



**ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของ
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Factors Affecting the Risks of Financial Transaction Services via Electronic Banking
(E-Banking) of Bangkok Residents**

ปัทมา โกเมนทจรัมสุ

Pattama Komenjumrus

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Administration, Sripatum University, Bangkok, Thailand

E-mail: pattama.ko@spu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ (1) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ได้แก่ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัย (2) ศึกษาความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) โดยเป็นการศึกษาความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (3) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน (4) การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในรายด้าน และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในด้านการเงิน ในด้านปฏิบัติการ และในภาพรวม จากการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านระบบรักษาความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในระดับปานกลางและระดับมาก (2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในด้านการเงินและด้านปฏิบัติการจะมีระดับมาก (3) ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อเปรียบเทียบ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน พบว่า ระดับความเสี่ยงโดยรวมแตกต่างกัน (4) ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงของด้านสถานที่และด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านการเงิน ปัจจัยที่นำไปสู่



ความเสี่ยงของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ และปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อระดับความเสี่ยงในด้านภาพรวม

คำสำคัญ: ความเสี่ยง บริการ อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The objectives of the study were to: (1) study factors including service user, place, process format, and security system leading to the risks of financial transaction services via the electronic banking (E-banking), (2) study the financial risk and the operational risk of financial transaction services via the electronic banking (E-banking), (3) study and compare the overall risk level of financial transaction service via electronic banking (E-banking), classified by gender, marital status, age, education, occupation, monthly income, monthly expense, and (4) study the relationship of those factors in the aspect of financial and operational risks and overall risk. Data were collected using questionnaires.

The results revealed that (1) service user, place, process format, and security system led to risks at a moderate level and a high level. (2) Risks caused by financial transaction services via electronic banking (E-banking) in the financial and the operational aspects were high. (3) Difference in age, education, occupation, monthly income, and monthly expense were found to cause risks in different levels. (4) Place and security system risks affected the financial risk level, security system risks affected the operational risk level, and security system risks affected the overall risk level.

Keywords: Risk, Service, Electronic

1. บทนำ

ในปัจจุบันการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารมีมากมาย ตั้งแต่การให้บริการที่สำนักงานของธนาคาร ในวันธรรมดา (วันจันทร์ถึงวันศุกร์) การให้บริการของธนาคารที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้าในวันหยุด (วันเสาร์และอาทิตย์) ตลอดจนมีการออกแบบตู้อัตโนมัติเพื่อใช้ในการฝาก ถอน โอน ด้วยตนเอง ก็ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับผู้ที่มีรับบริการ ธนาคารจึงได้มีการพัฒนาโดยใช้ระบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking : E-banking) โดยจะสามารถให้บริการในหลาย ๆ ด้าน อาทิ การโอนเงิน การชำระค่าสาธารณูปโภค ชำระค่าสินค้าและบริการ การขอสินเชื่อ ตลอดจนการอายัดบัตร ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ขอใบแสดงรายการบัญชี เป็นต้น ทั้งนี้การใช้ระบบ E-banking มีความสะดวกสบายต่อผู้ที่ไม่สะดวกเดินทางมาที่



ธนาคาร โดย E-banking สามารถกระทำผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยสามารถกระทำได้ทุกวันและทุกเวลา (สำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

แต่อย่างไรก็ดีการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงต้องคำนึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นดังเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในช่วงต้นปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา ได้เกิดเหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ สูญเสียเงินจากการถูกโจรกรรมไปร่วมแสนบาท ทั้งนี้ การเกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้เกิดจากปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในหลายรูปแบบ ได้แก่ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากผู้ใช้บริการ ปัจจัยนำไปสู่ความเสี่ยงด้านสถานที่ที่ใช้บริการ ปัจจัยนำไปสู่ความเสี่ยงด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการ และปัจจัยนำไปสู่ความเสี่ยงด้านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยที่ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความเสี่ยงทางด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ฉะนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นสิ่งที่สมควรจะทำการศึกษาย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบุคคลผู้ใช้บริการ ปัจจัยทางด้านสถานที่ที่ใช้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัย

2) เพื่อศึกษาความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษาความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อจำแนกตามด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน

4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในรายด้าน และ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในด้านการเงิน ในด้านปฏิบัติการ และในภาพรวม จากการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชากรในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 5,692,284 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2557) ทั้งนี้ในการศึกษานี้จะใช้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชากรในกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 400 คน



การศึกษาคั้งนี้ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (Taro, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับในการศึกษานี้จะใช้ 400 คน ทั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling)

3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เศกวิฑู ทิพศ (2557) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ในคือ 1. การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ (online Banking) ของลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) และ 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ของลูกค้าธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษาพบว่า 1. ถ้าหากลูกค้าธุรกรรมผ่านระบบธนาคารออนไลน์ จะได้รับความถูกต้องแม่นยำ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้า จะเป็นปัจจัยทางด้านราคา การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ กระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ

จิตาญา แก้วแทน (2557) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ การรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่นในการออนไลน์ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ชลธิชา ศรีแสง (2555) การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ควรที่จะมีการวางโครงสร้างในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้น โดยจัดตั้งทีมงานดูแลเรื่องของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นรูปธรรม โดยมีการวางเรื่องการสร้างความไว้วางใจให้เป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร และจะต้องดำเนินการเขียนแผนการสร้างความไว้วางใจแบบเป็นขั้นตอน และสามารถนำไปปฏิบัติพร้อมประเมินผลจากการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงแผนงานให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ปิยะนัทร ทองนาค. (2553) ได้ทำการศึกษางานวิจัยที่มีต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในระดับมากคือ ปัจจัยด้านมิฉาชีพ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคคลและด้านความปลอดภัย ในด้านของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงกับความเสี่ยงของการใช้บริการ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงด้านของความปลอดภัยมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

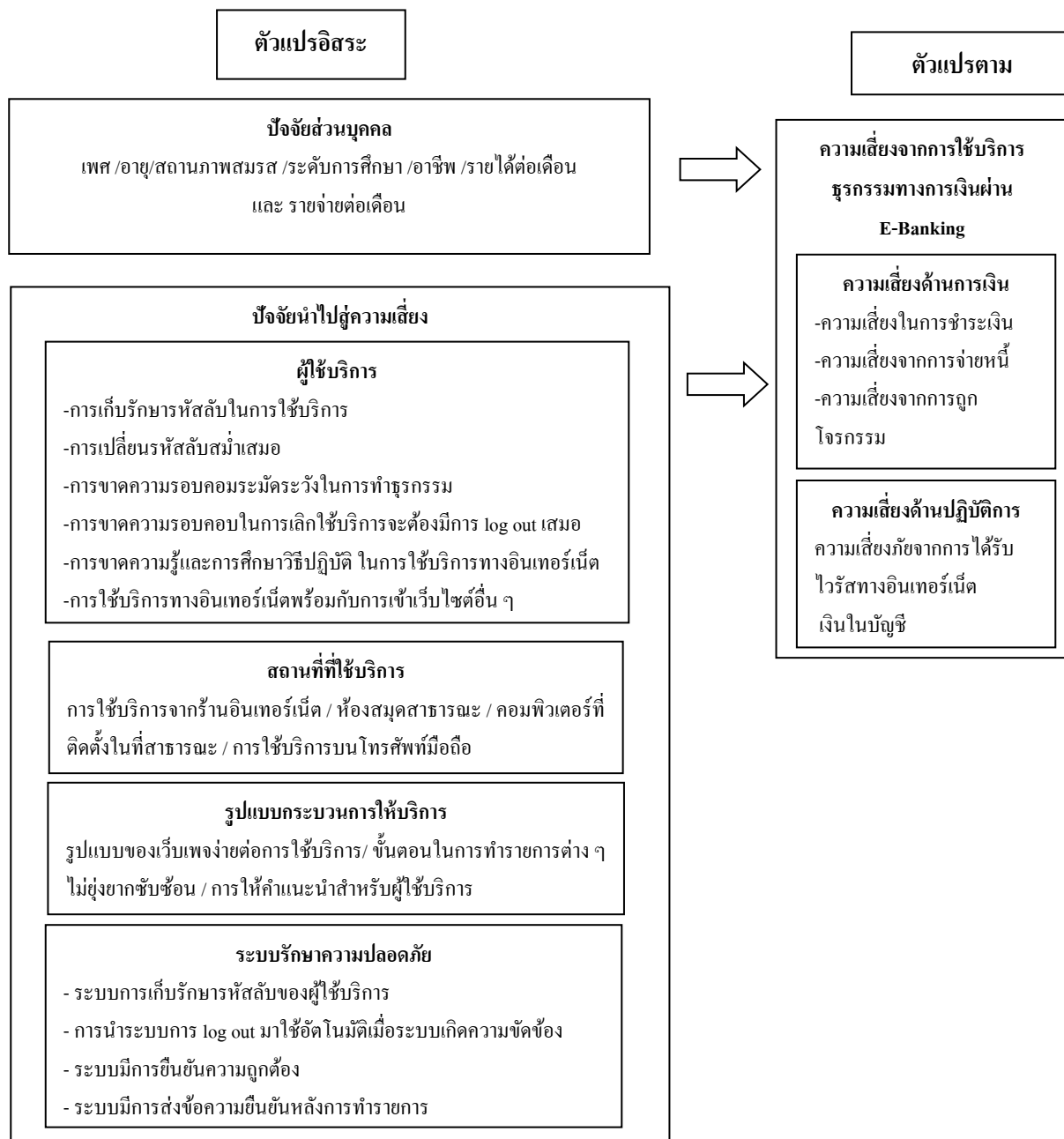


สัญญา อุปะเด็ย (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษา พบว่า การตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีความแตกต่างกันทางด้านของเพศ และสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ยุวดี จริยานันทศักดิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านมิจจาชีพและด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี และปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านมิจจาชีพส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี



3.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์



จากรูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระจะมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มประชากรศาสตร์ และกลุ่มปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ที่ใช้บริการ ด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการ และด้านระบบรักษาความปลอดภัย ส่วนตัวแปรตาม จะประกอบไปด้วย ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ

3.4 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.4.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) โดยมีขั้นตอนคือ การสุ่มเลือกเขตตัวแทนในเขตกรุงเทพมหานคร ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในเขตตัวแทน และทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละเขตโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

3.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด ทั้งนี้แบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่งคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สองคือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนที่สามคือ ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

3.4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 2) จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- 3) รวบรวมข้อมูลที่รับคืน เพื่อไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป
- 4) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน โดยคัดเลือกรายฉบับที่สมบูรณ์
- 5) นำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science Program) ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ดังนี้

1) การศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ทางด้านของปัจจัยบุคคลผู้ใช้บริการ ปัจจัยทางด้านสถานที่ที่ใช้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านความปลอดภัย จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย ทั้งนี้ในการวัดค่าเฉลี่ยจะทำการวัดจากการวัดความคิดเห็น 5 ระดับ



2) การศึกษาศึกษาความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษาความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละและค่าเฉลี่ย ทั้งนี้ในการวัดค่าเฉลี่ยจะทำการวัดจากการวัดความคิดเห็น 5 ระดับ

โดยการให้คะแนนระดับความเสี่ยงทั้งในข้อ 1 และข้อ 2 จะใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งระดับความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) มี 5 ระดับ ดังนี้ (ปิยะนัทร ทองนาค, 2553)

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

ทั้งนี้ การแปลผลทั้งในข้อ 1 และข้อ 2 ข้างต้น สามารถนำมาเป็นเกณฑ์ค่าระดับเหตุผลสำคัญที่เป็นโอกาสในการเกิดความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ดังนี้

1.0 - 1.80	หมายถึง	เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	เป็นคะแนนระดับที่มีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด

ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 คือปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการศึกษาความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ จะมีการนำมาทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นจำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ผลการคำนวณเท่ากับ 0.671 (Wikipedia, 2017)

3) การศึกษาเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ทางด้าน เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ T-test และค่าสถิติ F-test

4) การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ในรายด้าน และ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในด้านการเงิน ในด้านปฏิบัติการ และใน



ภาพรวม จากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอย จากแบบจำลองดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4$$

โดยที่ Y คือ ระดับความเสี่ยงในด้านการเงิน ในด้านปฏิบัติการ และในภาพรวม จากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

X₁ คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในภาพรวมของด้านผู้ให้บริการ

X₂ คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในภาพรวมของด้านสถานที่ที่ใช้บริการ

X₃ คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในภาพรวมของด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการ

X₄ คือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในภาพรวมของด้านระบบรักษาความปลอดภัย

3.3.5 การทดสอบสมมติฐาน

1) ทดสอบเพศที่แตกต่างกัน จะมีระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ที่แตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้ Independent Sample T- test

2) ทดสอบสถานภาพสมรส อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ที่แตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้ One way ANOVA

4. ผลการวิจัยและวิเคราะห์ผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ผลการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ 3 ประเด็นดังนี้

1) การศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในระดับปานกลางและระดับมาก ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในระดับปานกลางและระดับมาก ปัจจัยด้านรูปแบบกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในระดับปานกลางและระดับมาก

ปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการในระดับมาก



2) การศึกษาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นด้านการเงินจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินทางผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะมีความเสี่ยงในระดับมาก

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นด้านปฏิบัติการจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะมีความเสี่ยงในระดับมาก

3) การศึกษาเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ทางด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของความเสี่ยงในภาพรวมของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นอกจากนี้ยังได้มีการทดสอบเป็นรายคู่ อาทิ ค่าเฉลี่ยระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีค่าสูงกว่า ค่าเฉลี่ยระดับความเสี่ยงในภาพรวมจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของอาชีพรับจ้าง / พนักงานบริษัท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นต้น

4) การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ตามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในรายด้าน และ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในด้านการเงิน ในด้านปฏิบัติการ และในภาพรวม จากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของด้านสถานที่ที่ใช้บริการ และด้านระบบรักษาความปลอดภัย ส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านการเงิน

ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ

ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในภาพรวม

4.2 วิเคราะห์ผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาค (2553) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคคลและด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูดี จริยานันท์ศักดิ์ (2558) นั่นคือ ปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย จะส่งผลต่อความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์



5. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น ผู้ใช้บริการทางการเงิน และผู้ประกอบการให้บริการทางการเงินสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้ในการพิจารณาและป้องกันความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้ นั่นคือ 1) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านรูปแบบกระบวนการ และปัจจัยด้านระบบรักษาความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงในระดับมาก และระดับปานกลาง 2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงด้านการเงิน และความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ มีความเสี่ยงในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของความเสี่ยงในภาพรวมของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ 4) ปัจจัยที่นำไปสู่ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านการเงิน ความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงในภาพรวม

6. กิตติกรรมประกาศ

งานศึกษาวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดการดำเนินงานของงานวิจัย สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนกระทั่งงานวิจัยเรื่องนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี ความดีหรือประโยชน์ที่พึงมีจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ตลอดจนครู อาจารย์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

7. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2557). สถิติจำนวนประชากรและบ้านในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายแขวงและเขต. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2559 จาก http://203.155.220.230/bmainfo/esp/pop/population_Dec57.pdf
- เกศวิฑู ทิพย์ศ. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์ กรณีศึกษาธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเนชั่น.
- จิตาญา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน: กรณีศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบัญชี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชลธิชา ศรีแสง. (2555). การยอมรับการใช้งานของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 35-51.



- ยูวดี จรรย์นันท์ศักดิ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้ายานการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 5(2), 253-263.
- ปิยะฉัตร ทองนาค. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัยศิลปากร*.
- ศัญชัย อุปะเด็ย. (2553). ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการชำระเงินผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร, *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*.
- สำนักพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). E-Banking คืออะไร. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2560 จาก <https://www.eta.or.th/content/1238.html>
- Taro, Y. (1973). *Statistics: an Introduction Analysis*. 3rd ed. New York. Harper and Row.
- Wikipedia, the free encyclopedia. (2017). Cronbach's alpha. Accessed May 16, 2017 from http://en.wikipedia.org/wiki/Cronbach's_alpha