

ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Impacts of the System and Information Quality on the Perceived Risk of Using Online Banking Services of Krungthai Bank's Customer in Mueang Surat Thani

มทิรา อุนยโกวิท Matira Ounayakovit¹

ปิยะนุช ปรีชานนท์ Piyanuch Preechanont²

ธีรศักดิ์ จินดาบถ Teerasak Jindabot³

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย 2) ศึกษาคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย 3) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 4.41 สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน คะแนนเฉลี่ย 4.47 และผลการวิจัยของการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.73 โดยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลทางลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ และสามารถอธิบายความแปรปรวนการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ได้ร้อยละ 15.20 ($R^2 = 0.152$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์อยู่ในระดับดีมาก ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์รู้สึกกังวลในการใช้บริการลดลง

ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ

คำสำคัญ: การรับรู้ความเสี่ยง คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : matirao@gmail.com

²ศ.ร.อาจารย์ที่ปรึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : piyanuch.p@psu.ac.th

³ผ.ศ.ดร.อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail : teerasak@jindabot.com

Abstract

The objectives of this research are to study the perceived risk of using online banking services of Krungthai bank, system and information quality of online banking of Krungthai bank including impacts of the system and information quality on the perceived risk of using online banking services of Krungthai bank' customers. Data collection was performed by distributing questionnaires to 400 samples. The data was analyzed using frequency, percentage, means and standard deviations and also analyzed impacts by using stepwise multiple regression analysis. This research determined the statistical significance level at 0.05. The study results findings that the samples' opinion about the system quality of online banking is high with average score of 4.41. Their opinion about the information quality of online banking is also high with average score of 4.47 and the research results of perceived risk of using online banking is moderate with average score of 2.73. The results can be concluded that information quality had impact on the perceived risk of using online banking.

Therefore, Krungthai bank should focus on the quality of information development by presenting easy to read or easy to understand information.

Keywords: Perceived Risk, System Quality, Information Quality

บทนำ

การขยายช่องทางให้บริการของธนาคารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งหรือบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ซึ่งเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยตนเองโดยอาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออื่นๆ ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำรายการทางการเงินในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554)

การทำธุรกรรมดังกล่าวอาจต้องใช้เวลาในการเรียนรู้รูปแบบเว็บไซต์ วิธีการใช้งาน ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนได้ รวมถึงการเสียเวลาในการลงทะเบียน เช่น กรอกชื่อ ที่อยู่ ข้อมูลส่วนตัว หมายเลขบัญชี และรหัสส่วนตัว เป็นต้น บางรายจะไม่ค่อยเชื่อถือการทำธุรกรรมออนไลน์เนื่องจากไม่มั่นใจว่าระบบป้องกันความปลอดภัยจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ บางรายคิดว่ามีความเสี่ยงจากภัยคุกคามในรูปแบบอื่นๆ เช่น การติดไวรัสคอมพิวเตอร์ หรือการแฮกเกอร์เจาะระบบ รวมถึงการเกิดปัญหาเว็บไซต์ปลอมที่มักจะแฝงตัวมากับลิงค์ต่างๆ ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกดักจับข้อมูลการใช้งานจากหน้าเว็บไซต์ เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อนำไปแอบอ้างการเข้าใช้งาน (รุ่งโรจน์ สุขใจมุข, 2557) จากเหตุผลข้างต้นพบว่าคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศส่งผลให้ลูกค้าเกิดความกังวลต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank) ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากสาขาของธนาคารกรุงไทย ที่สังกัดในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในความดูแลของสำนักงานเขตสุราษฎร์ธานีที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งปัจจุบันนี้ทางธนาคารมีนโยบายส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการธนาคารออนไลน์ เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน และสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ ส่งผลให้ธนาคารสามารถขยายกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ธนาคารได้ทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าและผลกระทบที่เกิดจากคุณภาพของระบบและข้อมูลสารสนเทศ โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ รวมถึงการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์

ทบทวนวรรณกรรม และการพัฒนาสมมติฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

Delone and McLean (2003) ได้พิจารณาว่าการวัดคุณภาพระบบซึ่งประกอบด้วย 1) ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) 2) ความพร้อมในการใช้งาน (Availability) 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 4) เวลาในการตอบสนอง (Response Time) 5) ประโยชน์ใช้สอย (Usability)

Nelson, Todd and Wixom (2005) ได้สรุปมิติในการวัดคุณภาพของระบบเป็น 5 ด้านคือ 1) การเข้าถึงระบบ (Accessibility) 2) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) 3) ระยะเวลาการตอบสนอง (Response time) 4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 5) การบูรณาการ (Integration)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

วิชชุดา ไชยศิริมงคล (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality: IQ) หมายถึง สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ มีความหมายที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบการนำเสนอที่ง่ายและมีคุณภาพ มาถึงผู้ใช้ทันเวลา

Nelson, Todd and Wixom (2005) ได้สรุปมิติในการวัดคุณภาพของสารสนเทศเป็น 4 ด้านคือ 1) ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ (Accuracy) 2) ด้านความครบถ้วนของข้อมูล (Completeness) 3) ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) 4) ด้านรูปแบบของสารสนเทศ (Format)

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2552) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงการที่ไม่สามารถคาดคะเนถึงผลที่เกิดขึ้นในอนาคตได้

Schiffman and Kanuk (2007) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ เมื่อไม่สามารถรู้ถึงผลที่ตามมาของการตัดสินใจของผู้บริโภคล่วงหน้า องค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยงมี 2 องค์ประกอบ คือ ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Uncertainty) และผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ (Consequences)

ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2552) และ Schiffman and Kanuk (2007) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ประเภทคือ 1) ความเสี่ยงด้านหน้าที่ (Functional Risk) 2) ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) 4) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) 5) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) 6) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

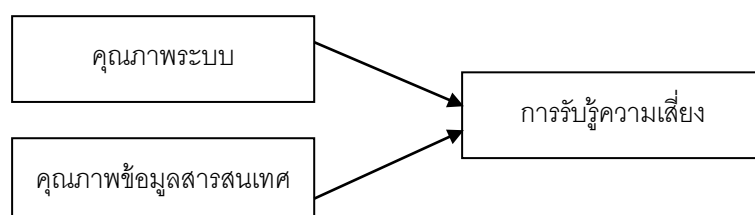
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวิทย์ พิมพะสาร (2555) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ประชากรที่ศึกษาคือลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาภาพสินธุ์ ตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย

Ming-Tsang Hsieh and Wen-Chin Tsao(2013) ศึกษาเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงในการช้อปปิ้งออนไลน์เพื่อเพิ่มความภักดี: ในมุมมองของคุณภาพเว็บไซต์ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไม่ได้มีผลกระทบกับการรับรู้ความเสี่ยง 2) คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นที่มีผลกระทบกับการรับรู้ความเสี่ยง 3) การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญในความจงรักภักดีของระบบออนไลน์ 4) การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีของผู้บริโภคกับผู้บริโภค

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการศึกษายู่บนพื้นฐานแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLoneและ McLean (2003)



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นลูกค้ำของสาขาที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 12,569 ราย (สายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ธนาคารกรุงไทย, 2558) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนในการศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (อ้างถึงใน ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550) กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 ตัวอย่าง แต่สามารถเก็บข้อมูลได้จริงจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะเลือกสุ่มตัวอย่างจากลูกค้ำที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (close-ended question) มีคำตอบหลายตัวเลือก (multiple choices) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย (สุชล รัชยา, 2556) ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความกังวลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการ (ประวิทย์พิมพะสาร, 2555) สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 จะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นแบบประเมินค่าความมากน้อย แบ่งเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท โดยวัดข้อมูลแบบอัตรภาคชั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 30.25 สถานภาพโสด ร้อยละ 47.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.50 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 39.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000– 20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 20,001– 30,000 บาท ร้อยละ 22.75 ใช้บริการโอนเงินผ่านธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) ร้อยละ 46.31 และมีการใช้บริการธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) ครั้งสุดท้ายในช่วง 1-2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ร้อยละ 78.25

2. การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ สำหรับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมด้านจิตวิทยาและด้านเวลาอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46, 2.39 และ 2.28 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย

ระดับการรับรู้ความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.17	1.1276	ปานกลาง
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.08	0.4787	ปานกลาง
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	3.03	1.2060	ปานกลาง
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.46	1.4065	น้อย
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.39	1.3907	น้อย
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.28	1.3547	น้อย
รวม	2.73	0.6267	ปานกลาง

3. คุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมคุณภาพระบบอยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 สำหรับภาพรวมของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย(KTB Netbank)

ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
คุณภาพระบบ	4.41	0.5851	ดีมาก
คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	4.47	0.5994	ดีมาก

4. ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยพบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลทางลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ 0.390 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ได้ร้อยละ 15.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3 ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์อยู่ในระดับดีมาก ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์รู้สึก

กังวลในการใช้บริการลดลง ในขณะที่คุณภาพระบบไม่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย เมื่อตัดสินใจใช้แล้วแสดงว่าลูกค้าไม่รู้สึกกังวลกับคุณภาพระบบของธนาคารออนไลน์ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{การรับรู้ความเสี่ยง} = 4.553 - 0.407(\text{คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ})$$

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ของตัวแปรคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	sig.
ค่าคงที่	4.553	0.127		20.936	0.000
คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	-0.407	0.048	-0.390	-8.442	0.000

R = 0.390 ; R² = 0.152 ; Adjust R² = 0.150 ; F = 71.275

บทสรุป วิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในระดับปานกลางนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิทย์พิมพะสาร (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา กาลสินธุ์ซึ่งระบุว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาคุณภาพระบบธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทยโดยภาพรวมคุณภาพระบบอยู่ในระดับดีมากระบบมีความน่าเชื่อถือ มีการรักษาความปลอดภัยสูง ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน หน้าจอ ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว นั้นหมายความว่า ระบบธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย เป็นระบบที่มีคุณภาพ เนื่องจากสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ที่ได้ระบุว่า ถ้าระบบมีคุณภาพที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลไปยังการใช้งานจริง และจากการศึกษาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่

ในระดับดีมากเช่นกัน โดยข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องการนำเสนอมีความทันสมัยอยู่เสมอ ครอบคลุมตรงตามความต้องการ และการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทำได้มีประสิทธิภาพ นั้นหมายความว่า ข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย เป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชิตา ไชยศิริวามงคล (2557) ที่กล่าวว่า คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality: IQ) หมายถึง สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความหมายที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบการนำเสนอที่ง่ายและมีคุณภาพ มาถึงผู้ใช้ทันเวลา

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทยพบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทยในขณะที่คุณภาพระบบไม่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ming-Tsang Hsieh and Wen-Chin Tsao(2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงในการซื้อป บัญชีออนไลน์เพื่อเพิ่มความภักดี: ในมุมมองของคุณภาพเว็บไซต์ ซึ่งระบุว่า คุณภาพของระบบไม่ได้มีผลกระทบต่อ การรับรู้ความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากคุณภาพข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ
2. ธนาคารควรพัฒนาคุณภาพระบบให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยพัฒนาระบบให้แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ ทันท่วงที และรวดเร็ว
3. เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการ มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่สูงที่สุดโดยมีความกังวลว่า การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์อาจจะไม่สมบูรณ์ ดังนั้นธนาคารควรสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่า ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์ ทุกรายการจะสมบูรณ์ เสมือนการทำรายการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). *ข้อควรระวังในการใช้อิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์:
<https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>.
- ฉัตรภรณ์ เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรศักดิ์ จินดาบถ. (2552). *เอกสารประกอบการคำสอน พฤติกรรมผู้บริโภค*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- ประวิทย์ พิมพ์สาร. (2555). *การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รุ่งโรจน์ สุขใจมุข. (2557). *ความปลอดภัยของการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก <http://roongrote.crru.ac.th/CP4904/ธุรกรรม%203.pdf>.
- วิชุดา ไชยศิริมงคล. (2557). *การประเมินคุณภาพสารสนเทศบนเว็บไซต์*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชล รัชยา. (2556). *อิทธิพลของการใช้งานระบบवेशระเบียบอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานรายบุคคล*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Davis , F.D., (1989) *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Ming-Tsang Hsieh & Wen-Chin Tsao(2013). Reducing perceived online shopping risk to enhance loyalty: a website quality perspective. *Journal of Risk Research*.
- Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie Lazar.(2007) *Consumer Behavior*. (9thed). New Jersey: Prentice- Hall.
- Wang, R.Y. & Strong, D.M. (1996) Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*.