

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน
ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

Factors Affecting the Risk of Internet Banking of
Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch

ยุวดี จิรยานันทศักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี (2) ศึกษาปัจจัยที่นำสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีจำนวน 290 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านมิฉาชีพ และด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี (2) ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ ด้านปลอดภัย และด้านมิฉาชีพส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ไม่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

คำสำคัญ: ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง, ความเสี่ยง, การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

Abstract

The purposes of this research were as follows: (1) to study the using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch. (2) to study leading factors to chance of risks that affected the using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch. The sample consisted of the internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch with a total of 290. Questionnaires were used for research instrument. The statistics were Pearson's Correlation Analysis and

Multiple Regression Analysis. The results of this research revealed as follows: (1) The leading factors to chance of risks such as place, safety, and criminals were statistically and significantly related to the using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch at 0.01 level. The leading factors to chance of risks such as personal factors were unrelated to using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch and (2) The leading factors to chance of risks such as place, safety, and criminals were statistically and significantly affected to the using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch at 0.01 and 0.05 level respectively. The leading factors to chance of risks such as personal factors were unaffected to using risks of internet banking of Siam Commercial Bank's Customers, Ubon Ratchathani Branch.

Keywords: factors leading to chance of risks, risk, internet banking

ความนำ

ในด้านเทคโนโลยีมีความเสี่ยงที่จะเกิดความเสี่ยงภัยกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร ข้อมูลมีการถูกทำลาย ความเสี่ยงจากผู้บุกรุกข้อมูล หรือการโจรกรรมข้อมูลที่สำคัญ เช่น ข้อมูลลูกค้า การลักลอบเข้ามาแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้ มีความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการด้านข้อมูล ดังนั้น การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลจึงเป็นเรื่องสำคัญ (เอกลักษณ์ โสภพันธุ์, 2553) ปัจจุบันธนาคารมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำธุรกรรม จึงมีความเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมอย่างมาก ธนาคารมีการให้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกว่า E-Banking และมีการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ E-Banking เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555) ถึงแม้ว่าปัจจุบันประเทศไทย จะได้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามคนไทยยังขาดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับอุปสรรคหรือภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ นอกเหนือจากภัยคุกคามทาง

เทคโนโลยีสารสนเทศที่กระทบต่อหลักการรักษาความลับ ความครบถ้วนถูกต้อง และสภาพพร้อมใช้งาน เช่น การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ แล้ว อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อเพิ่มมูลค่าการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยคือ ปัญหาการฉ้อโกง ที่มีแนวโน้มการกระทำความผิดเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้จากข้อมูลทางสถิติภัยคุกคามประจำปี พ.ศ. 2554 ของศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (Thailand Computer Emergency Response Team) พบว่า มีสถิติการกระทำความผิดในลักษณะของการฉ้อโกงสูงถึงร้อยละ 61.4 เมื่อเปรียบเทียบกับกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ในลักษณะอื่น ซึ่งสาเหตุที่ทำให้ปริมาณการกระทำความผิดโดยการฉ้อโกงเกิดขึ้นมากในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (พลอย เจริญสม, 2555)

จากปัญหาของความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ผู้วิจัยต้องการศึกษา

ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยจะเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจในเรื่องของความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน และยังเป็นคำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารเพื่อป้องกันการเกิดความปลอดภัยและความเสียหายของข้อมูลในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน อีกทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงินและผู้เกี่ยวข้องในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่โอกาสการเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเรื่องการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (2551) ได้กล่าวถึง ข้อควรระวังในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ควรศึกษารูปแบบธุรกรรมและวิธีการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ก่อนตัดสินใจใช้บริการ ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ และหลีกเลี่ยงการตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการคาดเดา และต้องเก็บรักษาชื่อหรือรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่านให้เป็น

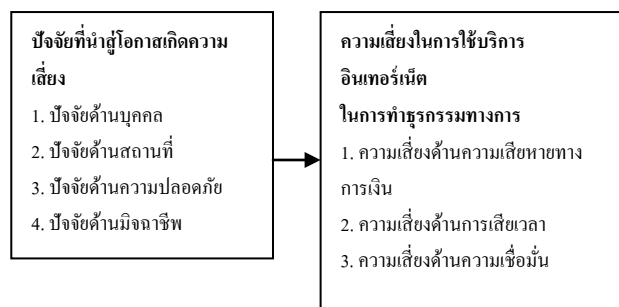
ความลับส่วนบุคคล พร้อมทั้งเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ควรหลีกเลี่ยงการเข้าเว็บไซต์ที่แนบมาพร้อมกับ อีเมลล์ โดยให้พิมพ์ตำแหน่งของไฟล์ที่เข้าถึงได้บนอินเทอร์เน็ตของธนาคารพาณิชย์ด้วยตนเอง เมื่อต้องการเข้าใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ห้ามตอบหรือให้ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสำคัญทางการเงิน เช่น ชื่อหรือรหัสผู้ใช้งาน รหัสผ่าน และหมายเลขบัตรเครดิต เป็นต้น ไม่ว่าในกรณีใด ๆ ก็ตามผ่านทาง อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสารและจดหมาย ควรตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น จำนวนเงิน วันที่ทำการ เลขที่บัญชี และตรวจสอบยอดเงินในบัญชี เป็นต้น เพื่อป้องกันรายการผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น ควรติดตั้งและปรับปรุงโปรแกรมเพื่อการรักษาความปลอดภัยที่เครื่องคอมพิวเตอร์ และ/หรือ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่ใช้เป็นช่องทางในการทำธุรกรรมให้ทันสมัย เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัส (scan virus) หลีกเลี่ยงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ รวมทั้งไม่ควรดาวน์โหลด ติดตั้งโปรแกรมที่ไม่น่าเชื่อถือ โปรแกรมที่ไม่ทราบแหล่งที่มา ทุกครั้งที่ใช้บริการเสร็จ ควรคลิก “ออกจากระบบ” (Log off, Log out, Sign off, etc.) ทันที เพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นสามารถทำรายการจากบัญชีของท่านได้ และที่สำคัญหากมีข้อสงสัยควรติดต่อธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) (2553) ได้กล่าวถึง การใช้รหัสผ่านเพื่อมาตรฐานการป้องกันสูงสุดควรปฏิบัติตามคำแนะนำดังต่อไปนี้ ไม่ควรตั้งรหัสผ่านให้มีลักษณะที่จำได้ง่าย ความเสี่ยงมักเกิดขึ้นกับผู้ที่ใช้รหัสผ่านที่สามารถคาดเดาได้ง่าย เช่น 1234, 5555, 9999, password, asdf หรือ ABCD ยิ่งกว่านั้น กลุ่มบุคคลที่ใช้วิชาชีพทางคอมพิวเตอร์ในทางทุจริตในปัจจุบันได้มีการสร้างโปรแกรมที่สามารถสุ่มเลือกหรือสุ่มรหัสผ่านและเข้าสู่ระบบได้ ลักษณะของรหัสผ่านที่ปลอดภัย ควรใช้ตัวอักษรผสมทั้งตัวเล็กและตัวใหญ่ มีตัวเลขเป็นส่วนประกอบ มีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร มีอักขระพิเศษเป็น

ส่วนประกอบไม่ใช่ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ นามสกุล วัน เดือนปีเกิด หมายเลขโทรศัพท์ การสร้างลักษณะนิสัยในการใช้งานรหัสผ่านที่ดี เมื่อใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ ไม่ควรเลือกฟังก์ชันจำรหัสผ่านอัตโนมัติ ต้องกรอกเองทุกครั้งและควรเปลี่ยนรหัสผ่านทุก ๆ ครั้งเมื่อจำเป็นต้องทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านคอมพิวเตอร์สาธารณะ ให้เปลี่ยนรหัสผ่านทันทีที่มีโอกาส ไม่เก็บรหัสผ่านไว้ในรูปแบบของไฟล์ในคอมพิวเตอร์ ในระหว่างที่เข้าสู่ระบบ ให้ตรวจสอบบุคคลที่อยู่รอบตัว ระวังมิให้ผู้อื่นแอบมอง หรือ สังเกตลักษณะการกดคีย์บอร์ดได้ ไม่ควรใช้รหัสผ่านเดียวสำหรับการเข้าอีเมล เนื่องจากจะเป็นจุดอ่อนที่ทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงทุกบริการที่ใช้งานอยู่

การป้องกันการถูกหลอกลวงผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางการเงินผ่านทางข้อความอีเมลล์ หรือเว็บไซต์ปลอม (phishing) มีแนวทางในการป้องกัน เช่น ไม่หลงเชื่อข้อความใดๆ ในอีเมลล์ หรือโทรศัพท์ที่ได้รับ หากมีการอ้างว่าส่งหรือติดต่อมาจากสถาบันหรือบริษัทใดก็ตาม ควรค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของสถาบันหรือบริษัทนั้น หรือติดต่อไปยังหน่วยงานของบริษัทนั้นๆ เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับลักษณะการส่งอีเมลล์ ไม่คลิกลิงก์ในอีเมลล์เพื่อการเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ ให้ใช้วิธีพิมพ์ตำแหน่งเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าวด้วยตนเอง ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หมั่นตรวจสอบข้อมูลการทำรายการธุรกรรม และตรวจสอบใบแจ้งรายการใช้บัตรเครดิตสม่ำเสมอ หากพบรายการที่น่าสงสัยให้ติดต่อธนาคารทันที ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (2556) ได้กล่าวถึงการป้องกันการถูกหลอกลวงผู้ใช้คอมพิวเตอร์ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางการเงิน ในการสอบถามข้อมูลส่วนตัวไม่มีสถานบันการเงินใดๆ สอบถามข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลบัญชี ของคุณผ่านทางอีเมลล์ ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินหรือบริการออนไลน์อื่น ๆ ควรใช้บริการดังกล่าวด้วยวิธีพิมพ์

ตำแหน่งเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าวด้วยตัวท่านเองทุกครั้ง อย่าตอบกลับอีเมลล์ที่น่าสงสัยเพื่อทดสอบความถูกต้องของอีเมลล์ดังกล่าวและให้ลบอีเมลล์ทั้งจากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผู้วิจัยได้นำลักษณะความเสี่ยงมากำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง ในด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย และด้านมิฉาชีพเนื่องจากการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินได้มีการกล่าวถึง ด้านบุคคลในเรื่องของความรู้การใช้บริการ Internet banking ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัยในเรื่องของปกปิดข้อมูลของตนเอง และการตรวจสอบการทำรายการ ด้านมิฉาชีพในเรื่องการตอบกลับอีเมลล์ในการปรับปรุงหรือยืนยันความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล และใช้เป็นส่วนหนึ่งในการนำมาตั้งเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามอีกด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้านานาชาติพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

2. ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ 1,078 คน โดยอ้างอิงจากข้อมูลของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ณ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ.2556

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีจำนวนเท่ากับ 290 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีลักษณะแบบตัวเลือก จำนวน 6 ข้อ ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง มีลักษณะแบบตัวเลือก จำนวน 4 ข้อหลัก ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านมิชชันนารี ($\alpha = 0.774$) ร้อยละ 3.76

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีลักษณะแบบตัวเลือก จำนวน 3 ข้อหลัก ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงด้านความเสียหายทางการเงิน ความเสี่ยงด้านการเสียเวลา และความเสี่ยงด้านความเชื่อมั่น ($\alpha = 0.600$) ร้อยละ 2.22

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี
2. ข้อมูลทุติยภูมิใช้วิธีการค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงและความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

ผลการวิจัย

ตาราง 1

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Y	X_1	X_2	X_3	X_4
ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Y)	2.22	0.475	1				
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านบุคคล (X_1)	3.76	0.473	0.111	1			
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ (X_2)	2.93	0.711	-0.245**	0.234**	1		
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านความปลอดภัย (X_3)	4.44	0.641	0.493**	0.458**	-0.093	1	
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านมิฉาชีพ (X_4)	4.29	0.521	0.384**	0.292**	-0.045	0.572**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านมิฉาชีพ และปัจจัยด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงและความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์เท่ากับ -0.245 หมายความว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินระดับต่ำมาก ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.493 หมายความว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินระดับ

ต่ำ ปัจจัยด้านมิฉาชีพ มีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.384 หมายความว่า ปัจจัยด้านมิฉาชีพมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินระดับต่ำ มีรายละเอียดดังตาราง 1

ส่วนผลการวิเคราะห์การทดสอบการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีค่า $F = 31.218$, $Sig. = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ซึ่งจะแสดงว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความแปรปรวนเท่ากัน โดยค่าความแปรปรวนของความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน จะพิจารณาจากค่า Adjusted R^2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.295

แสดงว่า ความแปรปรวนของความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี มีค่าเท่ากับร้อยละ 29.5

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยด้านมิชชัน โดยจะพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factors (VIF) ผู้วิจัยได้กำหนดค่า VIF ไม่เกิน 5 (ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา และคณะ, 2551) และจากการทดสอบ พบว่า ค่า VIF เท่ากับ 1.404, 1.118, 1.791 และ 1.488 ตามลำดับ พบว่า มีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กันไม่สูงมาก ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน(β) ของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยความปลอดภัย และปัจจัยด้านมิชชัน มีค่าเท่ากับ -0.089, -0.177, 0.427 และ 0.158

ตามลำดับ ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านมิชชัน มีค่า p-value เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.009 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 แสดงว่า ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านความปลอดภัย และปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านมิชชันมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถนำมาใช้อธิบายปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ได้ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ตาราง 2

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงมีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

ตัวแปร	b	SE b	β	t	p-value	VIF
ค่าคงที่	0.877	0.250		3.509	0.001	
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านบุคคล	-0.090	0.059	-0.089	-1.529	0.127	1.404
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านสถานที่	-0.119	0.035	-0.177	-3.395	0.001**	1.118
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านความปลอดภัย	0.316	0.049	0.427	6.459	0.000**	1.791
ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยงปัจจัยด้านมิชชัน	0.144	0.055	0.158	2.624	0.009*	1.488
$R^2 = 0.305$, Adjusted $R^2 = 0.295$, SEE = 0.3992, F = 31.218, Sig. = 0.000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเท่ากับ 0.089 หน่วย ซึ่งหมายถึง ถ้าปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านบุคคลมีค่าลดลงหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าลดลง 0.089 หน่วย แต่ถ้าหากปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าเพิ่มขึ้น 0.089 หน่วย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเท่ากับ 0.177 หน่วย ซึ่งจะหมายถึง ถ้าปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าลดลงหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าลดลง 0.177 หน่วย แต่ถ้าหากปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านความปลอดภัย มีค่าเท่ากับ 0.427 หน่วย หมายถึง ถ้าปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านความปลอดภัย มีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าเพิ่มขึ้น 0.427 หน่วย แต่ถ้าหากปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านความปลอดภัย มีค่าลดลงหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าลดลง 0.427 หน่วย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านมิชชัน มีค่าเท่ากับ 0.158 หน่วย หมายถึง ถ้าปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายปัจจัยด้านมิชชัน มีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าเพิ่มขึ้น 0.158 หน่วย แต่ถ้าหากปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหาย

ปัจจัยด้านมิชชัน มีค่าลดลงหนึ่งหน่วย จะทำให้ความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินมีค่าลดลง 0.158 หน่วย

การอภิปรายผล

จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหาย เช่น ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านปลอดภัยและปัจจัยด้านมิชชัน มีความสัมพันธ์และที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ซึ่งจากผลของการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยความสัมพันธ์และที่มีผลต่อปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสียหายกับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้ ปัจจัยด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาถ (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์

ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาถ (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของข้อควรระวังในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินไว้ว่า หลีกเลี่ยงการใช้เครื่อง

คอมพิวเตอร์สาธารณะ รวมทั้งไม่ควรดาวน์โหลด ติดตั้ง โปรแกรมที่ไม่น่าเชื่อถือ โปรแกรมที่ไม่ทราบแหล่งที่มา

ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับ ความเสี่ยงในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาค (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยง ในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ กับธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของ ข้อควรระวังในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินไว้ว่า ควรตรวจสอบความถูกต้อง ของรายการธุรกรรมอย่างสม่ำเสมอ เช่น จำนวนเงิน วันที่ ทำรายการ เลขที่บัญชี และตรวจสอบยอดเงินในบัญชี เป็นต้น เพื่อป้องกันรายการผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น

ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีผลต่อความ ความเสี่ยงในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาค (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความ เสี่ยงในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคาร และสอดคล้องกับความคิดเห็น ของ ธนาคารทหารไทย ได้ให้ความคิดเห็นการป้องกันการ ถูกหลอกลวงผู้ใช้คอมพิวเตอร์ให้เปิดเผยข้อมูลส่วน บุคคลหรือข้อมูลทางการเงินผ่านทางข้อความอีเมลล์ หรือเว็บไซต์ปลอมไว้ว่า หมั่นตรวจสอบข้อมูลการทำ รายการธุรกรรม และตรวจสอบใบแจ้งรายการใช้บัตร เครดิตสม่ำเสมอ หากพบรายการที่น่าสงสัยให้ติดต่อ ธนาคารทันที

ปัจจัยด้านมิฉะฉานมีความสัมพันธ์กับความ เสี่ยงในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี สอดคล้องงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาค (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผล

ต่อความเสี่ยงในการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับ ความคิดเห็นของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้ ให้ความคิดเห็นในเรื่องของการป้องกันการถูกหลอกลวง ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูล ทางการเงินผ่านทางข้อความอีเมลล์ หรือเว็บไซต์ปลอม ไว้ว่า ไม่คลิกลิงค์ในอีเมลล์เพื่อการเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ ให้ ใช้วิธีพิมพ์ตำแหน่งเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าวด้วย ตนเอง ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านมิฉะฉานมีผลต่อความ ความเสี่ยงใน การให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา อุบลราชธานี สอดคล้องงานวิจัยของ ปิยะฉัตร ทองนาค (2553) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับ ธนาคารพาณิชย์ และสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความคิดเห็น ไว้ว่า การป้องกันการถูกหลอกลวงผู้ใช้คอมพิวเตอร์ให้ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางการเงินในการ สอบถามข้อมูลส่วนตัวไม่มีสถานบันการเงินใดๆ สอบถามข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลบัญชี ของคุณผ่านทาง อีเมลล์ ในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม ทางการเงินหรือ บริการออนไลน์อื่น ๆ ควรใช้บริการ ดังกล่าวด้วยวิธีพิมพ์ตำแหน่งเว็บไซต์ของบริษัทดังกล่าว ด้วยตัวท่านเองทุกครั้ง อย่าตอบกลับอีเมลล์ที่น่าสงสัย เพื่อทดสอบความถูกต้องของอีเมลล์ดังกล่าวและให้ลบ อีเมลล์ทิ้ง

ปัจจัยที่นำสู่โอกาสเกิดความเสี่ยง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีผลต่อความ เสี่ยงในการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรม ทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ซึ่งจากผลของการวิจัย ดังกล่าว ไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีผลต่อปัจจัยที่นำสู่โอกาส

เกิดความเสี่ยงกับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี เนื่องจากในปัจจุบันสังคมไทยมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิต จึงทำให้ผู้คนในสังคมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานในการใช้งานเทคโนโลยี และรู้วิธีป้องกันตนเองจากความเสี่ยงในการใช้เทคโนโลยีอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่นำผู้โอกาสเกิดความเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านปลอดภัย และปัจจัยด้านมิฉาชีพ มีความสัมพันธ์และที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี แสดงให้เห็นว่า เมื่อลูกค้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว จะทำให้ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความปลอดภัย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ใช้บริการควรคำนึงถึงความปลอดภัยในเรื่องของการไม่เปิดเผยข้อมูลการเงินให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้บริการ Internet Banking ก่อนยืนยันการทำธุรกรรมทุกครั้ง เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน
2. ปัจจัยด้านมิฉาชีพ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญรองลงมาจากปัจจัยด้านความปลอดภัย ดังนั้นผู้ใช้บริการก็ควรที่จะคำนึงถึงปัจจัยด้านมิฉาชีพด้วยเช่นกัน ซึ่งควรที่จะคำนึงถึงเรื่องของการไม่ตอบกลับการ

แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการผ่านทางอีเมลล์ การไม่ติดต่อกับบุคคลที่ใช้นามแฝงเมื่อท่านใช้บริการ Internet Banking และ ไม่คลิกลิงค์ (link) ที่แนบมากับอีเมลล์โดยไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจน

3. ปัจจัยด้านสถานที่ เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญน้อยที่สุด ผู้ใช้บริการควรหลีกเลี่ยงการใช้บริการ Internet Banking จากคอมพิวเตอร์สาธารณะ และผู้ใช้บริการควรใช้บริการ Internet Banking ผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือส่วนตัว เพื่อลดความเสี่ยงด้านสถานที่และการรั่วไหลของข้อมูลในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะความเสี่ยงเพิ่มเติม ซึ่งใช้เป็นองค์ประกอบในการศึกษางานวิจัยในครั้งต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ต่างกัน เพื่อวางแผนปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินและ เพื่อลดความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน



เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). *ข้อควรระวังในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน (Internet Banking)*. ค้นจาก <http://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PopularConner/Fraudalert/Pages/ElectronicBanking.aspx>
- ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). (2553). *การใช้รหัสผ่านเพื่อมาตรฐานการป้องกันสูงสุด*. ค้นจาก <https://www.tmbbank.com/personal/ebanking/guru/securitytips/detail.php?id=1>.
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2556). *การใช้รหัสผ่านเพื่อมาตรฐานการป้องกันสูงสุด*. ค้นจาก <http://www.scb.co.th/th/about-scb/security-tips>.
- ปิยะฉัตร ทองนาค. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์*. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา และคณะ. (2551). การผลิตกำลังคนสาขาพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ของสถาบันการศึกษาพยาบาลในประเทศไทย. *วารสารสภาการพยาบาล*, 23(4), 41.
- พลอย เจริญสม. (2555). *การใช้อินเทอร์เน็ตและการรับข้อมูลทางออนไลน์*. ค้นจาก http://www.etda.or.th/etda_website/content/1446.html
- เอกลักษณ์ โสภพันธุ์. (2553). *ความเสี่ยงด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ*. ค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/338158>

