

รูปแบบการส่งเสริมในการใช้แอปพลิเคชันการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยสูงอายุ Model for Encouraging Elderly People to Utilize Financial Planning Applications

ศิริรัตน์ เช็งเส้ง¹, สุทัศน์ ก้ามณี², ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร³ และ กรณ์ยพล วิวรรณมงคล⁴

Sirirat Chengseng¹, Sutat Gammanee², Narongdech Rattananonsathien³

and Karanphon Wiwanthamongkon⁴

¹หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

²หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

³หลักสูตรเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

⁴สาขาวิชาหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

¹Bachelor of Accountancy, Faculty of Management Sciences, Kanchanaburi Rajabhat University, Thailand

²Bachelor of Science Program in Computer Science, Kanchanaburi Rajabhat University, Thailand

³Bachelor of Education Program in Technology, Kanchanaburi Rajabhat University, Thailand

⁴Bachelor Curriculum and Instruction Faculty of Education, Kanchanaburi Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, Email: ¹sirirat9944@kru.ac.th

Retrieved: March 12, 2024; Revised: April 26, 2024; Accepted: June 5, 2024

บทคัดย่อ

การพัฒนาแบบการส่งเสริมในการใช้แอปพลิเคชันมีความสำคัญต่อมนุษย์โดยเฉพาะการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยสูงอายุ บทความนี้ได้จากการสังเคราะห์และวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งด้านแอปพลิเคชันของพฤติกรรมผู้สูงอายุ การวางแผนทางการเงิน กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในสังคมตั้งแต่นโยบายของประเทศจนมาถึงครอบครัว การหาวิธีการช่วยเหลือผู้สูงอายุลดการพึ่งพิงจากครอบครัว สามารถดูแลตนเองได้ ในด้าน สังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ ซึ่งสังคมจะเน้นให้ผู้สูงอายุมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว มีสังคมที่สามารถดูแลซึ่งกันและกันทำให้ตัวเองมีทัศนคติที่เกิดคุณค่าต่อสังคม ด้านสุขภาพเน้นไปที่การดูแลสุขภาพด้วยตนเองผ่านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจได้มีการใช้แอปพลิเคชันการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยผู้สูงอายุโดยใช้การบันทึกรายรับรายจ่ายซึ่งเป็นกิจกรรมเบื้องต้นก่อนที่จะทำไปสู่การวางแผน บทความวิจัยนี้นำเสนอรูปแบบการส่งเสริมการใช้แอปพลิเคชันการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยผู้สูงอายุที่มีการผสมศาสตร์ด้านการออกแบบเทคโนโลยีและศาสตร์ด้านการสร้างตระหนักและการปรับพฤติกรรมไว้ด้วยกันจำนวน 6 ขั้นตอน 1.เก็บความต้องการ 2.สร้างต้นแบบ 3.การทบทวนต้นแบบ 4.การสร้างความตระหนัก 5.การปรับพฤติกรรม 6.การยอมรับเทคโนโลยี เพื่อสร้างการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันในผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี; ผู้สูงอายุ; แอปพลิเคชัน

Abstract

The development of encouraging models for application usage is important for humans, especially in financial planning for elderly people. This article is derived from the synthesis and analysis of research related to both elderly application usage behavior and financial planning. Currently, Thailand is changing into a completely elderly society, which has been a significant

issue in society from national policies to family matters. Exploring strategies to assist the elderly in reducing dependence on caregivers and being able to take care of themselves is crucial in social, health, and economic aspects. Socially, emphasis is placed on fostering relationships with peers and creating a supportive community that fosters self-esteem. Health-wise, the focus is on self-healthcare through technology. Economically, application for financial planning have been utilized by the elderly to track income and expenses, serving as preliminary activities before actual planning. This research article Presenting an encouraging model for application usage in financial planning for the elderly, integrating technology design and behavioral awareness through six procedures: 1. Explore requirement, 2. Prototype development, 3. Prototype review, 4. Awareness raising, 5. Behavioral adjustment, and 6. Technology acceptance, aiming to cultivate technology acceptance in elderly application users.

Keywords: Technology Acceptance; Elderly People; Mobile Application

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการเชื่อมถึงกันในโลก มนุษย์มีแนวโน้มที่จะใช้โทรศัพท์จำนวนมากขึ้นและเวลามากขึ้น เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ปัจจุบันหรือแท็บเล็ตมีการบรรจุแอปพลิเคชันที่ตอบสนองทั้งด้านความบันเทิง การทำงาน การร่วมสังคมออนไลน์ไว้อย่างครบถ้วนในโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งกลยุทธ์ของสังคมออนไลน์ที่มีการทำให้ผู้ใช้รู้สึกอยากติดตามอยากใช้สังคมออนไลน์อยู่ตลอดเวลา การสร้างตัวตนอีกทีหนึ่งในโลกเสมือน ไม่ว่าจะเป็นเกม สังคมที่มีความสนใจร่วมกัน การเผยแพร่ผลงาน ทำให้เกิดการยอมรับในอีกรูปแบบหนึ่งสังคมออนไลน์ สามารถตอบสนองความต้องการในอีกด้านหนึ่งที่อาจจะไม่สามารถเกิดขึ้นในโลกออนไลน์ เช่น การถูกยอมรับนับถือผ่านการให้ยอดไลค์หรือการถูกแชร์ผลงานออกไป จึงทำให้จิตใจถูกเติมเต็มในบางสิ่งที่ไม่สามารถได้รับในโลกของความเป็นจริง นอกจากนี้แล้วการเปลี่ยนจากระบบในอดีตที่มีผู้ดูแลเว็บไซต์เป็นผู้สร้างเนื้อหาในเว็บไซต์เป็นผู้ที่อยู่ในสังคมออนไลน์ทุกคนสามารถมีส่วนในการสร้างเนื้อหา ในส่วนนี้เป็นผลต่อเนื่องมาจากการพัฒนาด้านความเร็วอินเทอร์เน็ต การพัฒนาความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถถ่ายภาพ ถ่ายวิดีโอคุณภาพสูง ทำให้ทุกคนสามารถเป็นผู้สร้างเนื้อหาด้วยตนเองได้ การมีส่วนร่วมของเนื้อหาจึงเปลี่ยนไปจากการมีผู้ผลิตเนื้อหากลายเป็นทุกคนมีส่วนร่วมในเนื้อหา และการมีผลประโยชน์ รายได้ จากการสร้างเนื้อหาเหล่านั้นจึงทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตใช้เวลาอยู่กับโลกออนไลน์เป็นเวลานานขึ้น และขยายไปยังวัตถุประสงค์อื่นอีกมากมายไม่เพียงเฉพาะด้านสังคมออนไลน์ การพัฒนาแอปพลิเคชันมีการแข่งขันกันในการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านของผู้ใช้เพื่อดึงเอาจำนวนผู้เข้ามาหาผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน ความบันเทิง จนถึงด้านสาธารณสุข ซึ่งการออกแบบแอปพลิเคชันจะต้องมีการคำนึงถึงวัตถุประสงค์การออกแบบและอีกส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์คือกลุ่มเป้าหมายของแอปพลิเคชันซึ่งสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่ใช้จำแนกกลุ่มผู้ใช้คือการจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มผู้ใช้ที่ถูกจำแนก ได้แก่ วัยเด็ก วัยทำงาน วัยผู้สูงอายุ

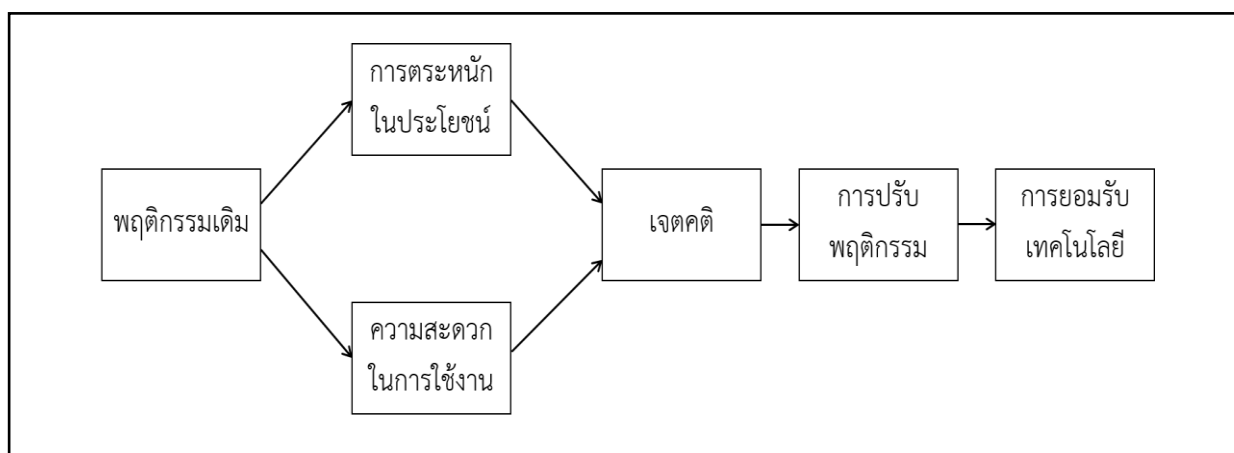
ผู้สูงอายุตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติ คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่ใช้อายุ 65 ปีขึ้นไป เป็นเกณฑ์ในการเรียกผู้สูงอายุ ประเทศไทยได้กำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทยเป็นผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 วัยสูงอายุถือเป็นวัยสุดท้ายของชีวิตถัดมาจากวัยทำงาน มีพัฒนาการทางร่างกายที่มีความเสื่อมถอยลง โดยทั่วไปมักเริ่มนับวัยชราที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ความ

เสื่อมถอยของร่างกายมีหลายปัจจัย ตั้งแต่ อาหาร กรรมพันธุ์ สภาพความเป็นอยู่ การทำงาน ดินฟ้าอากาศ ความคิดความอ่านเริ่มช้าและลดประสิทธิภาพลง ความทนทานต่อความเจ็บป่วยน้อยลง ยังผลมาทำให้การทำงานเพื่อหาเงินมาดำรงชีพก็ลดลงตามไป โครงสร้างประเทศไทยกำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเป็นสังคมผู้สูงอายุ ประชากรวัยเด็กมีจำนวนที่ลดลง ผู้สูงอายุกำลังมีสัดส่วนที่มากขึ้นซึ่งคาดการณ์ว่าจะถึงจุดที่เป็นสังคมผู้สูงอายุสมบูรณ์ ประชากรอายุ 15-59 ปี (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556) มีสัดส่วนที่ลดลงและผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้น นโยบายของรัฐบาลกำลังให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงไปของสังคม มีการเตรียมความพร้อมให้กับสังคมผู้สูงอายุในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นมิติของสังคม เศรษฐกิจ สุขภาพ สภาพแวดล้อม

การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกและประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ในขณะเดียวกันการเติบโตด้านเทคโนโลยีก็มีการเติบโตอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน เทคโนโลยีแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงมีความสำคัญต่อผู้สูงอายุ เทคโนโลยีจะลดภาระการช่วยเหลือ การเข้าถึงแหล่งความรู้ด้านการแพทย์ ช่วยให้ผู้สูงอายุดำเนินชีวิตได้สะดวกสบาย เชื่อมความสัมพันธ์ในครอบครัว ช่วยลดความบั่นทึง มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ สร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตนเอง

ในโลกของเทคโนโลยีการที่มีบุคคลกลุ่มใดที่มีจำนวนมากขึ้นย่อมเป็นเป้าหมายต่อการออกแบบและการพัฒนาแอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันที่มีกพบเป็นจำนวนมากสำหรับผู้สูงอายุได้แก่ แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ การให้คำแนะนำ ดูแลผู้สูงอายุ แต่จากงานวิจัยจำนวนมาก (เสกสรรค์ ศิริวิทย์, 2564) วารี กังใจ (2557) ชี้ให้เห็นถึงปัญหาของการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ การเปลี่ยนจากความเคยชินเดิมมาสู่การใช้แอปพลิเคชันทำได้ยาก ในการออกแบบและการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองผู้สูงอายุเป็นความท้าทายและต้องมีการศึกษากลุ่มเป้าหมายเป็นอย่างดี ผู้สูงอายุมีการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันไปตามวัตถุประสงค์ดังนี้ (พนม คลีฉายา, 2564) เพื่อติดต่อสื่อสาร เพื่อหาข้อมูล เพื่อซื้อของ เพื่อจัดการทางการเงิน จากการศึกษา สารัช สุธาพิทยกุล (2560) พบว่าผู้สูงอายุจะมีความกังวลในการใช้อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสื่อสาร เนื่องจากมีราคาที่สูงและอาจมีโอกาที่จะถูกหลอกลวงผ่านอินเทอร์เน็ตได้

การปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่จะมีรูปแบบโดยมีการพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและการกระทำผ่านแบบจำลองดังภาพที่ 1 (Davis, 1989) ทฤษฎีดังกล่าวเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับในการชี้วัดพฤติกรรมด้านความสำเร็จของการยอมรับเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะใช้เทคโนโลยีนั้นหรือไม่



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989)



จากภาพที่ 1 จะพบว่าแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพบว่าเกิดการรับรู้ว่าสิ่งดังกล่าวมีประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวันหรือการใช้ชีวิต จึงจะนำไปสู่เกิดเจตคติที่เป็นความรู้สึกต่อสิ่งดังกล่าว เมื่อเกิดเจตคติที่ดีและเห็นประโยชน์ต่อการใช้อ้างนำไปสู่ความตั้งใจที่จะปรับตัวเข้าสู่การใช้สิ่งใหม่และเมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่งจะเกิดพฤติกรรมการใช้ที่แท้จริงซึ่งนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีใหม่

ที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นว่าสังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของสมบูรณ์ซึ่งหมายความว่าภาครัฐจะมีค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ส่งผลตั้งแต่ระดับครัวเรือนที่มีค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุที่มากขึ้น จนถึงระดับรัฐบาลที่จะต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลสุขภาพ ความเป็นอยู่และด้านอื่น เพราะวัยผู้สูงอายุจะถูกมองว่าเป็นวัยที่ไม่สามารถสร้างรายได้จำนวนมาก ต้องมีผู้ดูแล ผู้สูงอายุจะมีความเป็นอยู่ที่ลำบากหากไม่มีการวางแผนทางการเงินที่เพียงพอ ฉะนั้นการจัดการทางการเงินของผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยเฉพาะวินัยทางการเงินออมและการลงทุนในกรณีที่มีเงินเพียงพอ

กระบวนการทางการเงินสามารถแบ่งขั้นตอนออกเป็น 4 ขั้นตอน (กิตติพัฒน์ แสนทวีสุข, 2556) 1. กำหนดเป้าหมายในชีวิตจะทำให้เรากำหนดทิศทางในการดำเนินชีวิตในแต่ละช่วงอายุได้เหมาะสม มีเวลาที่เหมาะสมและทำได้จริง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการลงมือ เป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดว่าต้องเก็บเงินจำนวนเท่าใดถึงจะเพียงพอ 2. การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงิน สำรวจตัวเองด้านพฤติกรรมการใช้จ่าย ภาระที่ต้องรับผิดชอบ 3. ลงมือวางแผน ซึ่งมาจากการวิเคราะห์พฤติกรรมตนเอง มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 4. นำแผนไปปฏิบัติและทบทวน เมื่อเกิดอุปสรรคจะต้องนำมาปรับแผนการเงินให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น

จากความสำคัญที่กล่าวมาแล้วผู้เขียนจึงได้เขียนบทความทางวิชาการนี้ เพื่อศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมในการใช้แอปพลิเคชันการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยสูงอายุ พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดงานวิจัยและเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่น เพื่อเสนอมุมมองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ ประโยชน์จากการศึกษา ผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ บทสรุปและข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่นาคตของเทคโนโลยีในผู้สูงอายุ

เนื้อหา

การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการจัดการทางการเงินเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน ด้วยเหตุที่แอปพลิเคชันช่วยให้ผู้คนสามารถจัดระเบียบ วางแผนทางการเงินให้กับตนเองได้ง่ายสามารถติดตามและให้คำแนะนำผ่านพฤติกรรมการใช้งานรายวัน รายสัปดาห์หรือรายปี โดยเฉพาะเมื่อความก้าวหน้าทางปัญญาประดิษฐ์มีการพัฒนาให้มีความฉลาด เรียนรู้พฤติกรรมรายบุคคลเป็นการเฉพาะก็ยังทำให้แอปพลิเคชันการจัดการทางการเงินมีประสิทธิภาพและช่วยเหลือผู้ใช้งานได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละคน ความสามารถของแอปพลิเคชันการจัดการทางการเงินในปัจจุบัน ได้แก่ บันทึกรายรับรายจ่าย คำนวณงบประมาณ วิเคราะห์ข้อมูล ทำรายงานเป็นต้น ซึ่งความสามารถเหล่านี้เดิมสามารถทำผ่านสมุดบันทึกรายรับรายจ่ายหรือสามารถคำนวณได้เอง แต่ปัจจุบันแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือให้ผู้ใช้ทำงานได้ง่ายจากทุกที่ทุกเวลาและไม่ต้องคำนวณหรือใช้ความรู้ในการวิเคราะห์เองทั้งยังให้คำตอบทางการเงินที่เหมาะสมแสดงเป็นแผนภาพ ให้คำแนะนำทั้งการวางแผนระยะสั้นระยะกลางและระยะยาว รวมถึงแนะนำแหล่งการลงทุนที่เหมาะสมกับสภาพการเงินของตนเอง ทำให้แอปพลิเคชันทางการเงินเป็นเครื่องมือของการบริหารจัดการการเงินของคนทุกกลุ่ม

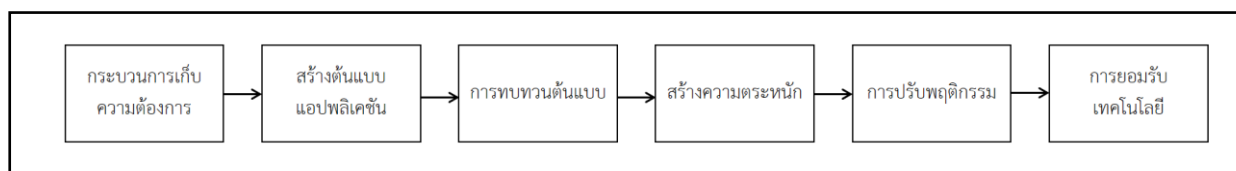
ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีน้อยกว่ากลุ่มอื่น แต่จากงานวิจัยพบว่าผู้สูงอายุมีอัตราการใช้เทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นจำนวนที่มากขึ้น จากงานวิจัย (กชพรรณ กำลังงาม, 2565) พบว่า ผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ถึงร้อยละ 54 และใช้ทุกวันเป็นจำนวนถึงร้อยละ 52.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมี

แนวโน้มในการรับเทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันและรู้ถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีเพื่อติดต่อสื่อสาร หาข้อมูล ตลอดจนถึงใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ซึ่งในปัจจุบันพบว่าผู้สูงอายุมักใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากที่สุด ในส่วนของแอปพลิเคชันอื่นที่จำเป็นต่อผู้สูงอายุ ได้แก่ แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ การซื้อสินค้า การพัฒนาสมองและความจำ การเดินทาง ด้านเวลาฉุกเฉิน และสำหรับใช้ในชีวิตประจำวัน

การวางแผนทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุเป็นเรื่องที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในช่วงสุดท้าย งานวิจัย วีระชาติ กิเลนทอง (2555) แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุไทยจะเริ่มวางแผนเกษียณในช่วงอายุ 42 ปี และเล็งเห็นความสำคัญของการออม การวางแผนทางการเงินมากกว่าคนในอายุช่วงอื่น งานวิจัย อภิษฎาภา ภูระหงษ์ (2563) พบว่ากลุ่มที่มีการวางแผนทางการเงินส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเพื่อวางแผนรองรับการเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 66 ปัจจัยที่ทำให้คนกลุ่มนี้ต้องวางแผนทางการเงิน ได้แก่ ระดับของเศรษฐกิจ อาชีพ รายได้ กลุ่มที่มีการวางแผนส่วนใหญ่คือกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางถึงมาก ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่คิดถึงเรื่องการวางแผนทางการเงินคือการที่มีรายได้น้อยเกินไป การวางแผนทางการเงินส่วนใหญ่จะเลือกในรูปแบบของการออม ถึงร้อยละ 70 รองลงมาคือพันธบัตรทองคำ จากที่กล่าวมาแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพของการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุจากเดิมที่มีการใช้เทคโนโลยีน้อยมาสู่การเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีในรูปแบบที่ไม่ซับซ้อน เช่น การใช้แอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสาร จึงเป็นโอกาสดีที่จะนำเรื่องการวางแผนทางการเงินด้วยเทคโนโลยีมาปรับและให้ผู้สูงอายุได้ใช้เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือในชีวิตประจำวัน

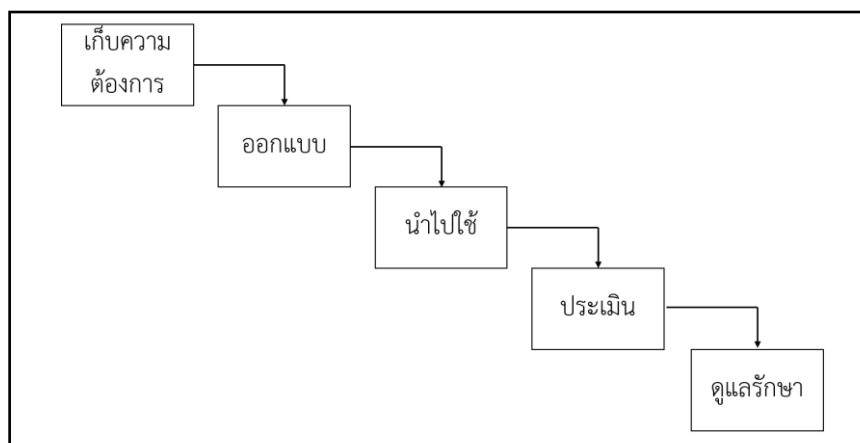
จากผลงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันการวางแผนทางการเงินในช่วงวัยสูงอายุสำหรับคนในทุกช่วงวัย จังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 เป็นงานวิจัยที่เกิดขึ้นจากการทดลองด้านการยอมรับเทคโนโลยีในผู้สูงอายุและการวางแผนการเงินในกลุ่มผู้สูงอายุซึ่ง ที่ผ่านมามีแนวโน้มที่ผู้สูงอายุจะยอมรับในเทคโนโลยีได้ยากเนื่องจากยังไม่เห็นความสำคัญของการวางแผนการเงินเพราะเห็นว่าสิ่งนี้มีลูกหลานคอยดูแลให้อยู่แล้ว จึงไม่ได้เกิดความตระหนักจากด้านในจึงเกิดความละเลย ซึ่งเป็นปัญหาในขั้นก่อนที่จะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีจนไปถึงการทดลองใช้

จากงานวิจัยที่ผ่านมา บัณฑิตา โนโซติ (2564) พบว่านอกจากกระบวนการออกแบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและธรรมชาติของผู้ใช้แล้ว กระบวนการคิดของการมีส่วนร่วมของชุมชนดังกล่าวก็มีส่วนสำคัญ ชุมชนในที่นี้จะหมายถึง เพื่อนบ้าน คนในครอบครัว ที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมและการแก้ปัญหา เสริมกำลัง กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมรูปแบบใหม่ ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ได้มากขึ้น (สมาน ลอยฟ้า 2557) นอกจากนี้แล้วยังเกิดประโยชน์ในแง่ของการลดช่องว่างระหว่างผู้สูงอายุกับบุคคลอื่นในครอบครัว จึงได้สรุปเป็นขั้นตอนการออกแบบรูปแบบการส่งเสริมการยอมรับดังภาพที่ 2



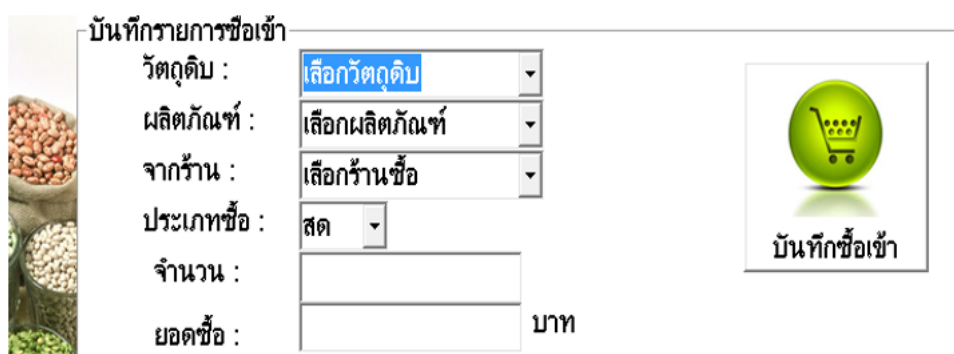
ภาพที่ 2 แนวคิดด้านสังคมศาสตร์มาช่วยในเรื่องการของการยอมรับเทคโนโลยี

จากภาพที่ 2 เป็นการประยุกต์แนวคิดด้านสังคมศาสตร์มาช่วยในเรื่องการของการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งเดิมการออกแบบเทคโนโลยี จะจบที่การทบทวนต้นแบบที่ใช้งานได้โดยที่ไม่ได้คำนึงสร้างความตระหนักเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจนนำไปสู่การใช้เทคโนโลยี ซึ่งเดิมการออกแบบเทคโนโลยีจะใช้แบบจำลองที่เป็นที่นิยม เช่น แบบจำลองน้ำตกดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แบบจำลองน้ำตก

ภาพที่ 3 คือแบบจำลองน้ำตกซึ่งเป็นแบบจำลองเบื้องต้นของกระบวนการการออกแบบระบบ พัฒนาแอปพลิเคชันซึ่งจะเริ่มจากการเก็บความต้องการ จากนั้นจึงนำความต้องการไปออกแบบและพัฒนาระบบขึ้น แล้วจึงนำไปทดสอบใช้จริง ประเมินการใช้และดูแลรักษา แบบจำลองดังกล่าวเกิดขึ้นมานานแล้ว ตั้งแต่เทคโนโลยียังไม่ได้เข้าถึงทุกกลุ่มคน การประเมินผู้ใช้เทคโนโลยีไม่ได้ประเมินถึงการปรับตัวหรือการใช้เทคโนโลยีหลังจากการนำไปใช้จริง ภายหลังจากการคอมพิวเตอร์ได้มีการปรับตัวประยุกต์ศาสตร์ด้านมนุษย์เข้ามาร่วมในการวิเคราะห์การใช้งานของมนุษย์ ซึ่งได้รวมเอาศาสตร์ด้านสมอง การยศาสตร์ จิตวิทยามารวมเป็นเรื่อง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการศึกษาการวางแผนและออกแบบให้มีลักษณะปฏิสัมพันธ์ แต่เนื้อหาหลักจะยังเน้นไปที่การออกแบบส่วนต่อประสานรวมถึงเครื่องมือเป็นส่วนใหญ่ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ส่วนต่อประสาน

ในเนื้อหาจะกล่าวถึงในส่วนของเครื่องมือ เช่น ปุ่มกด หน่วยรับข้อมูล การจัดวางเครื่องมือ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของการนำเอาศาสตร์ด้านการออกแบบไปรวมกับศาสตร์ด้านความเป็นมนุษย์หรือการออกแบบมนุษย์เป็นจุดศูนย์กลาง แต่อย่างไรก็ตามศาสตร์ดังกล่าวยังไม่กล่าวถึงเรื่องพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีมากนัก จนปัจจุบันการออกแบบแอปพลิเคชันสามารถเข้าถึงคนทุกกลุ่ม ทุกวัย รวมถึงผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความท้าทายในการออกแบบสูงเนื่องจากมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธและการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ยาก งานวิจัย บัณฑิตา โนโซติ (2564); อารีย์ มัยพงษ์ (2559) จึงได้มีการศึกษาเรื่องการยอมรับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุในหลายมิติ แต่สามารถมีความคล้ายคลึงกันและผลวิจัยไปในทางเดียวกัน นั่นคือต้องสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในผู้สูงอายุสอดคล้องกับแบบจำลองในภาพที่ 1 นั่นคือผู้ใช้จำเป็นต้องเห็นประโยชน์และคุณค่าของเทคโนโลยีส่วนนั้นเสียก่อน

บทความวิชาการนี้จึงออกแบบรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในการวางแผนการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ขั้นตอนการทำงานและออกแบบจึงเป็นดังนี้

1. เก็บความต้องการ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องของการวางแผนการเงินเบื้องต้นที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ พบว่าหลักการโดยส่วนใหญ่คือ การใช้จ่ายที่จำเป็น ตัดรายจ่ายที่ไม่เป็นออกไป อันได้แก่ เหล้า บุหรี่ เพราะนอกจากทำให้เสียเงินแล้วยังทำให้เสียสุขภาพอีกด้วย จากงานวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมีความตระหนักอยู่ส่วนหนึ่งในการจะต้องมีเงินออม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกรวางแผนทางการเงิน ได้แก่ ลักษณะเศรษฐกิจสังคม และมีบางส่วนยังไม่มีความคิดเรื่องของเงินออมหรือวางแผนการเงินเนื่องจากสภาพรายจ่ายที่ไม่เพียงพอ ในขั้นตอนการเก็บความต้องการนักวิจัยจึงได้ออกแบบคำถามสำหรับผู้สูงอายุและให้คนในครอบครัวเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ โดยส่วนใหญ่พบว่ามีการใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่แล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อติดต่อสื่อสารกับเพื่อน พี่น้อง หรือคนในครอบครัว แนวโน้มของการออกแบบอยากให้ออกแบบให้ใช้งานได้ง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน มีความคุ้นเคยคล้ายกับโปรแกรมที่เคยใช้ จะสามารถปรับตัวได้ง่าย ปัจจัยอีกสิ่งหนึ่งที่พบจากขั้นตอนการเก็บความต้องการคือ การไม่ต้องการวางแผนทางการเงินเนื่องจากรายได้ไม่พอ จึงเห็นว่าไม่จำเป็นต้องวางแผน

2. สร้างต้นแบบแอปพลิเคชัน เมื่อได้ข้อมูลจากขั้นตอนการเก็บความต้องการแล้วจึงได้นำมาออกแบบบนพื้นฐานของการตอบความต้องการอย่างง่ายในการวางแผนทางการเงิน ซึ่งก่อนวางแผนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าตนเองมีรายได้เท่าไรและรายจ่ายเท่าไรจึงไม่สามารถต่อยอดการวางแผนทางการเงินได้ จึงมีความต้องการให้ออกแบบแอปพลิเคชันที่สามารถแทนการจดรายรับรายจ่ายด้วยสมุดเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถบันทึกได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถบันทึกย้อนหลังได้ สามารถดูสถิติรายรับรายจ่าย และวิเคราะห์เบื้องต้นได้ จึงได้สร้างต้นแบบที่สามารถบันทึกรายรับรายจ่าย ประมวลผลข้อมูลย้อนหลังได้ ดังภาพที่ 5



Money Boomer

++ รายการละเอียด รายรับ รายจ่าย++

จำนวนเงิน	3000 *
หมวดหมู่	ค่าอาหาร ▾
หมวดหมู่อื่น	
ประเภท	รายจ่าย ▾
วันที่	06/06/2023 *
อัปโหลดหลักฐาน	File: Choose File No file chosen

* จำเป็นต้องกรอกข้อมูล

ภาพที่ 5 หน้าส่วนต่อประสานแอปพลิเคชันการใส่รายรับรายจ่าย



++ รณข้อมูลเพื่อดูรายงาน ++

เลือกตามประเภท รายได้
เลือกตามวันที่ -> วันที่เริ่มต้น: 06/04/2023 □ วันที่สิ้นสุด: 06/08/2023 □
++ ออกรายงาน ++ [สร้างการตั้งค่า]

วันที่	รายละเอียด	ประเภท	จำนวนเงิน	ไฟล์แนบ	ลบรายการ
19 มิ.ย. 66	ค่าเดินทาง	รายจ่าย	2,000.00 บาท		
06 มิ.ย. 66	ค่าอาหาร	รายจ่าย	3,000.00 บาท		
05 มิ.ย. 66	ค่าเดินทาง	รายจ่าย	1,000.00 บาท		
05 มิ.ย. 66	ค่าห่วย	รายจ่าย	2,000.00 บาท		
05 มิ.ย. 66	เงินเดือน	รายได้	1,200.00 บาท		
04 มิ.ย. 66	ค่าเดินทาง	รายจ่าย	200.00 บาท		

ภาพที่ 6 หน้าส่วนต่อประสานแอปพลิเคชันการออกรายงาน

3. การทบทวนต้นแบบ เมื่อได้ต้นแบบแล้วจึงได้ลงพื้นที่นำต้นแบบไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ใช้จริงซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับกลุ่มที่ให้ข้อมูล ผลการทดลองใช้คือสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีได้ง่าย สามารถเข้าใจง่าย แอปพลิเคชันมีระบบช่วยเหลือที่เพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์สุขภาพทางการเงินของผู้สูงอายุ ข้ออุปสรรคคือตัวอักษรที่เล็ก และความเหมาะสมของขนาดจอภาพ เนื่องจากผู้สูงอายุมีการเสื่อมถอยของสายตา ทำให้ใช้งานได้ยาก ผู้วิจัยได้นำเอาผลสะท้อนไปปรับปรุงแก้ไขแอปพลิเคชัน

4. การสร้างความตระหนัก นักวิจัยได้แบ่งการสร้างความตระหนักออกเป็นสองประเด็น ได้แก่ การสร้างความตระหนักในการวางแผนการเงิน และการสร้างความตระหนักในการปรับพฤติกรรมมาใช้แอปพลิเคชัน ประเด็นการสร้างความตระหนักแรกนักวิจัยได้ให้ความรู้กับผู้สูงอายุในเรื่องการตระหนักในสำคัญของการวางแผนการเงิน โดยได้แบ่งเป็นการปรับทัศนคติต่อเรื่องการออม การวางแผนการออมเบื้องต้น ผลกระทบด้านดีของการออมและวางแผนการเงินเพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดความตระหนักในสำคัญและความจำเป็นที่ต้องวางแผนการเงิน ส่วนที่สองได้สร้างความตระหนักในความคุ้นชินกับแอปพลิเคชันชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้งานแอปพลิเคชันวางแผนทางการเงินว่าทำงานได้ง่าย สามารถปรับรูปแบบตัวอักษรได้ตามต้องการ พกพาสะดวก ถึงแม้ลืมบันทึกก็สามารถกลับมาบันทึกในภายหลังได้ สามารถประมวลผลได้สะดวกกว่าและไม่จำเป็นต้องพกสมุดรายรับรายจ่าย

5. การปรับพฤติกรรม เมื่อสร้างความตระหนักทั้งสองด้าน ทั้งด้านการเห็นความสำคัญของการวางแผนการเงิน และความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชันแล้ว จึงเข้าสู่ขั้นตอนการปรับพฤติกรรมซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากครอบครัว ได้แก่ คนในครอบครัวโดยเฉพาะวัยทำงานและวัยเด็กที่มีความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีที่มากกว่าวัยผู้สูงอายุ ขั้นปรับพฤติกรรมจะฝึกให้ผู้สูงอายุใช้แอปพลิเคชันบันทึกรายรับรายจ่ายทุกวันจะช่วงเช้าหรือช่วงเย็นก็ได้เป็นเวลา 2 สัปดาห์ บุคคลรอบข้างคอยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ดำเนินการตามที่ตั้งไว้ รวมถึงให้คำปรึกษาแอปพลิเคชันไปจนผู้สูงอายุเกิดพฤติกรรมและความเคยชินรวมถึงเห็นคุณค่าการใช้แอปพลิเคชัน เมื่อเวลาผ่านไป 2 สัปดาห์จึงได้ประเมินพบว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มในการยอมรับแอปพลิเคชันมากขึ้นและสามารถใช้งานแอปพลิเคชันได้อย่างคล่องแคล่วเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง



6. การยอมรับเทคโนโลยี ด้วยการสร้างความตระหนักในการเห็นความสำคัญของการออมและการใช้งานแอปพลิเคชัน เมื่อรวมกับการปรับพฤติกรรมแล้วทำให้ผู้สูงอายุเดิมที่มีแนวโน้มปฏิเสธการใช้เทคโนโลยี เกิดความเคยชินเมื่อเห็นความสำคัญและเห็นสิ่งดังกล่าวเป็นของที่ใช้งานได้ง่ายและเกิดประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นผลมาจากอิทธิพลด้านสังคม เพื่อน และผู้คนในครอบครัว

จากขั้นตอนที่กล่าวมาเป็นการปรับกระบวนการเพื่อนำมาสู่รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันทางการเงินสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งมีการปรับกระบวนการจากเดิมที่มีการออกแบบในเชิงเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวมาสู่การปรับกระบวนการด้วยการสร้างความตระหนักและสร้างพฤติกรรมใหม่ในการยอมรับเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อกระบวนการใหม่ดังนี้

ผลกระทบทางบวก	ผลกระทบทางลบ
ผู้สูงอายุมีการปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีแอปพลิเคชันได้	ใช้เวลาในการพัฒนาแอปพลิเคชันนานกว่ากระบวนการเดิม
ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในครอบครัว	ผู้สูงอายุใช้เวลาอยู่กับอุปกรณ์โทรศัพท์นานขึ้น
ผู้สูงอายุรู้สึกตระหนักถึงคุณค่าในการเรียนรู้สิ่งใหม่	

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ รัฐบาลจำเป็นต้องมีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลทั้งด้านสุขภาพและการเงินไปยังผู้สูงอายุ ครอบครัวจะมีภาระในเรื่องค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น การทำให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองได้จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถลดการพึ่งพาครอบครัวดูแลตัวเองได้ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เครื่องมือสมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชันเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มคนรวมถึงผู้สูงอายุ ในด้านการดูแลสุขภาพ การวางแผนทางการเงิน การติดต่อการสื่อสารและเรื่องอื่น เทคโนโลยีจึงเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดูแลตนเองได้ แต่อุปสรรคที่ผ่านมาของการใช้เทคโนโลยีสำหรับผู้สูงอายุคือการยอมรับเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงออกแบบการยอมรับเทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชันในการวางแผนทางการเงินด้วยการสร้างความตระหนักและการปรับพฤติกรรมซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในรูปแบบขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีอื่นได้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนจำนวน 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1. เก็บความต้องการโดยการสัมภาษณ์สอบถามถึงความต้องการในการพัฒนาเทคโนโลยี ความคุ้นเคยกับแอปพลิเคชันที่เคยมีประสบการณ์ 2. สร้างต้นแบบแอปพลิเคชัน เมื่อได้ความต้องการแล้วจึงนำไปสร้างเป็นต้นแบบตามความต้องการ 3. การทบทวนต้นแบบ เมื่อได้ต้นแบบแล้วจึงนำกลับไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้และปรับปรุงส่วนที่เป็นอุปสรรคหรือส่วนที่ควรแก้ไข 4. การสร้างความตระหนัก เพื่อให้เกิดทัศนคติอันดีต่อการใช้อุปกรณ์จึงได้สร้างความตระหนักในเรื่องการวางแผนการเงินและการเรื่องพฤติกรรม 5. การปรับพฤติกรรม โดยอาศัยครอบครัวข้างในการปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี 6. การยอมรับเทคโนโลยี เมื่อสร้างความตระหนักและปรับพฤติกรรมแล้วจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ แสันทวีสุข. (2556). *เงินทองต้องใส่ใจ*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- ชมพูนุท พรหมภักดี. (2556). *การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2566, จาก https://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF



- บัณฑิตา โนโซติ. (2564). ประสบการณ์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุหลังเกษียณใน เขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีผลต่อความเต็มใจใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- พนม คลีณา. (2564). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพลัมพลิงและ ผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 39(2), 56-78.
- วาริ กังใจ. (2557). การพัฒนารูปแบบและเทคโนโลยีเพื่อการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมโดยการมีส่วนร่วม ของครอบครัวและชุมชน (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สนาม ลอยฟ้า. (2557). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. *Journal of Information Science Research and Practice*, 29(2), 53-64.
- สาริข สุธาพิทยกุล และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). สภาพปัญหาและการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุที่ใช้สาร์ทโฟนในพื้นที่บริเวณโดยรอบปิ่นเกล้า เขตบางกอกน้อย จังหวัด กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- เสกสรรค์ ศิริลย์ และรัฐวิภาค อุทองมาก. (2564). การพัฒนาระบบสนเทศสำหรับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุในพื้นที่ อำเภอมืองพิษณุโลก. ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4 วันที่ 22 พฤษภาคม 2564 ณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม. 72-77.
- อาริย์ มัยงพงษ์ และ เกื้อกุลตาเย็น. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้สื่อเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในยุค หลอมรวมเทคโนโลยี (รายงานวิจัย). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Davis, F. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.