

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี
กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า
ธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี

THE RELATIONSHIPS BETWEEN RISK PERCEPTION AND TECHNOLOGY
ACCEPTANCE TOWARDS CUSTOMER'S ELECTRONIC TRANSACTIONS
BEHAVIOUR OF KASIKORN BANK IN SARABURI PROVINCE

พิมณภัทร์ ฤทธิชัย^{1*}

pimnapat Ritthichai

สุภาพร คูพิมาย²

Supaporn Skupimai

Received 29 October 2020

Revised 16 February 2021

Accepted 18 February 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการธนาคารกสิกรไทยทั้ง 9 สาขา ในจังหวัดสระบุรี จำนวน 343 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Pearson Product-Moment Correlation Coefficient และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. *Corresponding Author e-mail: pimnapat.r@mail.mutt.ac.th

² อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. e-mail: supaporn_k@mutt.ac.th



โดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีด้านการใช้งานง่ายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยธนาคารควรมีการยกระดับการเข้าถึงการใช้บริการทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขั้นตอนการพิสูจน์อัตลักษณ์ของผู้เป็นเจ้าของและยังเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่ไม่สามารถควบคุมได้จากมิจฉาชีพ อีกทั้งสร้างการรับรู้และการยอมรับให้ผู้ใช้บริการมั่นใจที่จะใช้บริการต่อไป

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research were to study the extent to which risk perception and technology acceptance correlate to customer's electronic transaction behaviour at Kasikorn Bank in Saraburi province. The sample group used in this study comprised 343 customers who came to use the service at 9 Kasikorn Bank branches in Saraburi province. The data analysis consists of frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Pearson Product-Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that the opinions about the overall risk perception were at a high level and showed that the relationship between risk perception and the customers' electronic transaction behaviour was at a moderate level and the same direction, while the opinions about the overall technology acceptance were at the highest level and showed that the relationship between technology acceptance and customers' electronic transaction behaviour was at a moderate level and the same direction with a statistically significant relationship at the level of 0.01 and the risk perception in the safety component, personal data component and technology acceptance in the perceive ease of use component affected customer's electronic transaction behaviour at Kasikorn Bank in Saraburi province with the statistically significant at the level of .05. The bank should enhance access to electronic transaction services with a procedure for verifying the identity of its owner and protect against uncontrollable risks criminals. It will create awareness and acceptance for customer confidence to continue using the service.

Keyword: Risk perception, Technology acceptance, Customer behavior

บทนำ

เทคโนโลยีทางการเงินเข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากต่อการผลักดันระบบเศรษฐกิจทางการเงินและนโยบายต่าง ๆ ของประเทศ อีกทั้งยังส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อสถาบันทางการเงินต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบสถาบันการเงินไทยและธนาคารพาณิชย์ไทย ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงนำเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech) เข้ามาขับเคลื่อนระบบการเงินยุคใหม่ พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทางธนาคารนำมาใช้เพิ่มช่องทางในการหารายได้ ขยายฐานลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องง่ายกว่าการไปธนาคารแบบเดิม ๆ ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจและยังเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของธนาคารควบคู่ไปด้วย รวมถึงส่งผลดีต่อผู้บริโภคในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบายและมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง

ซึ่งข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย เผยว่า ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet Banking มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ในปี 2560 มีปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นจาก 584.983 ล้านรายการ เป็น 1,229.930 ล้านรายการ หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 110.25 และมีมูลค่าการใช้บริการเพิ่มขึ้นจาก 5,361 พันล้านบาท เป็น 8,999 พันล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 67.86 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

อีกทั้ง น.ส. ยุวดี เอี่ยมสนธิทรัพย์ ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย บริษัท นีลเสน ประเทศไทย เปิดเผยว่า จากผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในไตรมาสแรกจำนวน 965 คน และไตรมาส 2 อีก 705 คนทั่วประเทศ พบว่า คนไทยมีการใช้สมาร์ตโฟนเฉลี่ยต่อวันละ 234 นาที หรือเกือบ 4 ชั่วโมง ซึ่งช่วงเวลาที่ผู้ใช้มีการตื่นตัวกับการใช้สมาร์ตโฟน คือ เวลา 08.00 - 23.00 น. โดยมีค่าเฉลี่ย 12 นาที/ชั่วโมง ส่วนช่วงเวลาที่มีการใช้สมาร์ตโฟนมากที่สุด คือ 20.00 - 21.00 น. มีค่าเฉลี่ยใช้งานอยู่ที่ 13.1 นาที/ชั่วโมง โดยที่โปรแกรมแชทนิยมสูงสุด ในส่วนของการใช้งานเอ็ม-คอมเมิร์ซ หรือการจ่ายเงิน ทำธุรกรรมธนาคาร และการขายสินค้าผ่านมือถือก็มีการปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในส่วนของการทำธุรกรรมธนาคาร ในไตรมาสแรกปี 2557 มีสัดส่วนการใช้งานอยู่ที่ 8% ไตรมาสแรกปี 2558 มีสัดส่วนการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็น 31% ไตรมาสแรกปี 2559 มีสัดส่วนการใช้งานเพิ่มขึ้นเป็น 43% และไตรมาส 2 ปี 2559 มีสัดส่วนการใช้งานอยู่ที่ 49% (Jobbkk, 2563)

จากการที่ผู้บริโภคมีการปรับตัวใช้สมาร์ตโฟนและให้ความสนใจในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจึงทำให้ธนาคารพาณิชย์มุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการบริการแบบใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินให้ง่ายขึ้นด้วยโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือที่เรียกว่า Mobile Financial Service (MFS) อาทิเช่น ช่วยให้การชำระเงินสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นเงินในระบบก็มีการเปลี่ยนมือมากขึ้นและช่วยส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมในที่สุด (สุรียพรเหมืองหลิง, 2558)

ซึ่งเมื่อรูปแบบการใช้งานเป็นการติดต่อผ่านช่องทางของระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเท่าใดสามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่ายขึ้นเท่าใด ผู้ใช้บริการจึงต้องมีความรู้และความเข้าใจเพื่อให้เกิดความ

เชื่อมั่นในระบบของการให้บริการ รวมถึงการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการใช้งานและยอมรับในการใช้งานเทคโนโลยี

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการต่อการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี อันจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินของผู้ใช้บริการและเพื่อเป็นแนวทางให้ธนาคารได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการรวมถึงปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อปรับปรุงการให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
2. การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า นักวิจัยได้มีการศึกษาและแบ่งมิติการรับรู้ความเสี่ยงไว้หลากหลายแต่ยังคงแนวคิดที่คล้ายคลึง ซ้ำ ๆ กัน โดยเสนอแนวคิดในมุมมองของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสำหรับงานวิจัยนี้จะพิจารณาความเสี่ยงในมุมมองของผู้ใช้บริการ โดยแจกแจงปัจจัยความเสี่ยงได้จากการรับรู้ได้ (Mckechnie, Winklhofer และ Ennew 2006, อ้างถึงใน สุนันทา หลบภัย, 2558) กล่าวว่าการยอมรับความเสี่ยงมีการมุ่งเน้นการยอมรับความเสี่ยงในมิติด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งานและข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มิติความเสี่ยงทั้ง 3 มิติมีความสัมพันธ์กับบริบทของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) ซึ่งเป็นธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารพาณิชย์เช่นเดียวกับโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) โดยแต่ละมิติของความเสี่ยงมีนิยามความหมาย ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ทศนคติความเชื่อเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย หรือจำนวนเงินที่อาจสูญเสียมากกว่าปกติจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือโมบายแบงก์กิ้ง
2. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หมายถึง ทศนคติความเชื่อเกี่ยวกับการสูญเสียจากความปลอดภัยของระบบ เช่น การถูกโจรกรรมทรัพย์สินผ่านโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ การถูกโจรกรรมโดยการแก้ไขเลขที่บัญชีปลายทางในระหว่างโอนเงิน เป็นต้น
3. ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ หมายถึง การถูกลักลอบการนำข้อมูลส่วนตัวไปใช้โดยไม่ได้รับการอนุญาตจากเจ้าของข้อมูล หรือจากการถูกลักลอบใช้สิทธิเข้าใช้ระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต นอกจากนี้หมายรวมถึง ทศนคติความ เชื่อด้านความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการทั้งธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการเครือข่ายการสื่อสารในการปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

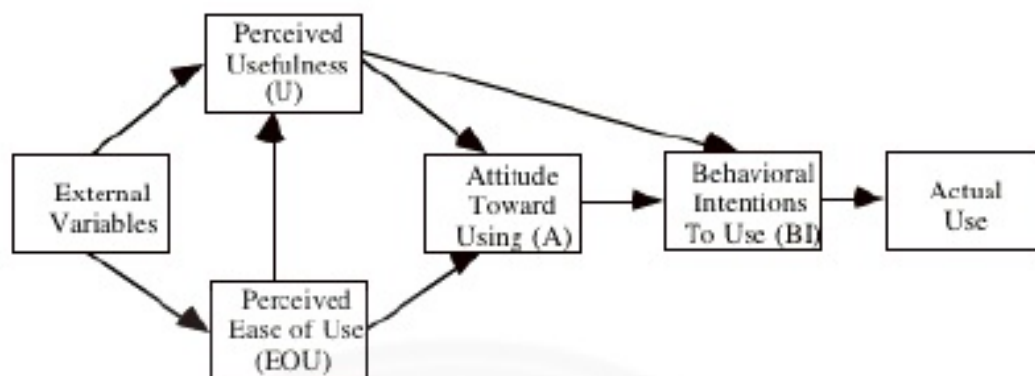
นักวิจัยหลายท่านได้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989) เพื่ออธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ของบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับในงานค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi และ Warshaw (1989, อ้างถึงใน เดชาพล สวนสุข, 2560) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ TRA โดย TAM ใช้จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อ การยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (Perceived Ease of Use - PEOU) และ “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” (Perceived Usefulness - PU) ทฤษฎีดังกล่าวนี้มีปัจจัยหลัก ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) โดยมีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่

1. การรับรู้การใช้งานง่าย (Perceive Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์
2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

3. ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward use) หมายถึง ทศนคติของผู้ใช้ เป็นเจตนาที่เกิดขึ้นจากผลของการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ระบบ ซึ่งหากผู้รับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์หรือใช้งานง่าย ผู้ใช้ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

4. ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง ความตั้งใจที่ผู้ใช้พยายามใช้งานและความเป็นไปได้ที่จะยอมรับและใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งในมิติของความตั้งใจใช้นั้น ต้องอาศัยการเก็บข้อมูลตามระยะเวลาอย่างต่อเนื่องแบบอนุกรมเวลา (Time Series Data) ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989, อ้างถึงใน เดชาพล สวนสุข, 2560)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

กัลป์กร วรกุลลัญฐานีย์ และ พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช (2553, อ้างถึงใน ตรีรุทธ จันทร์จรงจิต, 2560) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกที่ผู้บริโภค มี 3 รูปแบบ

1. พฤติกรรมผู้บริโภคแปรเปลี่ยนได้ (Dynamic) เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การสื่อสาร เทคโนโลยี สังคม ฯลฯ ทำให้มีผลกระทบต่อนปัจจัยด้านความคิด ความรู้สึกของผู้บริโภคด้วย และพฤติกรรมผู้บริโภคได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายในและภายนอก จึงทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคไม่หยุดนิ่งอยู่เหมือนเดิม แต่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวได้ตลอดเวลา

2. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างความคิดความรู้สึกและการกระทำกับสิ่งแวดล้อมภายนอก ดังนั้น ความเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคจึงต้องศึกษาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกว่าผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า/บริการอะไร อย่างไรและทำไม

3. พฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยน (Exchanges) หมายความว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนคุณค่าบางอย่างกับบางคน ในกรณีนี้คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) กับผู้ขาย (เจ้าของสินค้า) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ระเบียบวิธีในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสระบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะแบบปลายปิด (Close Ended Question) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการทางการเงินของธนาคารกสิกรไทย ทั้ง 9 สาขา ในจังหวัดสระบุรี ได้แก่ 1. สาขาสระบุรี 2. สาขาถนนสุพรรณบุรี 3. สาขาเทศบาล 4. สาขาโรบินสัน 5. สาขาหนองแค 6. สาขาหินกอง 7. สาขาพระพุทธบาท 8. สาขาวังม่วง 9. สาขามวกเหล็ก

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973 อ้างถึงใน พนิดา บุญธรรม, 2559) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Nonprobability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาประยุกต์ ปรับปรุงและแก้ไข โดยที่รูปแบบการรับรู้ความเสี่ยง 3 ด้าน ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ สุนันทา หลบภัย (2558) การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี 3 ด้าน ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ เดชาพล สวนสุข (2560) และพฤติกรรมการใช้บริการ 3 ด้าน ปรับปรุงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ตรีวิทย์ จันทร์จรัสจิต (2560) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งออกเป็น เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด

จากนั้นจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไป ในแต่ละข้อคำถามและนำแบบสอบถามไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.914 ด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage) การรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขา

ลำดับที่	สาขา	ประชากร	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง
		*จำนวนผู้รอคอยการรับบริการต่อวัน	
1	สาขาสระบุรี	280	41
2	สาขาถนนสุพรรณบุรี	233	34
3	สาขาเทศบาล ไลต์ส	355	51

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาขา (ต่อ)

ลำดับที่	สาขา	ประชากร	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง
		*จำนวนผู้รอคอยการรับบริการต่อวัน	
4	สาขาโรบินสัน	415	60
5	สาขาหนองแค	236	34
6	สาขาหิโนกอง	257	37
7	สาขาพระพุทธรบาท	364	53
8	สาขาวังม่วง	125	18
9	สาขามวกเหล็ก	100	15
รวม		2,365	343

*จำนวนผู้รอคอยการรับบริการเฉลี่ยต่อวันของวันจันทร์ต้นเดือนที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแต่ละสาขามากที่สุด (ธนาคารกสิกรไทย, 2562)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 55.10 มีอายุระหว่าง 25 ปีไม่เกิน 35 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

2. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันและปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีจำนวน 6 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่วนบุคคล		N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
เพศ	ชาย	189	3.73	0.606	-2.175	0.030*
	หญิง	154	3.88	0.651		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	P
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.903	1.634	4.231	0.006*
	ภายในกลุ่ม	339	130.938	0.386		
	รวม	342	135.841			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.495	0.748	1.892	0.152
	ภายในกลุ่ม	340	134.346	0.395		
	รวม	342	135.841			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	7	11.655	1.665	4.491	0.000*
	ภายในกลุ่ม	335	124.186	0.371		
	รวม	342	135.841			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	5	3.901	0.780	1.993	0.079
	ภายในกลุ่ม	337	131.94	0.392		
	รวม	342	135.841			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายคู่ (โดยวิธี LSD)

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี ไม่เกิน 35 ปี	35 ปี ไม่เกิน 45 ปี	45 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.80	3.92	3.71	3.60
ต่ำกว่า 25 ปี	3.80	-	0.23	0.39	0.11
25 ปี ไม่เกิน 35 ปี	3.92		-	0.01*	0.00*
35 ปี ไม่เกิน 45 ปี	3.71			-	0.36
45 ปี ขึ้นไป	3.60				-

* ผลต่างค่าเฉลี่ยมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามระดับอายุ เป็นรายคู่พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. อายุ 25 ปี ไม่เกิน 35 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอายุ 35 ปีไม่เกิน 45 ปี

2. อายุ 25 ปีไม่เกิน 35 ปี มีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอายุ 45 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายคู่ (โดยวิธี LSD)

อาชีพ	$\bar{X}$	พนักงาน บริษัทเอกชน	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	เจ้าของกิจการ	รับจ้าง	อาชีพอิสระ	นักเรียน / นักศึกษา	พ่อบ้าน / แม่บ้าน
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.96	-	0.00*	0.01*	0.08	0.06	0.01*	0.10	0.01*
พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.33		-	0.03*	0.05	0.02*	0.07	0.20	0.52
รับราชการ	3.69			-	0.94	0.72	0.76	0.78	0.29
เจ้าของ กิจการ	3.71				-	0.83	0.74	0.76	0.31
รับจ้าง	3.74					-	0.53	0.62	0.20
อาชีพอิสระ	3.65						-	0.95	0.43
นักเรียน / นักศึกษา	3.63							-	0.55
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.47								-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่พบว่า มีจำนวน 6 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอาชีพรัฐวิสาหกิจ
2. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอาชีพรับราชการ
3. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอาชีพอิสระ
4. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน
5. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าอาชีพรับราชการ
6. อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าอาชีพรับจ้าง

ตารางที่ 6 ตารางแสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ (P)	ผลการทดสอบ
เพศ	0.030*	ยอมรับ
อายุ	0.006*	ยอมรับ
ระดับการศึกษา	0.152	ปฏิเสธ
อาชีพ	0.000*	ยอมรับ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.079	ปฏิเสธ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) พบว่าภาพรวมการรับรู้ความเสี่ยงและการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อภาพรวมพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม

การรับรู้ความเสี่ยง	พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม			
	r (Pearson's Correlation)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเงิน	0.164	0.002**	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านความปลอดภัย	0.393	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	0.463	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
การรับรู้ความเสี่ยงโดยรวม	0.412	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.412 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.463 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเท่ากับ 0.393 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และด้านการเงิน มีค่าเท่ากับ 0.164 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม			
	r (Pearson's Correlation)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการใช้งานง่าย	0.559	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านประโยชน์จากการใช้งาน	0.322	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.379	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
การยอมรับเทคโนโลยีโดยรวม	0.468	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.468 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ ด้านการใช้งานง่าย มีค่าเท่ากับ 0.559 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน รองลงคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าเท่ากับ 0.379 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน และด้านประโยชน์จากการใช้งาน มีค่าเท่ากับ 0.322 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยง การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การรับรู้ความเสี่ยงด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และ การยอมรับในการใช้เทคโนโลยีด้านการใช้งานง่ายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม

การรับรู้ความเสี่ยง	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	b	SE _b	β		
(Constant)	1.610	0.215		7.504	0.000
ด้านการเงิน	0.015	0.037	-0.024	-0.405	0.685
ด้านความปลอดภัย	0.198	0.047	0.263	4.169	0.000*
ด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	0.373	0.053	0.360	6.987	0.000*

R = 0.516 R² = 0.267 Adjusted R² = 0.260 SE_{Est} = 0.542 F = 41.070 p = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.516 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 26.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 73.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.542 ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัยและด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม

การยอมรับการใช้เทคโนโลยี	Unstandardized		Standardized		Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE _b	β	t	
(Constant)	1.465	0.210		6.992	0.000
ด้านการใช้งานง่าย	0.575	0.062	0.559	9.201	0.000*
ด้านประโยชน์จากการใช้งาน	0.097	0.069	-0.103	-1.416	0.158
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	0.093	0.069	0.100	1.335	0.183
R = 0.563 R ² = 0.317 Adjusted R ² = 0.311 SE _{Fst} = 0.523 F = 52.395 p = 0.000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการยอมรับการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.563 ความแม่นยำในการพยากรณ์ร้อยละ 31.7 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 68.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ และค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.523 ซึ่งการยอมรับการใช้เทคโนโลยีด้านการใช้งานง่ายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของธนาคาร แต่ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือของธนาคารในการเก็บข้อมูลส่วนตัว ผู้ใช้บริการจึงไม่มีความกังวลว่ามิฉฉาชีพจะนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในการลักลอบเข้าไปใช้สิทธิ แอปโอนถ่ายข้อมูลเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านไปจากเดิม ดังนั้น การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin & Camarero (2008, อ้างถึงใน จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์, 2557) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงใช้การซื้อสินค้าหรือใช้บริการของผู้ใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับการรักษาความปลอดภัยและมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการที่เหมาะสม

หากมีการนำเสนอข้อมูลขององค์กรและข้อมูลสินค้าหรือบริการครบถ้วนก็จะทำให้เกิดการรับรู้ความ
เสี่ยงในระดับที่ต่ำ

ผลการศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี พบว่า การรับรู้การใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตที่สำคัญมากขึ้น ประกอบกับธนาคาร
ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางการเข้าถึงระบบธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ได้ง่ายขึ้นรวมถึงขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบาย
มากยิ่งขึ้นและเมื่อการใช้งานที่ง่ายจึงมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีนี้และความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
ใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัจจาภรณ์
ไชยเสนา (2560) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของ
ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์มีพฤติกรรมที่เน้น ความ
สะดวกสบายเน้นการใช้งานง่าย โดยมีรูปแบบ Application ที่ไม่ซับซ้อน มีข้อความที่กระชับ ใช้งานง่าย
เพื่อไม่เกิดความสับสนในการใช้งาน และตอบโจทย์ความสมบูรณ์ในการทำธุรกรรม รวมทั้งการเข้าใช้งาน
ที่ต้องมีความง่ายและปลอดภัยสูง อีกทั้งจากการศึกษายังพบว่า การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานและ
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ใน
ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเพราะผู้ใช้บริการได้รับรู้ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดเจน
นั่นคือ การประหยัดเวลา ทั้งเวลาในการเดินทางไปธนาคารและเวลาในการใช้บริการที่ธนาคาร เพียงแค่มี
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถทำธุรกรรมได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการสร้างการรับรู้และให้ความสำคัญกับ
ใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการ
ใช้งานนั้นอาจเกิดจากผลของการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายและประโยชน์จากการใช้งาน ซึ่งผู้ใช้บริการ
ได้รับรู้ทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกันจึงทำให้การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้อง
กับงานวิจัยของ ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการ
เงิน รูปแบบ “M - Banking” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มของ คนวัยทำงาน ที่มีวุฒิ
ภาวะ มีความรู้และความสามารถในการใช้งานเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีเป็นหลัก จึงไม่พบข้อกักรวที่จะ
ยอมรับใช้บริการ M - Banking แต่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของข้อมูล โดยต้องมีการอัปเดต
ข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ละเอียดในการ
ชี้แจงเงื่อนไขการให้บริการหรือข้อมูลที่จำเป็นในการใช้บริการ รวมถึงต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง
และเชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะ

1. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทาง
อิเล็กทรอนิกส์ในระดับต่ำ อาจเพราะผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งทางธนาคาร
ควรสร้างการรับรู้ถึงความผิดพลาดทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากตัวผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น
ถูกหลอกจากมิจฉาชีพที่แฝงตัวมาในรูปแบบต่าง ๆ หรือแม้แต่ความประมาทเลินเล่อของตัวผู้ใช้บริการที่
ไม่เข้าใจในระบบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มากพอ ดังนั้นทางธนาคารควรที่จะสร้างการรับรู้ผ่าน
ช่องทางต่าง ๆ ถึงวิธีขั้นตอนการใช้งานระบบ วิธีแก้ไขปัญหา รวมถึงแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น



และชาวสหรณันั้นครเป็นปัจจุบัน เพื่อเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างต่อเนื่องและป้องกันความผิดพลาดได้ทันท่วงที

2. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบการให้บริการของทางธนาคารอยู่แล้ว แต่นอกเหนือจากสิ่งที่ธนาคารควบคุมไม่ได้ นั่นคือ ตัวผู้ใช้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนเอง แต่มีความจำเป็นต้องใช้สัญญาณฟรีอินเทอร์เน็ตตามสถานที่ต่าง ๆ หรืออาจตั้งค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ให้ใช้สัญญาณฟรีอินเทอร์เน็ตเมื่อเข้าพื้นที่นั้น ๆ รวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ที่ร้านอินเทอร์เน็ตให้เช่า เพื่อทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นช่องทางให้มิจฉาชีพดักจับรหัสผ่าน ขโมยข้อมูลส่วนตัว เพื่อลักลอบเข้าไปใช้งานในทางที่มิชอบ อีกทั้งการที่โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลนั้นสูญหายหรือขารุด เสียหาย ที่ต้องนำเข้าร้านซ่อม ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่มิจฉาชีพจะทำการหาข้อมูลหรือรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบของผู้ใช้บริการ ดังที่กล่าวมาข้างต้นล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ธนาคารควบคุมได้ยาก แต่ทางธนาคารสามารถสร้างระบบป้องกันที่มากยิ่งขึ้น หลายขั้นตอนมากขึ้น นอกเหนือจาก รหัสผ่านที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ เลขบัตรประชาชน หรือเลขรหัส OTP ที่ส่งไปยังหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้ลงทะเบียนไว้ ทางธนาคารควรเพิ่มระบบสแกนลายนิ้วมือ ระบบสแกนดวงตา ระบบตรวจจับคลื่นเสียง อีกขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการยืนยันอัตลักษณ์ของบุคคลที่เป็นเจ้าของธุรกรรมตัวจริง สร้างความปลอดภัยได้มากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. การรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าในโลกยุคปัจจุบัน ข้อมูลมีความสำคัญมาก ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งถ้าหากข้อมูลเหล่านี้ตกไปอยู่ในมือของมิจฉาชีพแล้ว อาจสร้างความเสียหายได้อย่างมากมาย ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอาจประมาณค่ามิได้ เพราะผู้ใช้บริการอาจมีหลายบัญชีในธนาคารเดียวกันหรือธนาคารอื่น ๆ ข้อมูลส่วนบุคคลเหล่านี้จึงมีความสำคัญที่เหล่านักมิจฉาชีพอาจนำไปใช้ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในทางที่มิชอบได้ นอกเหนือจากธนาคารที่มีการประชาสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการให้ปกปิดข้อมูลส่วนตัวเป็นความลับอย่างต่อเนื่องแล้ว ทางธนาคารควรมีการทดสอบระบบของตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ ถึงข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าว่ามีการรั่วไหลจากตัวระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จากขั้นตอนการบริการที่สาขาหรือจากตัวพนักงานของธนาคารได้หรือไม่ โดยอาจใช้วิธีให้รางวัลกับพนักงานที่เจอช่องโหว่ของระบบหรือวิธีอื่น ๆ ใด ๆ ที่สามารถนำข้อมูลของลูกค้าออกสู่ภายนอกได้และดำเนินการอุดช่องโหว่นั้น ๆ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการเพราะบรรดาเหล่านักมิจฉาชีพนั้นจะไม่หยุดคิดและฉวยฉวยนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในทางที่มิชอบอยู่เสมอ

4. การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้การใช้งานง่ายมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ในยุคปัจจุบันผู้ใช้บริการต่างมองหาสิ่งที่อำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาเพียงปลายนิ้วสัมผัส เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญและตอบโจทย์การดำเนินชีวิต ซึ่งในปัจจุบันทางธนาคารควรพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความเสถียรมากยิ่งขึ้นรองรับต่อการใช้งานช่วงเวลาต้นเดือนและปลายเดือนที่มีการใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก



5. การยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นกัน ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการได้รับรู้ประโยชน์ที่เห็นได้อย่างเด่นชัด นั่นคือ การประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เพราะทุกธุรกรรมสามารถทำได้เพียงแค่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และทางธนาคารควรสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มเติมขึ้น เช่น รมรณงค์ลดโลกร้อนด้วยการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการทำธุรกรรมโดนหันมาใช้การทำธุรกรรมผ่านช่องทางในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือลดการติดเชื้อจากโรคระบาด Covid19 จากการที่ต้องมาในจุดที่มีคนอยู่มากหรือมาใช้บริการมากและหันมาทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทน เป็นต้น ซึ่งเมื่อผู้ให้บริการได้รับรู้ถึงการใช้งานเทคโนโลยีด้านการใช้งานง่ายและด้านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานทั้งสองด้านในเวลาเดียวกันทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติด้านบวกต่อการใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และมีความต้องการที่จะอยากใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เดชาพล สวนสุข. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชัน มายโม เพย์ ของธนาคารออมสินในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- ตรีวุธ จันทร์จุงจิต. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์และเครื่องตกแต่งรถจักรยานฮอนด้าผ่านสื่อออนไลน์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M - Banking”. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธนาคารกสิกรไทย. (2562). เกี่ยวกับเรา. สืบค้นจาก <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/company-background.aspx>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking 1. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH
- พนิดา บุญธรรม. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สัจจาภรณ์ ไชยเสนา. (2560). พฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารพาณิชย์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- สุนันทา หลบภัย. (2558). การรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- สุรีย์พร เหมืองหลิ่ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Jobbkk. (2563). ผลวิจัยชี้ คนไทยใช้สมาร์ทโฟน 4 ชม./วัน โปรแกรมแชตนิยมสูงสุด. สืบค้นจาก <https://www.jobbkk.com/variety/detail/3685>