นๆ
 - 1.3 ท่านมีประสบการณ์และเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์
 - 1.4 ท่านคิดว่าจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมทางการเงินเหมือนท่านหรือไม่
2. ปัจจัยเชิงสังคม (ครอบครัว เพื่อน สื่อ บุคคลที่ชื่นชอบ)
 - 2.1 ท่านรู้จักบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร หรือจากใครเป็นผู้แนะนำ
 - 2.2 บุคคลในครอบครัวท่าน เช่น พ่อ แม่ พี่ น้อง ภรรยา สามี ฯลฯ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ของท่านในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.3 สื่อต่างๆ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ของท่านในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.4 เพื่อนของท่าน มีผลต่อการตัดสินใจใช้ของท่านในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

2.5 บุคคลที่ท่านชื่นชอบ เช่น ดารา นักร้อง ฯลฯ มีผลต่อการตัดสินใจใช้ของท่านในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

1. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ทั้งเครื่อง ATM ADM อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันบนมือถือ) ของท่านคือ เรื่องใด (ในด้านรูปลักษณะการใช้งาน เช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์ การแสดงผล ความชัดเจน ภาษาที่เข้าใจง่าย ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งมีธุรกรรมที่หลากหลาย **ด้านการตอบสนองรวดเร็ว** เช่น ความซับซ้อนในการทำธุรกรรม การประมวลผลของระบบความแม่นยำ **ด้านความปลอดภัย** เช่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม การป้องกันข้อมูลของลูกค้า การยืนยันตัวตนและข้อมูล การแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาดของระบบอื่นๆ)
2. ท่านมีข้อเสนอเรื่องบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ อย่างไร



แนวคำถามการสัมภาษณ์ ชุดที่ 2

สำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

เรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษานี้ เรื่องพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ของนางสาววาสนา จันธิมา นักศึกษาปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การใช้บริการผ่าน 1) เครื่อง ATM ADM 2) การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง และ 3) การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ดังนั้นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการสัมภาษณ์ด้วยแนวคำถามฉบับนี้ คือ ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวทั้ง 3 รูปแบบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ (ปี)
- 1.3 ลูกค้ำของธนาคารกรุงไทย สาขา.....
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 เหตุผลที่ไม่ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้สูงอายุ

1. ปกติท่านทำธุรกรรมทางการเงินโดยวิธีการใด (ไปเคาเตอร์ธนาคารโดยตรง ไปเคาเตอร์บริการตามห้างสรรพสินค้า/ความถี่ในการใช้/ ใช้ทำธุรกรรมใด/ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรม)
2. เหตุผลที่ท่านไม่ใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (ทั้งเครื่อง ATM ADM อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันบนมือถือ) เพราะอะไร
3. บุคคลรอบข้างที่ท่านรู้จัก ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ ใคร
4. หากมีผู้แนะนำการใช้งาน หรือมีผู้ให้ความรู้ในการใช้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แก่ท่าน ท่านจะลองทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่
5. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หรือมีความคิดเห็นอย่างไรหากในอนาคตธนาคารจะปรับรูปแบบการให้บริการผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด
6. จากข้อ 5 หากในอนาคตท่านต้องใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ท่านสามารถดำเนินการได้หรือไม่
7. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านจะมีโอกาสทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่อย่างไร





ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูล นามสมมติ	อายุ	เพศ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	การให้บริการธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์
คุณรัต	67	หญิง	ประถมศึกษา	รับจ้างทั่วไป	ใช้
คุณเอก	75	ชาย	ปริญญาตรี	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ไม่ใช้
คุณจิม	66	หญิง	ประถมศึกษา	ค้าขาย	ไม่ใช้
คุณตึก	64	หญิง	ประถมศึกษา	ค้าขาย	ใช้
คุณหมวด	61	ชาย	ประถมศึกษา	ค้าขาย	ใช้
คุณหม่อม	60	หญิง	ประถมศึกษา	ค้าขาย	ใช้
คุณตี	63	ชาย	ประถมศึกษา	รับจ้างทั่วไป	ใช้
คุณเฮง	70	หญิง	ปริญญาตรี	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ไม่ใช้
คุณไก่	64	ชาย	ประถมศึกษา	รับจ้างทั่วไป	ใช้
คุณยุท	62	ชาย	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ	ไม่ใช้
คุณเกต	60	หญิง	ปริญญาตรี	ข้าราชการบำนาญ	ใช้
คุณน้อย	72	หญิง	ประถมศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ไม่ใช้
คุณต็ม	69	หญิง	ประถมศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ไม่ใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	น.ส.วาสนา จันธิมา
วัน เดือน ปี เกิด	18 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	เชียงราย
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2556 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	281 หมู่ 4 ต.สันทราย อ.เมือง จ.เชียงราย 57000

