ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

โดย
นางสาวปิยะฉัตร ทองนาค

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

โดย
นางสาวปิยะฉัตร ทองนาค

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS AFFECT THE RISK OF INTERNET BANKING CUSTOMERS OF COMMERCIAL BANK

By

Piyachat Thongnak

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ” เสนอโดย นางสาวปิยะฉัตร ทองนาค เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....

51601728 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ : ความเสี่ยง / ปัจจัยเสี่ยง / ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ปิยะฉัตร ทองนาค : ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. 104 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของประชากร จำนวน 333 คน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ในภาพมีความเห็นด้วยในระดับมาก ด้านมิจฉาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคคล ด้านความปลอดภัย และเห็นด้วยปานกลางในด้านสถานที่และด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ ควรตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ากับระบบที่เชื่อมโยงกับกรมการปกครองก่อนการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตและเพิ่มความรอบคอบในการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

3. ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ พบว่าในภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง ด้านความเชื่อมั่นมากที่สุด และระดับปานกลางคือ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านการเสียเวลา สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ในภาพรวมพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ การเสียเวลา และด้านความเชื่อมั่น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601728 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORDS : THE RISK / RISK FACTOR / INTERNET BANKING

PIYACHAT THONGNAK : FACTORS AFFECT THE RISK OF INTERNET BANKING CUSTOMERS OF COMMERCIAL BANK. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : PROF. TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 104 pp.

The objective of this research is the study of factors affect the risk of internet banking customers of commercial bank. A quantitative analysis. The questionnaire collected data from the population of 333 people use SPSS software package for data processing. The results are as follows :

1. Demographic characteristics : Most of them were female, aged 20 to 30 years, single and bachelor's degree. Employees have a career as a private company / private business, average income per month from 10,000 to 30,000 Baht

2. Factors affect the risk of internet banking customers with banks, it was found that seen in the high level. The most is the criminals, followed by the individual, security and agreed to moderate the place and the product / process. So the bank teller must make sure the customer information with the system that links the Department of Administration prior to the application of Internet banking services, and increased diligence in providing much more to build trust in the Internet banking services.

3. The risks of Internet banking customers with commercial banks. Overall, there was a moderate opinion. The most is confidence and the middle is the financial loss, the cost of service and the loss of time. For the relationship between risk factors that cause the risks of internet banking services. As a whole were found to be positively associated with risk of use. The factors contributing to the security are associated with the most is the risk of financial loss, the cost of service time and the confidence.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature ……..

Independent Study Advisor's signature …….

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ข้อคิดเห็น และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองผู้จัดการบริการลูกค้า เพื่อนพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียม สาขาเอนเนอร์ยี่คอมเพล็ค และสาขาสถานีขนส่งหมอชิต ที่ให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือมาโดยตลอด รวมถึงผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียมทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้อย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคมาถึง ณ จุดนี้ ขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนในสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ท้ายที่สุดความสำเร็จของการค้นคว้าอิสระนี้ ไม่อาจสำเร็จลงได้ถ้าปราศจาก คุณพ่อ คุณแม่ และน้อง ผู้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		จ
กิตติกรรมประกาศ		ฉ
สารบัญตาราง		ฌ
บทที่		
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
	สมมติฐานการศึกษา	4
	ขอบเขตการศึกษา	4
	ขั้นตอนการศึกษา	4
	คำนิยามศัพท์	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	7
	กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง	10
	ความรู้เกี่ยวกับอินเตอร์เน็ต	29
	ความรู้เกี่ยวกับธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	33
	ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม	35
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	39
	การให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย	40
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	47
	ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	47
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	48

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ หน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 49

การทดสอบเครื่องมือ..... 50

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 51

4 ผลการศึกษา 53

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 53

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 56

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต 62

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... 66

5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ..... 85

สรุปผลการวิจัย..... 86

อภิปรายผล..... 90

ข้อเสนอแนะ..... 92

บรรณานุกรม..... 95

ภาคผนวก..... 97

ประวัติผู้วิจัย..... 104

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กิจกรรมในการใช้อินเตอร์เน็ต (สำรวจในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2551).....	30
2	วงเงินการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย	43
3	อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย	43
4	แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	54
5	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในภาพรวม.....	56
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านบุคคล.....	57
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านสถานที่.....	58
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน.....	59
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัย.....	60
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านมิจฉาชีพ.....	61
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม.....	62

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ หน้า

12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านความเสียหายทางการเงิน..... 63

13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านการเสียเวลา 64

14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ..... 65

15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านความเชื่อมั่น 66

16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์..... 67

17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์..... 68

18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 69

19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 72

20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 73

21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 74

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ภาพที่ หน้า

22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 76

23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 77

24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ 78

25 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงิน..... 81

26 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลา 82

27 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ..... 83

28 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น 84

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ โลกของเรามีวิวัฒนาการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งการพัฒนาทางด้านสังคม วัฒนธรรม จนกระทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัย จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรามากมาย รวมไปถึงการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งกับเวลาอยู่เสมอ ความก้าวล้ำทันสมัยที่กำลังเป็นอยู่ในทุกวันนี้ทำให้มนุษย์ทุกคนล้วนต้องหาความรู้ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทุกวัน เทคโนโลยีที่ทันสมัยก็เริ่มเข้ามามีบทบาทกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทีละเล็กทีละน้อย ทุกคนต่างก็ต้องใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเข้ามาเพื่อพัฒนาชีวิต และการงานให้ดียิ่งขึ้นไป

ธุรกรรมทางการเงินเป็นส่วนหนึ่งที่ช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ บริการฝากเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ บริการถอนเงิน บริการโอนเงิน บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือ บริการชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ และธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ด้วยบัตร ATM ดังนั้น การให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ธนาคารให้ความสนใจนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มความสะดวกสบาย ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ซึ่งลูกค้าสามารถบริหารเวลาและจัดการข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยระบบเทคโนโลยีที่มีรูปแบบและวิธีการทำงานสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อรองรับกับสภาพการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

อิทธิพลของธนาคารออนไลน์ก็ได้เข้ามามีบทบาทในประเทศไทย เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการแก่ลูกค้าด้วยระบบออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ต บางธนาคารก็เรียกกันว่า E - Banking, I - Banking หรือ Bank Online ซึ่งลูกค้าจะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นจะอยู่ในที่ทำงานหรืออยู่ที่บ้านก็ตาม ลูกค้าจะทำรายการเพียงคลิกเมาส์เข้าสู่บริการของทางธนาคารเท่านั้น ก็จะทำรายการต่าง ๆ ได้เสมือนกับว่าลูกค้าเดินเข้าไปติดต่อกับธนาคารด้วยตนเอง

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินได้อย่างหลากหลาย เช่น ชำระค่าสินค้าและบริการแก่บริษัทและร้านค้าต่าง ๆ หรือโอนเงินระหว่างบัญชีได้ทุกที่ทุกเวลา เรื่องความปลอดภัยของการทำธุรกรรมและข้อมูลของลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถตัดความกังวลไปได้เลย เพราะธนาคารแต่ละแห่งได้ให้ความสำคัญตรงจุดนี้เป็นอย่างมาก ธนาคารต่าง ๆ ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าระดับโลกมาใช้ป้องกันข้อมูลของลูกค้า ซึ่งมีการป้องกันไว้หลายชั้น เช่น ระบบการแปลงรหัสข้อมูล ระบบตรวจจับการบุกรุกและสิ่งผิดปกติ ระบบความปลอดภัยแบบบริการออกจากระบบอัตโนมัติหากลูกค้าเปิดหน้าจอทิ้งไว้โดยไม่พิมพ์หรือทำรายการใด ๆ บนหน้าจอ การที่ธนาคารได้นำระบบธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมาให้บริการแก่ลูกค้า ก็เพื่อต้องการให้ลูกค้าได้มีทางเลือกในช่องทางการใช้บริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าในการใช้บริการธนาคาร โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สำนักงาน หรือสาขาของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกว่าธนาคารให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกันแก่ลูกค้าทุกคน ประโยชน์ที่ธนาคารได้รับก็คือการลดขนาดขององค์กรของธนาคาร ไม่ต้องขยายสาขาตามจำนวนของลูกค้า โดยให้ลูกค้าทำรายการเองผ่านระบบออนไลน์ เป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารในระยะยาว ธนาคารยังได้ภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้เปิดให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตโดยเข้ามามีบทบาทเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงระหว่างธนาคารกับลูกค้าธนาคาร ทำให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยทั้งแบรนด์เล็กแบรนด์ใหญ่ ต่างพากันปรับตัว เพื่อการแข่งขันและให้บริการลูกค้า ความทันสมัยในการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือบริหารจัดการ เช่น เอทีเอ็ม เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยของการเบิกจ่ายเงิน และปัจจุบันได้มีบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตที่สามารถทำธุรกรรมได้ที่บ้าน โดยไม่ต้องเสียเวลามาถึงเคาน์เตอร์สาขาธนาคาร ซึ่งถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่เพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนให้กับธนาคารอีกด้วย (บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553)

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปแบบและลักษณะบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารในประเทศไทย เป็นการบริการ เพื่อการทำรายการทางการเงินของลูกค้าทางอินเตอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถทำรายการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง บริการที่ทางธนาคารเปิดให้บริการมีดังนี้ คือ ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทาง เช่น ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าเพจเจอร์ ค่าบัตรเครดิต ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต การผ่อนชำระค่าบ้าน ค่าบริการเคเบิลทีวี ค่าเช่าซื้อรถยนต์ และค่าเล่าเรียนของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ บางธนาคารยังอำนวยความสะดวกให้โดยการมีระบบตั้งเวลาชำระเงินอัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถตั้งเวลาชำระเงินไว้ล่วงหน้า เพื่อตัดบัญชี

ให้ตรงกับวันที่ครบกำหนดชำระเงิน ซึ่งจากรูปแบบและลักษณะบริการจึงเกิดปัจจัยต่าง ๆ ทำให้เกิดความเสี่ยงได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกัน (บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553)

ด้วยเหตุนี้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต นับว่าเป็นนวัตกรรมในการให้บริการทางการเงินของธนาคาร การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการให้เพิ่มขึ้น และรวมไปถึงเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพอีกด้วยโดยการศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่การเกิดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการใช้บริการ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านมิจฉาชีพ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิฑูรย์ สมโต (2551) ได้ศึกษาการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่ โชคชัย เหมวงศ์กุล (2545) ได้ศึกษาการตรวจสอบความเสี่ยงของสถาบันการเงินในเขตภาคเหนือของธนาคารแห่งประเทศไทยรวีวรรณ ตั้งศิริเจริญ (2549) ได้ศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้าต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ สำหรับการศึกษาเหล่านี้ได้มีการศึกษาถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการในด้านที่แตกต่างกันออกไป ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ทำให้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงและสามารถระวังภัยในการใช้บริการทางอินเตอร์เน็ต

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ศึกษาสนใจอยากจะทำการศึกษาเจาะลึกในเรื่องความเสี่ยงของเทคโนโลยีบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีผู้ศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ ประกอบกับผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ปัจจุบันธนาคารได้นำบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมาใช้อย่างจริงจัง และการพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตลอดเวลา และมีการแข่งขันในเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีของธนาคารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มและรักษาลูกค้าของตนไว้ โดยการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการกับพนักงานธนาคารทดลองเปลี่ยนมาใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตที่ธนาคารลงทุนมหาศาลเป็นทางเลือกใหม่ในขณะที่การให้บริการจากพนักงาน ณ เคาน์เตอร์ก็ยังคงมีอยู่เช่นเดิม โดยขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของลูกค้าว่าจะเลือกใช้บริการจากเครื่องหรือคน สำหรับลูกค้าที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำรายการบางประเภทไม่จำเป็นต้องมาธนาคารอีกต่อไป เพราะมีการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต แต่ในทางกลับกันก็ยังมีลูกค้าบางกลุ่มที่ยังขาดความเชื่อมั่นในการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งงานวิจัยสามารถส่งผลทำให้เกิดความมั่นใจในผลิตภัณฑ์นี้เพิ่มขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

2. ปัจจัยเสี่ยงแต่ละลักษณะส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเชิงพื้นที่และประชากร การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต Internet Banking ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เฉพาะการทำธุรกรรมธนาคารส่วนบุคคลทางอินเตอร์เน็ต online banking หรือ internet banking ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาการบิโตรเลียม

2. ขอบเขตเชิงเนื้อหา ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้เป็นแนวทางนำไปประยุกต์ใช้และป้องกันความเสี่ยง

3. ขอบเขตเชิงเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 - พฤษภาคม 2553 รวมระยะเวลา 8 เดือน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ขั้นตอนการศึกษา

โดยทั่วไปประกอบด้วย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

4. การสรุปผลการศึกษา

5. การเสนอแนะ

คำนิยามศัพท์

ความเสี่ยง คือ การวัดความสามารถที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จภายใต้การตัดสินใจ งบประมาณ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ อย่างเช่น การจัดทำโครงการเป็นชุดของกิจกรรมที่จะดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งในอนาคต โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอนและความจำกัดของทรัพยากรโครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลงและสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) คือ การให้บริการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ ทั้งนี้ลูกค้าสามารถเลือกทำรายการต่าง ๆ ทางการเงินได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการปรับระบบการให้บริการโดยการนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ทั้งยังช่วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารมากขึ้นและช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานของธนาคารอีกด้วย

ธนาคารทางอินเตอร์เน็ตหรืออินเตอร์เน็ตแบงกิ้ง (Internet Banking/ I - Banking) คือ คำว่า Banking คือ การทำธุระกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำที่ธนาคาร เช่น โอนเงิน ตรวจสอบยอด เป็นต้น ส่วน Internet Banking หรือธนาคารทางอินเตอร์เน็ต เป็นการให้บริการการทำธุรกรรมทางธนาคารที่ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เช่น สอบถามยอดคงเหลือ โอนเงิน ชำระค่าสาธารณูปโภค บริการเช็ค พิมพ์รายการเดินบัญชี ดูรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตย้อนหลัง ฯลฯ โดยลูกค้าของธนาคารสามารถบริหารการเงินด้วยตนเองทางอินเตอร์เน็ตด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของลูกค้า แต่ละคนโดยผู้ที่สนใจใช้บริการจะต้องติดต่อกับธนาคารของตน เพื่อขอเปิดใช้บริการ รหัสผ่าน ชื่อในการเข้าใช้งาน

ธุรกรรมออนไลน์ (Online Transaction Processing) เป็นประเภทของโปรแกรมที่อำนวยความสะดวก และจัดการ transaction-oriented application ตามปกติสำหรับการป้อนข้อมูล และดึงทรานแซคชันในอุตสาหกรรมจำนวนหนึ่ง ได้แก่ ธนาคาร สายการบิน การส่งจดหมาย ซุปเปอร์มาร์เก็ต

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันได้กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้ สำหรับธนาคารพาณิชย์ คือ ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย

ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใด และเกิดขึ้นได้อย่างไร ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยเสี่ยงในการใช้บริการ หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง การใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้วยความรู้และได้รับการศึกษาวิธีใช้บริการ มีความระมัดระวังในการทำธุรกรรม รวมไปถึงการเก็บรักษา User ID และ Password ในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต อาจจะเป็นปัจเจกบุคคล หรือสาธารณะ เช่น ร้านคอมพิวเตอร์ สถานที่ทำงาน โทรศัพท์มือถือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน หมายถึง รูปแบบของบริการ ขั้นตอนในการใช้บริการ รวมถึงคำแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตร

ปัจจัยด้านความปลอดภัย หมายถึง การนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการ ระบบ Logout อัตโนมัติ และมีการส่งข้อความยืนยันการใช้บริการและการทำรายการ รวมไปถึงการป้องกันไวรัสและการเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker)

ปัจจัยด้านมิจฉาชีพ หมายถึง การขโมยข้อมูล การหลอกลวง การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการ จากพวกมิจฉาชีพที่มุ่งหวังผลประโยชน์

ตัวแปรที่ศึกษา

สามารถกำหนดตัวแปร ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัว

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยง ประกอบไปด้วย ด้านบุคคล สถานที่ ผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการใช้บริการ ความปลอดภัย (ระบบ) และปัจจัยด้านมิจฉาชีพ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย

1. ความเสียหายทางการเงิน (Loss) หมายถึง การสูญเสียทรัพย์สินในการใช้บริการ เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา

2. การเสียเวลา หมายถึง การเสียเวลาในการดำเนินกิจการ การติดต่อธุรกิจ และเสียเวลาในการปรับปรุงรายการที่มีความผิดพลาด

3. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง ค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม

4. ความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต หมายถึง การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านวิชาการ ทำให้ทราบถึงปัจจัยเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต และเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ที่สนใจด้านความเสี่ยงในการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต รวมไปถึงผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ด้านปฏิบัติ ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและผู้เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรม และเป็นแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายหรือความสูญเสียทรัพย์สิน ความผิดพลาด การทุจริตทางคอมพิวเตอร์ ยังเป็นการกระตุ้นการป้องกันดูแลเครื่องมือและระบบงานให้ปลอดภัยมากขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง
2. ความรู้เกี่ยวกับอินเตอร์เน็ต
3. ความรู้เกี่ยวกับธนาคารทางอินเตอร์เน็ต
4. ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
6. การให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

ในการดำเนินกิจการขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน สิ่งที่สำคัญของภาครัฐก็คือ การทำให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ในขณะที่ภาคเอกชนส่วนใหญ่ยังมุ่งไปที่ลรรทัดสุดท้ายของบัญชี หรือในรูปของตัวเงิน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานทั้งในภาครัฐและเอกชนมีความไม่แน่นอนที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา การที่จะรักษาไว้ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงต้องมาพร้อมกับการเลือกกลยุทธ์ที่ดีและการตัดสินใจที่เหมาะสมและถูกจังหวะเวลา แต่แน่นอนว่าสิ่งเหล่านี้ก็มาพร้อมกับความเสี่ยง ซึ่งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นนั้นก็ครอบคลุมในทุกส่วนองค์กรด้วย ด้วยเหตุนี้การบริหารความเสี่ยงจึงกลายเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมภายในองค์กร ที่จะช่วยให้กิจกรรมภายในองค์กรดำเนินต่อไปได้และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในท้ายที่สุด โดยก่อนที่จะกล่าวถึงกระบวนการบริหารความเสี่ยง ควรจะมาพิจารณาถึงนิยามของความเสี่ยงก่อน โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 14) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้ว่า โอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่เป็นอันตรายหรือคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจหรือแผนการต่าง ๆ ทั้งนี้ความเสี่ยงเกิดขึ้นเนื่องมาจากความไม่แน่นอน ซึ่งสามารถวัดได้จากความน่าจะเป็นของสิ่งที่เกิดขึ้นหรือผลลัพธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งในแต่ละหน่วยงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น อาจมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงแตกต่างหรือตรงกันข้ามกันได้

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 15) ได้ให้ความหมายของความเสี่ยงไว้ว่า โอกาสที่องค์การจะเกิดการดำเนินงานที่ขาดทุน หรือไม่สามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อมีการวางเป้าหมายหรือแผนงานไว้ในตอนแรกเริ่มนั้น สภาพแวดล้อมมีอยู่อย่างหนึ่ง ต่อครั้นเมื่อดำเนินการลงไป เวลาเปลี่ยนไป สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปในทิศทางที่ไม่เหมือนกันกับตอนที่วางแผนหรือกำหนดเป้าหมายนั้นไว้ โดยเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นส่งผลในทางลบ หรือก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานที่ไม่อาจประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้นอาจส่งผลในทางบวกก็ได้ ซึ่งจะทำให้ความเสี่ยงเดิมที่คาดการณ์ไว้ลดลง หรือไม่มีอีกต่อไป

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสรุปความหมายของความเสี่ยงได้ว่า ความเสี่ยง คือ โอกาส หรือสถานการณ์ที่อาจส่งผลทั้งทางด้านบวกและลบแก่หน่วยงานและองค์กร ซึ่งความเสี่ยงเกิดจากความไม่แน่นอนที่สามารถคาดการณ์ หรือป้องกัน และไม่สามารถคาดการณ์หรือป้องกันได้

ลักษณะของความเสี่ยง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 15) ได้กล่าวถึงลักษณะของความเสี่ยงว่ามีหลายลักษณะ ซึ่งสามารถจำแนกความเสี่ยงออกเป็น 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. **ความเสี่ยงที่มีความแน่นอน** การดำเนินกิจกรรมทุก ๆ กิจกรรม จะต้องมีความเสี่ยงที่แน่นอน (Certainty Risk) เกิดขึ้นอยู่ในระดับหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องเผชิญ และจะต้องป้องกันหรือกำจัดความเสี่ยงเหล่านั้นให้ได้ ความเสี่ยงที่แน่นอนที่มักเกิดขึ้นเสมอ ได้แก่

ผลงานวิจัยนอกศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.1 ความผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากการปฏิบัติงานของมนุษย์ มนุษย์มีลักษณะการทำผิดพลาดติดตัวอยู่เป็นธรรมชาติ ที่เรียกกันว่า Human Error ซึ่งอาจเกิดจากการขาดทักษะหรือขาดความตั้งใจในการทำงาน หรือการขาดสมาธิในการทำงน

1.2 ความผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากการทำงานของเครื่องจักร การทำงานผ่านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเครื่องจักรกล หรืออิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ย่อมมีโอกาสเกิดการทำงานผิดจังหวะ เกิดการหยุดชะงัก หรือหมดอายุการใช้งาน ความเสื่อมสภาพ การสึกหรอ หรือถึงกำหนดการเปลี่ยนกลไกภายในเครื่องจักร ย่อมนำมาซึ่งการปฏิบัติงานผิดพลาดบกพร่องได้

1.3 ขีดจำกัดความสามารถของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมมีขีดความสามารถจำกัดในสภาพแวดล้อมหนึ่ง มนุษย์อาจมีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานตามแผนหรือเป้าหมายได้สำเร็จ แต่เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไปภายใต้เงื่อนไข สภาพแวดล้อมใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้ามีนัยสำคัญ หรือมีความรุนแรงถึงระดับหนึ่งที่เกินขีดความสามารถของผู้บริหารที่รับผิดชอบนั้น ก็ย่อมเกิดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่จะนำมาซึ่งความล้มเหลวได้เสมอ

1.4 การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน เงื่อนไขสำคัญของการดำเนินกิจการงานต่าง ๆ ที่จะประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งมักจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาเสมอ ความเสี่ยงของผู้บริหารองค์การที่จะต้องเผชิญอย่างแน่นอนอีกอย่างหนึ่งก็คือ การผันแปร เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่อาจนำมาซึ่งความล้มเหลวได้เช่นกัน

2. **ความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน** ความเสี่ยงอีกลักษณะหนึ่ง ที่ผู้บริหารองค์การอาจต้องเผชิญ คือ ความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน (Uncertainty Risk) เป็นความเสี่ยงที่ไม่อาจหยั่งรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด ความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน ที่มักเกิดขึ้นเสมอ ได้แก่

2.1 ภัยธรรมชาติที่รุนแรง ภัยธรรมชาติที่รุนแรงอาจเกิดขึ้นได้หลากหลาย เช่น แผ่นดินไหว อุทกภัย หรือภัยนอกโลก เป็นต้น ซึ่งภัยลักษณะนี้ยากที่จะรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด หรือไม่อาจเกิดขึ้นก็ได้

2.2 ภัยจากน้ำมือมนุษย์ ภัยจากน้ำมือมนุษย์ก็มีหลากหลายเช่น การปล้นจี้ การวางเพลิง การทุจริตจากบุคคลภายนอก หรือบุคคลภายใน หรือโดยบุคคลภายในร่วมมือกับบุคคลภายนอกกระทำการทุจริต ฉ้อโกงองค์การ ซึ่งภัยลักษณะนี้ก็ยากที่จะคาดการณ์ได้เช่นกันว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ หรือจะเกิดขึ้นเมื่อใด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะธรรมชาติของความเสี่ยง บางกรณีก็ไม่อาจจำแนกได้ชัดเจนว่าเป็นความเสี่ยงที่มีความแน่นอน หรือความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอน โดยผู้วิจัยสามารถนำความเสี่ยงที่มีความแน่นอนที่เกิดจากความผิดพลาดบกพร่องอันเกิดจากการปฏิบัติงานของมนุษย์ ที่เกิดจากการขาดทักษะความรู้ ขาดความตั้งใจ ขาดสมาธิ และขาดความรอบคอบ ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงด้านบุคคลที่นำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และความเสี่ยงที่ไม่มีความแน่นอนด้านภัยจากน้ำมือมนุษย์ มีการทุจริต ฉ้อโกง ก็สามารถนำมาระบุเป็นปัจจัยความเสี่ยงด้านมิจฉาชีพ

ขั้นตอนในการบริหารจัดการความเสี่ยง

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2551 : 7-16) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการบริหารจัดการกับความเสี่ยงว่ามีแนววิธีการคล้าย ๆ กัน แต่จำนวนของขั้นตอนในการบริหารความเสี่ยงนั้นจะแตกต่างกันออกไป โดยได้สรุปถึงขั้นตอนในการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. **การระบุความเสี่ยง** (Risk Identification) เป็นการระบุเหตุการณ์ใด ๆ ทั้งที่มีผลดีและผลเสียต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ โดยสามารถจำแนกความเสี่ยงได้เป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก (External Factor Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับองค์กรจากปัจจัยภายนอก ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากอุตสาหกรรม (Industry Risk) ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ (Economy Risk) ความเสี่ยงจากคู่แข่งขัน (Competitor Risk) ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (Legal and Regultory Change Risk) และความเสี่ยงจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลง (Customer Needs and Wants Risk)

1.1.2 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน (Internal Factor Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กรเอง เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับชื่อเสียงขององค์กร (Reputation Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินกลยุทธ์ผิดพลาด (Strategy Risk) และความเสี่ยงจากการป้องกันสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์ (Patent Trademark Protection Risk)

1.2 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติ (Operational Risk) เป็นความเสี่ยงที่ทุกองค์กรจะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานขององค์กรตามปกติ แต่องค์กรจะต้องหาวิธีการในการจัดการป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเหล่านี้เกิดขึ้น ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการนี้ ประกอบด้วยความเสี่ยง 3 ประเภท คือ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.2.1 ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติ (Process Risk) อาจเกิดขึ้นในหลายสาเหตุอันสืบเนื่องมาจากกระบวนการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรไม่เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้ ตัวอย่างของความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานมีดังนี้ ความเสี่ยงของโซ่อุปทาน (Supply Chain Risk) ความเสี่ยงจากความไม่พึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Risk) ความเสี่ยงในการใช้เวลาในการผลิตสินค้า (Cycle-Time Risk) และความเสี่ยงในการปฏิบัติให้เสร็จสิ้นตามกระบวนการ (Process Execution Risk)

1.2.2 ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย (Legal & Compliance Risk) เป็นความเสี่ยงที่องค์กรอาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี อาจจะมาจากสาเหตุในการไม่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและสังคม หรืออาจทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความเสียหาย มีตัวอย่างดังนี้ ความเสี่ยงจากการทำลายสภาพแวดล้อม (Environmental Risk) ความเสี่ยงจากการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับ (Regulation Risk) ความเสี่ยงจากการดำเนินการตามนโยบาย (Policy and Procedure Risk) และความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี (Litigation Risk)

1.2.3 ความเสี่ยงจากบุคลากร (People Risk) เป็นอีกความเสี่ยงหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความเสี่ยงอื่น ๆ เพราะบุคลากรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ความเสี่ยงในด้านนี้อาจเกิดจากปัญหาของการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยครั้ง ความไม่เข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ตัวอย่างเช่น ความเสี่ยงจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Risk) ความเสี่ยงจากการสมัครเข้าและลาออกของพนักงาน (Employee Turnover Risk) ความเสี่ยงจากการให้ผลตอบแทนต่อพนักงาน (Performance Incentive Risk) และความเสี่ยงในการฝึกอบรมพนักงาน (Training Risk)

1.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) เป็นอีกประเภทของความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยง 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.3.1 ความเสี่ยงในการบริหารเงิน (Treasury Risks) เป็นความเสี่ยงของฝ่ายบริหารเงินของบริษัทที่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากการปรับตัวของอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ที่อาจมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นหรือลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบกับองค์กรที่มีการกู้ยืมเงินในระยะสั้นและระยะยาวแตกต่างกันไป ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน (Foreign Exchange Risk) เมื่ออัตราแลกเปลี่ยนเกิดการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นในด้านการแข็งค่าหรืออ่อนค่าลงของเงินสกุลในประเทศ ก็จะมีผลกระทบโดยตรง รวมไปถึงความเสี่ยงในด้านการจัดหาเงินทุน (Capital Availability Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการบริหารจัดการเงินทุนขององค์กร

1.3.2 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสินเชื่อทางการค้าของบริษัท เช่น ความเสี่ยงในความสามารถในการชำระเงิน (Capacity Risk) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร เมื่อลูกหนี้ไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้ตามกำหนด ความเสี่ยงด้านหลักประกัน (Collateral Risk) เป็นความเสี่ยงในการเรียกหลักประกันจากลูกหนี้ แต่เมื่อเกิดการผิดนัดชำระ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

หลักประกันนั้นอาจไม่มีมูลค่าตามที่ได้ประเมินไว้ตั้งแต่แรก ความเสี่ยงในการเน้นกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเป็นพิเศษ (Concentration Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นสำหรับการปล่อยกู้หรือให้สินเชื่อทางการค้าแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่ง เมื่อลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด ผู้ให้สินเชื่ออาจเกิดปัญหาด้านสภาพคล่องทันที ความเสี่ยงในการชำระดอกเบี้ยและเงินต้น (Default Risk) เป็นความเสี่ยงที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตรงตามกำหนดที่ได้กำหนดไว้

1.3.3 ความเสี่ยงในการซื้อขายตราสารการเงิน (Trading Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการซื้อหรือขายตราสารทางการเงิน รวมถึงตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้ โดยจะมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องดังนี้ ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคาผลิตภัณฑ์เกษตร (Commodity Price Risk) ความเสี่ยงจากระยะเวลาการลงทุนในตราสารหนี้ (Duration Risk) และความเสี่ยงในการวัดและประเมินมูลค่า (Measurement Risk)

1.4 ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ (Information Risks) เป็นความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในด้านสารสนเทศหรือข้อมูลทางบัญชี งบการเงิน การรายงานต่าง ๆ ทางการเงิน ความเสี่ยงด้านภาษี รวมไปถึงความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีอื่น ๆ ซึ่งความเสี่ยงด้านสารสนเทศนี้สามารถแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.4.1 ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risks) เป็นความเสี่ยงในด้านของการรายงานทางการเงิน เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ทางการเงินต่อสาธารณะ ซึ่งอาจจะมีความผิดพลาดในการรายงาน เช่น ความเสี่ยงต่อมาตรฐานการบัญชี (Accounting Standard Risk) เป็นความเสี่ยงที่องค์กรอาจจะต้องประสบ เนื่องจากการทำบัญชีขององค์กรเกิดความผิดพลาดไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชี ความเสี่ยงในด้านงบประมาณ (Budgeting Risk) เป็นความเสี่ยงที่องค์กรจะเผชิญ ด้วยสาเหตุที่องค์กรจัดทำงบประมาณไว้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ด้วยสาเหตุของการบกพร่องของข้อมูลที่ถูกต้อง ความเสี่ยงจากการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Risk) เป็นความเสี่ยงที่องค์กรอาจทำการรายงานงบการเงินไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้ผู้ลงทุนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจผิดพลาด ความเสี่ยงด้านภาษี (Taxation Risk) เป็นความเสี่ยงอันอาจจะมีสาเหตุมาจากการประเมินภาษีไม่ถูกต้อง เพราะบริษัทอาจมีข้อมูลไม่เพียงพอในการประเมินภาษีประจำปี จึงทำให้บริษัทไม่มีเงินสดเพียงพอในการชำระภาษีที่เกิดขึ้นและความเสี่ยงในการรายงานทางการเงินที่ผิดต่อกฎระเบียบ (Regulatory Reporting Risk) เป็นความเสี่ยงที่บริษัทอาจจะต้องเสียค่าปรับเนื่องจากการรายงานนั้นขัดต่อกฎระเบียบต่าง ๆ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.4.2 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานขององค์กร เช่น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการประเมินราคาผิดพลาด (Pricing Risk) ทำให้ราคาของสินค้านั้นต่ำกว่าต้นทุนในการผลิต จึงก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ขาดทุน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการดำเนินงานผิดพลาด (Performance Measurement Risk) หรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความไม่ปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน (Employee Safety Risk) ซึ่งหากเกิดความไม่ปลอดภายในสถานที่ทำงานแล้ว อาจเกิดอันตรายจากการดำเนินงานต่อพนักงาน ซึ่งจะเกิดการสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถ และเกิดผลเสียต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

1.4.3 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี (Technological Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับทุกองค์กรในปัจจุบัน ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีนี้ประกอบด้วย ความเสี่ยงในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ (Information Access Risk) เป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยพนักงานหรือบุคคลทั่วไปเข้าสู่ระบบสารสนเทศและใช้ข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กรเกินกว่าอำนาจของตนเองที่มีอยู่ ความเสี่ยงในความต่อเนื่องของการดำเนินธุรกิจ (Business Continuity Risk) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเมื่อเทคโนโลยีเกิดความขัดข้อง อาจทำให้ธุรกิจนั้นไม่สามารถดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ต่อไปได้ ความเสี่ยงในโครงสร้างทางเทคโนโลยี (Infrastructure Risk) อาจเกิดขึ้นในกรณีที่องค์กรมีการเลือกซื้ออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีไม่เหมาะสมกับลักษณะงานขององค์กร และความเสี่ยงในความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี (Availability Risk) เป็นความเสี่ยงที่พนักงานหรือผู้บริหารไม่สามารถเข้าใช้ข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ตนเองนั้นมีชอบข่ายการรับผิดชอบตามหน้าที่

จากการศึกษาขั้นตอนการระบุความเสี่ยง ผู้วิจัยได้นำวิธีการระบุความเสี่ยงมากำหนด ตัวแปรตาม คือ ความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน เนื่องจากในการบริหารการเงินจะต้องเผชิญกับปัญหาการปรับตัวของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงในการซื้อขายและความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้มีผลต่อการดำเนินกิจการทั้งสิ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. **การประเมินและการจัดลำดับความเสี่ยง** (Risk Assessing and Ranking) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญและสลับซับซ้อนที่เกี่ยวโยงต่อเนื่องอย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมการค้นหาและคัดชี้ความเสี่ยงกับการวิเคราะห์ความเสี่ยงก็คือการนำผลลัพธ์มาทำการประเมิน (Assess) และการจัดลำดับ (Ranking or Prioritizing) เพื่อทราบถึงขนาดความรุนแรงและขนาดระดับความสำคัญของความเสี่ยงที่ได้ทำการวิเคราะห์ผลออกมานั้น

2.1 การประเมินความเสี่ยง ความเสี่ยงมีทั้งในแง่รูปธรรมและนามธรรม ในการประเมินความเสี่ยงให้สามารถเห็นภาพชัดเจน จึงควรต้องใช้ความพยายามประเมินแปรผลออกมาในเชิงรูปธรรมที่สามารถสัมผัสได้ สามารถวัดผลได้ โดยทั่วไปอาจวัดผลได้ 2 รูปแบบ คือ

2.1.1 วัดเป็นจำนวน

2.1.2 วัดเป็นเวลา

2.2 การจัดลำดับความเสี่ยง เมื่อวัดผลออกมาได้ว่าความเสี่ยงที่มีอยู่ เป็นเงิน หรือเป็นหน่วย จำนวนเท่าใด หรือคิดเป็นหน่วยเวลาเท่าใด ก็นำมาจัดลำดับความเสี่ยง ซึ่งอาจกำหนดระดับความเสี่ยงทำนองนี้

A = ความเสี่ยงสูง (High)

B = ความเสี่ยงปานกลาง (Medium)

C = ความเสี่ยงต่ำ (Low)

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงต่าง ๆ ออกมาในระดับต่าง ๆ แล้วนำเอาผลประเมินไปทำการบริหารความเสี่ยงต่อไป

3. **การบริหารความเสี่ยง** (Risk Management) เป็นหัวใจของความสำเร็จขององค์การโดยตรง เนื่องจากความเสี่ยงเป็นตัวอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จของวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการที่จะต้องรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยการบริหารความเสี่ยงขององค์การแต่ละองค์การจะตั้งอยู่บนพื้นฐานสำคัญเหล่านี้

3.1 การยอมรับความเสี่ยง กลยุทธ์สำคัญที่สุดในการบริหารความเสี่ยงก็คือจะต้องยึดหลักการเปรียบเทียบต้นทุน (Cost) ในการกำจัดความเสี่ยงกับผลประโยชน์ (Benefit) ที่จะได้รับจากการไม่มีความเสี่ยงนั้น ที่จะต้องให้มีความคุ้มค่า เมื่อใดเกิดความไม่คุ้มค่าในการที่จะต้องมาคอยกำจัดความเสี่ยงหรือป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Acceptable Risk) ที่ไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายในการควบคุมนั้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

3.2 การถ่ายโอนความเสี่ยง ความเสี่ยงที่ไม่อาจป้องกันได้ อาจเกิดขึ้นได้เสมอ ผู้บริหารที่ฉลาดอาจใช้วิธีการโอนถ่านความเสี่ยงโดยวิธีการทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยหรือการประกันชีวิตให้กับพนักงาน เป็นต้น

3.3 การวางระบบควบคุมภายใน กลไกการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดก็คือการออกแบบระบบควบคุมภายในที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการป้องกันความเสี่ยงลักษณะต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และเกิดประสิทธิผล

กระบวนการในการป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้น โดยแต่ละองค์การมีการใช้กลยุทธ์พื้นฐาน ดังต่อไปนี้ การยอมรับความเสี่ยง การถ่ายโอนความเสี่ยง การวางระบบควบคุมภายใน ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้ล้วนมีความสำคัญและต้องดำเนินไปพร้อมกัน จึงจะเกิดผลสัมฤทธิ์

4. การตรวจสอบ (Risk Audit) และการติดตามผล (Risk Monitoring) ความเสี่ยง การตรวจสอบความเสี่ยง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับและติดตามผลว่ากลไกการบริหารความเสี่ยงมีการปฏิบัติตามหรือไม่อย่างไร โดยมีกิจกรรมดังนี้

4.1 การสอบสอบความเสี่ยงและการควบคุมภายใน กิจกรรมการตรวจสอบในที่นี้เน้นไปที่การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่กระทำโดยผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditors) สมัยใหม่ ที่จะกระทำการสอบทานและประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายจัดการทุก ๆ กิจกรรม ซึ่งในการบริหารความเสี่ยง จะต้องดำเนินการตรวจสอบควบคู่กันไปกับการควบคุมภายใน โดยมีการดำเนินงานตรวจสอบความเสี่ยง 3 ประการ คือ

4.1.1 การประเมินระบบควบคุมภายใน ตามธรรมชาติของความเสี่ยงกับการควบคุมภายในจะมีปฏิกิริยาโต้กลับกันแบบกระดานหก คือ พื้นที่ใดมีความเสี่ยงสูงมักมีการควบคุมที่หละหลวม มีจุดอ่อน หรือในทางตรงกันข้ามที่ใดมีความเสี่ยงต่ำการควบคุมภายในมักมีความเข้มงวด ดังนั้นทุกครั้งที่ทำการตรวจสอบการบริหารความเสี่ยงผู้ตรวจสอบ จึงควรต้องทำการประเมินระบบควบคุมภายใน เพื่อค้นหาจุดอ่อนว่ามีอยู่อย่างไรทุกครั้งไปด้วย

4.1.2 การวางมาตรการปรับปรุงแก้ไข การบริหารความเสี่ยงที่กระทำด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เมื่อพบจุดอ่อนของการควบคุม ก็ต้องมีการวางมาตรการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสม ทันเหตุการณ์และคุ้มต้นทุนที่ต้องเสียไปนั้นด้วย

4.1.3 การสร้างสัญญาณเตือนภัย (Warning Signal) ที่มีประสิทธิผลที่ทำให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ดี และมีประสิทธิผล จะต้องมีระบบเตือนภัยที่ดี ที่ใช้การได้ตลอดเวลา เมื่อจะเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงใด ๆ ขึ้น ฝ่ายจัดการและบุคคลที่รับผิดชอบสามารถเตรียมการรับมือได้ล่วงหน้าแต่เนิ่น ๆ เพื่อจะได้มีมาตรการป้องกันที่เหมาะสมและทันเวลา

4.2 การติดตามผล เป็นการติดตามผลของการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงว่ามีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ รวมถึงเป็นการทบทวนประสิทธิภาพของแนวการบริหารความเสี่ยงในทุกขั้นตอน เพื่อพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาพบว่า การบริหารความเสี่ยงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การระบุความเสี่ยง การประเมินและการจัดลำดับความเสี่ยง การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบและการติดตามผลความเสี่ยง เพื่อเป็นการป้องกันหรือหาแนวทางแก้ไขให้องค์กรได้รับผลกระทบน้อยที่สุด

แหล่งที่มาของปัจจัยเสี่ยง

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 31- 37) ได้ระบุว่าแหล่งที่มาของความเสี่ยงอาจจะมาจากหลายที่มา ซึ่งอาจจำแนกออกได้ 2 แหล่งที่มาของความเสี่ยง ดังต่อไปนี้

1. **ปัจจัยเสี่ยงอันเกิดขึ้นจากอิทธิพลภายนอก** (External Forces) เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรมักจะถูกอิทธิพลภายนอกครอบคลุม ทำให้การดำเนินงานมีความเสี่ยงแตกต่างกันออกไป ซึ่งบรรดาความเสี่ยงเหล่านั้น ผู้บริหารหรือผู้จัดการจำเป็นต้องทำการคัดชี้ออกมา เพื่อให้ทราบว่าพื้นที่ใดมีความเสี่ยงอย่างไร ในระดับใด และแต่ละพื้นที่มีกลไกการควบคุมที่รัดกุมเพียงพออยู่หรือไม่ด้วย

ปัจจัยเสี่ยงจากอิทธิพลภายนอก โดยทั่วไปอาจมีในเรื่องเหล่านี้

1.1 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Changing in Technology) การดำเนินกิจการงานทั้งหลายทั้งปวง ในยุคปัจจุบันจะตกอยู่ภายใต้ความครอบงำของกระแสโลกาภิวัฒน์และข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อใดมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สำคัญ หากองค์กรใดไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่สามารถตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้ทันย่อมเป็นองค์กรที่ตกอยู่ในความเสี่ยงที่สำคัญ

1.2 ความต้องการของลูกค้า (Customer Need) การดำเนินธุรกิจสมัยใหม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความต้องการของลูกค้า ความเสี่ยงเกิดขึ้นทันที เมื่อความต้องการของลูกค้าเปลี่ยน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.3 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ (Economic Condition) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

1.4 กฎหมายและกฎระเบียบราชการ (Laws and Regulations) ความเสี่ยงทางธุรกิจที่อาจร้ายแรงหลากหลายได้จากการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและกฎระเบียบราชการ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในเรื่องอัตราภาษีลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับธรุกิจที่ได้รับอนุญาตหรือธุรกิจต้องห้าม เมื่อมีการให้เปิดหรือการให้ปิดการดำเนินธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่ง เช่น กรณีการสั่งปิดกิจการธนาคารและบริษัทเงินทุน เป็นต้น

1.5 เสถียรภาพของรัฐบาล (Government Stability) การดำเนินงานภายใต้กลไกการบริหารรัฐกิจของรัฐบาลที่มีเสถียรภาพ ย่อมมีความเสี่ยงต่ำกว่า โดยเฉพาะความเชื่อมั่นของนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.6 ภาวะการแข่งขัน (Competitive Condition) ธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ย่อมมีความเสี่ยงมากกว่าธุรกิจที่มีการแข่งขันน้อย หรือธุรกิจผูกขาด ยิ่งภาวะการแข่งขันเป็นไปด้วยความดุเดือด รุนแรง ความเสี่ยงจะยิ่งมีมากตามไปด้วย

1.7 ตลาดเงิน (Money Market) การดำเนินงานขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมของตลาดเงินที่ดี มีปริมาณเงินให้กู้ยืมอย่างสะดวกและเพียงพอ ย่อมทำให้กระแสเงินเดินสะพัดได้คล่องตัว ความเสี่ยงก็ย่อมมีน้อยลง โดยเฉพาะความเสี่ยงต่อปัญหากิจการขาดสภาพคล่อง

1.8 ตลาดทุน (Capital Market) การดำเนินงานของกิจการที่มุ่งหวังระดมเงินจากตลาดทุน ในภาวะการณ์ที่นักลงทุนมีความเชื่อมั่นสูง โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากการระดมเงินทุนจากนักลงทุนก็จะมีน้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารสามารถนำเงินทุนมาขยายกิจการได้กว้างขวางมากขึ้น

1.9 ตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (foreign Exchange Market) การดำเนินกิจการที่ต้องเกี่ยวข้องกับการส่งสินค้าออกหรือการสั่งสินค้าเข้า (Export - Import) หรือการกู้ยืมเงนตราต่างประเทศ จะมีความเสี่ยงสูง เมื่อตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอยู่ในภาวะผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยที่มีการขึ้นลง กระโดดอย่างรวดเร็วรุนแรง

1.10 ตลาดแรงงาน (Labor Market) กิจการอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก หรือกิจการที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง หรือฝีมือแรงงานเฉพาะทางเป็นจำนวนมาก ถ้าตลาดแรงงานฝืดเคือง หรือมีปัญหาเช่น โรงงานที่ใช้แรงงานต่างด้าวที่เป็นชาวพม่า เมื่อแรงงานต่างด้าวถูกกดดัน โดยภาครัฐ หรือมีการผลักดันแรงงานต่างด้าวออกนอกประเทศ โรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานต่างด้าว ยอ่มมีความเสี่ยงต่อการปิดกิจการหรือปิดโรงงานได้เสมอ

1.11 ธรรมาภิบาล (Governance) การบรหารรัฐกิจในยุคปัจจุบัน ถูกครอบคลุมด้วยกระแสธรรมาภิบาลหรือความมี Good Governance ไม่ว่าในเรื่องการขอกู้ยืมเงินจากองค์การระหว่างประเทศ หรือการติดต่อค้าขาย การติดต่อทางสัมพันธไมตรี เนื่องจากเรื่องธรรมาภิบาลเป็นกติกาแห่งความเชื่อมั่นของนานาชาติ ถ้าผู้บริหารของรัฐขาดการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ย่อมเป็นความเสี่ยงต่อการขอความช่วยเหลือ หรือการสนับสนุนทางการเงิน หรือต่อสัมพันธไมตรีได้ เช่นเดียวกับบรษัทธุรกิจเอกชนที่เป็นบริษัทมหาชนจำกัด ก็ต้องมีความเสี่ยงต่อการขาดความเชื่อถือไว้วางใจได้เช่นกัน ถ้าบริษัทมหาชนจำกัดนั้นขาดบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) ไป

เหตุการณ์ร้ายแรง (Catastrophe) ความเสี่ยงจากอิทธพลภายนอกจากกรณีเหตุการณ์ร้ายแรงนั้น อาจมีได้มากมายมหาศาล นับตั้งแต่เรื่องสงครามโลก สงครามระหว่างประเทศ ความผันผวนทางเศรษฐกิจของประเทศมหาอำนาจ แผ่นดินไหว อุทกภัย โลกกระจก ไฟไหม้ การทุจริตจากบุคคลภายนอก การลักขโมย การปล้นจี้ การหลอกลวงฉ้อฉล หรือการก่อการจลาจลรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเหตุการณ์ร้ายแรงที่อาจทำความเสียหายให้องค์กรในระดับต่าง ๆ ได้เช่นกัน

ปัจจัยเสี่ยงลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าว เกิดจากอิทธิพลภายนอกที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ตามระดับความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ถ้าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรง และเป็นจุดอ่อนขององค์กรก็ยิ่งเพิ่มโอกาสทำความเสียหายให้เกิดมีขึ้นมากตามนั้น โดยทั่วไปปัจจัยเสี่ยงจากอิทธิพลภายนอก มักอยู่นอกเหนือวิสัยที่ผู้บริหารองค์กรจะวางมาตรการควบคุมได้ นอกจากการทำตัวเบาให้สามารถลอยตัวเหนือความเสี่ยงให้ได้มากที่สุด โดยคล้อยตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปให้ได้อย่างเหมาะสม

2. **ปัจจัยเสี่ยงอันเกิดขึ้นจากอิทธิพลภายใน (Internal Forces)** การดำเนินกิจการงานของแต่ละองค์กร ย่อมมีปัจจัยเสี่ยงที่แตกต่างกันไปตามเงื่อนไขลักษณะกิจกรรมหรือลักษณะธุรกิจ และความเสี่ยงที่ผู้บริหารจะต้องเผชิญอยู่เป็นนิจ และอย่างใกล้ชิดได้เสมอก็คือปัจจัยเสี่ยงอันเกิดขึ้นจากอิทธิพลภายใน ซึ่งอาจมีได้หลากหลายที่สำคัญได้แก่

2.1 ความเสี่ยงในการดำเนินงาน (Operating Risk) การดำเนินงานขององค์กรอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงลักษณะเหล่านี้ เช่นในเรื่อง

2.1.1 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)

2.1.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

2.1.3 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

2.1.4 ศักยภาพ (Capacity)

2.1.5 ผลิตภัณฑ์/บริการล้มเหลว (Product/Service Failure)

2.1.6 สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)

2.2 ความเสี่ยงในเรื่องความซื่อตรง (Integrity Risk) ความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรงของพนักงานเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อการทำให้เกิดเหตุการณ์เหล่านี้

2.2.1 รายงานทางการเงินที่ทุจริต (Fraudulent Financial Reporting)

2.2.2 การทุจริตของผู้บริหาร (Management Fraud)

2.2.3 การทุจริตของพนักงาน (Employee Fraud)

2.2.4 การปฏิบัติผิดกฎหมาย (Illegal Acts)

2.2.5 การอนุมัติโดยพลการ (Unauthorized)

ผลงานวิจัยนี้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

2.2.6 ความเสื่อมเสียชื่อเสี่ยง (Reputation)

2.3 ความเสี่ยงในการมอบอำนาจ (Empowerment Risk) การมอบอำนาจให้บุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรรับไปดำเนินการ อาจมีปัญหาเหล่านี้

2.3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2.3.2 การมอบอำนาจ/การมอบวงเงิน (Authority/Limit)

2.3.3 เครื่องจูงใจการปฏิบัติงาน (Performance Incentives)

2.3.4 การสื่อความ (Communications)

2.4 ความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยี (Technology Risk) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอาจทำให้องค์กรต้องดำเนินการในเรื่องเหล่านี้

2.4.1 การปรับเครื่องมือการผลิตสมัยใหม่ (Manufacturing Equipment Modernization)

2.4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (Development of New Products)

2.4.3 การปลดระวางผลิตภัณฑ์เก่า (Phasing Out Old Products)

2.4.4 การเปลี่ยนวิธีปฏิบัติทางธุรกิจ (Changing in Business Practices)

2.4.5 การเปลี่ยนเข้าสู่ระบบใหม่ (Conversion to New System)

2.4.6 ระบบความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security)

2.4.7 ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ (Information Security)

2.4.8 ไวรัส (Virus)

2.4.9 นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker)

2.4.10 การทุจริต (Computer Fraud)

2.4.11 การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Changing Technology)

2.5 ความเสี่ยงการตัดสินใจการทำธุรกิจ (Business Decision Making Risk) การเปลี่ยนแปลงการดำเนินการทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องเหล่านี้

2.5.1 การหาลู่ทางการทำธุรกิจใหม่ (Acquiring New Business)

2.5.2 การออกผลิตภัณฑ์ใหม่มาทดแทน (New Products Replacement)

2.5.3 การสร้างภาพลักษณ์เครื่องหมายการค้าใหม่ (Setting New Brand Image)

2.5.4 การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การควบคุมพัสดุคงคลัง (Changing Inventory Control Strategy)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2.6 ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) การบริหารการเงิน (Financial Management) จำเป็นต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพราะเป็น Area ที่มีความละเอียดอ่อน สลับซับซ้อนที่อาจทำให้มีความเสี่ยงสำคัญ ในเรื่องเหล่านี้

2.6.1 การบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management)

2.6.2 การวางแผนงบประมาณ (Budget Planning)

2.6.3 การประเมินรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Evaluation)

2.6.4 การประเมินการลงทุน (Investment Evaluation)

2.6.5 การทำรายงานต่อทางการ (Regulatory Reporting)

2.6.6 ระบบข้อมูลทางการบัญชี (Accounting Information System)

2.7 ความเสี่ยงในการทุจริตและการลักขโมย การทุจริตทำให้เกิดความเสียหายที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงความเสื่อมเสียชื่อเสียงและความไว้วางใจ ดังนั้นการป้องกันการทุจริตจึงเป็นเรื่องสำคัญ อันเนื่องจากการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้โดยพนักงาน หรือโดยพวกมิจฉาชีพ อาจมีดังนี้

2.7.1 การทุจริต (Fraud)

2.7.2 การปลอมลายมือ (Forgery)

2.7.3 การฉ้อโกงหลอกลวง (Fraudulent)

2.7.4 การลักขโมย (Theft)

ปัจจัยเสี่ยงจากภายในต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นเพียงตัวอย่างของแหล่งที่มาของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากอิทธิพลแวดล้อมที่กดดันให้เกิดความเสี่ยงลักษณะต่าง ๆ ขึ้นได้ ซึ่งความเสี่ยงภายในที่จริงยังมีได้อีกมากมาย เพราะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากกลไกที่สำคัญขององค์กร 2 อย่าง คือ คน และระบบ ทั้งคน ทั้งระบบ ถ้าผู้บริหารองค์กรหรือผู้จัดการนำมาผสมกันผิดส่วน ไม่มีความสัมพันธ์ที่เพียงพอ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานให้องค์กรได้รับความเสียหายได้เสมอ

จากการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงเกิดจากปัจจัยเสี่ยงที่มาจากอิทธิพลภายนอกและอิทธิพลภายใน โดยผู้ศึกษาได้นำปัจจัยเสี่ยงเหล่านี้ไปกำหนดกรอบแนวความคิด กล่าวคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยด้านมิจฉาชีพ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีความทันสมัยมากขึ้น โอกาสการเกิดความเสี่ยงก็เพิ่มขึ้น ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรม จึงจำเป็นต้องมีการสร้างระบบความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันไวรัสและนักเจาะคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการทุจริต การลักขโมย และการปลอมลายมืออีกด้วย

ประเภทความเสี่ยง

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2546 : 48-54) ได้จำแนกประเภทความเสี่ยงทางการเงินออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. **ความเสี่ยงด้านตลาด** (Market Risk)

ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) คือ ความเสี่ยงทางการเงินที่เกิดจากความผันผวนของปัจจัยทางตลาด เช่น ราคาหุ้น ราคาหลักทรัพย์ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสินค้า ซึ่งส่งผลกับรายได้ขององค์กร โดยความเสี่ยงด้านตลาดสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย (Trading Risk) ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขายนั้นครอบคลุมความเสี่ยงจากการลงทุน การซื้อขายหลักทรัพย์ การซื้อขายสินค้าหรือวัตถุดิบ แหล่งที่มาของความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย รวมถึงความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาหลักทรัพย์ และราคาสินค้า ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขายถือเป็นกลุ่มความเสี่ยงหลักของความเสี่ยงด้านตลาดที่องค์กรทั้งหลายต่างเผชิญ

ความเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างสินทรัพย์กับหนี้สิน (Asset/Liability Mismatch) เกิดจากการที่สินทรัพย์และหนี้สินบนงบการเงินขององค์กร มีความอ่อนไหวต่อความผันผวนของปัจจัยทางตลาดไม่เท่ากัน เช่น ตราสารหนี้ในด้านสินทรัพย์กับเงินกู้ในด้านหนี้สินมีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ยไม่เท่ากัน ถ้าความเสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยในด้านหนี้สินสูงกว่าในด้านสินทรัพย์ ความสูญเสียอาจปรากฏในรูปของการขาดความสมดุลของดอกเบี้ยกับดอกเบี้ยจ่าย และอาจนำไปสู่ภาวะขาดสภาพคล่องได้ สำหรับองค์กรที่มีธุรกรรมในสกุลเงินต่างชาติ เช่น ธุรกิจนำเข้าส่งออก ปัจจัยที่สำคัญต่อความเสี่ยงกลุ่มนี้อีกปัจจัยหนึ่งคือ อัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างสินทรัพย์กับหนี้สินนี้เป็นความเสี่ยงด้านตลาดกลุ่มหลักที่ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจพลังงานเผชิญ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านตลาด แต่สถาบันการเงินหรือองค์กรขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญกับความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเป็นพิเศษ และมีนโยบายในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องอย่างชัดเจน

โดยมีแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านตลาด ดังนี้

1. ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย คือ ผลกระทบทางการเงินต่อองค์กรในปัจจุบันหรืออนาคตจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยมีผลกระทบต่อเงินทุน เพราะเกิดการเปลี่ยนแปลงมูลค่า

ปัจจุบันสุทธิของกระแสเงินสดในอนาคตขององค์กร ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยที่มากเกินปกติจะเป็นผลเสียต่อรายได้ เงินทุน สภาพคล่อง และสินทรัพย์ต่อหนี้สินขององค์กร ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยมีสองส่วนหลัก คือ

1.1. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงระดับอัตราดอกเบี้ยที่ทำให้สินทรัพย์ อาจมีมูลค่าลดลง หรือหนี้สินมีมูลค่าเพิ่มขึ้น จึงอาจเรียกว่า Price Risk หรือ Repricing Risk

1.2. ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของ Yield Curve เรียกว่า Yield Curve Risk Yield Curve Risk เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างอัตราดอกเบี้ยกับเวลา เป็นต้นว่า Yield ของพันธบัตรรัฐบาลอายุ 30 ปี อาจเปลี่ยนไป 200 Basis Points แต่ Yield ของพันธบัตรรัฐบาลอายุ 3 ปี อาจเปลี่ยนไปเพียง 50 Basis Points ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน ทำให้ความชันของ Yield Curve เปลี่ยนแปลง

2. ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (Foreign Exchange Risk) ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสามารถส่งผลต่อรายได้ที่ลดลง หรือต้นทุนที่สูงขึ้น ประเทศที่ใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบลอยตัว จะเผชิญความเสี่ยงความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน แต่สำหรับประเทศที่ใช้ระบบอัตราแลกเปลี่ยนแบบคงที่ หรือ Peg System จะเผชิญกับความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงระบบอัตราแลกเปลี่ยน จากคงที่ไปเป็นแบบลอยตัว ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยและสกุลเงินมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ ประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำจะมีค่าเงินอ่อน ประเทศที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงจะมีค่าเงินแข็ง

3. ความเสี่ยงจากราคาสินค้า (Commodity Price Risk) ความผันผวนของราคาสินค้าสามารถส่งผลต่อรายได้ที่ลดลง จากราคาขายที่ต่ำลง หรือต้นทุนขายที่สูงขึ้น เช่น ราคาวัตถุดิบสูงขึ้น ราคาสินค้าในที่นี้จึงรวมถึงราคาน้ำมัน ราคาสินค้าเกษตร ราคาเหล็ก เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

4. ความเสี่ยงจากราคาหลักทรัพย์ (Equity Price Risk) ราคาของหลักทรัพย์ที่ผันผวนส่งผลโดยตรงต่อสินทรัพย์ลงทุนที่มีมูลค่าตลาดลดลง แหล่งความเสี่ยงนี้โดยส่วนมากปรากฏบนงบการเงินด้านสินทรัพย์ ในหมวดสินทรัพย์ลงทุน การกระจายความเสี่ยงด้วยการเลือกจำนวนและหลักทรัพย์ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมไว้ในพอร์ตการลงทุนจะช่วยลดความเสี่ยงในส่วนที่เป็นความเสี่ยงเฉพาะ (Specific Risk) ได้ในระดับหนึ่ง แต่ความเสี่ยงที่เป็นระบบ (Systematic Risk) นั้น ไม่สามารถกระจายออกไปได้ แต่สามารถถ่ายโอนออกไปจากองค์กรได้ด้วยการใช้ตราสารอนุพันธ์

5. Basis Risk คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่การเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารที่ใช้ในการป้องกันความเสี่ยงไม่มากพอที่จะชดเชยความสูญเสียจากการเปลี่ยนแปลงราคาของสินทรัพย์เสี่ยง เช่น ราคาตรา SET50 Infex Futures เปลี่ยนไปน้อยกว่ามูลค่าเปลี่ยนแปลงของ SET50 หรืออัตราดอกเบี้ยเงินฝากเปลี่ยนไป 50 Basis Points ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เปลี่ยนไปเพียง 25 Basis Points ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน

6. ความเสี่ยงจากปัจจัยทางตลาดอื่น ๆ (Other Market Factor Risk) เช่น Option Risk คือ ความเสี่ยงที่กระแสเงินสดในช่วงเวลาต่าง ๆ ของตราสารทางการเงินเปลี่ยนเมื่ออัตราดอกเบี้ยในตลาดเปลี่ยนแปลง ส่งผลเสียกับรายรับจากสินทรัพย์ลงทุน หรือต้นทุนในการระดมเงินที่เพิ่มขึ้น ทำให้มูลค่าปัจจุบันของค่าคาดหวังของกระแสเงินสดลดลง ตัวอย่างเช่น Callable Bond ที่ออกเมื่ออัตราดอกเบี้ยของตลาดเท่ากับ 10% จ่ายคูปอง 10% ระยะเวลา 30 ปี ถ้าอัตราดอกเบี้ยของตลาดลดลงเหลือ 8% ผู้ออกตราสารจะเรียกตราสารนั้นคืน แล้วอาจออกตราสารตัวใหม่จะมีต้นทุนที่ต่ำกว่า เมื่อตราสารถูกเรียกคืนองค์กรจะไม่ได้รับกระแสเงินสดตามที่คาดไว้ (10% เป็นเวลา 30 ปี) ดังนั้นองค์กรต้องลงทุนด้วยเงินที่ได้รับจากการเรียกคืนตราดังกล่าวในตลาดที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า 10%

2. **ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง** (Liquidity)

สภาพคล่อง คือ ความสามารถในการแปลงสินทรัพย์เป็นเงินสด เพื่อชำระภาระผูกพันที่กำหนดตามสัญญาเมื่อถึงกำหนดเวลา สภาพคล่องมีความสำคัญสำหรับทุก ๆ องค์กรในการช่วยลดความผันผวนของสภาวะทางการเงิน ทั้งที่สามารถคาดการณ์ได้และคาดการณ์ไม่ได้ สภาพคล่องยังมีส่วนเสริมความมั่นคงขององค์กรเพื่อรองรับการเติบโตอีกด้วย

ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) คือ ความเสี่ยงจากการขาดความสามารถในการแปลงสินทรัพย์เป็นเงินสดได้ ณ ราคาที่เหมาะสม ภายในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อชำระภาระผูกพันที่กำหนดตามสัญญา เมื่อถึงกำหนดเวลา เนื่องจากสภาพคล่องเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของทุกองค์กร การบริหารสภาพคล่องจึงมีบทบาทสำคัญสำหรับการบริหารความเสี่ยงทางการเงินขององค์กร

การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องเกี่ยวเนื่องกับการประมาณจำนวนสินทรัพย์และระยะเวลาการถือครองสินทรัพย์ให้เหมาะสมกับภาระผูกพันที่กำหนดตามสัญญาเมื่อถึงกำหนดเวลา ด้วยวิธีการที่ใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยไม่สูญเสียศักยภาพในการหารายได้มากจนเกินไป ในการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ฝ่ายพิจารณาว่ามีความต้องวัดสถานะสภาพคล่องขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และต้องพิจารณาว่ามีความต้องการเงินสดเท่าไรและเมื่อไร โดยคำนึงถึงหลาย ๆ สถานการณ์ที่เป็นไปได้ในอนาคต

รูปแบบและความซับซ้อนของการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องขึ้นอยู่กับขนาดและความซับซ้อนขององค์กร รวมทั้งความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงินขององค์กรด้วย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดี การวิเคราะห์ความต้องการเงินทุนที่มีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่หลากหลาย ความหลากหลายของแหล่งเงินทุน และการวางแผนสำรองสำหรับความไม่แน่นอนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริหารสภาพคล่องที่ดี

ปริมาณเงินทุนที่เพียงพอสำหรับดำรงสภาพคล่องขององค์กรหนึ่งจะแปรเปลี่ยนไปตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป นอกจากนั้นสถานะสภาพคล่องที่เพียงพอสำหรับองค์กรหนึ่ง อาจจะไม่เพียงพอสำหรับอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ ในการพิจารณาสภาพคล่องที่เพียงพอสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้นต้องมีการวิเคราะห์สถานะสภาพคล่องในปัจจุบัน คุณภาพของสินทรัพย์ในปัจจุบันและในอนาคต รายได้ในปัจจุบันและในอนาคต ความต้องการเงินทุนในอดีตและความต้องการเงินทุนในอนาคตประกอบด้วย

การรักษาสภาพคล่องนั้นจึงมีต้นทุน ซึ่งถือเป็นฟังก์ชั่นของปัจจัยทางตลาดและระดับความเสี่ยงขององค์กร ถ้าองค์กรรักษาสภาพคล่องด้วยการถือสินทรัพย์ระยะสั้นที่มีคุณภาพสูง ต้นทุนของการรักษาสภาพคล่องก็คือรายได้ที่สูญเสียจากการที่ไม่ได้ถือสินทรัพย์ระยะยาวกว่า หรือไม่ได้ถือสินทรัพย์ที่คุณภาพด้อยกว่า แต่อาจได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่า

3. **ความเสี่ยงด้านเครดิต** (Creditor Risk)

ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ ความไม่แน่นอนในการเกิดความสูญเสียทางเศรษฐศาสตร์จากการที่คู่สัญญาจะไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดหรือข้อตกลงในสัญญา ถึงแม้ว่าความเสี่ยงด้านเครดิตจะเป็นความเสี่ยงหลักของธนาคารพาณิชย์ แต่องค์กรที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์หรือไม่ใช่สถาบันการเงินก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านเครดิตเช่นกัน ธุรกิจทั่วไปเผชิญกับความเสี่ยงด้านเครดิตในบัญชีลูกหนี้การค้า บัญชีสินทรัพย์ลงทุนกลุ่มตราสารหนี้ที่มีมูลค่าผันแปรตามอันดับความน่าเชื่อถือของผู้ออกตราสารหนี้หรือตราสารอนุพันธ์ ที่มีโอกาสที่คู่สัญญาจะไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดหรือข้อตกลงในสัญญา

การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านเครดิตอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตและปัจจุบันของคู่สัญญา ทั้งนี้เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมและความสามารถในการปฏิบัติตามข้อผูกมัดในสัญญาของคู่สัญญาในอนาคต คู่สัญญาในที่นี้อาจรวมถึงผู้กู้รายย่อย รายบริษัท ลูกหนี้การค้า เป็นต้น ธนาคารหรือสถาบันการเงินในฐานะผู้ให้สินเชื่อ ต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่ลูกหนี้สินเชื่อจะ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ ส่วนผู้ลงทุนในตราสารหนี้ก็เผชิญกับความเสี่ยงที่ผู้ออกตราสารหนี้จะไม่สามารถชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนได้ตามสัญญา ความเสี่ยงด้านเครดิตนี้อาจเป็นผลมาจากการไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ หรือความประสงค์ที่จะไม่ชำระหนี้ตามที่ตกลงกัน

จากการศึกษาประเภทความเสี่ยงทางการเงิน กล่าวคือ ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง และความเสี่ยงด้านเครดิต นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิด ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน เนื่องจากความไม่แน่นอนของปัจจัยทางตลาด ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ราคาสินค้า ปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบทางการเงินต่อองค์กรในปัจจุบันหรืออนาคตได้ ส่วนความเสี่ยงด้านการเสียเวลา เกิดจากการขาดสภาพคล่อง เพราะเมื่อความสามารถในการชำระภาระผูกพันที่กำหนดตามสัญญาถึงกำหนด แต่ไม่สามารถชำระได้ก็ทำให้เกิดการเสียเวลาในการดำเนินกิจการ รวมถึงค่าปรับในการชำระล่าช้าอีกด้วย

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นจากการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต Internet Banking จากการสำรวจความเห็นของผู้บริโภคแห่งประเทศไทยในปี 2546 ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังต้องการติดต่อกับธนาคารแบบเห็นหน้ากัน เพราะยังมีความกังวลกับความปลอดภัยของการทำธุรกรรม โดยเฉพาะไม่มีหลักฐานที่เป็นกระดาษ สาเหตุหลักเพราะผู้บริโภคที่เป็นรายย่อยขาดความเข้าใจกับระบบความปลอดภัยที่ธนาคารวางไว้ แนวโน้มจากการสำรวจพบว่าผู้บริโภคที่รายได้สูงและบริษัทขนาดใหญ่เท่านั้นที่มีความถี่ในการใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์และทาง Internet ดังนั้น จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ NECTEC และกระทรวงยุติธรรมต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการวางมาตรการทางกฎหมาย กฎระเบียบในการควบคุมรวมถึงการสื่อสารกับผู้บริโภคให้เข้าใจถึงผลดี ผลเสียในด้านต่าง ๆ รวมถึงหลักประกันในความปลอดภัย เมื่อพิจารณาถึงเรื่องการบริหารความเสี่ยง เราสามารถพิจารณาความเสียงในมุมมองต่าง ๆ ได้ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. Operational Risk เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการดำเนินงานในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารกับลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่ธนาคารมีการใช้ Outsource Service Providers ในด้านต่าง ๆ ก็จะต้องพิจารณาความเสี่ยงแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ระบบการรักษาความถูกต้องของข้อมูล ระบบป้องกันภัยระบบสำรองฉุกเฉิน ระบบการตรวจสอบที่เป็น International Standard

2. Reputation Risk เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความเห็นของสาธารณะชนในแง่ลบ ซึ่งถ้าระบบที่ธนาคารใช้เกิดความผิดพลาดหรือไม่สามารถรักษาความปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า มีโจรกรรมทางอิเล็คทรอนิคส์ ดังนั้น ในเชิงธนาคารต้องมีการให้ความรู้กับลูกค้าในเรื่องการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย รวมถึงระบบการตรวจสอบที่ต้องมีจากธนาคารแห่งประเทศไทย

3. Compliance Risk ความเสี่ยงที่เกิดจากการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะเมื่อมีเทคโนโลยีทางธุรกรรมการเงินใหม่ ๆ เช่น การโอนเงินทาง Internet การโอนเงินระหว่างประเทศ โดยไม่มีหลักฐานด้านเอกสารการตกลงกันระหว่างระเบียบปฏิบัติระหว่างธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นภายในประเทศ หรือต่างประเทศ รวมถึงการเกิดธุรกิจฟอกเงิน

4. Strategic Risk ความเสี่ยงในเชิงกลยุทธ์ที่กระทบกับธุรกิจของธนาคาร ซึ่งมีสาเหตุมาจากการวางแผนที่ไม่ครอบคลุมถึงระบบการจัดการ การควบคุมการติดตาม และการป้องกันที่เกิดจากโครงสร้างพื้นฐานที่ธนาคารวางไว้ในการให้บริการกับลูกค้า ตั้งแต่รูปแบบบริการ การทำธุรกรรม ช่องทางการติดต่อทางโทรศัพท์ทาง Internet เป็นต้น ซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ธุรกิจ ทำให้กระทบต่อ Core Business ได้ (บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553)

จากการศึกษาการสำรวจความเห็นของผู้บริโภคแห่งประเทศไทยในปี 2546 ผู้ใช้บริการยังมีความกังวลด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ และขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต จึงได้นำปัจจัยดังกล่าวมากำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยเสี่ยงด้านความปลอดภัย เพราะความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้บริการ คือ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ส่วนการกำหนดตัวแปรตาม คือ ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต เนื่องจากความเสี่ยงที่เกิดจากความเห็นของสาธารณะชนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

พิมพ์ที่ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ความรู้เกี่ยวกับอินเตอร์เน็ต

ความหมายและความเป็นมาของอินเตอร์เน็ต

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2549 : 123) ได้ให้ความหมายของอินเตอร์เน็ตไว้ว่าอินเตอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Networks) ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์หมายถึงกลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อสื่อสารด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ตั้งแต่สองเครือข่ายขึ้นไปที่เชื่อมต่อกัน จะเรียกว่า internetwork หรือ internet หรือเรียกย่อ ๆ ว่า เน็ต (Net) จะหมายถึงกลุ่มของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกที่เชื่อมต่อเข้าด้วยกัน และอนุญาตให้มีการเข้าถึงสารสนเทศและการบริการในรูปแบบสาธารณะ (Public Access) ที่ได้รับการพัฒนาและเติบโตมาจากเครือข่ายทางการทหารอาร์ปาเน็ต

(ARPANET : Advance Research Projects Agency NETwork) ซึ่งเป็นโครงการสังกัดกระทรวงกลาโหมของประเทศสหรัฐอเมริกา เริ่มใช้งานเมื่อปี พ.ศ.2512 โดยการร่วมมือระหว่างกระทรวงกลาโหมกับมหาวิทยาลัยในมลรัฐแคลิฟอร์เนียร์ ในเวลาต่อมามหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจและขอเข้าร่วมโครงการ โดยเชื่อต่อคอมพิวเตอร์อาร์ปาเน็ต เพื่อประโยชน์ ในการศึกษาและวิจัย เมื่อเครือข่ายมีขนาดใหญ่ขึ้น ทางการทหารจึงขอแยกตัวเป็นเครือข่ายย่อยมิลเน็ต (MILNET : MILitary NETwork) เชื่อมตัวเข้ากับเครือข่ายอาร์ปาเน็ตด้วยเทคนิคการโต้ตอบ (Protocol) ออกแบบพิเศษเรียกว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP : Transmission Control Protocol/Internet Protocol) โดยที่อินเตอร์เน็ตโปรโตคอลเป็นส่วนสำคัญในการเชื่อมโยงเครือข่ายอาร์ปาเน็ต

หลังจากนั้นเครือข่ายย่อยของสถาบันและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ทางการทูตกับสหรัฐอเมริกาได้ขอเชื่อมต่อกับเครือข่ายอาร์ปาเน็ต ทำให้เครือข่ายอาร์ปาเน็ตมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้น จากการเชื่อมโยงเครือข่ายย่อย ๆ ด้วยเทคนิคแบบอินเตอร์เน็ตโปรโตคอล จึงเรียกเครือข่ายนี้ว่า “อินเตอร์เน็ต” (สุวรรณ มาศเมฆ 2540 : 17)

จากการสำรวจของฝ่ายวิจัยกลยุทธ์และดัชนีอุตสาหกรรม ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติพบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเตอร์เน็ตมากขึ้นทุกปี โดยล่าสุดในปี 2551 พบว่าการใช้อินเตอร์เน็ตสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ เพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารด้านการติดต่อสื่อสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บบอร์ด และการสนทนาในห้องสนทนา (Chat Room) ได้รับความนิยมมากที่สุด สำหรับการค้นหาข้อมูลข่าวสาร อินเตอร์เน็ตถูกใช้มากในการติดตามข่าว และดาวน์โหลดซอฟต์แวร์เพลงและเกมส์ (รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย (ปี 2551) 2553)

ตารางที่ 1 กิจกรรมในการใช้อินเตอร์เน็ต (สำรวจในเดือนสิงหาคม - กันยายน 2551)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กิจกรรม	ร้อยละ
เว็บบอร์ด	69.7
สนทนา	49.1
ชมสินค้า	45.9
ค้นหาข้อมูล	31.4
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	23.0
ติดตามข่าวสาร	10.3

ประเด็นน่าสนใจจากการสำรวจปี 2551

1. การใช้อินเทอร์เน็ตจากร้านบริการอินเทอร์เน็ตลดลงอย่างเห็นได้ชัด ขณะที่การใช้จากที่ทำงานและสถานศึกษาเพิ่มขึ้น

2. มีผู้ที่เคยซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

3. การมีแหล่งยั่วยุทางเพศบนสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นประเด็นที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นเทียบกับปีก่อน ๆ

4. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมักจะมีบล็อกเป็นของตัวเอง และวัตถุประสงค์ของการใช้บล็อกคือแลกเปลี่ยนและค้นหาข้อมูล

5. เว็บไซต์ที่มีผู้นิยมใช้บริการมากคือ Hi5 และ Wikipedia

6. กิจกรรมที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเคยทำระหว่างกลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ การแลกเปลี่ยนรูปภาพ และคลิปวิดีโอ

ลักษณะธุรกิจที่พบบนอินเตอร์เน็ตในปัจจุบัน

อารีย์ มยังผล (2542 : 36) ได้สรุปลักษณะธุรกิจบนอินเตอร์เน็ตที่พบในปัจจุบันว่ามีมากมาย เมื่อสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างแล้วสามารถจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

1. ธุรกิจการสื่อสาร เป็นธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้อินเตอร์เน็ตกับธุรกิจสื่อสาร เช่น การใช้ e-Mail การโทรศัพท์ผ่านทางอินเตอร์เน็ต ทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าโทรศัพท์ทางไกลธรรมดา และการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการประชุมทางไกล เป็นต้น

2. ธุรกิจข้อมูลออนไลน์ เป็นธุรกิจที่นำเอาข่าวสารหรือบทความของตนเข้าสู่เครือข่ายอินเตอร์เน็ตสำหรับให้ผู้สนใจได้เรียกใช้ ซึ่งปัจจุบันยังให้บริการฟรี เช่น เครือวัฏจักร บริษัทคู่แข่ง จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

3. ธุรกิจโฆษณาบน World Wide Web เป็นธุรกิจการโฆษณาที่ใช้โฮมเพจเป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ เพราะสามารถส่งข้อมูลไปถึงผู้บริโภคจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว และผู้บริโภคสามารถเปิดดูข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการตามความต้องการได้ทางอินเตอร์เน็ต ทำให้เกิดธุรกิจใหม่ขึ้นมาคือ บริษัทรับทำโฆษณาทางอินเตอร์เน็ต

4. ธุรกิจซื้อและจัดส่งสินค้าทางอินเตอร์เน็ต เป็นการขายสินค้าหลายชนิดที่อยู่ในรูปสื่อดิจิทัล เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพลง วีดีโอ ซึ่งเหมาะกับการขายผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพราะสามารถทดลองตัวอย่างได้ และยังสามารถจัดส่งสินค้าผ่านอินเตอร์เน็ตโดยการดาวน์โหลด ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าได้รับสินค้าในเวลาอันรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งทางไปรษณีย์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

5. ธุรกิจการศึกษาทางไกล เป็นการลงทะเบียนการศึกษาโดยผู้เรียนสามารถศึกษาอยู่ที่บ้านของตนเองได้ และนับเป็นธุรกิจที่มีอนาคต หากสามารถสร้างหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและเหมาะสมกับความสามารถทางเทคโนโลยี และคิดค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไปนัก ในประเทศไทยได้มีผู้นำมาใช้แล้ว เช่น โครงการหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอแบค) ที่ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยจากประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

6. ธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Data Interchange (EDI) เป็นระบบการค้าแบบออนไลน์ระหว่างธุรกิจหนึ่งกับอีกธุรกิจหนึ่ง หรือหลาย ๆ ธุรกิจ เป็นการเปลี่ยนรูปแบบการค้าบนเอกสารสู่การค้าด้วยการส่งข้อมูลผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการออกแบบเอกสาร ส่วนใหญ่คือกลุ่มธุรกิจผู้ผลิต ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก ธนาคาร ธุรกิจประกันภัย โรงพยาบาล และห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

7. ธุรกิจซื้อขายหุ้นผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นธุรกิจที่ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับหลักทรัพย์พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำด้านการลงทุนแก่นักลงทุนในแต่ละวัน หรือข้อมูลของแต่ละกิจการที่เข้ามาระดมเงินทุนในตลาดหลักทรัพย์

8. ธุรกิจการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกิจของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการจับจ่ายซื้อสินค้าและบริการได้อย่างสะดวกสบายโดยการใช้บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต บัตรสมาร์ทการ์ด ซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ซึ่งเข้าสู่ลักษณะของการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย

9. ธุรกิจทั่วไปที่มีการให้บริการหลังการขาย บริษัททั่วไปสามารถติดต่อให้บริการหลังการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้ทั่วโลก คำถามที่มีผู้ถามบ่อย ๆ ก็ควรจะรวบรวมเข้ามาไว้ในอินเตอร์เน็ตให้ลูกค้าเข้ามาหาคำตอบเองได้ แม้แต่เวลาที่ผู้เชี่ยวชาญไม่อยู่ในที่ทำงาน ลูกค้าก็สามารถทิ้งคำถามเอาไว้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตอบในภายหลังได้

10. ธุรกิจการพิมพ์ การจัดทำเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นการภายใน หรือหนังสือพิมพ์ และวารสารต่าง ๆ ล้วนใช้อินเตอร์เน็ตได้ทั้งสิ้น ในขณะนี้ประเทศไทยก็มีหนังสือพิมพ์และนิตยสารที่ดำเนินการจัดพิมพ์ผ่านอินเตอร์เน็ตแล้วด้วยเช่นกัน

11. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในสหรัฐอเมริกาและประเทศต่าง ๆ ได้มีการนำเอาอินเตอร์เน็ตมาใช้ในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ แม้แต่ในประเทศไทยเองก็มีการโฆษณาขายที่พักอาศัย ที่ดินโดยผ่านอินเตอร์เน็ต ซึ่งผู้สนใจอาจเรียกดูภาพทั้งภายในและภายนอกอาคาร ถ้าไม่สนใจจากภาพที่เห็นก็จะได้ไม่ต้องเสียเวลาไปดูของจริง และยังสามารถติดต่อสื่อสาร ตกลงราคาหรือตกลงซื้อขายผ่านทางอินเตอร์เน็ตได้อย่างสะดวก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

12. ธุรกิจศูนย์การค้าอินเตอร์เน็ต (Cybermall) เป็นธุรกิจการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต โดยที่ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อจากการศึกษาข้อมูลรายละเอียดของสินค้าที่ได้รับการรวบรวมเอาไว้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลภาพของสินค้าที่ชัดเจนสวยงาม มีรายละเอียดของสินค้าที่ครบถ้วน ตลอดจนคุณสมบัติและราคา รวมทั้งการจัดส่ง ซึ่งกำลังได้รับความนิยมสูงในต่างประเทศ

จากการศึกษาผู้ศึกษาสรุปได้ว่าอินเตอร์เน็ตได้เข้ามามีอิทธิพลในการดำเนินชีวิต การดำเนินกิจการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน อินเตอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ธุรกิจต่าง ๆ และยังช่วยประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความรู้เกี่ยวกับธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

แนวคิดธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

แนวคิดของระบบธนาคารบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่สำคัญคือ การที่ธนาคารจะเพิ่มความสามารถของโฮมเพจ (Homepage) หรือเว็บไซต์ (Website) ของธนาคารที่มีอยู่ให้สามารถบริการทางด้านการเงินการธนาคารไปยังผู้บริโภคโดยตรงและมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา โดยไม่ต้องมีโปรแกรมอื่นติดตั้งเพิ่ม นอกจากนี้เครื่องแม่ข่ายจะสามารถบันทึกและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของสมาชิกได้จากการติดต่อเข้ามายังเครือข่ายของธนาคาร และบนเครือข่ายนี้ธนาคารจะสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้โดยตรงโดยไม่ผ่านคนกลาง

ในปัจจุบันเว็บไซต์ส่วนใหญ่ของธนาคารจะเน้นไปที่การให้บริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้ บริการของธนาคาร การอธิบายสินค้าและบริการต่าง ๆ ของธนาคาร การประกาศอัตราดอกเบี้ย สถานที่ตั้งของสาขาและตู้บริการเงินสด (ATM) และรายงานการวิจัยต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารในแง่เป็นการกระจายข้อมูลแบบรวมและช่วยลดต้นทุนของธนาคารจำนวนหนึ่ง แต่ไม่ได้เป็นแหล่งการสร้างรายได้ให้แก่ธนาคาร ถ้าหากธนาคารสามารถที่จะแนะนำหรือชักชวนให้ลูกค้าของธนาคารเข้ามาใช้บริการบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ตได้ จะทำให้ธนาคารได้ประโยชนจากการผนวกเนื้อหาทางด้านการตลาดเข้ากับรายการทางบัญชี หรือรายการที่ลูกค้าทำกับธนาคาร เป็นการเข้าถึงจำนวนลูกค้าที่มีอยู่มากมายจากการที่มีผู้ใช้เครือข่ายจำนวนมาก ในส่วนของฝ่ายลูกค้า การให้บริการนี้เป็นนวัตกรรมใหม่สำหรับลูกค้าโดยแท้จริง ซึ่งการให้บริการนี้จะทำผ่านเครือข่ายที่ลูกค้ามีอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองอยู่แล้ว และสามารถติดต่อธนาคารเวลาใดก็ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุดทำการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กฎระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการร่างกฎหมาย กฎระเบียบปฏิบัติทางธุรกรรมการเงินอิเล็คทรอนิคส์ที่สำคัญคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย และ NECTEC ในปี พ.ศ.2547 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎระเบียบและแนวทางวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ I-Banking ในเรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับการบริการ ATM การโอนเงินทางอิเล็คทรอนิคส์ (EFT) และมีการออกประกาศในการใช้ Internet เพื่อการบริการและแนวทางในการทำ Outsourcing โดยสถาบันการเงินที่ต้องการใช้ Internet ในการทำธุรกิจต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย การชำระเงินทางอิเล็คทรอนิคส์อยู่ภายใต้โครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายในหลายด้าน ได้แก่ กฎหมาย ตั๋วเงิน เช็ค กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็คทรอนิคส์ กฎหมายเงินตรา/อัตราอิเล็คทรอนิคส์ ขณะนี้อยู่ระหว่างแก้ประมวลกฎหมาย วิธีพิจารณาความแพ่ง/อาญา ในขั้นวุฒิสภา นอกจากนี้ คณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ NECTEC เป็นหน่วยงานในการร่างกฎหมาย ICT ตั้งแต่ปี 2542 ประกอบด้วย (บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553)

1. กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็คทรอนิคส์
2. กฎหมายอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์
3. กฎหมายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
4. กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็คทรอนิคส์
5. กฎหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

ประโยชน์ของการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

เป็นที่ทราบกันดีว่าธุรกิจของธนาคาร สินค้าบริการ ก็คือ ข้อมูล (Information) ดังนั้นการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี ความสามารถในการแข่งขัน จึงไม่ใช่เป็นเรื่องของฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลางแต่เพียงอย่างเดียว เมื่อโครงสร้างพื้นฐาน ทางด้านคอมพิวเตอร์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโทรคมนาคมมีความเป็นไปได้ในเชิงพาณิชย์ จึงทำให้เทคโนโลยีเป็นกุญแจที่สำคัญที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบของธุรกิจการธนาคาร การวิเคราะห์ต้นทุน-กำไร ความเสี่ยงในการนำเทคโนโลยี และรูปแบบธุรกิจ มาใช้เป็นเรื่องที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เหตุผลหลักที่ธนาคารมีการปรับตัว เพื่อเป็นธนาคารอินเตอร์เน็ต โดยวิเคราะห์ข้อดีที่จะเกิดประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารดังนี้ (บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553) ทำให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำลง

1. ขยายครอบคลุมฐานลูกค้าได้กว้างขวางขึ้นในด้านภูมิศาสตร์
2. ทำให้รักษาความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ
3. ทำให้มีโอกาสได้ลูกค้ามากขึ้น
4. ทำให้มีโอกาสในการหารายได้ในรูปแบบบริการใหม่ ๆ จากลูกค้า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ดังนั้น ผู้ศึกษาสรุปความรู้เกี่ยวกับธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ได้ว่า การใช้บริการธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ต ซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้หลากหลาย และสามารถทำรายการได้ด้วยตนเอง ตลอดเวลา ไม่มีวันหยุดทำการ อำนวยความสะดวกสบายและลดต้นทุนเวลา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้และธนาคารได้อีกด้วย

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม

บาร์เนท (Barnett, อ้างถึงใน จเร ผกเผ่า 2541 : 21) ให้นิยามคำว่า นวัตกรรม หรือกระบวนการรับของใหม่ หมายถึงความคิดพฤติกรรม และสิ่งของซึ่งเป็นสิ่งใหม่ในแง่ของลักษณะและแตกต่างไปจากสิ่งที่เคยมีอยู่ ขบวนการนี้เป็นขบวนการทางจิตวิทยา เกี่ยวข้องกับการทดแทนของลักษณะไม่ใช่จำนวนและไม่ใช่การเพิ่มหรือการลดลงของปริมาณถึงแม้ว่าเราจะเห็นผลผลิตของความคิด และพฤติกรรมในลักษณะของรูปธรรมเป็นจำนวนใหญ่หรือเล็กมากหรือน้อยกว่าสิ่งที่มีอยู่และเป็นอยู่

วิลเคนนิ่ง (Will kenning, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 8) ให้ความหมายนวัตกรรมว่า เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในระยะเวลาหนึ่งซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ (learning) การตัดสินใจ (deciding) การปฏิบัติ (acting)

เสถียร เชยประทับ (2525 : 27) กล่าวว่า การเผยแพร่นวัตกรรมเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือ วิธีการใหม่ถูกเผยแพร่ หรือถูกถ่ายทอดจากแหล่งกำเนิดไปยังสมาชิกในระบบสังคม แต่การเผยแพร่นวัตกรรมมีความแตกต่างจากการสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารทุกประเภท และการเผยแพร่นวัตกรรมมุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือ การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

แคทซ์ เลวิน และฮามิลตัน (Katz, Leven and Hamilton, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 8) ให้คำนิยามของคำว่าการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ไว้ว่า เป็นการยอมรับนวัตกรรมความคิดและข้อปฏิบัติใหม่ โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอยู่กับโครงสร้างทางสังคม ระบบวัฒนธรรม และค่านิยมในสังคม นวัตกรรมจะเข้าสู่สังคมได้จะต้องมีการเผยแพร่ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในสังคม โดย โรเจอร์และชูมากเกอร์ (Rogers & Shoemaker, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 7) ได้แบ่งองค์ประกอบ 4 ประการ ของการเผยแพร่นวัตกรรมไว้ ดังนี้

1. นวัตกรรม (Innovation) เป็นความคิดใหม่ การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่สมาชิกในสังคมเห็นว่าเป็นของใหม่

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) การที่ผู้ประดิษฐ์ส่งนวัตกรรมไปยังสมาชิกในระบบสังคมผ่านช่องทางการสื่อสาร ด้วยวัตถุประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม

3. ช่วงระยะเวลาหนึ่ง (Over Time) ในการเผยแพร่นวัตกรรม ต้องใช้ระยะเวลาในการที่กลุ่มเป้าหมายประเมินการรับรู้ และตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่

4. สมาชิกในระบบสังคม (Adopter) สมาชิกในสังคมมิได้ยอมรับนวัตกรรมชนิดเดียวกันในเวลาพร้อมกันเนื่องจากมีช่วงเวลาของการยอมรับที่แตกต่างกัน

โรเจอร์และชูมากเกอร์ (Rogers & Shoemaker, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 7) ได้กล่าวถึงการที่บุคคลจะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมจะต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation-Decision Process) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคลที่จะต้องผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไปจนถึงการยืนยันการตัดสินใจของตนต่อการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น

การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (Innovation-Decision Process) เป็นการที่บุคคลหนึ่งจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่นั้นต้องผ่านกระบวนการในการตัดสินใจ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคล เริ่มขึ้นตั้งแต่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นไปจนถึงขั้นการตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนี้เป็นการพัฒนามาจากขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process) ของ Committee of Rural Sociologistics ซึ่งเสนอ 5 ขั้นตอนในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของบุคคล คือ

1. ขั้นตระหนัก (Awareness Stage) บุคคลทราบว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมและพยายามหาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มเติม

3. ขั้นประเมิน (Evaluation Stage) บุคคลประเมินจากนวัตกรรมนั้นในปัจจุบันและประเมินสถานการณ์ในอนาคตและตัดสินใจว่าจะทดลองใช้นวัตกรรมหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะทดลองใช้นวัตกรรมนั้นในปริมาณที่น้อย เพื่อทราบถึงประโยชน์จากการใช้นวัตกรรมนั้น

5. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลใช้นวัตกรรมนั้นอย่างต่อเนื่องและเต็มรูปแบบ

แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการวิจารณ์ถึงข้อบกพร่องของขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมนี้ว่าง่ายเกินไป ซึ่งในความเป็นจริงแล้วขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องสิ้นสุดอยู่ที่การยอมรับนวัตกรรม (Adoption Stage) เสมอไป แต่อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ และขั้นตอนทั้ง 5 นี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเรียงลำดับกัน แต่อาจจะข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งโดยเฉพาะขั้นทดลองใช้นวัตกรรมในปริมาณที่จำกัด (Trial Stage) ส่วนขั้นประเมินนวัตกรรม (Evaluation Stage) จริง ๆ แล้วก็เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

โรเจอร์และชูมากเกอร์ (Rogers & Shoemaker, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 7) จึงได้เสนอกระบวนการในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม (Innovation-Decision Process) ขึ้นมา ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge) บุคคลจะรู้ว่านวัตกรรมมีเกิดขึ้นมา และทราบว่านวัตกรรมนั้นสามารถทำอะไรได้บ้าง
2. ขั้นจูงใจ (Persuasion) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น
3. ขั้นตัดสินใจ (Decision) บุคคลตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งบุคคลจะตัดสินใจว่าจะใช้หรือไม่ใช้นวัตกรรม
4. ขั้นยืนยัน (Confirmation) บุคคลจะหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของตนเองในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ซึ่งอาจจะเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจได้เมื่อได้รับข่าวสารใหม่ที่ขัดแย้งกับข่าวสารเดิมที่เคยได้รับมา

คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

โรเจอร์และสเปนส์ (Roger & Spenc, อ้างถึงใน สุนีรัตน์ เสริมประสาทกุล 2541 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของนวัตกรรมมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

1. ความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ (Relative Advantage) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นดีกว่าสิ่งเดิมที่มีมาก่อน โดยนำเอาคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับวิธีปฏิบัติหรือสิ่งที่มีมาก่อน ซึ่งส่วนมากสามารถวัดผลประโยชน์ที่ได้รับในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Profitability) ได้ เช่น ลดต้นทุนได้มากกว่าให้ผลผลิตที่มากกว่า เป็นต้น

ระบบ นั้น หากจะกล่าวไปแล้วก็ไม่ใช่เรื่องใหม่เกินกว่าที่คนไทยจะเคยได้ยิน ได้รู้จัก หากเพียงแต่ยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งานโดยตรงนั้นในด้านของประโยชน์ (ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ) จึงเป็นเรื่องที่สามารถชี้ให้เห็นได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นความคุ้มค่าในด้านของเวลาที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ทันที เห็นปฏิกิริยา และโต้ตอบได้ โดยใช้อุปกรณ์บางอย่างมาช่วย ซึ่ง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แม้ว่าอุปกรณ์ดังกล่าวจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง แต่การใช้งานก็ทำได้ในระยะยาวเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นกับทุกคนที่จะเดินทางเข้ามาทำธุรกรรมที่สาขา

2. ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นเข้ากันได้กับค่านิยม ประสบการณ์ ทัศนคติ และความต้องการของตนเอง

การบริการด้วยระบบ Internet banking เป็นเรื่องที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในระบบ แม้จะเป็นเรื่องใหม่ แต่ก็ไม่ได้ก่อปัญหาในด้านความเชื่อหรือทัศนคติใด ๆ ในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวงการธุรกิจ ที่กำลังรับแนวคิด รวมทั้งวิธีการต่าง ๆ จากโลกตะวันตกมากขึ้นเพื่อการพัฒนาให้สู่ระบบสากล ดังนั้นการให้ความรู้ ความเข้าใจและการฝึกให้เกิดความชำนาญในระบบงาน จึงเพียงพอต่อการเปิดรับความคิดเรื่องบริการ Internet banking

3. ความซับซ้อน (Complexity) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมรู้สึกว่านวัตกรรมนั้นยากแก่การเข้าใจ และนำไปใช้นวัตกรรมบางอย่างเป็นเรื่องที่สามารถเข้าใจถึงได้ทันที บางอย่างก็ยุ่งยากสลับซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ และต้องใช้เวลานานจึงจะยอมรับนวัตกรรมนั้น

ระบบการให้บริการ Internet banking เป็นระบบที่อาศัยอุปกรณ์หลายชิ้น และมีความหลากหลายในรูปแบบการใช้งาน การให้ข้อมูลที่เป็นขั้นตอน และชัดเจนจะช่วยให้ผู้ที่จะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับระบบก็มีความสำคัญ หากเลือกคนที่มีลักษณะรับนวัตกรรมนั้นเร็ว (Innovator) ก็จะพบว่าความหลากหลายในหน้าที่ของระบบไม่ใช่เรื่องสลับซับซ้อน

4. การทดลองได้ (Trialability) คือ การที่ผู้รับนวัตกรรมสามารถนำนวัตกรรมนั้นไปทดลองใช้ในปริมาณน้อย ๆ ได้ นวัตกรรมใดซึ่งสามารถถูกแบ่งออกเป็นส่วน ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ได้จะถูกยอมรับได้รวดเร็วกว่านวัตกรรมซึ่งไม่สามารถแบ่งออกเป็นเล็ก ๆ ได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้รับรู้สึกว่าตนเองเสี่ยงภัยน้อย ถ้าสามารถแบ่งนวัตกรรมออกเป็นหน่วยย่อย ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ดูก่อนว่าจะมีผลดีหรือผลเสียแค่ไหนอย่างไร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ระบบ Internet banking เป็นเรื่องที่มีการลงทุนสูงในการใช้ต่อครั้ง ย่อมมีค่าใช้จ่ายการทดลองใช้สามารถทำได้กับลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต เพื่อทดสอบระบบความคุ้นเคยและความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ใช้รู้สึกว่าเสี่ยงภัยลดลง แม้ว่าการทดลองใช้จะช่วยให้ผู้รับรู้สึกว่าเสี่ยงไม่มาก

5. การสังเกตได้ (Observability) คือ การที่ผลจากการใช้นวัตกรรมนั้นสามารถสังเกตเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเผยแพร่นวัตกรรม ผู้ศึกษาจึงสรุปแนวคิดโดยใช้แนวคิดของโรเจอร์ (Rogers) และชูเมกเกอร์ (Shoemaker) เพื่อกำหนดหัวข้อในการศึกษา กล่าวคือ การตัดสินใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ลูกค้าจำเป็นต้องมีความรู้ มีการประเมินการบริการ การทดลอง และก็จะเกิดการตัดสินใจยอมรับบริการใหม่ ๆ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ และคณะ (2541 : 340-342) ได้อธิบายถึง คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

9. ลักษณะสัมผัสได้ (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ลักษณะ สามารถจัดกลุ่มรวมเข้าเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml and Berry อ้างถึงใน ฉัตรกมล จารุธีศานต์ 2549 : 34)

1. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คุณลักษณะของสิ่งอำนวยประโยชน์ทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

2. ความเชื่อถือได้ และความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการโดยฉับพลัน

4. การเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วยการเข้าถึง (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding)

5. การทำให้มั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความปลอดภัย (Security) พนักงานมีความรู้อัธยาศัย และความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และความเชื่อมั่น

จากแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ ผู้ศึกษาจึงสรุปแนวคิดคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ลักษณะ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา กล่าวคือ ความเสี่ยงในการใช้บริการทางอินเตอร์เน็ต กล่าวคือ ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่น ซึ่งการใช้บริการจะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ มีการเอาใจใส่ การทำให้มั่นใจและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย

กรุงไทยอินเทอร์เน็ตแบงค์กิ้งเป็นบริการเพื่อการทำรายการทางการเงินแก่ลูกค้าทางอินเทอร์เน็ต โดยลูกค้าสามารถทำรายการได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง (ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย 2553) ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงค์กิ้ง เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2546 โดยเรียกว่า KTB Online เป็นบริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าบุคคลธรรมดาที่มีบัญชีกับธนาคาร สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยเลือกการเชื่อมต่อได้ 2 ช่องทาง คือ บนคอมพิวเตอร์ ที่เว็บไซต์ www.ktb.co.th เลือก

บริการ KTB Online และบนโทรศัพท์มือถือผ่านบริการ KTB Online@mobile โดยล็อคอินที่ m.ktb.co.th โดยใช้ User ID และ Password ชุดเดียวกัน

ลักษณะบริการ

1. การจัดการทางด้านบัญชี
   1.1 การดูสรุปข้อมูลบัญชี
   1.2 สามารถเรียกดูยอดคงเหลือ
   1.3 เรียกดู Statement เดือนปัจจุบันและย้อนหลัง 2 เดือน
   1.4 สามารถดาวน์โหลด Statementได้
   1.5 สามารถตั้งชื่อแทนบัญชี (Alias Name) ได้
   1.6 สามารถเพิ่มบัญชีของตนเองได้โดยอัตโนมัติ
   1.7 อายัดสมุดบัญชีเงินฝากได้
2. การโอนเงินระหว่างบัญชี

2.1 โอนเงินภายในบัญชีตนเอง สามารถโอนไปบัญชีของตนเองทุกบัญชีได้โดยไม่จำกัดวงเงิน และกำหนดวันโอนเงินล่วงหน้า/ซ้ำอัตโนมัติ (Future/Recurring) ได้

2.2 โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3 การเพิ่มบัญชีบุคคลที่ 3 สามารถเพิ่มด้วยตนเองได้สูงสุด 50 บัญชี โดยใช้รหัสที่ส่งมายังโทรศัพท์มือถือเพื่อยืนยันการทำรายการ สามารถตั้งชื่อแทนบัญชีบุคคลอื่นได้ กำหนดวันโอนเงินล่วงหน้า/ซ้ำอัตโนมัติ (Future/Recurring) ได้ และเรียกดูประวัติการโอนเงินของรายการที่ทำผ่าน Internet Banking ได้ในระยะเวลา 12 เดือน

2.3 โอนเงินระหว่างธนาคาร โอนได้สูงสุด 50,000 บาท/ครั้ง และให้บริการโอนเงินไปยัง 8 ธนาคาร ดังนี้ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ, บมจ.ธนาคารกสิกรไทย, บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์, บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, บมจ.ธนาคารทหารไทย, บมจ.ธนาคารยูโอบี, บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย และ บมจ.ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด

3. การชำระเงินค่าสินค้าและบริการ
   3.1 เพิ่มหน่วยงานเพื่อชำระเงินค่าสินค้าและบริการได้ด้วยตนเอง
   3.2 สามารถกำหนดวันชำระเงินล่วงหน้า/เป็นประจำแบบอัตโนมัติได้
   3.3 เรียกดูประวัติการโอนเงินของรายการที่ทำผ่าน Internet Bankingได้
   3.4 สามารถชำระเงินหลายรายการพร้อมกันได้
   3.5 ลงทะเบียน Direct Debit เพื่อหักบัญชีอัตโนมัติได้

4. การจัดการเช็ค

4.1 สามารถอายัดเช็คได้ด้วยตนเอง

4.2 เรียกดูสถานะเช็คได้

5. การจัดการบัตร ATM

5.1 สามารถอายัดบัตร ATM ได้ด้วยตนเอง

5.2 เรียกดูสถานะบัตร ATM ได้

ขั้นตอนการขอใช้บริการ

บริการ KTB Online เป็นบริการที่เหมาะสำหรับ ลูกค้าบุคคลธรรมดาเท่านั้น หากท่านเป็นลูกค้านิติบุคคล ธนาคารมีบริการ KTB Corporate online ที่เหมาะกับธุรกิจของท่าน กรุณาติดต่อสาขาของธนาคารเพื่อสมัครใช้บริการ

1. กรณีลูกค้าขอใช้บริการที่สาขาธนาคาร เอกสารที่ต้องนำมามีดังนี้

1.1 ใบสมัคร/เปลี่ยนแปลงการใช้บริการ KTB Online สำหรับบุคคลธรรมดา

1.2 สมุดบัญชีหรือสมุดเช็คของบัญชีของผู้สมัครที่ต้องการสมัครใช้บริการ

1.3 บัตรประจำตัว ประชาชน หรือบัตรสำคัญประจำตัวอื่น ๆ แต่หากกรณีบัตรสำคัญประจำตัวอื่น ๆ ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ต้องใช้ภาพถ่ายสำเนาทะเบียนบ้านประกอบ

2. กรณีขอใช้บริการผ่าน Website ของธนาคาร (www.ktb.co.th)

2.1 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชนหรือเลขที่หนังสือเดินทาง

2.2 เลขที่บัตร ATM หรือเลขที่บัตรวีซ่าอิเล็กตรอน-กรุงไทย/บัตรกรุงไทยวีซ่า เดบิต พร้อมรหัสผ่านของบัตร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการลงทะเบียนใช้บริการในระบบ

3. กรณีขอใช้บริการผ่านเครื่อง ATM ของธนาคาร

3.1 ลูกค้าสามารถทำรายการโดยใช้บัตร ATM หรือบัตรวีซ่าเดบิตพร้อมรหัสผ่านของบัตรในการสมัครใช้บริการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

วงเงินการให้บริการ

ตารางที่ 2 วงเงินการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย

ประเภทรายการ	ประเภทลูกค้า (วงเงิน/วัน)	ประเภทลูกค้า (วงเงิน/วัน)	ประเภทลูกค้า (วงเงิน/วัน)	ประเภทลูกค้า (วงเงิน/วัน)
	Normal	Gold	VIP	SVIP
วงเงินควบคุม	100,000	200,000	500,000	5,000,000
โอนเงินไปบัญชีตนเอง	Available	Available	Available	Available
โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น	100,000	200,000	500,000	5,000,000
โอนเงินไปยังบัญชีต่างธนาคาร	100,000	200,000	500,000	500,000
ชำระค่าสินค้า/บริการ	Available	Available	Available	Available

อัตราค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย

ประเภทรายการ	ค่าธรรมเนียม
แจ้งผลการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือ	3 บาท / รายการ
แจ้งเตือนเมื่อเข้าสู่ระบบ KTB Online	
ผ่านอีเมล์	ไม่มีค่าใช่จ่าย
ผ่านโทรศัพท์มือถือ	10 บาท / เดือน
การโอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารกรุงไทย	
โอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น เกิน 10 รายการ/วัน	10 บาท / รายการ (ปัจจุบันยกเว้น)
โอนเงินข้ามเขต	คิดอัตรา 0.08% ของยอดเงินโอนต่อรายการ อัตราขั้นต่ำ 8 บาท สูงสุดไม่เกิน 800 บาท
การโอนเงินระหว่างธนาคาร	
จำนวนเงิน 0.01 ถึง 20,000 บาท	25 บาท / รายการ
จำนวนเงิน มากกว่า 20,000 ถึง 50,000 บาท	35 บาท / รายการ

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ แสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

จากการศึกษาการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลมาระบุตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน และปัจจัยด้านความปลอดภัย โดยการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมีการเข้าผ่านเว็บไซด์เชื่อมต่อผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ มีการใช้ User ID และ Password ล็อคอินเข้าไป การใช้งานของบริการนี้จึงจำเป็นต้องมีรูปแบบเว็บเพจที่ง่ายต่อการใช้บริการ ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีคำแนะนำในการใช้บริการ มีการเก็บรักษา User ID และ Password เป็นส่วนบุคคล มีระบบการแจ้งเตือนการเข้าสู่ระบบและการทำรายการเพื่อความปลอดภัย และควรคำนึงถึงวิธีการเชื่อมต่อและสถานที่ในการใช้บริการ พร้อมกันนี้ผู้วิจัยยังนำข้อมูลลักษณะบริการมาระบุตัวแปรตาม คือ ความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน และความเสี่ยงด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากลักษณะบริการของธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมีบริการที่หลากหลาย เช่น การโอนเงินระหว่างบัญชีทั้งภายในธนาคารและต่างธนาคาร การชำระสินค้าและบริการ หากเกิดความผิดพลาดก็ทำให้เกิดความเสียหายทางการเงิน และเสียค่าใช้จ่ายในการโอนเงินหรือการชำระสินค้าตามอัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทิมา รุ่งสิทธิชัย (2552) ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย (KTB Online) โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โสด อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาทต่อเดือน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านรายได้มีการรับรู้ที่แตกต่างต่อปัจจัยทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ และจากการวิจัยเพิ่มเติมยังพบว่าพฤติกรรมของผู้บริโภคในด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการ KTB Online ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด และด้านบุคลากร

อังคณา กุลเสวต (2552) ศึกษาปัจจัยต่อทัศนคติที่มีต่อการยอมรับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติการยอมรับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและก่อให้เกิด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

พฤติกรรม สามารถกระทำได้โดยการกระตุ้นความรู้สึกนึกคิด โดยนำปัจจัยต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน สถานที่และชั่วโมงการใช้งานอินเตอร์เน็ต โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ สำหรับผู้ที่รู้จักแต่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตจะใช้สื่อสารผ่านช่องทางที่ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต นั่นคือ ธนาคาร บุคคลทั่วไป เพื่อให้เกิดการบอกต่อ

นที ทองเขื่อนขันธ์ (2547) ศึกษาทัศนคติของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นในองค์กรและรายได้ต่อเดือนนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ส่วนตัวแปรอิสระเพศ การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ขนิษฐา ขุนโป (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอาชีพ) และปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์เพียงด้านเดียว สำหรับบริการที่เป็นที่นิยมในธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ บริการสอบถามยอดคงเหลือบัญชี รองลงมา คือ บริการชำระค่าสินค้าหรือบริการ และบริการโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง

สุชาดา ยลวิเศษ (2544) ศึกษาเรื่องการศึกษาองค์กรที่ให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรมบนอินเตอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี PKI โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนพื้นฐานเทคโนโลยี Public Key รวมทั้งศึกษาเงื่อนไขในการให้บริการขององค์กรออกใบรับรองในประเทศไทย และต่างประเทศ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการเลือกองค์กรออกใบรับรองสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการเลือกใช้บริการใบรับรอง จากผลวิจัยพบว่าเทคนิคการรักษาความปลอดภัย 3 อย่าง คือ เทคโนโลยีการเข้ารหัสลายมือ ชื่อดิจิทัล และใบรับรองดิจิทัลที่ออกโดยองค์กรออกใบรับรอง สามารถสร้างความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็น 4 ประการ คือ ความสามารถในการระบุตัวตนผู้ที่กระทำธุรกรรมร่วมกัน การรักษาความลับของข้อมูล การรักษาความถูกต้องของข้อมูลไม่ให้มีการแก้ไขในระหว่างการส่ง และการป้องกันการปฏิเสธความรับผิดชอบว่าไม่ได้เป็นผู้กระทำธุรกรรมนั้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สุกันธี บาจันเทอ และ บาลา จันทรัน (2001) ศึกษาเรื่อง Internet Banking Patronage : An Empirical Investigation of Malaysia พบว่า การเข้าถึงอินเตอร์เน็ต การตระหนักถึงการบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง ค่าใช้จ่ายในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต ความน่าเชื่อถือของธนาคาร ความปลอดภัยในการใช้บริการ ความง่ายและความสะดวกสบายงานในการใช้งาน เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการยอมรับธนาคารทางอินเตอร์เน็ตในมาเลเซีย และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงมีแนวโน้มที่ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า

บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาและอธิบายถึงปัจจัยเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบการวิจัยครั้งนี้ช่วยให้สามารถค้นหาคำตอบของเหตุผลกลุ่มตัวอย่างใช้อธิบายถึงสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจและได้รับคำตอบที่ต้องการได้

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัด (infinite population) กล่าวคือ เป็นประชากรที่ประกอบด้วยหน่วยตัวอย่างที่มีจำนวนไม่แน่นอน ในที่นี้คือผู้ใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของธนาคาร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,000 คน เนื่องจากผู้ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มีจำนวนไม่แน่นอน ซึ่งในแต่ละวันมีทั้งผู้ที่สมัครใหม่และยกเลิกการใช้บริการ ทำให้จำนวนประชากรที่ได้ไม่แน่นอน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ระดับความผิดพลาดและจำนวนประชากร เริ่มต้นจากกำหนดหน่วยของการวิเคราะห์ (unit of analysis) เป็นบุคคล โดยกำหนดกลุ่มประชากรขนาดเล็ก ใช้สูตรหาจำนวนตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ e = 0.05 สามารถคำนวนหาจำนวนตัวอย่างได้ดังสูตร

สูตรในการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ระดับความผิดพลาด เท่ากับ 0.05

แทนค่าต่าง ๆ ลงในสูตร เพื่อทำการหาค่าจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{2000}{1+2000(0.05)^2}$$

$$n = 333.33$$

นั่นคือควรสุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 333 ตัวอย่าง เพื่อที่จะได้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 95% และจะทำให้ค่าประมาณที่ได้ต่างจากค่าจริงของประชากรไม่เกิน 5%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลในส่วนนี้รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียม โดยทำการสอบถามในประเด็นพฤติกรรมความเสี่ยงในการทำธุรกรรมออนไลน์ ปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกรรมออนไลน์ และความเสี่ยงในการทำธุรกรรมออนไลน์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อมูลทุติยภูมิ

ข้อมูลส่วนนี้ได้จากเอกสาร หนังสือ บทความต่าง ๆ เกี่ยวกับบริหารความเสี่ยง ตลอดจนรวบรวมได้จากอินเตอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close - Ended Questionnaire) ที่มีการกำหนด

1.1 เลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจากสองคำตอบ

1.2 เลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบ

2. แบบสอบถามชนิดคำถามปลายเปิด (Open - Ended Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็นอื่น ๆ นอกจากคำตอบที่ระบุให้ ทั้งนี้แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การให้คะแนนระดับของการวัดความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งเป็นสเกลความเสี่ยงที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนถึงน้ำหนักของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้างสเกลที่มีค่าแตกต่างจากด้านบวกถึงด้านลบ อีกทั้งวิธีนี้เป็นวิธีที่แพร่หลายและง่ายต่อการวัด มาชั่งคะแนน โดยกำหนดให้มีคำตอบ 5 ตัวเลือก ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

มีความเสี่ยงมากที่สุด	5	คะแนน
มีความเสี่ยงมาก	4	คะแนน
มีความเสี่ยงปานกลาง	3	คะแนน
มีความเสี่ยงน้อย	2	คะแนน
มีความเสี่ยงน้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตร

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับเหตุผลสำคัญที่เป็นโอกาสให้เกิดความเสี่ยงในใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี โดยได้รับคำแนะนำจากนางทิพยมนต์ เพิ่มผล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียม ตลอดจนคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุง แก้ไข และดำเนินการต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของธนาคารกรุงไทย สาขาการปิโตรเลียมจำนวน 16 คน สาขาเอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ จำนวน 6 คน และสาขาสถานีขนส่งหมอชิต จำนวน 8 คน รวม 30 ราย แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูล ให้คะแนน บันทึกข้อมูลและทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 (α = 0.05) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติทดสอบ (t-test, F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **สถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive Statistics)

1.1 มีการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้ โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ (Percentage)

1.2 มีการใช้การวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลาง (Central Tendency) เป็นการหาค่ากลางของข้อมูลเพื่อใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด โดยวิธีค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 มีการใช้การวัดการกระจายของข้อมูล (Measure of Variation) เป็นการอธิบายว่าข้อมูลแต่ละค่านั้นมีค่าห่างกันมากน้อยเพียงใด โดยใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนานั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จะวิเคราะห์เป็นร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต จะวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการ จะวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. **สถิติเชิงอนุมาน** (Inference Statistic)

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Different) ดังนี้

ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วม 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

ค่า One-Way ANOVA (F-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมสำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน โดยมีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 และหากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์

ความแปรปรวน พบว่ากลุ่มต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe เพื่อวิเคราะห์หากลุ่มที่มีความแตกต่าง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ กับธนาคารพาณิชย์ รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ จำนวน 333 ตัวอย่าง

สำหรับการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T-test, F-Test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถเสนอผลการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	96	28.8
	หญิง	237	71.2
	รวม	333	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.5
	อายุ 20-30 ปี	201	60.4
	อายุ 31-40 ปี	94	28.2
	อายุ 41-50 ปี	31	9.3
	อายุ 50 ปี ขึ้นไป	2	0.6
	รวม	333	100.0
สถานภาพ	โสด	253	76.0
	สมรส	73	21.9
	หม้าย/หย่าร้าง	7	2.1
	รวม	333	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	4.8
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	253	76.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	64	19.2
	รวม	333	100.0
อาชีพ	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	15.0
	ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	104	31.2
	พนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว	171	51.4
	รับจ้าง อาชีพอิสระ	8	2.4
	รวม	333	100.0

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	65	19.5
	รายได้ 10,000-30,000 บาท	183	55.0
	รายได้ 30,001-50,000 บาท	66	19.8
	รายได้ 50,001-100,000 บาท	14	4.2
	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	5	1.5
	รวม	333	100.0

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน ด้านเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 และเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 น้อยสุด อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และมีสถานภาพโสด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาสมรส จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 น้อยสุด หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และนักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 น้อยสุด รับจ้าง อาชีพอิสระ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา รายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และรายได้ 50,001-100,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 น้อยสุด มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอนด้านความปลอดภัย และด้านมิจฉาชีพ มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ด้านบุคคล	3.72	0.67	มาก	2
ด้านสถานที่	3.53	0.69	มาก	4
ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	3.41	0.72	มาก	5
ด้านความปลอดภัย	3.59	0.72	มาก	3
ด้านมิจฉาชีพ	3.94	0.87	มาก	1
ภาพรวม	3.64	0.54	มาก	

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในภาพรวม พบว่า มีผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ สูงสุด คือ ด้านมิจฉาชีพ รองลงมา คือ ด้านบุคคล ด้านความปลอดภัยด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน ดังตารางที่ 3-7

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านบุคคล

ด้านบุคคล	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
การเก็บรักษา User ID และ Password ในการใช้บริการ	5 (1.5)	17 (5.1)	99 (29.7)	105 (31.5)	107 (32.1)	333 (100)	3.88	0.97	มาก
การเปลี่ยน User ID และ Password สม่ำเสมอ	16 (4.8)	52 (15.6)	112 (33.6)	89 (26.7)	64 (19.2)	333 (100)	3.40	1.11	ปานกลาง
ผู้ใช้บริการขาดความรู้และขาดการศึกษาวิธีปฏิบัติในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	2 (0.6)	12 (3.6)	101 (30.3)	128 (38.4)	90 (27.0)	333 (100)	3.88	0.87	มาก
ขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำธุรกรรม	2 (0.6)	17 (5.1)	89 (26.7)	132 (39.6)	93 (27.9)	333 (100)	3.89	0.89	มาก
การใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตพร้อมกับการเข้า website อื่น ๆ	6 (1.8)	31 (9.3)	126 (37.8)	116 (34.8)	54 (16.2)	333 (100)	3.54	0.93	มาก
ภาพรวม							3.72	0.67	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านบุคคล ในภาพรวม พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ผู้ใช้บริการขาดความรู้และขาดการศึกษาวิธีปฏิบัติในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ($\overline{X}$ = 3.88), การเก็บรักษา User ID และ Password ในการใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.88) และการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตพร้อมกับการเข้า website อื่น ๆ ($\overline{X}$ = 3.54) น้อยสุด ระดับปานกลาง คือ การเปลี่ยน User ID และ Password สม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.40)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
การใช้บริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	10 (3.0)	51 (15.3)	112 (33.6)	109 (32.7)	51 (15.3)	333 (100.0)	3.42	1.02	มาก
การใช้บริการในร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ	24 (7.2)	18 (5.4)	90 (27.0)	119 (35.7)	82 (24.6)	333 (100.0)	3.65	1.12	มาก
การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	5 (1.5)	28 (8.4)	128 (38.4)	128 (38.4)	44 (13.2)	333 (100.0)	3.53	0.88	มาก
การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนรวม	12 (3.6)	21 (6.3)	100 (30.0)	142 (42.6)	58 (17.4)	333 (100.0)	3.64	0.96	มาก
การใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคล	20 (6.0)	33 (9.9)	118 (35.4)	121 (36.3)	41 (12.3)	333 (100.0)	3.39	1.02	ปานกลาง
ภาพรวม							3.53	0.69	มาก

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ด้านสถานที่ ในภาพรวม พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ การใช้บริการในร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมา การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนรวม ($\overline{X}$ = 3.64) การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ($\overline{X}$ = 3.53) และการใช้บริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ($\overline{X}$ = 3.42) น้อยสุด ระดับปานกลาง คือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคล ($\overline{X}$ = 3.39)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน

ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
รูปแบบของเว็บเพจง่ายต่อการใช้บริการ	2 (0.6)	44 (13.2)	131 (39.3)	127 (38.1)	29 (8.7)	333 (100.0)	3.41	0.85	มาก
ขั้นตอนในการทำรายการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	2 (0.6)	37 (11.1)	140 (42.0)	122 (36.6)	32 (9.6)	333 (100.0)	3.44	0.84	มาก
คำแนะนำในการใช้บริการเข้าใจได้ง่าย	2 (0.6)	49 (14.7)	139 (41.7)	114 (34.2)	29 (8.7)	333 (100.0)	3.36	0.86	ปานกลาง
ระบบทำรายการถูกต้องตรงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการได้	7 (2.1)	52 (15.6)	120 (36.0)	123 (36.9)	31 (9.3)	333 (100.0)	3.36	0.93	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง	1 (0.3)	36 (10.8)	130 (39.0)	127 (38.1)	39 (11.7)	333 (100.0)	3.50	0.85	มาก
การเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ	2 (0.6)	37 (11.1)	143 (42.9)	124 (37.2)	27 (8.1)	333 (100.0)	3.41	0.82	มาก
ภาพรวม							3.41	0.72	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน ในภาพรวม พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.50 รองลงมา ขั้นตอนในการทำรายการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 3.44) รูปแบบของเว็บเพจง่ายต่อการใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.41) และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.41) และมีผลระดับปานกลาง 2 ด้าน น้อยสุด มีผลระดับปานกลาง คือ ระบบทำรายการถูกต้องตรงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการได้ ($\overline{X}$ = 3.36) และ คำแนะนำในการใช้บริการเข้าใจได้ง่าย ($\overline{X}$ = 3.36)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
ธนาคารนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า	2 (0.6)	44 (13.2)	131 (39.3)	127 (38.1)	29 (8.7)	333 (100.0)	3.41	0.85	มาก
นำระบบ Logout อัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการเมื่อบริการล้มเหลว	7 (2.1)	61 (18.3)	104 (31.2)	104 (31.2)	57 (17.1)	333 (100.0)	3.43	1.04	มาก
ผู้ใช้บริการสามารถสร้าง/เปลี่ยน User ID และ Password ด้วยตนเอง	8 (2.4)	40 (12.0)	113 (33.9)	120 (36.0)	52 (15.6)	333 (100.0)	3.50	0.97	มาก
ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล	12 (3.6)	56 (16.8)	101 (30.3)	98 (29.4)	66 (19.8)	333 (100.0)	3.45	1.10	มาก
นำระบบส่งข้อความยืนยันการเข้าใช้บริการและการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือและ E-mail	3 (0.9)	54 (16.2)	109 (32.7)	107 (32.1)	60 (18.0)	333 (100.0)	3.50	1.00	มาก
การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ	2 (0.6)	33 (9.9)	134 (40.2)	123 (36.9)	41 (12.3)	333 (100.0)	3.50	0.86	มาก
การเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ ไม่สามารถป้องกันได้	3 (0.9)	16 (4.8)	102 (30.6)	118 (35.4)	94 (28.2)	333 (100.0)	3.85	0.92	มาก
นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker)	2 (0.6)	15 (4.5)	91 (27.3)	94 (28.2)	131 (39.3)	333 (100.0)	4.01	0.95	มาก
ภาพรวม							3.59	0.72	มาก

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความปลอดภัย ในภาพรวม พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมากทั้ง 8 ด้าน โดยมีผลสูงสุด

คือ นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker) มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา การเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ ($\overline{X}$ = 3.85) การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.50) นำระบบส่งข้อความยืนยันการเข้าใช้บริการและการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือและ E-mail ($\overline{X}$ = 3.50) ผู้ใช้บริการสามารถสร้าง/เปลี่ยน User ID และ Password ด้วยตนเอง ($\overline{X}$ = 3.50) ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล ($\overline{X}$ = 3.45) นำระบบ Logout อัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการเมื่อบริการล้มเหลว ($\overline{X}$ = 3.43) และธนาคารนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.42)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านมิจฉาชีพ

ด้านมิจฉาชีพ	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
การลักขโมย/การหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ	1 (0.3)	11 (3.3)	89 (26.7)	115 (34.5)	117 (35.1)	333 (100.0)	4.01	0.88	มาก
การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่	4 (1.2)	17 (5.1)	103 (30.9)	102 (30.6)	107 (32.1)	333 (100.0)	3.87	0.96	มาก
ภาพรวม							3.94	0.87	มาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านมิจฉาชีพ ในภาพรวม พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ การลักขโมย/การหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 3.87)

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านการเสียเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความเชื่อมั่น มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดง ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ด้านความเสียหายทางการเงิน	3.36	0.87	ปานกลาง	2
ด้านการเสียเวลา	3.29	0.78	ปานกลาง	4
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	3.31	0.88	ปานกลาง	3
ด้านความเชื่อมั่น	3.41	0.92	มาก	1
ภาพรวม	3.34	0.76	ปานกลาง	

จากการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม พบว่า มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 โดยความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ สูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านการเสียเวลา ดังตารางที่ 11-15

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความเสียหายทางการเงิน

ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระดับความเสี่ยง								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย		59 (17.7)	100 (30.0)	111 (33.3)	63 (18.9)	333 (100.0)	3.53	0.99	มาก
ความเสี่ยงในการชำระเงิน/การจ่ายหนี้	3 (0.9)	56 (16.8)	114 (34.2)	110 (33.0)	50 (15.0)	333 (100.0)	3.44	0.97	มาก
ความเสี่ยงจากด้านอัตราดอกเบี้ย	5 (1.5)	70 (21.0)	118 (35.4)	100 (30.0)	40 (12.0)	333 (100.0)	3.30	0.98	ปานกลาง
ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา	9 (2.7)	64 (19.2)	133 (39.9)	93 (27.9)	34 (10.2)	333 (100.0)	3.24	0.97	ปานกลาง
ความเสี่ยงจากราคาสินค้าและราคาหลักทรัพย์	5 (1.5)	63 (18.9)	132 (39.6)	94 (28.2)	39 (11.7)	333 (100.0)	3.30	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม							3.36	0.87	ปานกลาง

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความเสียหายทางการเงิน ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ในรายด้าน พบว่า มีความเสี่ยงในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย มีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมา ความเสี่ยงในการชำระเงิน/การจ่ายหนี้ ($\overline{X}$ = 3.44) และระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงจากด้านอัตราดอกเบี้ย ($\overline{X}$ = 3.30) ความเสี่ยงจากราคาสินค้าและราคาหลักทรัพย์ ($\overline{X}$ = 3.30) น้อยสุด ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ($\overline{X}$ = 3.24)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านการเสียเวลา

ด้านการเสียเวลา	ระดับความเสี่ยง								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการดำเนินงานหลักที่จำกัดระยะเวลา	4 (1.2)	59 (17.7)	148 (44.4)	92 (27.6)	30 (9.0)	333 (100.0)	3.26	0.89	ปานกลาง
ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการผลิตและบริการใหม่	4 (1.2)	58 (17.4)	154 (46.2)	91 (27.3)	26 (7.8)	333 (100.0)	3.23	0.87	ปานกลาง
ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการติดต่อทำสัญญากับคู่ค้า	7 (2.1)	57 (17.1)	144 (43.2)	98 (29.4)	27 (8.1)	333 (100.0)	3.24	0.90	ปานกลาง
ความเสี่ยงต่อการเสียระยะเวลาเครดิตสูงสุดสำหรับลูกหนี้การค้าแต่ละราย	6 (1.8)	54 (16.2)	149 (44.7)	92 (27.6)	32 (9.6)	333 (100.0)	3.27	0.91	ปานกลาง
ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการทำธุรกรรมผิดพลาด	3 (0.9)	40 (12.0)	138 (41.4)	105 (31.5)	47 (14.1)	333 (100.0)	3.46	0.91	มาก
ภาพรวม							3.29	0.78	ปานกลาง

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านการเสียเวลา ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 ในรายด้าน พบว่า มีความเสี่ยงในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการทำธุรกรรมผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมา ระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ความเสี่ยงต่อการเสียระยะเวลาเครดิตสูงสุดสำหรับลูกหนี้การค้าแต่ละราย ($\overline{X}$ = 3.27) ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการดำเนินงานหลักที่จำกัดระยะเวลา ($\overline{X}$ = 3.26) ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการติดต่อทำสัญญากับคู่ค้า ($\overline{X}$ = 3.24) น้อยสุด ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการผลิตและบริการใหม่ ($\overline{X}$ = 3.23)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระดับความเสี่ยง								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
ความเสี่ยงในการจ่ายค่าใช้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน	9 (2.7)	49 (14.7)	145 (43.5)	93 (27.9)	37 (11.1)	333 (100.0)	3.30	0.94	ปานกลาง
ความเสี่ยงในการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้า	8 (2.4)	46 (13.8)	158 (47.4)	81 (24.3)	40 (12.0)	333 (100.0)	3.30	0.93	ปานกลาง
ความเสี่ยงในการจ่ายค่าธรรมเนียมในการแก้ไขความผิดพลาด	6 (1.8)	48 (14.4)	151 (45.3)	89 (26.7)	39 (11.7)	333 (100.0)	3.32	0.92	ปานกลาง
ภาพรวม							3.31	0.88	ปานกลาง

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 ในรายด้าน พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสี่ยงในการจ่ายค่าธรรมเนียมในการแก้ไขความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมา ความเสี่ยงในการจ่ายค่าใช้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ($\overline{X}$ = 3.30) และความเสี่ยงในการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้า ($\overline{X}$ = 3.30)

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เอกสารวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น

ด้านความเชื่อมมั่น	ระดับความเสี่ยง								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลค่า
ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	5 (1.5)	42 (12.6)	139 (41.7)	105 (31.5)	42 (12.6)	333 (100.0)	3.41	0.92	มาก
ภาพรวม							3.41	0.92	มาก

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีความเสี่ยงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 **ผลการทดสอบสมมติฐาน**

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_1 = ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

H_0 = ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่ไม่แตกต่างกัน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t.	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ชาย	96	3.37	0.87	0.080	0.936
	หญิง	237	3.36	0.87		
	รวม	333	3.36	0.87		
ด้านการเสียเวลา	ชาย	96	3.39	0.76	1.434	0.153
	หญิง	237	3.25	0.78		
	รวม	333	3.29	0.78		
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ชาย	96	3.32	0.91	0.175	0.861
	หญิง	237	3.30	0.87		
	รวม	333	3.31	0.88		
ด้านความเชื่อมั่น	ชาย	96	3.48	0.94	0.859	0.391
	หญิง	237	3.38	0.91		
	รวม	333	3.41	0.92		
ภาพรวม	ชาย	96	3.39	0.77	0.697	0.487
	หญิง	237	3.32	0.76		
	รวม	333	3.34	0.76		

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทุกด้าน

สรุปผลการทดสอบด้านเพศ ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	15.675	4	3.919	5.519	0.000*
	ภายในกลุ่ม	232.904	328	0.710		
	รวม	248.578	332			
ด้านการเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	7.555	4	1.889	3.223	0.013*
	ภายในกลุ่ม	192.233	328	0.586		
	รวม	199.788	332			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.086	4	2.771	3.711	0.006*
	ภายในกลุ่ม	244.952	328	0.747		
	รวม	256.038	332			
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	12.530	4	3.133	3.861	0.004*
	ภายในกลุ่ม	266.106	328	0.811		
	รวม	278.637	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.014	4	2.753	4.989	0.001*
	ภายในกลุ่ม	181.007	328	0.552		
	รวม	192.021	332			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านการเสียเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบด้านอายุ ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\overline{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 50 ปีขึ้นไป
ด้านความเสียหายทางการเงิน		2.12	3.26	3.57	3.55	3.90
ต่ำกว่า 20 ปี	2.12		1.14*	1.45*	1.43*	1.78*
อายุ 20-30 ปี	3.26			0.31	0.29	0.64*
อายุ 31-40 ปี	3.57				-0.03	0.33*
อายุ 41-50 ปี	3.55					0.35*
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3.90					
ด้านการเสียเวลา		2.32	3.24	3.40	3.45	3.70
ต่ำกว่า 20 ปี	2.32		0.92*	1.08*	1.13*	1.38*
อายุ 20-30 ปี	3.24			0.16	0.21	0.46*
อายุ 31-40 ปี	3.40				0.05	0.30*
อายุ 41-50 ปี	3.45					0.25
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3.70					
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		2.13	3.24	3.43	3.53	3.67
ต่ำกว่า 20 ปี	2.13		1.11*	1.30*	1.40*	1.53*
อายุ 20-30 ปี	3.24			0.19	0.29	0.43*
อายุ 31-40 ปี	3.43				0.09	0.23
อายุ 41-50 ปี	3.53					0.14
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3.67					
ด้านความเชื่อมั่น		2.00	3.38	3.46	3.68	3.50
ต่ำกว่า 20 ปี	2.00		1.38*	1.46*	1.68*	1.50*
อายุ 20-30 ปี	3.38			0.07	0.29	0.12
อายุ 31-40 ปี	3.46				0.22	0.04
อายุ 41-50 ปี	3.68					-0.18
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3.50					

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 50 ปีขึ้นไป
ภาพรวม		2.14	3.28	3.47	3.55	3.69
ต่ำกว่า 20 ปี	2.14		1.14*	1.32*	1.41*	1.55*
อายุ 20-30 ปี	3.28			0.19	0.27	0.41*
อายุ 31-40 ปี	3.47				0.09	0.23
อายุ 41-50 ปี	3.55					0.14
อายุ 50 ปี ขึ้นไป	3.69					

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปี ขึ้นไป 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป 3) กลุ่มตัวอย่างอายุ 31-40 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 4) กลุ่มตัวอย่างอายุ 41-50 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป

ด้านการเสียเวลา พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านการเสียเวลาต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านการเสียเวลาต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 3) กลุ่มตัวอย่างอายุ 31-40 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านการเสียเวลาต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่นต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

ทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตในภาพรวมต่ำกว่าอายุ 50 ปีขึ้นไป

สรุปผลการทดสอบด้านอายุ ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.512	2	0.256	0.341	0.712
	ภายในกลุ่ม	248.066	330	0.752		
	รวม	248.578	332			
ด้านการเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.097	2	0.549	0.911	0.403
	ภายในกลุ่ม	198.691	330	0.602		
	รวม	199.788	332			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.914	2	0.457	0.591	0.554
	ภายในกลุ่ม	255.125	330	0.773		
	รวม	256.038	332			
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	0.726	2	0.363	0.431	0.650
	ภายในกลุ่ม	277.910	330	0.842		
	รวม	278.637	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.342	2	0.171	0.295	0.745
	ภายในกลุ่ม	191.679	330	0.581		
	รวม	192.021	332			

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทุกด้าน

สรุปผลการทดสอบด้านสถานภาพสมรส ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	7.655	2	3.827	5.242	0.006*
	ภายในกลุ่ม	240.924	330	0.730		
	รวม	248.578	332			
ด้านการเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.332	2	2.666	4.524	0.012*
	ภายในกลุ่ม	194.456	330	0.589		
	รวม	199.788	332			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.683	2	2.342	3.074	0.048*
	ภายในกลุ่ม	251.355	330	0.762		
	รวม	256.038	332			
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	5.410	2	2.705	3.267	0.039*
	ภายในกลุ่ม	273.227	330	0.828		
	รวม	278.637	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.652	2	2.826	5.004	0.007*
	ภายในกลุ่ม	186.369	330	0.565		
	รวม	192.021	332			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้าน และ ภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านการเสียเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบด้านระดับการศึกษา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านความเสียหายทางการเงิน		2.91	3.33	3.62
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.91		0.41*	0.70*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.33			0.29
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62			
ด้านการเสียเวลา		2.90	3.26	3.50
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.90		0.36*	0.60*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.26			0.23
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		2.96	3.28	3.51
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.96		0.32*	0.55*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.28			0.23
สูงกว่าปริญญาตรี	3.51			
ด้านความเชื่อมั่น		2.94	3.40	3.58
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.94		0.46*	0.64*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.40			0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	3.58			

ผลงานวิจัยสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\overline{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ภาพรวม		2.93	3.32	3.55
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.93		0.39*	0.62*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.32			0.23
สูงกว่าปริญญาตรี	3.55			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงิน ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านการเสียเวลา พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลา ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ในภาพรวม ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สรุปผลการทดสอบด้านระดับการศึกษา ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2.695	3	0.898	1.202	0.309
	ภายในกลุ่ม	245.884	329	0.747		
	รวม	248.578	332			
ด้านการเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.929	3	0.643	1.069	0.362
	ภายในกลุ่ม	197.859	329	0.601		
	รวม	199.788	332			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.431	3	0.810	1.051	0.370
	ภายในกลุ่ม	253.608	329	0.771		
	รวม	256.038	332			
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3.857	3	1.286	1.539	0.204
	ภายในกลุ่ม	274.779	329	0.835		
	รวม	278.637	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.968	3	0.656	1.135	0.335
	ภายในกลุ่ม	190.053	329	0.578		
	รวม	192.021	332			

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทุกด้าน

สรุปผลการทดสอบด้านอาชีพ ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ด้านความเสียหายทางการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	15.394	4	3.848	5.413	0.000*
	ภายในกลุ่ม	233.184	328	0.711		
	รวม	248.578	332			
ด้านการเสียเวลา	ระหว่างกลุ่ม	9.480	4	2.370	4.085	0.003*
	ภายในกลุ่ม	190.308	328	0.580		
	รวม	199.788	332			
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.641	4	3.910	5.335	0.000*
	ภายในกลุ่ม	240.398	328	0.733		
	รวม	256.038	332			
ด้านความเชื่อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	11.352	4	2.838	3.483	0.008*
	ภายในกลุ่ม	267.285	328	0.815		
	รวม	278.637	332			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.574	4	3.143	5.746	0.000*
	ภายในกลุ่ม	179.448	328	0.547		
	รวม	192.021	332			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน

ด้านการเสียเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบด้านรายได้ต่อเดือน ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บ.	รายได้ 10,000-30,000 บ.	รายได้ 30,001-50,000 บ.	รายได้ 50,001-100,000 บ.	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป
ด้านความเสียหายทางการเงิน		3.20	3.26	3.75	3.70	3.32
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.20	0.06	0.55*	0.50*	0.12	
รายได้ 10,000-30,000 บาท	3.26		0.50*	0.44*	0.06	
รายได้ 30,001-50,000 บาท	3.75			-0.05	-0.43*	
รายได้ 50,001-100,000 บาท	3.70				-0.38*	
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	3.32					
ด้านการเสียเวลา		3.17	3.21	3.58	3.63	3.28
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.17		0.04	0.41*	0.46*	0.11
รายได้ 10,000-30,000 บาท	3.21			0.38*	0.42*	0.07
รายได้ 30,001-50,000 บาท	3.58				0.05	-0.30*
รายได้ 50,001-100,000 บาท	3.63					-0.35*
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	3.28					
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		3.13	3.20	3.66	3.76	3.53
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.13		0.07	0.53*	0.63*	0.40
รายได้ 10,000-30,000 บาท	3.20			0.46*	0.56*	0.33*
รายได้ 30,001-50,000 บาท	3.66				0.10	-0.13
รายได้ 50,001-100,000 บาท	3.76					-0.23
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	3.53					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	$\overline{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บ.	รายได้ 10,000-30,000 บ.	รายได้ 30,001-50,000 บ.	รายได้ 50,001-100,000 บ.	มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป
ด้านความเชื่อมั่น		3.18	3.36	3.71	3.71	3.60
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.18		0.17	0.53*	0.53*	0.42
รายได้ 10,000-30,000 บาท	3.36			0.36*	0.36*	0.24
รายได้ 30,001-50,000 บาท	3.71				0.00	-0.11
รายได้ 50,001-100,000 บาท	3.71					-0.11
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	3.60					
ภาพรวม		3.17	3.25	3.68	3.70	3.43
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.17		0.08	0.51*	0.53*	0.26
รายได้ 10,000-30,000 บาท	3.25			0.42*	0.45*	0.18
รายได้ 30,001-50,000 บาท	3.68				0.02	-0.24
รายได้ 50,001-100,000 บาท	3.70					-0.27
มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป	3.43					

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือนจำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000-30,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 3) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงินสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป และ 4) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 50,001-100,000 บาท มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงินสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลาต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000-30,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลาต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 3) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลาสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป และ 4) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน 50,001-100,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลาสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000-30,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 100,000 บาทขึ้นไป

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่นต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่นต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และ 50,001-100,000 บาท

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้10,000-30,000 บาท มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ในภาพรวมต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท

สรุปผลการทดสอบด้านรายได้ต่อเดือน ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

H_1 = ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

H_0 = ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ตารางที่ 25 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงิน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงิน				
	Pearson Correlation (r)	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ด้านบุคคล	0.450	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านสถานที่	0.396	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	0.443	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	0.473	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านมิจฉาชีพ	0.345	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ภาพรวม	0.565	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงินในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 26 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลา

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลา				
	Pearson Correlation (r)	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ด้านบุคคล	0.435	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านสถานที่	0.388	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	0.421	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	0.487	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านมิจฉาชีพ	0.345	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ภาพรวม	0.557	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลาในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 27 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ				
	Pearson Correlation (r)	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ด้านบุคคล	0.395	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านสถานที่	0.382	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	0.416	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	0.501	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านมิจฉาชีพ	0.363	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ภาพรวม	0.554	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์กับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต	ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น				
	Pearson Correlation (r)	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ด้านบุคคล	0.368	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านสถานที่	0.341	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน	0.389	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัย	0.464	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ด้านมิจฉาชีพ	0.399	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง
ภาพรวม	0.532	0.000*	มีความสัมพันธ์	บวก	ปานกลาง

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในรายด้านและภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรและผู้เกี่ยวข้องในการทำธุรกรรม และเป็นแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงจากความเสียหายหรือความสูญเสียทรัพย์สิน ความผิดพลาด การทุจริตทางคอมพิวเตอร์ ยังเป็นการกระตุ้นการป้องกันดูแลเครื่องมือและระบบงานให้ปลอดภัยมากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ จำนวน 333 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามประเภทกลุ่มตัวอย่างกรอกเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจนครบจำนวน และทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) จำนวน 30 ตัวอย่าง ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือว่ามีความเชื่อถือในระดับสูง มีค่าการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.95

การวิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T- test, F-Test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ประมวลผลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ผลสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลงานวิจัยนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 333 คน ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีเพศหญิง ร้อยละ 71.2 และเพศชาย ร้อยละ 28.8 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 60.4 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี น้อยสุด อายุ 50 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด ร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ สมรส น้อยสุด หม้าย/หย่าร้าง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 76.0 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.8 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 51.4 รองลงมา คือ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.2 น้อยสุด คือ รับจ้าง อาชีพอิสระ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 55.0 รองลงมา คือ รายได้ 30,001-50,000 บาท น้อยสุด มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม พบว่า มีผลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์สูงสุด คือ ด้านมิจฉาชีพ รองลงมา คือ ด้านบุคคล ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน สรุปรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านบุคคล พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 มีผลสูงสุด คือ ขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำธุรกรรม รองลงมา ผู้ใช้บริการขาดความรู้และขาดการศึกษาวิธีปฏิบัติในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต การเก็บรักษา User ID และ Password ในการใช้บริการและ การใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตพร้อมกับการเข้า website อื่น ๆ น้อยสุด ระดับปานกลาง คือ การเปลี่ยน User ID และ Password สม่ำเสมอ

2. ด้านสถานที่ พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 มีผลสูงสุด คือ การใช้บริการในร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ รองลงมา การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนรวม การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และการใช้บริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล น้อยสุด ระดับปานกลาง คือ การใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคล

3. ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดยมีผลสูงสุด คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง รองลงมา ขั้นตอนในการทำรายการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน รูปแบบของเว็บเพจง่ายต่อการใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ มีผลระดับปานกลาง 2 ด้าน น้อยสุด มีผลระดับปานกลาง คือ ระบบทำรายการถูกต้องตรงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการได้และ คำแนะนำในการใช้บริการเข้าใจได้ง่าย

4. ด้านความปลอดภัย พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 โดยมีผลสูงสุด คือ นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker Cracker) รองลงมา การเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ นำระบบส่งข้อความยืนยันการเข้าใช้บริการและการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือและ E-mail ผู้ใช้บริการสามารถสร้าง/เปลี่ยน User ID และ Password ด้วยตนเอง ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล นำระบบ Logout อัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการเมื่อบริการล้มเหลวและธนาคารนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า

5. ด้านมิจฉาชีพ พบว่า มีผลระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมาก โดยมีผลสูงสุด คือ การลักขโมย/การหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ รองลงมา คือ การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่

ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ผลการศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในภาพรวม พบว่า มีผลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 โดยความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ สูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน, ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และ ด้านการเสียเวลา สรุปรายด้านได้ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ในรายด้าน โดยมีผลสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย รองลงมา ความเสี่ยงในการชำระเงิน/การจ่ายหนี้ และระดับปานกลาง ได้แก่ ความเสี่ยงจากด้านอัตราดอกเบี้ย ความเสี่ยงจากราคาสินค้าและราคาหลักทรัพย์ ส่วนที่น้อยที่สุด คือ ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา

2. ด้านการเสียเวลา พบว่า มีความเสี่ยงระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 มีความเสี่ยงในระดับมาก คือ ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการทำธุรกรรมผิดพลาด รองลงมา ระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความเสี่ยงต่อการเสียระยะเวลาเครดิตสูงสุดสำหรับลูกหนี้การค้าแต่ละราย ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการดำเนินงานหลักที่จำกัดระยะเวลา ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการติดต่อทำสัญญากับคู่ค้า และน้อยที่สุด คือ ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการผลิตและบริการใหม่

3. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีความเสี่ยงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสี่ยงในการจ่ายค่าธรรมเนียมในการแก้ไขความผิดพลาด รองลงมา ความเสี่ยงในการจ่ายค่าใช้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน และ ความเสี่ยงในการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้า

4. ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีความเสี่ยงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ที่แตกต่างกัน

ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านอายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับอายุ จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างอายุ 20- 30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป และ 2) กลุ่มตัวอย่างอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษาจำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านอาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท 2) กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000-30,000 บาท มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างรายได้ 30,001-50,000 บาท และรายได้ 50,001-100,000 บาท

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านความเสียหายทางการเงิน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเสียหายทางการเงิน ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านการเสียเวลา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านการเสียเวลา ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความ

เสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านความเชื่อมั่น พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ด้านความเชื่อมั่น ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ มีผลในระดับมาก โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการใช้บริการสูงสุด คือ ด้านมิจฉาชีพ รองลงมา คือ ด้านบุคคล ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน ในด้านบุคคลมีผลสูงสุด คือ ขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำธุรกรรม ด้านสถานที่ มีผลสูงสุด คือ การใช้บริการในร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน มีผลสูงสุด คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง ด้านความปลอดภัย มีผลสูงสุด คือ นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker) รองลงมา การเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ และด้านมิจฉาชีพ พบว่า มีผลระดับมาก มีผลสูงสุด คือ การลักขโมย/การหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ รองลงมา การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่

2. จากการศึกษา พบว่า มีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ในระดับปานกลาง โดยความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของลูกค้ากับธนาคารพาณิชย์สูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความเชื่อมั่น และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านการเสียเวลา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2550 : 14) ที่กล่าวว่า ความเสี่ยงเป็นโอกาสที่บางสิ่งบางอย่างอาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของสิ่งที่เป็นอันตรายหรือคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจหรือแผนการต่าง ๆ ทั้งนี้ ความเสี่ยงเกิดขึ้นเนื่องมาจากความไม่แน่นอน ซึ่งในแต่ละหน่วยงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนั้น อาจมีมุมมองในเรื่องความเสี่ยงแตกต่างหรือตรงกันข้ามกันได้ โดยผลการศึกษา พบว่า ด้านความเสียหายทางการเงิน มีผลสูงสุด คือ ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย รองลงมา ความเสี่ยงในการชำระเงิน/การจ่ายหนี้ ด้านการเสียเวลา มีความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการทำธุรกรรมผิดพลาด รองลงมา ความเสี่ยงต่อการเสียระยะเวลาเครดิตสูงสุดสำหรับลูกหนี้การค้าแต่ละราย ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีความเสี่ยงสูงสุด คือ ความเสี่ยงในการจ่ายค่าธรรมเนียมในการแก้ไขความผิดพลาด รองลงมา ความเสี่ยงในการจ่ายค่าใช้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ด้านความเชื่อมั่น มีความเสี่ยงคือความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้ พบว่า ผู้ใช้บริการอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า อายุ 20 ปีขึ้นไป และผู้ใช้บริการอายุ 20-30 ปี จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า อายุ 50 ปีขึ้นไป ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตต่ำกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ใช้บริการรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท จะมีความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป

4. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์/ขั้นตอน ด้านความปลอดภัย และด้านมิจฉาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงิน ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับด้านการเสียเวลา ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับด้านความเชื่อมั่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. จากการศึกษา พบว่า ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น สูงสุด และปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเชื่อมั่น ดังนั้น ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัย ควรมีการนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้าและความเป็นส่วนตัวในการให้บริการ เช่น นำระบบ Logout อัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการเมื่อบริการล้มเหลว ผู้ใช้บริการสามารถสร้าง/เปลี่ยน User ID และ Password ด้วยตนเอง มีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล มีระบบส่งข้อความยืนยันการเข้าใช้บริการและการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือและ E-mail ตลอดจนความพร้อมทางเทคโนโลยี ความปลอดภัยจากระบบการทำธุรกรรมทางการเงิน นโยบายความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรม ความมีประสิทธิภาพ เพราะสิ่งเหล่านี้นำไปสู่การยอมรับในรูปแบบการให้บริการธนาคารผ่านทางอินเตอร์เน็ต ของธนาคารมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ สูงสุด คือ ด้านมิจฉาชีพ ดังนั้น ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการใช้บริการหารธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ควรมีระบบการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจมากยิ่งขึ้นควรมีระบบความเป็นส่วนตัวในการทำงานและควรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบการทำงานควรมีข้อมูลที่ถูกต้องในการใช้บริการของธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ควรสร้างความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านทางอินเตอร์เน็ตและความเป็นส่วนตัวในการทำรายการทางอินเตอร์เน็ต เน้นความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเตอร์เน็ตรวมถึงการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการเข้าไปใช้บริการของธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตด้านความเสียหายทางการเงินดังนั้น ธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับระบบและมีกระบวนการให้บริการลูกค้าอย่างละเอียดและมีระบบให้การช่วยเหลือตลอดเวลา ควรมีรูปแบบของเว็บเพจง่ายต่อการใช้บริการ การใช้เครื่องหมายและข้อความที่ง่ายต่อความเข้าใจ ขั้นตอนในการทำรายการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้คำแนะนำในการใช้บริการเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งทุกคำถามต้องมีคำตอบ (FAQ) มีการใส่ FAQ ลงไปในเว็บไซต์ เพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถค้นหาคำตอบที่ต้องการด้วยตัวเอง

จะช่วยให้ลูกค้าไม่ลังเลและใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนควรมีการประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการ ควรมีการแนะนำวิธีการใช้และการแก้ปัญหาในการใช้บริการตลอดเวลา มีระบบทำรายการถูกต้องตรงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการได้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเองและมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

4. จากการศึกษา พบว่า ความเสี่ยงด้านบุคคลเป็นความเสี่ยงที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นควรปลูกฝังทัศนคติกับพนักงานให้บริการทุกขั้นตอนมีความสำนึกรับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าถูกต้องและตรงเวลา ควรมีความรอบรู้ สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีความเป็นกันเองและใส่ใจ ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค พนักงานมีความรอบรู้ในเรื่องการบริการของธนาคารเป็นอย่างดี ควรมีความเต็มใจให้บริการ มีความเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับลูกค้า ตลอดจนพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สามารถเข้าถึงการให้บริการที่สะดวกสบายและให้บริการด้วยความสุภาพ พร้อมกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการให้บริการนั้น ๆ โดยเริ่มต้นจากความพอใจลูกค้าเห็นคุณค่าของรูปแบบการให้บริการ รวมถึงความสามารถในการให้บริการของธนาคาร เช่น ติดต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหา หรือลูกค้าต้องการคนดูแลตอบคำถามเมื่อเกิดข้อสงสัยในการใช้บริการ จนลูกค้าเปิดใจยอมรับรูปแบบการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาอันจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่หรือรูปแบบการใช้บริการที่ต่างกัน เพื่อผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่เป็นข้อเท็จจริง การติชมการให้บริการ ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2551.

เกล็ดแก้ว ร่วงลือ. “ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

จันทิมา รุ่งสิทธิชัย. “ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ธนาคารทางอินเตอร์เน็ต ของธนาคารกรุงไทย (KTB Online).” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

เจริญ เจษฎาวัลย์. การบริหารการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พอดี จำกัด, 2548.

_____. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท พอดี จำกัด, 2548.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. การบริหารความเสี่ยง. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซเปอร์เน็ท, 2550.

ชื่นจิต ชินวงศ์. “การบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ.” วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

โชคชัย เหมวงศ์กุล. “การตรวจสอบความเสี่ยงของสถาบันการเงินในเขตภาคเหนือของธนาคารแห่งประเทศไทย.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.ktb.co.th/th/products_services/ktb_online.jsp.

_____. บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 13 พฤษภาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://learners.in.th/file/ lhudlok/ebanking2.doc

นที ทองเขื่อนขันธ์. “การศึกษาทัศนคติของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อธนาคารทางอินเตอร์เน็ต.” วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

นฤมล สอาดโฉม. CRO ต้องรู้คู่มือบริหารความเสี่ยงองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ฐานการพิมพ์, 2551.

ผลงานวิจัยนี้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ฝ่ายวิจัยกุลยุทธ์และดัชนีอุตสาหกรรม. รายงานผลการสำรวจกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2551 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 พฤษภาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://pld.nectec.or.th/websrii/images/stories/documents/books/internetuser_2008.pdf)

ภูมิฤทัย สุภาพรรนธ์. "ทัศนคติของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีต่อการให้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต." สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2545.

วิฑูรย์ สมโต. "การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทยในจังหวัดเชียงใหม่." สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

สุเมธี ทาวิชัย. "การบริหารความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ในเขตภาคเหนือ." สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สุชาดา ยลวิเศษ. "การศึกษาองค์กรที่ให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการทำธุรกรรมบนอินเตอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี PKI." งานวิจัยเฉพาะกรณีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารโทรคมนาคม วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

อังคณา กุลเสวต. "ปัจจัยต่อทัศนคติที่มีต่อการยอมรับบริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต." สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาษาต่างประเทศ

Everette, M. Roger. Diffusion of innovation. New York : Free Press, 1983.

Suganthi Balachandher and Balachandran. "Internet Banking Patronage : An Empirical Investigation of Malaysia." Journal of Internet Banking and Commerce. 6, 1 (v.p. : 2001).

Yamane Taro. Statistic : An Introductory Analysis. New York : Harper and Row, 1970.

ภาคผนวก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต (Internet Banking) **ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์**

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน (MPPM) มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตตลิ่งชัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยง

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาครั้งนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ นักเรียน นิสิต นักศึกษา

☐ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่น ๆ (ระบุ) .....

รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 50,000 บาท ☐ 50,001 – 100,000.00 บาท

☐ มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัจจัยเสี่ยงของท่านมากที่สุดหรือตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

	ปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านบุคคล						
1.	การเก็บรักษา User ID และ Password ในการใช้บริการ					
2.	การเปลี่ยน User ID และ Password สม่ำเสมอ					
3.	ผู้ใช้บริการขาดความรู้และขาดการศึกษาวิธีปฏิบัติในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต					
4.	ขาดความรอบคอบ ระมัดระวังในการทำธุรกรรม					
5.	การใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตพร้อมกับการเข้า website อื่น ๆ					
ปัจจัยด้านสถานที่						
6.	การใช้บริการคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล					
7.	การใช้บริการในร้านคอมพิวเตอร์สาธารณะ					
8.	การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล					
9.	การใช้บริการในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนรวม					
10.	การใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนบุคคล					
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และขั้นตอนการใช้บริการ						
11.	รูปแบบของเว็บเพจง่ายต่อการใช้บริการ					
12.	ขั้นตอนในการทำรายการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
13.	คำแนะนำในการใช้บริการเข้าใจได้ง่าย					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

	ปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	ระบบทำรายการถูกต้องตรงตามคำสั่งและสามารถตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการได้					
15.	ผลิตภัณฑ์ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตนเอง					
16.	การเปลี่ยนแปลงกระบวนการให้บริการ					
ปัจจัยด้านความปลอดภัย						
17.	ธนาคารนำระบบรักษาความปลอดภัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า					
18.	นำระบบ Logout อัตโนมัติมาใช้ในการให้บริการเมื่อบริการล้มเหลว					
19.	ผู้ใช้บริการสามารถสร้าง/เปลี่ยน User ID และ Password ด้วยตนเอง					
20.	ธนาคารมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูล					
21.	นำระบบส่งข้อความยืนยันการเข้าใช้บริการและการทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือและ E-mail					
22.	การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีในการให้บริการ					
23.	การเกิดไวรัสคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้					
24.	นักเจาะคอมพิวเตอร์ (Hacker, Cracker)					
ปัจจัยด้านมิจฉาชีพ						
25.	การลักขโมย/การหลอกลวงจากพวกมิจฉาชีพ					
26.	การปลอมลายมือในการสมัครใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ตผ่านช่องทางเจ้าหน้าที่					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัจจัยเสี่ยงของท่านมากที่สุดหรือตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

	ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารอินเตอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน						
1.	ความเสี่ยงจากธุรกรรมการซื้อขาย					
2.	ความเสี่ยงในการชำระเงิน/การจ่ายหนี้					
3.	ความเสี่ยงจากด้านอัตราดอกเบี้ย					
4.	ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา					
5.	ความเสี่ยงจากราคาสินค้าและราคาหลักทรัพย์					
ความเสี่ยงด้านการเสียเวลา						
6.	ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการดำเนินงานหลักที่จำกัดระยะเวลา					
7.	ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการผลิตและบริการใหม่					
8.	ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการติดต่อทำสัญญากับคู่ค้า					
9.	ความเสี่ยงต่อการเสียระยะเวลาเครดิตสูงสุดสำหรับลูกหนี้การค้าแต่ละราย					
10.	ความเสี่ยงต่อการเสียเวลาในการทำธุรกรรมผิดพลาด					
ความเสี่ยงด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ						
11.	ความเสี่ยงในการจ่ายค่าใช้ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

	ความเสี่ยงในการใช้บริการ ธนาคารอินเตอร์เน็ต	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ความเสี่ยงในการเสียค่าธรรมเนียมในการชำระสินค้า					
13.	ความเสี่ยงในการจ่ายค่าธรรมเนียมในการแก้ไขความผิดพลาด					
ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่น						
14.	**<u>ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่น</u>** ความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการธนาคารทางอินเตอร์เน็ต					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

****ขอขอบคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือ และสละเวลาในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์****

****สำหรับการศึกษาครั้งนี้****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาว ปิยะฉัตร ทองนาค

ที่อยู่ 65/86 หมู่บ้านรัชธานี 6 ซ. สายไหม 56/2 แขวงสายไหม
เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

พ.ศ. 2551 ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2549-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี