

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา คลองด่าน สมุทรปราการ

**Factors Influencing the Acceptance of Debit Card Use of the Elderly A Case Study of
Bangkok Bank Public Company Limited Khlong Dan Branch Samutprakan**

มาริษา ไพบูลย์พานิช
สาขาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Marisa Paiboonpanich

E-mail: paiboonpanichm.p@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) ศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อและทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการใช้บัตรเดบิต 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 385 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ไคสแควร์ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 60 – 64 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท แหล่งที่มาของรายได้ จากการประกอบอาชีพ พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ถือบัตรปีเฟสท์ สمارท์ ทีพีเอ็น ยูเนียนเพย์ ทำธุรกรรมถอนเงินสด 1 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวนเงิน 5,001 – 15,000 บาท ในช่วงเวลาหลังเที่ยง แต่ไม่เกินหกโมงเย็น (12.01 – 18.00 น.) และใช้บริการที่ธนาคาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิต รองลงมา คือ การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิต ทัศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิต การรับรู้ถึงประโยชน์ของบัตรเดบิต และอิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ

คำสำคัญ : การยอมรับ ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study belief and attitude factors of the elderly towards the use of debit cards, 2) to study the behavior of using debit cards of the elderly, and 3) to study factors related to the acceptance of debit card usage of the elderly.

The sample of this research was 385 elderly people aged 60 years and over in Khlong Dan Sub-district, Bang Bo District, Samut Prakan Province. This study was a quantitative research. A questionnaire was used as a tool for data collection. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation as well as inferential statistics such as Chi-square analysis with a given statistical significance level of 0.05.

The results of this research indicated that most of the respondents were female, between 60 - 64 years, married person, graduated with a primary education level or below, worked as a farmer, and earned average monthly income of 15,001 - 25,000 baht. Source of income was from occupation. In terms of debit card usage behavior, most of the respondents held Be1st Smart TPN UnionPay card. The purpose of doing transition was for 1-5 cash withdrawals per month in the amount of 5,001 - 15,000 baht during 12.01 - 18.00 hrs. They used the service at the bank. The most influential factor influencing the acceptance of debit card usage of the elderly was convenience, followed by ease of use, attitude towards usage of debit cards, perceived benefits, and social influence, respectively.

Keyword : Acceptance Elderly

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป เปรียบเทียบจากเมื่อก่อน ด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็วเพื่อให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น จึงมีการคิดค้นสิ่งต่าง ๆ ที่นำมาใช้แทนเงินสดได้คือ บัตรพลาสติก เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิต และบัตรเครดิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไร้เงินสด นโยบายทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่หลายประเทศทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญอยู่ในขณะนี้ ปัจจุบันบัตรเครดิตกำลังมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของคนไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่นเดียวกับช่องทางการเงินบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคารผ่านมือถือหรือรวมทั้งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (อี-คอมเมิร์ซ) หรือการซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ในช่วง 1 - 2 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงด้านระบบการชำระเงินค่อนข้างชัดเจน การใช้เงินสดกำลังถูกแทนที่ด้วยระบบการชำระเงินดิจิทัล ด้วยเทคโนโลยีที่ทำให้ระบบการชำระเงินเริ่มเอื้อต่อการไม่ต้องชำระด้วยเงินสดบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เคยชินกับการใช้สมาร์ทโฟน เริ่มตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อโลกเปลี่ยน ประเทศไทยก็ต้องเปลี่ยน ภาครัฐจึงเริ่มมีการผลักดันที่จะนำประเทศเข้าสู่สังคมไร้เงินสด จึงมีการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เช่น การยกเลิกค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เมื่อทำการโอนเงินผ่าน Internet banking การให้สิทธิประโยชน์เพิ่มเมื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ สิ่งเหล่านี้ก็ได้รับการสนับสนุนจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้การทำธุรกรรมรวดเร็วมากขึ้น มีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหลและมีความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งเป็นสัญญาณที่ทำให้ประเทศไทยก้าวสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วขึ้น รัฐบาลตั้งใจจะให้ประเทศไทยก้าวไปสู่ประเทศที่เป็นสังคมไร้เงินสด กระทรวงการคลังได้ร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกันวางแผนพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ (National e-payment) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและทำให้ประชาชนได้รับความปลอดภัยเพราะไม่ต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต และประเทศไทยกำลังจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบภายใน พ.ศ. 2568 อีกทั้งประเทศไทยกำลังก้าวสู่ไทยแลนด์ 4.0 มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงเทคโนโลยีและรู้เท่าทันโลกออนไลน์อย่างทันทั่วถึง (สูงวัยหัวใจไฮเทค, BLT Bangkok, 2017) เพื่อสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างงานสร้างรายได้ ให้กับตนเองและครอบครัว รวมถึงใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตให้กับตนเองได้

จากประเด็นข้างต้นภาครัฐจะเข้าสู่สังคมไร้เงินสดพร้อมกับประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ เพื่อที่ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีพอยู่กับสังคมไร้เงินสดต่อไปได้ และเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนา ปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับในการให้บริการบัตรเดบิตให้กับผู้สูงอายุของธนาคารกรุงเทพได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อและทัศนคติของผู้สูงอายุต่อการใช้บัตรเดบิต
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
2. การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
3. ทัศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
4. ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ
5. อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อ ทัศนคติ พฤติกรรม และปัจจัยที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ โดยศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิต, การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิต, ทัศนคติต่อการใช้งานของบัตร

เดบิต, ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเครดิต และอิทธิพลทางสังคมที่สัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเครดิตของผู้สูงอายุ

2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้สูงอายุทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป โดยจะศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา คลองด่าน สมุทรปราการ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาจัดเก็บข้อมูล เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ มิถุนายน 2562 ถึง ตุลาคม 2562

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555) ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554) ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นที่ไปได้ โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

เกวรินทร์ ละเอียดคืนันท์ (2557) ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

กานุงษ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องราวการนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ในที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขา แต่ยังไม่ได้รับข่าวสาร ไม่ครบถ้วน ซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญ จะทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้น และใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรก บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยาการใหม่ด้วย

3. ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธี ลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีข้อเสีย หากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมา จึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจ โดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ก่อน โดยทดลองใช้วิธีการใหม่ ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตน ในขั้นนี้จะสรรหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริง ซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ว่าเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี เป็นพื้นฐานของการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ต่อการยอมรับและใช้เทคโนโลยี โดยหลักของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ 1. ตัวแปรภายนอก (External variables) เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อ 2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness หรือ PU) คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย 3. การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use หรือ PEOU) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้หรือไม่ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4. ทศคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทศคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 394 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชัน ไลน์ของผู้สูงอายุที่สูงที่สุด คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ รองลงมา คือ ปัจจัยความบันเทิงในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์ และปัจจัยความสะดวกสบายในการใช้งานของแอปพลิเคชันไลน์

อัครเดช ปิ่นสุข (2558) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งผลการดำเนินงานวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน

จิฎาดา แก้วแทน (2557) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่ใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่มีอุปกรณ์สมาร์ตโฟนเป็นของตนเอง ในเขตกรุงเทพมหานครและปทุมธานี จำนวน 550 คน และตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 437 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 79.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง จากการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และด้านการรับรู้ความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บุษรา ประกอบธรรม (2556) ศึกษาถึง การยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา วิทยาลัยศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Correlation Coefficient ซึ่งผลการดำเนินงานวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และอิทธิพลของสังคมมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากิจกรรมพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกรมการพัฒนากิจการชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples T-Test และ One-Way ANOVA ซึ่งผลการดำเนินงานวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลค่าตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมิน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (SPSS)

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้สูงอายุทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา คลองด่าน สมุทรปราการ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบ สัดส่วนของประชากร จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและไม่ทราบ สัดส่วนของประชากร ได้ใช้สูตรของ คอเครน (Cochran) ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สรุปขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแหล่งที่มาของรายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ มีลักษณะ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 อันดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิต , ด้านการใช้งาน ง่ายของระบบบัตรเดบิต , ทัศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิต , ด้านความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิต และ ด้านอิทธิพลทางสังคม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ รายการ (Check List) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ มีลักษณะเป็นคำถามแบบ ปลายเปิด (Open-ended form)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบาย

1.1 แบบสอบถามในตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล

1.2 แบบสอบถามในตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

1.3 แบบสอบถามในตอนที่ 4 การยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายแบบสอบถามในตอนที่ 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่า ไค-สแควร์ (Chi – Square) เพื่อทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยข้อมูลเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale) ความถี่ที่ได้จากการ สังเกต (Observed Frequency) เป็นไปตามความถี่ที่ คาดหวัง (Expected Frequency) ไว้ หรือไม่ตามนัยสำคัญที่ กำหนด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 เพศชาย จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีอายุตั้งแต่ 60 – 64 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน และมีรายได้จากการประกอบอาชีพ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างทุกคน รู้จักบัตรเดบิต คิดเป็นร้อยละ 100.00 และถือบัตรเดบิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ ถือบัตรเดบิตประเภท บิฟิสต์ สมาร์ท ทีทีเอ็น ยูเนียนเพย์ ใช้บริการบัตรเดบิต ทำธุรกรรมถอนเงินสด ใช้บริการบัตรเดบิตโดยเฉลี่ย 1 – 5 ครั้งต่อเดือน จำนวนเงินโดยเฉลี่ย 5,001 – 15,000 บาทต่อเดือน ใช้บริการช่วงเวลา หลังเที่ยงแต่ไม่เกินหกโมงเย็น (12.01 – 18.00 น.) และใช้บริการบัตรเดบิตที่ ธนาคาร

3. ผลการศึกษายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

พบว่าปัจจัยการยอมรับการใช้บัตรเดบิต 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านการใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิตส่วนใหญ่ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$) ได้แก่ มีขั้นตอนการใช้งานสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.63$) และมีขั้นตอนสมัครบัตรเดบิตที่ง่ายไม่ยุ่งยาก ($\bar{X}=4.57$) รองลงมาคือทัศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิต ($\bar{X}=4.20$) ได้แก่ บัตรเดบิตมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ($\bar{X}=4.33$) บัตรเดบิตมีประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวัน ($\bar{X}=4.17$) และบัตรเดบิตใช้งานได้หลากหลายทันสมัย ($\bar{X}=4.10$) รองลงมาคือด้านความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิต ($\bar{X}=4.00$) ได้แก่ สามารถใช้บัตรเดบิตได้ทุกที่ทุกเวลา ($\bar{X}=4.58$) ไม่เสียเวลาในการนั่งรอคิวเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน ($\bar{X}=4.44$) และสามารถใช้บัตรเดบิตจ่ายสะดวกด้วยฟังก์ชันการชำระเงินแบบ Contactless เพียงแค่แตะบัตรที่มีสัญลักษณ์ ($\bar{X}=2.98$) รองลงมาคือด้านารรับรู้ถึงประโยชน์ของบัตรเดบิต ($\bar{X}=3.89$) ได้แก่ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องพกเงินสดในการซื้อสินค้าและบริการ ($\bar{X}=4.16$) สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ($\bar{X}=4.03$) และได้รับสิทธิประโยชน์โปรโมชั่น ส่วนลด จากร้านค้าที่ร่วมรายการ ($\bar{X}=3.48$) และด้านอิทธิพลทางสังคม ($\bar{X}=3.51$) ได้แก่ญาติพี่น้องคนใกล้ชิดมีส่วนสนับสนุนให้ใช้งานบัตรเดบิต ($\bar{X}=3.82$) พนักงานธนาคารมีส่วนสนับสนุนให้ใช้งานบัตรเดบิต ($\bar{X}=3.66$) และการใช้บัตรเดบิตทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัย ($\bar{X}=3.04$) ตามลำดับ

4. ผลการศึกษายปัจจัยการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ส่วนใหญ่ยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ เนื่องจากด้านความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิตมากที่สุด ร้อยละ 31.90 รองลงมา คือ ด้านการใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิต ร้อยละ 25.00 ทัศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิต ร้อยละ 21.70 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของบัตรเดบิต ร้อยละ 14.60 และด้านอิทธิพลทางสังคม ร้อยละ 6.70 ตามลำดับ เมื่อผู้สูงอายุมีการรับรู้ปัจจัยการยอมรับการใช้บัตรเดบิตทุกด้านแล้วจึงมีการแนะนำและยอมรับการใช้บัตรเดบิตต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100.00

5. ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังกล่าว ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุของเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิตยอมรับสมมติฐานงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้บัตรเดบิต เนื่องจากบัตรเดบิตช่วยให้ผู้สูงอายุได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ แล้วยังได้รับสิทธิประโยชน์โปรโมชัน ส่วนลด จากร้านค้าที่ร่วมรายการ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ เพราะเป็นการใช้เงินบัญชีตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ, 2560) ที่ว่า การรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์เพราะช่วยให้ผู้สูงอายุได้พูดคุยหรือสื่อสารกับผู้อื่นได้มากขึ้น สามารถพูดคุยกับเพื่อนสนิทและคนในครอบครัวที่อยู่ห่างไกล โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้อื่นได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันผู้สูงอายุมิการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และปรับตัวให้ตามยุคดิจิทัล 4.0

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุของเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิตยอมรับสมมติฐานงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การใช้งานง่ายของระบบบัตรเดบิต เนื่องจากบัตรเดบิตมีขั้นตอนการใช้งานสะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนสมัครบัตรเดบิตที่ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อรทัย เลื่อนวัน, 2555) ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์อยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีมีความทันสมัย สามารถออกแบบมาให้ใช้งานง่าย เหมาะสมกับทุกเพศ ทุกวัย

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อการใช้งานของบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุของเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บัตรเดบิตในเรื่องมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม มีประโยชน์ในการใช้ชีวิตประจำวันสามารถใช้งานได้หลากหลายและทันสมัย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (จิณดา แก้วแทน, 2557) ที่ว่า ทักษะคติมีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมากที่สุด และมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก คือถ้าผู้ใช้บริการมีทัศนคติมากขึ้น การยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมากขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เมื่อเกิดการรับรู้ที่ดีจึงทำให้เกิดทัศนคติที่ดีตามมา ทำให้เกิดการยอมรับการใช้

การอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิตมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุของเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิต สามารถใช้บัตรเดบิตได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่เสียเวลาในการนั่งรอคิวเพื่อทำธุรกรรมทางการเงิน และใช้บัตรเดบิตจ่ายสะดวกด้วยฟังก์ชันการชำระเงินแบบ Contactless เพียงแค่แตะบัตรที่มีสัญลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อัครเดช ปิ่นสุข, 2558) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ความสะดวกในการใช้งานทำให้ไม่ลำบากทุกคนจึงเลือกใช้

การอธิบายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 อิทธิพลทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุ

พบว่า ผู้สูงอายุของเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ยอมรับสมมติฐานงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นถึงประโยชน์อิทธิพลทางสังคม อันมาจากญาติพี่น้องคนใกล้ชิด หรือพนักงานธนาคารมีส่วนสนับสนุนให้ใช้งานบัตรเดบิต และการใช้บัตรเดบิตทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (บุษรา ประกอบธรรม, 2556) ที่ว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และอิทธิพลทางสังคม มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ ทักษะคติที่มีต่อการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การยอมรับการใช้เกิดจากการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม จึงเกิดทัศนคติที่ดีทำให้เกิดการยอมรับการใช้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุในตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุด คือ ความสะดวกสบายในการใช้งานบัตรเดบิต จึงควรสนับสนุนให้มีการใช้บัตรเดบิตได้ทุกที่ทุกเวลาต่อไป และควรปรับปรุงให้พนักงานธนาคารมีส่วนสนับสนุนให้ใช้งานบัตรเดบิตเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

1. ควรเพิ่มปัจจัยในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษามากขึ้น เช่น ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งจะทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตได้มากขึ้น และจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบัตรเดบิตสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุได้มากยิ่งขึ้น

2. จากขอบเขตงานวิจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุเขตตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเห็นว่า ในอนาคตควรทำการศึกษากลุ่มผู้สูงอายุ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับการใช้บัตรเดบิตของผู้สูงอายุในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ .(2562). *สถิติผู้สูงอายุ*. จาก <http://www.dop.go.th/th/know/1>.

BLT Bangkok .(2560). *สูงวัยหัวใจไฮเทค*. จาก <https://www.bltbangkok.com/CoverStory/สูงวัยหัวใจไฮเทค>.

กรมกิจการผู้สูงอายุ .(2546). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553*. จาก

<http://www.dop.go.th/th/laws/2/10/785>.

กรมกิจการผู้สูงอายุ .(2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*. จาก

http://www.dop.go.th/download/laws/regulation_th_20152509155819_1.pdf.

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จิตูดา แก้วแทน. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ธนาคารแห่งประเทศไทย .(2556). *หลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์*. จาก

<https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2556/ThaiPDF/25560066.pdf>.

ธนาคารไทยพาณิชย์ .(2561). *คุณพร้อมหรือยังกับ “สังคมไร้เงินสด”*. จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/are-you-ready-with-virtual-money.html>.

บุษรา ประกอบธรรม. (2556). *การศึกษาการยอมรับเครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษา กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (Saas) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี*. วารสารวิชาชีพบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คุณตาคุณยาย เนอร์สซิ่งโฮม .(2559). *นियามผู้สูงอายุ*. จาก <https://www.kuntakunyay.com/content/9125/นियามผู้สูงอายุ>.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา .(2551). *พระราชบัญญัติ ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551*. จาก https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/LawsAndRegulations/DocLib_ThaiLaw/Law_T31_Institution.pdf.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา .(2556). *การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย (Aging society in Thailand)*. จาก http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF.
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง .(2549). *คำนิยาม*. จาก https://www.lib.ru.ac.th/journal/apr/apr13_op_def.html.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). *ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์กรภาครัฐ* ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Tech2Biz .(2559). *5 เทคโนโลยีแห่งอนาคตช่วยยืดอายุขัยของมนุษย์*. จาก <https://www.tech2biz.net/content/5->.