

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

The Acceptance of Technology for the Elderly

อิมรอน มะเต็ง¹, ฐิติมา หอลำยอง² และ สุนันtha เสถียรมาศ³Imron Madeng¹, Thitima Holamyong², and Sunantha Sathienmas³

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

E-mail: Imron.mad@rmutr.ac.th

Received November 10, 2024; Revised December 11, 2024; Accepted December 25, 2024

Abstract

This article is to review technology knowledge. Review the knowledge about the elderly and propose a management model to achieve technology for the elderly. The written content comes from an in-depth synthesis of Definitions of various technology components, including: 1) Compatibility, 2) Benefits from use, 3) Ease of use, 4) Financial resources, 5) Safety, and 6) Confidence and knowledge about the elderly. This will result in an understanding of innovation management to create technology acceptance among the elderly. Technology has played an important role in financial operations because individual spending is increasing online. Suppose business operators can adjust their financial innovation management methods to be conducive to use by the elderly, starting with management that can create acceptance among the elderly. In that case, it will help them use the current fiber technology more conveniently.

Keywords: technology; elderly; acceptance of technology

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุ และเสนอรูปแบบการจัดการเพื่อสร้างการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ เนื้อหาที่เขียนมาจากการสังเคราะห์วรรณกรรมเชิงลึกจากนิยามการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความเข้ากันได้ 2) ประโยชน์จากการใช้งาน 3) ความง่ายในการใช้งาน 4) ทรัพยากรทางการเงิน 5) ด้านความปลอดภัย และ 6) ความเชื่อมั่นและองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการยอมรับเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินการทางการเงิน เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มการใช้จ่ายเงินของปัจเจกบุคคลจะเป็นไปในทางการดำเนินการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น ทั้งนี้หากผู้ประกอบการสามารถปรับวิธีการ

จัดการนวัตกรรมทางการเงินให้เอื้อต่อการใช้งานของผู้สูงอายุ โดยเริ่มจากการจัดการที่สามารถสร้างการยอมรับในกลุ่มผู้สูงอายุได้จะช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินการเทคโนโลยีในปัจจุบันได้สะดวกยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: เทคโนโลยี; ผู้สูงอายุ; การยอมรับเทคโนโลยี

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการสื่อสาร การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน กระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ก่อให้เกิดความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในหลากหลายมิติ อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นประชากรที่มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้นในสังคมไทย กลับประสบความท้าทายในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความไม่สามารถในการเข้าถึงหรือใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มประสิทธิภาพอาจนำไปสู่การสูญเสียโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และก่อให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในสังคม Mobile Banking เป็นตัวอย่างที่น่าสนใจของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเปลี่ยนจากการดำเนินการที่ธนาคารมาสู่การทำธุรกรรมผ่านสมาร์ตโฟน แม้ว่าระบบดังกล่าวจะช่วยอำนวยความสะดวก แต่ความท้าทายที่สำคัญคือการทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย เทคโนโลยีที่ช่วยสร้างความมั่นใจ อาทิ การสแกนลายนิ้วมือ การจดจำใบหน้า หรือระบบระบุตัวตน สามารถช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้ อย่างไรก็ตามการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่เหล่านี้ยังคงต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาระบบ Digital Identity เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างปลอดภัย การส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยอ้างอิงจากแนวคิดและแบบจำลองที่เกี่ยวข้อง อาทิ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology Acceptance Model) ซึ่งได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มผู้สูงอายุ

เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก เทคโนโลยีเป็นกำลังที่มีพลังในการเปลี่ยนแปลงโลกในทุกด้าน ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของบุคคลทั่วไป ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม การศึกษา สังคม และการเมือง ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้กำลังมีผลกระทบที่หลากหลายและลึกซึ้งต่อโลกและวัฒนธรรมทั่วโลก ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เปลี่ยนวิถีการสื่อสารของมนุษย์อย่างรวดเร็ว ด้วยการพัฒนาอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ห่างไกลกันไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไป คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย สื่อสารไม่ได้เชื่อมโยงเพียงแค่วางบุคคล แต่ยังเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ อุตสาหกรรม และองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกอีกด้วย (ICHI Media, 2024) ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อทั้งความเป็นอยู่ของผู้คนและการดำเนินธุรกิจในทุกภาคส่วนอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ผู้คนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายมากขึ้น สร้างโอกาสให้ภาคธุรกิจเติบโต ช่วยให้ประหยัดต้นทุน และสร้างการเปลี่ยนแปลง (Transform) ขนาดใหญ่ ในทางกลับกันหากผู้ใดปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีไม่ทัน ก็ย่อมสูญเสียโอกาสหรือตกขบวนสู่โลกอนาคตได้ ไม่เว้นแม้แต่นักการเมืองที่ก็ได้รับผลกระทบจากกระแสของเทคโนโลยีเช่นกัน (Mingsakul, 2023)

เทคโนโลยีใกล้เคียงคือการให้บริการธุรกรรมธนาคารที่เปลี่ยนการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking สำหรับนั้น Mobile Banking คือ ธนาคารออนไลน์ที่ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน เป็นอีกหนึ่งช่องทางในการชำระเงิน/โอนเงิน ที่สะดวกไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปธนาคาร เพียงแค่มีอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ก็ทำธุรกรรมผ่านออนไลน์ได้ ก่อนจะใช้งานจำเป็นต้องสมัครใช้บริการกับธนาคารเพื่อยืนยันตัวตนตามขั้นตอนของธนาคาร แล้วจึงดาวน์โหลดแอปพลิเคชันลงบนสมาร์ทโฟน ซึ่งการเข้าใช้และยืนยันการทำรายการบน Mobile banking จะต้องใช้รหัสผ่านเพื่อเข้าถึง โดยจะให้ใส่รหัสผ่าน (PIN 6 ตัว) หรือสแกนลายนิ้วมือ (Fingerprint) หรือใบหน้า (Face ID) (ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าสมาร์ทโฟนของผู้ใช้) เพื่อยืนยันการทำธุรกรรม ป้องกันบุคคลอื่นสวมรอย ช่วยให้การทำธุรกรรมการเงินผ่านอุปกรณ์ได้อย่างปลอดภัย (Bank of Thailand, 2024)

เมื่อโจทย์ใหญ่ คือความปลอดภัยของข้อมูลผู้บริโภค ธนาคารทั่วโลกจึงหันมาให้ความสำคัญกับระบบรักษาความปลอดภัยการทำธุรกรรมบนโลกดิจิทัลมากขึ้น (Digital Banking Security) ไม่ว่าจะเป็น 1) ระบบการสแกนม่านตา (Iris Scanner) ธนาคารทีเอสบี (TSB) จากสหราชอาณาจักร ประกาศตัวเป็นผู้ให้บริการทางการเงินแห่งแรกในยุโรป ที่นำระบบสแกนม่านตา มาใช้ล็อกอินบัญชี เพื่อทำธุรกรรมบนแอปพลิเคชันของธนาคารผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อลดความยุ่งยากด้านการใช้งาน 2) ระบบการจดจำด้วยเสียง (Voice Recognition Security System) เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยเสียง หรือการจดจำเสียงของผู้ใช้งานเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีแบบไบโอเมตริก (Biometric) หรือการแยกแยะตัวตนผ่านคุณลักษณะจำเพาะของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งในกรณีนี้คือ ‘เสียง’ 3) ระบบการยืนยันตัวตนด้วยเส้นเลือดดำ (Palm Vein Pattern Authentication) เมื่อระบบการสแกนลายนิ้วมือนั้นยังมีข้อบกพร่อง เทคโนโลยีการยืนยันตัวตนด้วยเส้นเลือดดำ จึงถือกำเนิดขึ้น 4) ระบบการระบุพิกัด (Geolocation) เป็นเทคโนโลยีเพียงรูปแบบเดียวที่ไม่เข้าพวก เมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่กล่าวมาทั้งหมด เนื่องจากไม่ได้จัดอยู่ในรูปแบบไบโอเมตริก 5) ระบบการจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ค่ายผู้ผลิตเทคโนโลยีรายใหญ่ของโลกอย่าง Apple ได้เปิดตัวสมาร์ทโฟนรุ่นใหม่ ที่นำเทคโนโลยีการจดจำใบหน้าเข้ามาแทนที่การสแกนลายนิ้วมือ โดยให้เหตุผลว่าไบโอเมตริกแบบการสแกนลายนิ้วมือ มีอัตราความปลอดภัยในการใช้งานอยู่ที่ ประมาณ 1:50,000 ตรงข้ามกับไบโอเมตริกแบบจดจำใบหน้า ที่ให้ความแม่นยำสูงกว่าที่ 1:1,000,000 นั่นจึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ Apple เลือกหันมาใช้เทคโนโลยีแบบนี้แทน (SCB: Stories & Tips, 2023)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ โดยอ้างอิงจากแนวคิดและแบบจำลองที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology Acceptance Model) ซึ่งได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มผู้สูงอายุ บทความยังครอบคลุมถึงการนำเสนอปัจจัยสำคัญ เช่น ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ประโยชน์ที่ได้รับ และความไว้วางใจ รวมถึงการประยุกต์ใช้ปัจจัยเหล่านี้เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้สูงอายุในประเทศไทย

ผลการศึกษาคาดว่าจะก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลุ่มลึกเกี่ยวกับพฤติกรรม และปัจจัยที่สนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้กำหนดนโยบาย ผู้พัฒนาเทคโนโลยี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในระดับชุมชนและระดับประเทศ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีในสังคมไทยอย่างยั่งยืน

การยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (1983) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้ *ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว* (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคล ทราบว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น อยู่เสมอ แต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ *ขั้นสนใจ* (Interest Stage) บุคคลเริ่มจะมีความสนใจในเทคโนโลยี และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้ เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น *ขั้นประเมินผล* บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนเอง โดยลองคิดว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน *ขั้นทดลอง* บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้ *ขั้นยอมรับ* บุคคลยอมรับเทคโนโลยีนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตามที่ Camarero et al. (2013) ได้อธิบายไว้ การยอมรับและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสองประการ ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่คาดหวังจะได้รับ

Park and Kim (2014) ได้กล่าวว่า ระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ใช้งาน โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อ พฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

Aggelidis and Chatzoglou (2008) ได้ระบุว่า ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน โดยเฉพาะในบริบทของระบบสารสนเทศและกระบวนการทางธุรกิจ การยอมรับเทคโนโลยีในที่นี้หมายถึงการตัดสินใจนำเทคโนโลยีมาใช้และการปรับตัวให้เข้ากับการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม ทักษะ และทักษะของผู้ใช้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำ เทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

แม้เทคโนโลยีจะรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว แต่การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ญ่ณจำสำคัญสู่ความสำเร็จที่แท้จริงของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบหลัก **การยอมรับเทคโนโลยี** (Technology Acceptance) และ **การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างต่อเนื่อง** (Technology Adoption) เพื่อช่วยให้มั่นใจได้ว่าเทคโนโลยีที่เราพัฒนาขึ้นนั้น จะได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้งานจริงในอนาคตอย่างแท้จริง ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นหัวใจสำคัญไม่แพ้กระบวนการออกแบบคิดค้น และพัฒนาเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี – Technology Acceptance เป็นการมุ่งเน้นไปที่ความเต็มใจที่จะลองใช้เทคโนโลยีใหม่ ในช่วงเริ่มต้นการเปิดตัว (Early Access) เปรียบเสมือนการเปิดใจสู่โลกแห่งนวัตกรรมตัวอย่าง ที่สามารถเห็นได้ชัดเจนคือ ChatGPT จาก OpenAI ที่กลายเป็นปรากฏการณ์ใหม่ ในช่วงแรกของการเปิดตัวอย่างแท้จริง ผู้คนต่างกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และใช้งาน แสดงให้เห็นถึงทัศนคติเชิงบวก ต่อเทคโนโลยีใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น การยอมรับเทคโนโลยีเปรียบเสมือนก้าวแรกสู่การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างแพร่หลาย กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาต่อยอด สร้างโอกาสใหม่ ๆ และนำไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต แต่ก่อนจะเกิดการปรับตัวทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมขึ้นได้ ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับอื่น ๆ ได้แก่ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย มีประโยชน์ และความเข้ากันได้ กับกระบวนการงานแบบดั้งเดิม โดยอาจจะเข้ามาช่วยให้รูปแบบการทำงานแบบเดิม ๆ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพขึ้น

การนำเทคโนโลยีมาใช้ – Technology Adoption กระบวนการนี้ไม่ได้หมายถึงแค่เริ่มต้นใช้งานเท่านั้น แต่หมายถึงการผนวกนวัตกรรมเข้ากับกิจวัตรประจำวันได้อย่างสม่ำเสมอ เปรียบเสมือนการก้าวข้ามขั้นตอน “การยอมรับ” ไปสู่การใช้งานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ

แต่อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ได้อย่างต่อเนื่องนั้น ไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ แม้จะผ่านกระบวนการยอมรับมาแล้วในระดับหนึ่งก็ตาม ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการใช้งาน เช่น

การขาดการฝึกอบรม : ผู้ใช้ขาดความรู้หรือทักษะที่จำเป็นในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาทางเทคนิค : พบปัญหาการใช้งาน เช่น บั๊ก ซอฟต์แวร์ล่ม การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ขณะใช้งาน หรือแม้แต่วาง Peak Time ที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ ใช้งานพร้อมกัน

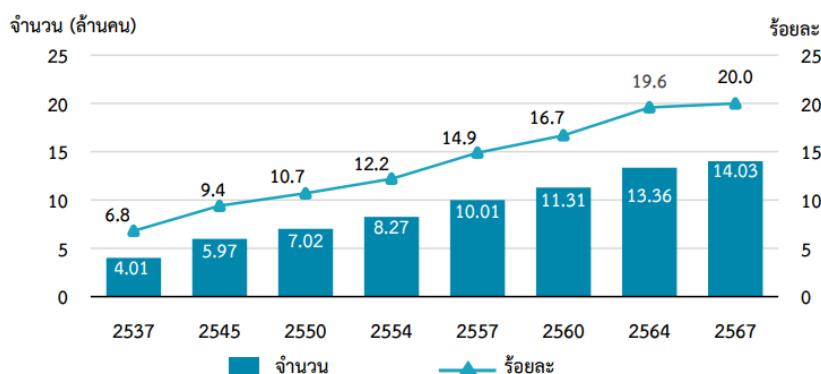
ทางเลือกอื่นที่ดีกว่า : มีเทคโนโลยีที่เข้าถึงและใช้งานง่ายกว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เปรียบเสมือนการเดินทางที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร เพื่อที่จะสามารถเอาชนะอุปสรรคและส่งเสริมการใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไม่เพียงแต่ภายในองค์กร แต่ผู้ใช้งานทั่วไปต้องสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Keancode, 2024)

การยอมรับเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีมาใช้ เป็นปัจจัยที่ต้องดำเนินควบคู่กันไป เพื่อให้เทคโนโลยีสามารถสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กรและผู้ใช้งานทั่วไป ซึ่งผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งด้านความคิด ทักษะคิด และการกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และใช้งานอย่างจริงจัง เพื่อให้การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนา และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในอนาคตต่อไปอย่างยั่งยืน

ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยี

ผู้สูงอายุ (Older/ Elderly person) ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่ใช้อายุ 65 ปีขึ้นไปเป็นเกณฑ์ในการเรียก “ผู้สูงอายุ” สำหรับประเทศไทยกำหนดนิยาม “ผู้สูงอายุ” ไว้ในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย (Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute (TGRI), & Thai Health Promotion Foundation, 2024)

แผนภูมิ 1 จำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุ พ.ศ. 2537 - 2567



ที่มา สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566)

From: National Statistical Office (2023)

ในปัจจุบันสังคมไทยมีสัดส่วนของผู้สูงอายุหรือประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และกำลังเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ แต่หากพิจารณา ถึงการเตรียมความพร้อม กับประเด็นปัญหานี้ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าถึงแม้จะมีการระบุในยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทที่สำคัญต่าง ๆ พร้อมระบุแนวทางการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ แต่ในทางปฏิบัติแล้วกลับผลักดันเพียงนโยบายด้านการจัดการเรื่องสุขภาพของผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพคนชรา การจัดสวัสดิการต่าง ๆ แต่กลับไม่ได้เชื่อมโยงเข้ากับการเตรียมการตั้งแต่ยังอยู่ในวัยทำงาน หรือการสร้างองค์ความรู้ และนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ ซึ่งแตกต่างกับประเทศต่าง ๆ โดยรอบประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นสิงคโปร์ เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น โดยประเทศเหล่านี้มีนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะของผู้สูงอายุเพื่อดำรงไว้ซึ่งสมรรถนะในการดำรงชีวิตอย่างมีสุขภาพ อีสระในชุมชน และเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงเห็นความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับนโยบายการผลักดัน การสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับผู้สูงอายุ เพราะมองเห็นว่าหากผู้สูงอายุเข้าถึงและใช้ประโยชน์เทคโนโลยีอย่างรู้เท่าทัน พร้อมมีโอกาสเพียงพอ อาจสร้างงานสร้างรายได้สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป จากแนวปฏิบัติที่ดีของประเทศที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นประเด็นที่ประเทศไทยควรให้ความสนใจกับการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (National Statistical Office, 2023)

สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย (Bureau of Health Promotion, Department of Health, 2003) ได้จำแนกทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือทฤษฎีทางชีววิทยา ทฤษฎีทางจิตวิทยา และทฤษฎีทางสังคมวิทยา มีรายละเอียดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุ

1. เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุทางชีววิทยา ประกอบด้วย 9 ทฤษฎี ดังนี้

1.1 ทฤษฎีคอลลาเจน (Collagen Theory) อธิบายถึงกระบวนการชราโดยเน้นที่การเสื่อมสภาพของโปรตีนคอลลาเจนและไฟบริน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของเนื้อเยื่อเกี่ยวพัน การเพิ่มขึ้นของพันธะข้ามระหว่างโมเลกุลของโปรตีนเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการแข็งตัวของเนื้อเยื่อ ทำให้เกิดริ้วรอยเหี่ยวย่นและความเสื่อมของข้อต่อ โดยเฉพาะในช่วงอายุ 30–35 ปี บริเวณที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือผิวหนัง กระดูก กล้ามเนื้อ หลอดเลือด และหัวใจ

1.2 ทฤษฎีภูมิคุ้มกัน (Immunological Theory) สรุปได้ว่า ระบบภูมิคุ้มกันที่เสื่อมลงตามอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การเกิดโรคต่างๆ เนื่องจากร่างกายมีความสามารถในการต่อสู้กับเชื้อโรคน้อยลง และเกิดภาวะภูมิคุ้มกันทำลายตัวเอง (Autoimmunity) ซึ่งส่งผลให้เซลล์ของร่างกายถูกทำลาย โดยเฉพาะเซลล์ที่ไม่สามารถแบ่งตัวได้ เช่น เซลล์ประสาทและเซลล์กล้ามเนื้อหัวใจ

1.3 ทฤษฎีพันธุกรรม (Genetic Theory) ชี้ให้เห็นว่า ยีนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดอายุขัยและลักษณะทางกายภาพเมื่อสูงอายุ การเปลี่ยนแปลงของยีนอาจส่งผลให้เกิดการเสื่อมสภาพของอวัยวะต่าง ๆ เช่น การเกิดผมหงอกและศีรษะล้าน

1.4 ทฤษฎีการกลายพันธุ์ของเซลล์ (Somatic Mutation Theory) และทฤษฎีความผิดพลาดของเซลล์ (Error Theory) เน้นย้ำถึงบทบาทของการเปลี่ยนแปลงทางพันธุกรรมในระดับเซลล์ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น รังสี หรือเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ การกลายพันธุ์ของดีเอ็นเอและความผิดพลาดในการสังเคราะห์โปรตีนอาจส่งผลต่อการทำงานของเซลล์และนำไปสู่การเสื่อมของอวัยวะต่าง ๆ

1.5 ทฤษฎีว่าด้วยการเสื่อมและถดถอย (Wear and Tear Theory) ทฤษฎีนี้เปรียบสิ่งมีชีวิตทั้งหลายเหมือนเครื่องจักร เชื่อว่าหลังใช้งานเสร็จแล้วมีการสึกหรอ แต่สิ่งมีชีวิตต่างจากเครื่องจักรตรงที่สามารถซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอได้เอง เช่น เนื้อเยื่อบางชนิด ได้แก่ ผิวหนังเยื่อบุทางเดินอาหาร เม็ดเลือดแดง มีการสร้างเซลล์ใหม่มาทดแทน

เซลล์เก่าที่หายไประหว่างต่อเนื่อง เป็นการชะลอความเสื่อมและถดถอยแต่ในระบบเซลล์อื่น ๆ เช่น เซลล์ประสาทและเซลล์กล้ามเนื้อ จะไม่มีการเพิ่มเซลล์ใหม่อีก ทั้งยังถูกทำลายทำให้มีการทำหน้าที่ของอวัยวะของระบบนั้น ๆ ลดลงเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ

1.6 ทฤษฎีว่าด้วยการดูดซึมบกพร่อง (Deprivation Theory) เมื่อคนมีอายุมากขึ้นจะมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นเนื่องจากความเสื่อมที่เกิดขึ้นที่ผนังเซลล์ระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายเป็นผลทำให้การดูดซึมหรือการส่งผ่านออกซิเจนและสารอาหารต่าง ๆ ในเลือดไปสู่อวัยวะต่างๆ ได้รับออกซิเจน สารอาหารไม่เพียงพอ อวัยวะจึงเสื่อมลง

1.7 ทฤษฎีการสะสม (Accumulation Theory) อธิบายว่ากระบวนการชราภาพเกี่ยวข้องกับการสะสมของสารพิษภายในเซลล์ โดยเฉพาะสารไลโปฟัสซิน (lipofuscin) ซึ่งเป็นรงควัตถุไขมันที่ไม่ละลายน้ำ การสะสมของสารดังกล่าวในปริมาณมากจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเซลล์ ทำให้กระบวนการเผาผลาญลดลง และเซลล์สูญเสียความสามารถในการซ่อมแซมตัวเอง ส่งผลให้เกิดความเสื่อมของอวัยวะและเนื้อเยื่อต่าง ๆ ในที่สุด

1.8 ทฤษฎีอนุมูลอิสระ (Free Radical Theory) อธิบายว่ากระบวนการเผาผลาญพลังงานภายในเซลล์ซึ่งต้องใช้ ออกซิเจนเป็นปัจจัยสำคัญนั้น จะก่อให้เกิดอนุมูลอิสระ (Free radicals) ซึ่งเป็นโมเลกุลที่ไม่เสถียรและมีปฏิกิริยาสูง อนุมูลอิสระเหล่านี้จะทำปฏิกิริยากับโมเลกุลอื่นๆ ในเซลล์ เช่น DNA, โปรตีน และลิพิด ทำให้เกิดความเสียหายต่อโครงสร้างและหน้าที่ของเซลล์ นอกจากนี้ การได้รับรังสีต่าง ๆ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้เกิดอนุมูลอิสระมากขึ้น และส่งผลให้ร่างกายขาดวิตามินต้านอนุมูลอิสระ เช่น วิตามินเอ, วิตามินซี และไนอาซิน ซึ่งจำเป็นต่อการป้องกันความเสียหายจากอนุมูลอิสระ

1.9 ทฤษฎีความเครียดและการปรับตัว (Stress and Adaptation Theory) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ส่งผลทำให้เซลล์ตายได้ บุคคลต้องเผชิญความเครียดบ่อย ๆ จะทำให้บุคคลนั้นเข้าสู่วัยสูงอายุเร็วขึ้น

2. เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุทางทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychoanalytic Theory) ประกอบด้วย 2 ทฤษฎีดังนี้

2.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพ (Personality Theory) กล่าวว่า ผู้สูงอายุจะมีความสุขหรือความทุกข์ขึ้นอยู่กับภูมิหลังและการพัฒนาจิตของผู้นั้น ถ้าผู้สูงอายุเติบโตด้วยความมั่นคง อบอุ่น มีความรักแบบถ้อยที่ถ้อยอาศัย เห็นความสำคัญของคนอื่นได้เป็นอย่างดีมักจะเป็นผู้สูงอายุที่ค่อนข้างจะมีความสุข สามารถอยู่ร่วมกับลูกหลานและผู้อื่นได้โดยไม่เดือดร้อน ในทางกลับกันถ้าผู้สูงอายุเกิดมาอยู่ร่วมกับใครไม่ได้ ไม่อยากช่วยเหลือผู้อื่น จิตใจคับแคบ ผู้สูงอายุมักจะเป็นผู้ไม่ค่อยมีความสุข

2.2 ทฤษฎีความปรารถนา (Intelligence Theory) เชื่อว่าผู้สูงอายุที่ยังปรารถนาและคงความเป็นปราชญ์อยู่ได้เพราะเป็นผู้ที่มีความสนใจในเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอมีการค้นคว้าและพยายามที่จะมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ผู้ที่มีลักษณะเช่นนี้ต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี มีฐานะเศรษฐกิจดีพอเป็นเครื่องเกื้อหนุน

3. เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุทางทฤษฎีสังคมวิทยา ประกอบด้วย 5 ทฤษฎี ดังนี้

3.1 ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) มีแนวคิดว่าการปรับตัวการเป็นผู้สูงอายุ น่าจะเกี่ยวกับทฤษฎีบทบาท คือ บุคคลนั้นจะรับบทบาททางสังคมที่ต่างกันไปตามตลอดชีวิต เช่น บทบาทการเป็นพ่อ แม่ สามี ภรรยา ความเป็นคนถูกกำหนดโดยบทบาทหน้าที่ที่ตนกำลังรับผิดชอบ บุคคลจะอยู่ในสังคมอย่างเป็นสุขได้ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ตนกำลังเป็นอยู่ได้เหมาะสมเพียงใด โดยอายุจะเป็นองค์ประกอบในการกำหนดบทบาทของแต่ละคนในช่วงชีวิตที่ผ่านมา

3.2 ทฤษฎีกิจกรรม (Activity Theory) ผู้สูงอายุที่มีกิจกรรมอยู่เสมอ ๆ จะมีบุคลิกภาพที่กระฉับกระเฉง มีภารกิจอย่างสม่ำเสมอทำให้มีความพึงพอใจในชีวิต ปรับตัวได้ดีกว่าผู้สูงอายุที่ปราศจากกิจกรรม มีภาพพจน์ในด้านบวก ชอบเข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุ เป็นการทดแทนบทบาทที่เสียไปจากการที่ต้องเป็นหม้าย การเกษียณอายุจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้สูงอายุจะมีความสุขได้ ควรมีบทบาทหรือกิจกรรมทางสังคมตามสมควร เช่น มุ่งงานอดิเรก การเป็นสมาชิกกลุ่มกิจกรรม สมาคม ชมรม

3.3 ทฤษฎีนี้เสนอว่าการที่ผู้สูงอายุค่อยๆ ถอนตัวออกจากบทบาททางสังคมเป็นกระบวนการที่เป็นธรรมชาติ ซึ่งเกิดจากการปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและจิตใจที่เกิดขึ้นตามวัย

3.4 ทฤษฎีความต่อเนื่อง (Continuity Theory) ทฤษฎีนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการรักษาความต่อเนื่องของรูปแบบชีวิตและบทบาททางสังคมเดิม ผู้สูงอายุจะพยายามรักษาความเป็นตัวตนและความสัมพันธ์เดิม เพื่ออำนวยความสะดวกในการปรับตัวเข้าสู่วัยสูงอายุ

3.5 ทฤษฎีระดับชั้นอายุ (Age Stratification Theory) ทฤษฎีนี้มองว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญที่แบ่งกลุ่มสังคมออกเป็นชั้นๆ ที่แตกต่างกัน โดยแต่ละชั้นอายุจะมีบทบาท สิทธิ และความคาดหวังที่แตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงของอายุจึงส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนบทบาททางสังคมของบุคคล

ในปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า การเข้ามามีบทบาทของอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ส่งผลให้คนทุกคนล้วนแต่ต้องปรับตัวเพื่อก้าวทันยุคที่พัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ซึ่งการเรียนรู้ทักษะทางด้านดิจิทัล (Digital Skill) เป็นสิ่งสำคัญกับมนุษย์ทุกคนรวมถึงผู้สูงอายุด้วย เพราะทำให้เรารู้เท่าทันมีความรอบคอบ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลลงในสื่อสาธารณะ การรักษาความปลอดภัยของตนเองเมื่ออยู่ในระหว่างการใช้งานสื่อออนไลน์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งในทักษะและความรู้ ความคิดที่เรียกว่าความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อให้เข้าใจโลกอีกใบหนึ่งที่เรากำลังได้สัมผัสได้แค่ตัวอุปกรณ์ไว้สำหรับสื่อสาร วิธีการใช้งานของมันเพื่อปกป้องและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในโลกเสมือนจริงนี้ได้อย่างสร้างสรรค์ หนึ่งตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากใช้เทคโนโลยีได้อย่างสร้างสรรค์เริ่มต้นจากการการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อพูดคุยกันได้อย่างง่ายดาย แม้ว่าตัวผู้สนทนานั้นจะอยู่ห่างไกลกัน และนับเป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ขยับจากกิจกรรมทั่วไปที่เราคุ้นชินกันกับการทักทายด้วยการสวัสดีกัน มาสู่เทคโนโลยีใหม่แต่ยังคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้เป็นที่มองเห็นถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดรอบตัวเรา หนึ่งในการขยับตัวของผู้ใช้งานที่เป็นผู้สูงอายุที่น่าสนใจคือ การส่งรูปสวัสดีตอนเช้าในวันต่าง ๆ มีภาพพื้นหลังเป็นรูปดอกไม้ต่าง ๆ สีสันสวยงามตามวันนั้น เช่น สวัสดีวันจันทร์แล้วมีภาพพื้นหลังเป็นรูปดอกทานตะวัน หรือดอกดาวเรืองบาน หรือดอกไม้สีเหลือง เพื่อสื่อถึงสีเหลืองของวันจันทร์ มีคำคม คำอวยพร เป็นต้น (Digital Economy Promotion Agency (DEPA), 2024)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Ooi and Tan (2016) ได้เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ (Mobile Technology Acceptance Model: MTAM) ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะ แบบจำลอง MTAM ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 6 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความเข้ากันได้ การรับรู้ประโยชน์ใช้สอย การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการรับรู้ความไว้วางใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตนาในการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ และปัจจัยที่สนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยี

ดังกล่าว นอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานที่พบในแบบจำลอง TAM แล้ว MTAM ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความไว้วางใจและการรับรู้ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือของผู้บริโภคดังนี้

1. การรับรู้ความเข้ากันได้ หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความเหมาะสมของเทคโนโลยีใหม่ในการปรับเข้ากับชีวิตประจำวัน ความต้องการ และค่านิยมของตนเอง ยิ่งบุคคลมองว่าเทคโนโลยีนั้นเข้ากันได้กับวิถีชีวิตของตนมากเท่าใด ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้นมากขึ้นเท่านั้น (Venkatesh et al., 2003)

2. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้ตนบรรลุเป้าหมายหรือแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งบุคคลมองเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีมากเท่าใด ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้นมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการอีคอมเมิร์ซอาจมองเห็นว่า การใช้ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์จะช่วยลดต้นทุนในการจัดเก็บข้อมูลและเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน หรือผู้เรียนอาจมองเห็นว่าการใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้แบบออนไลน์จะช่วยให้ตนเรียนรู้ได้สะดวกและยืดหยุ่นมากขึ้น

3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้ ยิ่งผู้ใช้รู้สึกว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายมากเท่าใด ก็ยิ่งมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้นมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ที่อธิบายว่า การรับรู้ความง่ายจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และจดจำวิธีการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การออกแบบแอปพลิเคชันที่ใช้ไอคอนที่ชัดเจนและมีคำแนะนำในการใช้งานที่เข้าใจง่าย จะช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกว่าแอปพลิเคชันนั้นใช้งานง่าย และมีแนวโน้มที่จะใช้งานแอปพลิเคชันนั้นซ้ำ ๆ

4. การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน หมายถึง การรับรู้ทรัพยากรทางการเงิน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงทรัพยากรทางด้าน การเงินและยอมรับการทำธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นเมื่อใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรม เป็นการที่ผู้บริโภค รับรู้ถึงทรัพยากรทางการเงิน และยอมรับการทำธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นเมื่อใช้เทคโนโลยีในการทำ ธุรกรรม เป็นการที่ผู้บริโภคมีการรับรู้และพิจารณาบันทึกข้อมูลทางการเงินออนไลน์ เพื่อชำระ เงินซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงผู้บริโภคยังยอมรับค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นหากผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน

5. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย เป็นทัศนคติ ความเชื่อ และความรู้สึกว่า อาจไม่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการที่เพียงพอ ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การถูกโจรกรรมโดยการแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทางในระหว่างการโอนเงิน การถูกลักลอบเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต เป็นต้น นอกจากนี้ ยังรวมถึงทัศนคติ ความเชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภครับรู้ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ อาจถูกเปิดเผยเมื่อมีการทำธุรกรรมเกิดขึ้นการรับรู้ ความไว้วางใจ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคที่มีต่อการ ใช้ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เป็นการรับรู้ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งอาจเป็นความเสี่ยงในการสูญเสียข้อมูลที่เป็นความลับ หรือข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ อาจถูกเปิดเผยเมื่อ มีการทำ

ธุรกรรมเกิดขึ้น เป็นการที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยที่แอปพลิเคชันมีต่อผู้ใช้งาน รวมถึงการที่ผู้ใช้พิจารณาถึงผลลัพธ์หรือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นหากผู้ใช้ทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือ

6. การรับรู้ความไว้วางใจ หมายถึง การรับรู้ความไว้วางใจ เป็นความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ คาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าจะปฏิบัติตามบุคคลนั้นตามที่ได้คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ ความไว้วางใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อความคาดหวังในแง่บวกได้รับการสนองตอบหรือเป็นจริง แต่ความไว้วางใจจะลดลง หากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือตอบสนองได้ในระดับต่ำ กว่าที่คาดหวัง การรับรู้ความไว้วางใจ เป็นความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี เข้าถึงสินค้าหรือบริการ โทรศัพท์มือถือ รวมถึงความคาดหวังในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นการที่ผู้บริโภคพิจารณายอมรับและไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความไว้วางใจในคุณภาพสินค้าหรือบริการ ร้านค้าออนไลน์และแอปพลิเคชัน เนื่องจากสินค้าและบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้

จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ความเข้ากันได้ 2) ประโยชน์จากการใช้งาน 3) ความง่ายในการใช้งาน 4) ทรัพยากรทางการเงิน 5) ด้านความปลอดภัย และ 6) ความเชื่อมั่นและองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจในการยอมรับเทคโนโลยีให้กับผู้สูงอายุ

สรุป

การยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และมีส่วนสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในสังคม ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ประโยชน์ที่ได้รับ และความไว้วางใจ การส่งเสริมความเข้าใจและการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุ สามารถดำเนินการผ่านการออกแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสม อาทิ การพัฒนาอินเทอร์เฟซที่เป็นมิตร การสร้างระบบรักษาความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการใช้งาน

การยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มผู้สูงอายุ มีความสำคัญมากกว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นการส่งเสริมการเชื่อมโยงทางสังคม เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลและบริการที่จำเป็น และสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาค ประโยชน์ที่เกิดขึ้นครอบคลุมการลดความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยีและการเพิ่มขีดความสามารถของผู้สูงอายุในการใช้เทคโนโลยี เพื่อตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นท้าทายที่สำคัญยังคงเป็นเรื่องของการพัฒนาเทคโนโลยีและกลไกสนับสนุน ที่สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุในอนาคต รวมถึงบทบาทขององค์กรที่เกี่ยวข้องในการสร้างความยั่งยืนในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุในทุกมิติ คำถามเหล่านี้เป็นช่องทางสำคัญที่เปิดโอกาสให้เกิดการศึกษาวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบโจทย์และขับเคลื่อนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนในอนาคต

References

- Aggelidis, V., & Chatzoglou, P. (2008). Using a modified technology acceptance model in hospitals. *International Journal of Medical Informatics*, 78(2), 115–126.
DOI:10.1016/j.ijmedinf.2008.06.006
- Bank of Thailand. (2024). *Get to know mobile banking*. <https://www.bot.or.th/th/satang-story/digital-fin-lit/mobile-payment.html>
- Bureau of Health Promotion, Department of Health. (2003). *Theories of aging*.
<https://www.skho.moph.go.th/research/files-download/document/somrat/lesson-2.docx>
- Camarero, C., Anton, C., & Rodriguez, J. (2013). Technological and ethical antecedents of e-book piracy and price acceptance. *Journal of the Electronic Library*, 32(4), 542–566.
<https://doi.org/10.1108/EL-11-2012-0149>
- Digital Economy Promotion Agency (DEPA). (2024). *Digital literacy and the elderly society*.
<https://www.depa.or.th/th/article-view/digital-literacy>
- Foundation of Thai Gerontology Research and Development Institute (TGRI)., & Thai Health Promotion Foundation. (2024). *Elderly society*. https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/article_attach/20463/21073.pdf
- ICHI Media. (2024, February. 23). *Technology changes the world*. <https://www.jrit-ichi.com/cutting/2024/02/23/2165/>
- Keancode. (2024). *Stimulating technology awareness technology adoption to bring to use*.
<https://keancode.com/technology-acceptance/>
- Mingsakul, P. (2023). *BAY research intelligence*. <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/tech-trend-2023>
- National Statistical Office. (2023). *Summary of important results: ICT use among the elderly in 2022*. https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230929102632_92912.pdf
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: an investigation using mobile users to explore smartphone credit cards. *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33–46. DOI: 10.1016/j.eswa.2016.04.015

- Park, E., & Kim, K. J. (2014). An integrated adoption model of mobile cloud services: exploration of key determinants and extension of technology acceptance model. *Journals of Telematics and Informatics*, 31, 376–385. DOI:10.1504/IJMC.2012.048138
- Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of innovations*. Free Press.
- SCB: Stories & Tips. (2023). *5 technology trends for security activities*. <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/tips-for-you/5-technology-trends-for-secure-activities>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* [Database record]. APA PsycTests. <https://doi.org/10.1037/t57185-000>