



ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการ
ใช้บริการธนาคารออนไลน์ 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**

มทิตรา อุนยโกวิท

MATIRA OUNYAKOVIT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Business Administration**

Prince of Songkla University

2559

ชื่อสารนิพนธ์ ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยง
ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้เขียน นางสาวมทิรา อุนยโกวิท

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์)

(ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์)

.....กรรมการ

(ผศ.ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ)

.....กรรมการ

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

.....

(ดร.ธนวุธ แสงกาสนีย์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์	ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ผู้เขียน	นางสาวมทิรา อุนยโกวิท
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย คุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย รวมถึงผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาผลกระทบด้วยการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 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 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 4.41 สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน คะแนนเฉลี่ย 4.47 และผลการวิจัยของการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.73 โดยคุณภาพข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ดังนั้น ธนาคารกรุงไทย ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ

Minor Thesis Title	Impacts of the System and Information Quality on the Perceived Risk of Using Online Banking Services of Krungthai Bank in Mueang Surat Thani
Author	Miss Matira Ounayakovit
Major Program	Business Administration
Academic Year	2015

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 shows that most of the samples were female, sharing 60%. The age group were between 31-40 years old 30.25%, single status 47.75%, bachelor degree 60.50%, state enterprise employee 39.5%, average monthly income from 10,000 – 20,000 baht and 20,001 – 30,000 baht 22.75%, using money transfer via online banking (KTB Netbank) 46.31% and latest using of online banking 1-2 weeks ago 78.25%. 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

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดีเนื่องด้วยได้รับความกรุณาในการให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือ รวมทั้งกำลังใจ จากบุคคลดังต่อไปนี้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา และเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง อีกทั้งให้ความเมตตาตลอดจนตลอดจนเป็นแรงผลักดันแก่ข้าพเจ้าในการทำวิจัยในครั้งนี้

กรรมการสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบล และ ดร.สุนันทา เหมทานนท์ ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้เนื้อหาของสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยในจัดเก็บข้อมูลและนำเสนอข้อมูลได้เป็นอย่างดีในช่วงระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ขอขอบคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจและให้คำปรึกษาแก่ข้าพเจ้าตลอดมา รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีให้กับข้าพเจ้ามาโดยตลอด รวมทั้งเจ้าของหนังสือ รายงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ที่ผู้วิจัยใช้อย่างถึง ในการใช้เป็นแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องและทำให้นื่องานมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกๆ ท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

มทิตรา อุนยโกวิท

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
กรอบแนวคิด.....	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	15
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	15
รูปแบบการวิจัย.....	16
เครื่องมือในการวิจัย.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	21
คุณภาพระบบ.....	24
คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ.....	25
ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....	30
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	
ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยง.....	39
ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์	
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	40
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผล.....	42
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	44
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก.....	48
แบบสอบถาม.....	49
ประวัติผู้เขียน.....	55

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
4.1	แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรม.....21
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพระบบ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank).....24
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank).....25
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย.....26
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่.....26
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพ.....27
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน.....28
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม.....28
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา.....29
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา.....29
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ.....30
4.12	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ.....31
4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ.....31
4.14	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ตามระดับการศึกษา.....32
4.15	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ตามอาชีพ.....33
4.16	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ โดยภาพรวม.....34
4.17	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านหน้าที่.....34

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.18	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....35 ของลูกค้านักการกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านกายภาพ
4.19	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....35 ของลูกค้านักการกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการเงิน
4.20	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....36 ของลูกค้านักการกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสังคม
4.21	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....37 ของลูกค้านักการกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านจิตวิทยา
4.22	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....37 ของลูกค้านักการกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านเวลา
4.23	แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์.....38 ของลูกค้านักการกรุงไทย ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
4.24	แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรคุณภาพระบบ.....39 และคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ
4.25	แสดงค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปร.....39 คุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้แนวโน้มการตลาดดิจิทัล เป็นสิ่งที่หลายๆ คนให้ความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าหรือการบริการ ล้วนอยู่บนโลกออนไลน์ด้วยกันทั้งสิ้น อาจด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า และสามารถเข้าสู่ลูกค้าเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง แม้กระทั่งธุรกรรมทางการเงิน ก็ยังสามารถให้บริการบนโลกออนไลน์ได้เช่นกัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพราะสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ด้วยตัวเองและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร ซึ่งมีทั้งการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตและการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

การดำเนินธุรกิจของธนาคารท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่มีความผันผวน และการแข่งขันที่รุนแรงนั้น ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยการสร้างจุดบริการที่หลากหลาย การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตถือเป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในการสื่อสารทางการตลาดให้กับธุรกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554) โดยการขยายช่องทางการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง หรือบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ซึ่งเป็นบริการที่ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยตนเอง โดยอาศัย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือสื่ออื่นๆ ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถทำรายการทางการเงินในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยอัตโนมัติ เมื่อพิจารณาภาพรวมของการให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตพบว่า ธนาคารได้มีการพัฒนา ปรับปรุง ระบบเพื่อให้มีความทันสมัย และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรมอย่างต่อเนื่อง การใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตจึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากลูกค้าธนาคารโดยขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามความมั่นใจของผู้ใช้บริการ โดยปริมาณรายการผ่านธนาคารทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นการโอนเงินในธนาคารเดียวกัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554) จากสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) พบว่าการทำธุรกรรมผ่านธนาคารออนไลน์มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อเดือนกันยายน 2558 จำนวนบัญชีของลูกค้าที่ทำธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Internet Banking รวม 11,197,846 บัญชี ปริมาณธุรกรรมกว่า

17,333,000 รายการ และมีมูลค่ากว่า 1,962 พันล้านบาท รวมถึงการทำธุรกรรมผ่านมือถือ หรือ Mobile Banking มูลค่ากว่า 230 พันล้านบาท ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

แม้ว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ธนาคารลดต้นทุนในการดำเนินงาน และเข้าถึงฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง แต่ธนาคารก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงรูปแบบใหม่ เนื่องจากการเข้าถึงลูกค้าทำได้อย่างไร้พรมแดน และข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าจะถูกส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งลูกค้าอาจถูกโจรกรรมข้อมูล ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงต่อการเสียชีวิต ความเสี่ยงจากการดำเนินงาน และความเสี่ยงด้านกลยุทธ์เพิ่มมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2554) นอกจากนี้ลูกค้าเองก็ต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการถูกโจรกรรมข้อมูล หรือการลักลอบโอนเงินโดยมิชอบ เป็นต้น ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความหวาดกลัว และมีความกังวลต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ทั้งนี้ การทำธุรกรรมธนาคารผ่านทางอินเทอร์เน็ต อาจต้องใช้เวลาในการเรียนรู้รูปแบบเว็บไซต์ วิธีการใช้งาน ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความสับสนได้ รวมถึงการเสียเวลาในการลงทะเบียน เช่น กรอกชื่อ ที่อยู่ ข้อมูลส่วนตัว หมายเลขบัญชี และรหัสส่วนตัว เป็นต้น บางรายจะไม่ค่อยเชื่อถือการทำธุรกรรมออนไลน์ เนื่องจากไม่มั่นใจว่าระบบป้องกันความปลอดภัย จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ บางรายคิดว่ามีความเสี่ยงจากภัยคุกคามในรูปแบบอื่นๆ เช่น การดักไวรัสคอมพิวเตอร์หรือการแฮกเกอร์เจาะระบบ รวมถึงการเกิดปัญหาเว็บไซต์ปลอมที่มักจะแฝงตัวมากับลิงค์ต่างๆ ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกดักจับข้อมูลการใช้งานจากหน้าเว็บ เช่น ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อนำไปแอบอ้างการเข้าใช้งาน (รุ่งโรจน์ สุขใจमुख, 2557)

ด้วยเหตุผลข้างต้น คุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศเป็นส่วนสำคัญของการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ธนาคารได้ทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการธนาคารออนไลน์
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร
3. นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับลูกค้า เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ผลกระทบของคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. ขอบเขตด้านเวลา เก็บข้อมูลตั้งแต่กุมภาพันธ์ พ.ศ.2558 – มีนาคม พ.ศ.2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงความไม่แน่นอน ไม่สามารถคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการทำธุรกรรมธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย

คุณภาพระบบ หมายถึง มาตรฐานหรือระดับคุณภาพของข้อมูล ระดับความผิดพลาดของระบบ ที่จะไม่ทำให้เกิดความเสียหาย

คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ระดับของความถูกต้อง ความสมเหตุสมผล และความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ธนาคารออนไลน์ หมายถึง การทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตัวเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชม. สำหรับการศึกษานี้จะทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน เคทีบี เน็ตแบงก์ (KTB Netbank)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพระบบ

คุณภาพของระบบเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน ซึ่งสะท้อนผ่านคุณภาพของสารสนเทศที่เกิดมาจากคุณภาพของระบบ ในการวัดคุณภาพของระบบจากผู้ใช้งานนั้น ได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้กำหนดตัววัดคุณภาพของระบบขึ้นมาเพื่อวัดคุณภาพของระบบกับผู้ใช้งานระบบโดยตรง ดังนั้นการวัดคุณภาพของระบบจะวัดที่กระบวนการการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานระบบกับระบบ นั้นหมายถึงถ้าระบบมีคุณภาพที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลไปยังการใช้งานจริง (Davis, 1989)

1.1 ความหมายของคุณภาพระบบ

DeLone & McLean (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพระบบ (system quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงของระบบในการผลิตการแสดงผล (output)

1.2 การวัดคุณภาพระบบ

Nelson, Todd & Wixom (2005) ได้สรุปมิติในการวัดคุณภาพของระบบเป็น 5 ด้านคือ

- 1) การเข้าถึงระบบ (Accessibility) หมายถึง ระดับของความพยายามที่ต้องใช้เพื่อเข้าระบบและสารสนเทศ
- 2) ความน่าเชื่อถือของระบบ (Reliability) หมายถึง ระดับความพร้อมของระบบที่มีอยู่ตลอดเวลา
- 3) ระยะเวลาการตอบสนอง (Response time) หมายถึง ระดับของความเร็วของระบบในการทำงานหรือความรวดเร็ว เข้าถึงสารสนเทศภายในระบบ
- 4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ระดับความสามารถของระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละคน
- 5) การบูรณาการ (Integration) หมายถึง ระดับของการเข้าถึงแหล่งข้อมูลหรือสารสนเทศจากที่ต่างๆ ไปด้วยกัน

Delone & McLean (2003) พิจารณาการวัดคุณภาพระบบใน 5 มิติ ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) หมายถึง ระบบมีคุณสมบัติที่สามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องตามการใช้งานของผู้ใช้ได้
- 2) ความพร้อมในการใช้งาน (Availability) หมายถึง ระบบมีการตอบสนองที่พร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวาของระบบ
- 4) เวลาในการตอบสนอง (Response Time) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็น ไปด้วยความรวดเร็วดี สม่่าเสมอ และสมเหตุสมผล
- 5) ประโยชน์ใช้สอย (Usability) หมายถึง ระบบช่วยให้ผู้ใช้งานบรรลุผลสำเร็จของงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

คุณภาพของสารสนเทศนั้น (Information Quality) เกิดจากระบบสารสนเทศ (Wang & Strong, 1996) โดยจะเปรียบเทียบคุณภาพของสารสนเทศที่ได้กับข้อมูลจากโลกแห่งความเป็นจริง (Lee et al., 2002) ในการวัดคุณภาพของสารสนเทศควรวัดในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้ใช้งานของสารสนเทศ สิ่งที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศกำลังปฏิบัติอยู่และระบบงานที่กำลังถูกใช้งานอยู่ ซึ่ง

นั้นก็หมายถึงคุณภาพของสารสนเทศในแง่ของ ความเกี่ยวข้องของข้อมูลต่อการตัดสินใจ ความครบถ้วน และความทันสมัย จะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศนั้น (Wang & Strong, 1996) ในอีกมุมมองหนึ่งคือรูปแบบการนำเสนอของข้อมูลนั้นก็เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานข้อมูลด้วย (Wang & Strong, 1996) ดังนั้นการจัดรูปแบบของข้อมูลจึงส่งผลต่อคุณภาพของสารสนเทศเช่นกัน (Rai, Lang, Welker, 2002)

2.1 ความหมายของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

วิชิตา ไชยสีวามงคล (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality: IQ) หมายถึง สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความหมายที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบการนำเสนอที่ง่าย และมีคุณภาพ มาถึงผู้ใช้ทันเวลา

ศรีสุภา นาคชน (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพของสารสนเทศเป็นความรู้สึกของผู้ใช้ว่า ถูกต้อง น่าเชื่อถือ โดยสามารถพิจารณาจากความเชี่ยวชาญของผู้เขียน ความมีชื่อเสียงของสำนักพิมพ์ที่เป็นผู้จัดทำสารสนเทศต่างๆ

2.2 ลักษณะของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

Oz (2009) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีดังนี้

1) มีความเกี่ยวข้อง (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องตรงกับปัญหาที่อยู่ในมือเรา และต้องช่วยให้เราเข้าใจมันในบริบทที่เฉพาะเจาะจง

2) ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) การมีสารสนเทศที่ไม่มีความสมบูรณ์ หรือมีเพียงบางส่วนแยกว่า การที่เราไม่มีสารสนเทศนั้นเสียเลย ฉะนั้นสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วย ข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน

3) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่ไม่มีความถูกต้องแม่นยำอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดใหญ่หลวงได้ เช่น ข้อมูลของผู้ป่วยที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้แพทย์จ่ายยาที่ผิดให้กับผู้ป่วยได้ ซึ่งอาจส่งผลร้ายให้กับผู้ป่วยรายนั้นได้ สารสนเทศที่มีคุณภาพต้องถูกต้องแม่นยำปราศจากข้อผิดพลาดใด ๆ เป็นต้น

4) เป็นปัจจุบัน (Current) สารสนเทศที่มีคุณภาพต้องเป็นปัจจุบันทันต่อเวลา สารสนเทศของเมื่อวานอาจเป็นขยะสำหรับวันนี้

5) ประหยัดค้ำราคา (Economical) ในวงการธุรกิจต้นทุนของสารสนเทศนับเป็นต้นทุนหนึ่งที่ถูกพิจารณาว่าเป็นต้นทุนเพื่อการตัดสินใจในการบริหาร สารสนเทศที่ธุรกิจได้มาจึงต้องเหมาะสมค้ำกับราคาที่จะจ่ายไป

Stair (1999) กล่าวว่า สารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error)ใด ๆ อย่างไม่รู้ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งมักเรียกทั่ว ๆ ไปว่า GIGO (Garbage In, Garbage Out)

2) สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละภาคการศึกษาจะต้องประกอบด้วยผลการเรียน (เกรด) แต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียนพร้อมทั้งเกรดเฉลี่ยในภาคการศึกษานั้น และเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) เป็นต้น

3) เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ที่ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ

4) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่คืนนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

5) เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ

6) ค้ำราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสมค้ำกับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

7) ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูล โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง

8) ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสมารถนำไปใช้ได้ ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจใช้สำหรับ

ตรวจสอบว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังสินค้าเท่าใดเพียงพอสำหรับการขายหรือไม่ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าจะผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใดเป็นต้น

9) มีความเกี่ยวข้อง (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10) สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

11) ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศนั้น

Stair, Reynolds & Chesney (2008) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีดังนี้

1) สามารถการเข้าถึงง่าย (Accessible) สารสนเทศที่มีคุณภาพควรเข้าถึงง่ายซึ่งผู้ใช้ที่มีสิทธิ์สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ในรูปแบบที่ถูกต้อง และในเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้งาน

2) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องแม่นยำต้องปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องมาจากกระบวนการแปลงสภาพจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาเป็นสารสนเทศที่ผิดพลาด

3) ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (Fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน

4) ประหยัดคุ้มค่า (Economical) สารสนเทศควรผลิตด้วยความประหยัดเหมาะสมคุ้มค่างบราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

5) ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจใช้สำหรับตรวจสอบว่ามีสินค้าเหลืออยู่ในคลังสินค้าเท่าใดเพียงพอสำหรับการขายหรือไม่ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าจะผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใด

6) มีความเกี่ยวข้อง (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

7) เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบและความน่าเชื่อถืออาจขึ้นอยู่กับแหล่งสารสนเทศด้วย

8) ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศนั้น

9) เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เกิดความสับสน และไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็น และตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

10) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีต้องถูกนำเสนอต่อผู้ใช้สารสนเทศได้อย่างทันท่วงที ทันต่อเวลา ไม่ล่าช้า และทันต่อความจำเป็นเมื่อพวกเขาจำเป็นต้องใช้มัน เช่น การรู้สารสนเทศทางด้านพยากรณ์อากาศของสัปดาห์ก่อน ไม่ได้ช่วยในการเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใส่สำหรับสัปดาห์นี้ นั่นเป็นเพราะว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ทันต่อเวลาเสียแล้ว นอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

11) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูล โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง

Zwass (1998) ยังกล่าวว่า คุณภาพของสารสนเทศจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรง ความตรงกับความต้องการ ความสมบูรณ์ การทันเวลา ความถูกต้อง ความกะทัดรัด และรูปแบบที่เหมาะสม

Nelson, Todd & Wixom (2005) ได้สรุปมิติในการวัดคุณภาพของสารสนเทศเป็น 4 ด้านคือ

1) ด้านความถูกต้องของสารสนเทศ (Accuracy) หมายถึงระดับของความชัดเจน สารสนเทศมีความหมาย และความสอดคล้องของสารสนเทศ

2) ด้านความครบถ้วนของข้อมูล (Completeness) หมายถึงระดับของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่อผู้ใช้งานทั้งหมดที่ถูกจัดเก็บไว้

3) ด้านความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) หมายถึงระดับของความสามารถของสารสนเทศที่สามารถสะท้อนสภาพของโลกแห่งความเป็นจริงในขณะนั้น

4) ด้านรูปแบบของสารสนเทศ (Format) หมายถึงระดับของความเข้าใจได้ของสารสนเทศ ความง่ายต่อการตีความ การนำสารสนเทศไปใช้ของผู้ใช้งาน

Delone & McLean (2003) ได้สรุปการวัดคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย ความเข้าใจง่าย (Ease of Understanding) ความครบถ้วน (Completeness) ความเป็นส่วนตัว (Personalization) ความเกี่ยวเนื่องกัน (Relevance) และความปลอดภัย (Security)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

3.1 ความหมายของการรับรู้ความเสี่ยง

ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2552) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การที่ผู้บริโภค รู้ถึงการที่ไม่สามารถคาดคะเนถึงผลที่เกิดขึ้นในอนาคตได้

Schiffman & Kanuk (2007) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงหมายถึง ความไม่แน่นอน ที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ เมื่อไม่สามารถรู้ถึงผลที่ตามมาของการตัดสินใจของผู้บริโภคล่วงหน้า องค์ประกอบของการรับรู้ความเสี่ยงมี 2 องค์ประกอบ คือ ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการตัดสินใจ (Uncertainty) และผลที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ (Consequences)

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง ความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคต้องเผชิญ โดยไม่สามารถรู้ผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

3.2 ประเภทของการรับรู้ความเสี่ยง

ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2552) และ Schiffman & Kanuk (2007) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงด้านหน้าที่ (Functional Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่คาดไว้
- 2) ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น
- 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่คุ้มค่าของผลิตภัณฑ์กับจำนวนเงินที่เสียไป
- 4) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าที่ซื้อมานั้น ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่
- 5) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ซื้อ มา ทำให้ผู้บริโภคสูญเสียโอกาส หรือเกิดผลกระทบทางจิตวิทยา
- 6) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ การที่ผู้บริโภคต้องเสียเวลาในการซื้อหาสินค้า หรือเมื่อซื้อมาแล้วก็ใช้ไม่ได้ทำให้เสียเวลาเปล่า

สรุปว่า การรับรู้ความเสี่ยง แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านหน้าที่ (Functional Risk) ความเสี่ยงด้านกายภาพ (Physical Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านสังคม (Social Risk) ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา (Psychological Risk) และความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวิทย์ พิมพะสาร (2555) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้านำต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ประชากรที่ศึกษาคือ ลูกค้านำธนาคารกรุงไทย สาขาภาพสินธุ์ ตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้านำที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต มีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ด้านการเงิน ด้านจิตใจ ด้านประสิทธิภาพ ด้านเวลา และด้านสังคม ทั้งนี้ผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพคือความกังวลในเรื่องการใช้ระบบไม่เป็น ด้านความปลอดภัยคือความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของการให้บริการ และด้านสังคมคือความกังวลว่าคนรอบข้างจะคัดค้านการสมัครใช้บริการ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยผู้ไม่ใช้บริการมีระดับการรับรู้ความเสี่ยงในด้านต่างๆสูงกว่าผู้ใช้บริการ

Singgih Santoso & Umi Murtini (2014) ศึกษาการใช้งานและการรับรู้ความเสี่ยงของธนาคารอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา เขตปกครองพิเศษยกยาคาร์ตา (Yogyakarta) ประเทศอินโดนีเซีย ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริโภครที่อยู่ในเขตปกครองพิเศษยกยาคาร์ตา (Yogyakarta) ประเทศอินโดนีเซีย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 401 คน ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลหลักที่ผู้บริโภครไม่ใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากผู้บริโภครขาดความพร้อม ขาดความรู้ทางด้านอินเทอร์เน็ต และมีค่าใช้จ่ายในการบริหารงานสูง ในด้านการรับรู้ความเสี่ยง กลุ่มอายุน้อย (18-24 ปี) มีความกล้าที่จะเสี่ยงสูงกว่ากลุ่มอายุบน เพราะกลุ่มที่อายุน้อยโดยทั่วไปมักจะทำกิจกรรมบนอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงและมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบธนาคารทางอินเทอร์เน็ตได้ดีกว่า

อัครพล จินาคม (2557) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 532 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพสารสนเทศในมิติด้านเนื้อหา มิติด้านความถูกต้อง มิติด้านรูปแบบ และมิติด้านความ

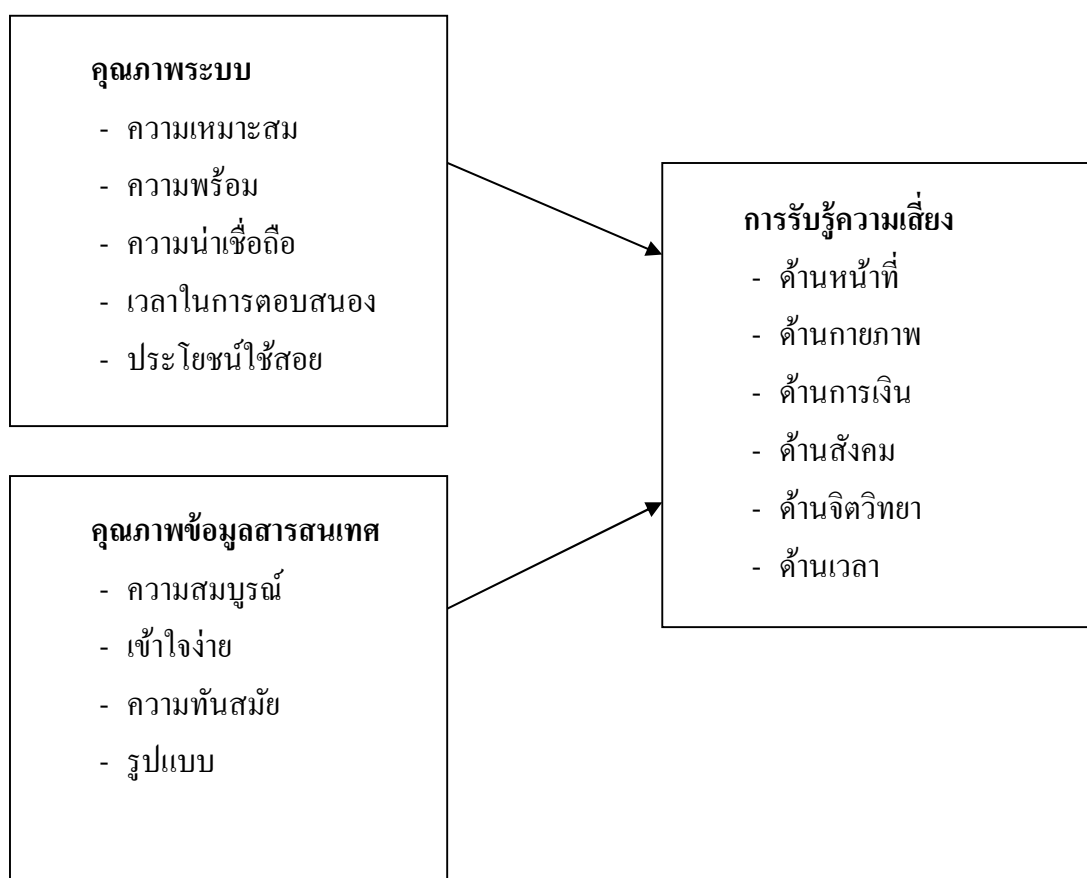
ทันเวลา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุด

อลงกรณ์ ศุภชารัง (2557) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานโปรแกรมสตีม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษพบว่า 1) คุณภาพระบบในมิติด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน ระบบโปรแกรมสตีม 2) คุณภาพระบบในมิติด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ โปรแกรมสตีม 3) คุณภาพระบบในมิติด้านความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งาน ระบบโปรแกรมสตีม 4) คุณภาพระบบในมิติด้านความง่ายในการเข้าถึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ โปรแกรมสตีม 5) คุณภาพระบบในมิติด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน โปรแกรมสตีม 6) คุณภาพระบบในมิติด้านความมีเสถียรภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน โปรแกรมสตีม 7) คุณภาพระบบในมิติด้านความเร็วในการตอบสนองมีอิทธิพลทางบวกต่อ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้งาน โปรแกรมสตีม 8) การใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อทางบวกต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน 9) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 10) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งาน ได้รับ

Ming-Tsang Hsieh & Wen-Chin Tsao (2013) ศึกษาเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงในการช้อปปิ้งออนไลน์เพื่อเพิ่มความภักดี: ในมุมมองของคุณภาพเว็บไซต์ ผลการศึกษพบว่า 1) คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศไม่ได้มีผลกระทบกับการรับรู้ความเสี่ยง 2) คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้นที่มีผลกระทบกับการรับรู้ความเสี่ยง 3) การรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในความจงรักภักดีของระบบออนไลน์ 4) การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดีของผู้บริโภคกับผู้บริโภค

กรอบแนวความคิด

กรอบแนวคิดการศึกษาอยู่บนพื้นฐานแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & McLean (2003)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นลูกค้าของสาขาที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 12,569 ราย (รายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย ธนาคารกรุงไทย, 2558)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาจึง กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (อ้างถึงใน นิตยาพร เสมอใจ, 2550) กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

สูตร

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{12,569}{1 + 12,569 (0.05)^2}$$

$$= 387.66$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้มีจำนวน 388 ตัวอย่าง

เนื่องจากผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูล และสามารถเก็บข้อมูลได้จริงจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้จึงมีจำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะเลือกสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้สร้างขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการศึกษาค้นคว้าเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสร้างคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (close-ended question) มีคำตอบหลายตัวเลือก (multiple choices) เป็นการสอบถามรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย (สุชล รัชชา, 2556) คำถามในส่วนนี้จะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นแบบประเมินค่าความมากน้อย แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต โดยวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (interval scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการแปลผลคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตราภาคชั้น (ยูทธ ไกยวรรณ, 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดลำดับคะแนนของความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระบบและข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระบบและข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระบบและข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระบบและข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระบบและข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพน้อยมาก

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความกังวลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการ (ประวิทย์ พิมพะสาร, 2555) คำถามในส่วนนี้จะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นแบบประเมินค่าความมากน้อย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต โดยวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (interval scale) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยในการแปลผลคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (ยูทช ไทยวรรณ, 2550) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดลำดับคะแนนของระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ความเสี่ยง กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ความเสี่ยงในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 2 ทดสอบความเที่ยงและความตรงของแบบสอบถาม

ทดสอบความตรง โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เสนอแนะเพิ่มเติมและปรับปรุงให้ชัดเจนครอบคลุมตามความมุ่งหมายของงานวิจัย แล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำแบบทดสอบที่ทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลที่ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณภาพระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88
2. คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94
3. การรับรู้ความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

ทั้ง 3 ส่วน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ แบบสอบถามนี้จึงมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยได้

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบบให้ผู้ตอบกรอกเอง ดังนั้นเพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ จึงมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับสายงานกลยุทธ์และผลิตภัณฑ์รายย่อย บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อขอรายชื่อและอีเมลแอดเดรสของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งเป็นลูกค้าของสาขาที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างรับทราบ พร้อมกับลิงค์เชื่อมโยงเข้าระบบแบบสอบถามออนไลน์ โดยขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถามภายใน 1 สัปดาห์
3. กรณีที่ไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 1 สัปดาห์ จะทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อีกครั้ง เพื่อติดตามและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. บันทึกข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์เป็นไฟล์ Microsoft Excel และทำการลงรหัส (coding) ให้เรียบร้อย
2. นำเข้าข้อมูลทั้งหมดที่ทำการลงรหัสเรียบร้อยแล้วจากไฟล์ Microsoft Excel ลงบนโปรแกรมการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5. หาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ และการรับรู้ความเสี่ยง

6. ทดสอบผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมถึงการนำเสนอผลการศึกษารูปแบบตารางประกอบการบรรยายเชิงวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	160	40.00
	หญิง	240	60.00
	รวม	400	100.00
อายุ	20 – 30 ปี	117	29.25
	31 – 40 ปี	121	30.25
	41 – 50 ปี	110	27.50
	51 – 60 ปี	52	13.00
	รวม	400	100.00
สถานภาพ	โสด	191	47.75
	สมรส	176	44.00
	หย่า/หม้าย	33	8.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	15	3.75
อนุปริญญา	34	8.50
ปริญญาตรี	242	60.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	109	27.25
รวม	400	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ	57	14.25
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	158	39.50
พนักงานบริษัทเอกชน	114	28.50
เจ้าของกิจการ	63	15.75
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	3.00
10,000 – 20,000 บาท	91	22.75
20,001 – 30,000 บาท	91	22.75
30,001 – 40,000 บาท	49	12.25
40,001 – 50,000 บาท	33	8.25
50,001 – 60,000 บาท	26	6.50
60,001 – 70,000 บาท	24	6.00
สูงกว่า 70,000 บาท	74	18.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรม (ต่อ)

ข้อมูลพฤติกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ท่านใช้บริการใดบ้าง ผ่านธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) *		
โอนเงิน	389	46.31
ชำระเงินอื่นๆ	230	27.38
กองทุน	92	10.95
ชำระเงินกู้	61	7.26
รายการเช็ค	31	3.69
สั่งซื้อธนบัตร	10	1.20
ขอข้อมูลเครดิต	27	3.21
รวม	840	100.00
ท่านใช้บริการธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) ครั้งสุดท้าย เมื่อใด		
1-2 สัปดาห์ที่ผ่านมา	313	78.25
1 เดือนที่ผ่านมา	72	18.00
3 เดือนที่ผ่านมา	15	3.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : * หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลความถี่และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน สามารถจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60 และเป็นเพศชายร้อยละ 40

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 30.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 29.25 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีเพียงร้อยละ 13.00

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 47.75 รองลงมาคือสถานภาพสมรส ร้อยละ 44 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย เพียงร้อยละ 8.25

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.50 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 26.25 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก เพียงร้อยละ 1.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 39.50 รองลงมามีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.50 และมีอาชีพอื่นๆ เพียงร้อยละ 2.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 22.75 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 22.75 เช่นเดียวกัน รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 70,000 บาท ร้อยละ 18.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เพียงร้อยละ 3.00

บริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) กลุ่มตัวอย่างมีการ โอนเงินเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.31 รองลงมาเป็นการชำระเงินอื่นๆ ร้อยละ 27.38 และตั้งซื้อธนบัตรเพียง ร้อยละ 1.20

การใช้บริการธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) ครั้งสุดท้าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการใช้บริการ 1-2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ร้อยละ 78.25 รองลงมามีการใช้บริการ 1 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 18.00 และมีการใช้บริการ 2 เดือนที่ผ่านมาเพียงร้อยละ 3.75

การวิเคราะห์คุณภาพระบบ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพระบบ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank)

ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.41	0.6771	ดีมาก
2. หน้าจอ ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.6754	ดีมาก
3. สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.29	0.7715	ดีมาก
4. ระบบมีความน่าเชื่อถือ	4.50	0.6372	ดีมาก
5. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง	4.46	0.6631	ดีมาก
รวม	4.41	0.5851	ดีมาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงคุณภาพระบบ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank) โดยภาพรวมคุณภาพระบบอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่าระบบมีความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 รองลงมาคือ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูงมีค่าเฉลี่ย 4.46 และระบบสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.29

การวิเคราะห์คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank)

ระดับความคิดเห็น	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	4.50	0.6332	ดีมาก
2. การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.43	0.6826	ดีมาก
3. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการใช้งาน	4.46	0.6667	ดีมาก
4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง	4.52	0.6370	ดีมาก
5. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนตรงตามความต้องการ	4.46	0.6706	ดีมาก
6. การเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.44	0.7121	ดีมาก
รวม	4.47	0.5994	ดีมาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย (KTB Netbank) โดยภาพรวมคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.52 รองลงมาคือ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มีความทันสมัยอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย 4.50 และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.43

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ตารางที่ 4.4 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

จากตารางที่ 4.4 แสดงการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.73 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ความเสี่ยงด้านหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.17 รองลงมาคือความเสี่ยงด้านกายภาพมีค่าเฉลี่ย 3.08 และความเสี่ยงด้านเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.28

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ท่านมีความกังวลว่าอาจจะเข้าถึงบริการธนาคารออนไลน์ไม่ได้เนื่องจากระบบให้บริการของธนาคารไม่ดีพอ	3.28	1.1833	ปานกลาง
2. ท่านมีความกังวลว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์อาจจะไม่สมบูรณ์	3.16	1.1638	ปานกลาง
3. ท่านมีความกังวลว่าจะไม่สามารถใช้งานบริการธนาคารออนไลน์ได้ เนื่องจากมีปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	3.08	1.1971	ปานกลาง
รวม	3.17	1.1276	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงการรับรู้ความเล็งด้านหน้าที่ โดยภาพรวมลูกค้ำมีการรับรู้ความเล็งด้านหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.17 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความกังวลว่าอาจจะเข้าถึงบริการธนาคารออนไลน์ไม่ได้ เนื่องจากระบบให้บริการของธนาคารไม่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.28 รองลงมาคือมีความกังวลว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์อาจจะไม่สมบูรณ์มีค่าเฉลี่ย 3.16 และมีความกังวลว่าจะไม่สามารถใช้งานบริการธนาคารออนไลน์ได้เนื่องจากมีปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.08

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ

ระดับการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ	X	S.D.	ระดับการรับรู้ความเล็ง
1. ท่านมีความกังวลว่ามีงานชีพออาจจะสามารถเข้าถึงข้อมูลบัญชีธนาคารได้โดยไม่ได้รับอนุญาต	3.07	1.2595	ปานกลาง
2. ท่านมีความกังวลว่าบุคคลอื่นอาจเข้าถึงบัญชีของท่านในกรณีที่ท่านใช้บริการผ่านคอมพิวเตอร์สาธารณะ	2.92	1.2676	ปานกลาง
3. ท่านมีความกังวลว่าท่านอาจจะยกเลิกรายการที่ป้อนข้อมูลผิดไม่ได้	3.24	1.3632	ปานกลาง
รวม	3.08	0.4787	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพ โดยภาพรวมลูกค้ำมีการรับรู้ความเล็งด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.08 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ลูกค้ำมีความกังวลว่าอาจจะยกเลิกรายการที่ป้อนข้อมูลผิดไม่ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.24 รองลงมาคือมีความกังวลว่ามีงานชีพออาจจะสามารถเข้าถึงข้อมูลบัญชีธนาคารได้โดยไม่ได้รับอนุญาตมีค่าเฉลี่ย 3.07 และมีความกังวลว่าบุคคลอื่นอาจเข้าถึงบัญชีได้ในกรณีที่ใช้บริการผ่านคอมพิวเตอร์สาธารณะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.92

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมเงินจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์	3.04	1.2114	ปานกลาง
2. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สูงระหว่างการโอนเงิน เช่น เงินสูญหาย, โอนเงินผิดพลาด เป็นต้น	3.03	1.2411	ปานกลาง
รวม	3.03	1.2060	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.03 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ลูกค้ามีความกังวลเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมเงินจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.04 และมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สูงระหว่างการโอนเงิน เช่น เงินสูญหาย, โอนเงินผิดพลาด เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.03

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ท่านมีความกังวลว่าคนรอบข้างจะต่อว่าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์	2.42	1.4156	น้อย
2. ท่านมีความกังวลว่าจะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานธนาคาร เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน	2.49	1.4595	น้อย
รวม	2.46	1.4065	น้อย

จากตารางที่ 4.8 แสดงการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.46 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ลูกค้ามีความกังวลว่าจะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานธนาคาร เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2.49 และมีความกังวลว่าคนรอบข้างจะต่อว่าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.42

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดท่านจะกังวลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่ผิดพลาดในการสมัครใช้บริการ	2.42	1.4084	น้อย
2. ท่านคิดว่าการใช้บริการธนาคารออนไลน์ อาจก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวล	2.35	1.4116	น้อย
รวม	2.39	1.3907	น้อย

จากตารางที่ 4.9 แสดงการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.39 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดลูกค้าจะกังวลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่ผิดพลาดในการสมัครใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 2.42 และคิดว่าการใช้บริการธนาคารออนไลน์ อาจก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.35

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา

ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้ความเสี่ยง
1. ท่านกังวลว่าอาจจะต้องใช้เวลานานขึ้นในการทำธุรกรรม	2.23	1.3417	น้อย
2. ท่านกังวลว่าอาจจะต้องใช้ความพยายามที่มากขึ้นในการทำธุรกรรม	2.24	1.3562	น้อย
3. ท่านกังวลว่าท่านอาจจะต้องเสียเวลาจากการทำธุรกรรมที่ผิดพลาด	2.36	1.4479	น้อย
รวม	2.28	1.3547	น้อย

จากตารางที่ 4.10 แสดงการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ย 2.28 และเมื่อจำแนกแต่ละข้อ พบว่า ลูกค้ากังวลว่า อาจจะต้องเสียเวลาจากการทำธุรกรรมที่ผิดพลาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.36 รองลงมาคือกังวลว่าอาจจะต้องใช้ความพยายามที่มากขึ้นในการทำธุรกรรมมีค่าเฉลี่ย 2.24 และกังวลว่าอาจจะต้องใช้เวลาที่มากขึ้นในการทำธุรกรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2.35

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ

การรับรู้ความเสี่ยง	เพศ		t	Sig.
	ชาย (n=160) \bar{X}	หญิง (n=240) \bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.16	3.18	-0.15	0.47
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.12	3.05	1.44	0.49
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	2.97	3.08	-0.92	0.35
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.41	2.50	-0.60	0.59
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.35	2.41	-0.37	0.99
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.25	2.23	-0.35	0.77
รวม	2.71	2.75	-0.64	0.98

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ

การรับรู้ความเสี่ยง	อายุ				F	Sig.
	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี		
	(n=117)	(n=121)	(n=110)	(n=52)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.22	3.27	3.07	3.05	0.85	0.47
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.11	3.08	3.07	3.01	0.52	0.67
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	2.93	2.90	3.22	3.16	1.85	0.14
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.41	2.32	2.57	2.63	0.94	0.42
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.34	2.24	2.45	2.67	1.28	0.28
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.26	2.10	2.40	2.45	1.28	0.28
รวม	2.71	2.65	2.80	2.83	1.52	0.21

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ

การรับรู้ความเสี่ยง	สถานภาพ			F	Sig.
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย		
	(n=191)	(n=176)	(n=33)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.20	3.12	3.29	0.42	0.66
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.08	3.07	3.13	0.24	0.79
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	3.00	3.07	3.05	0.17	0.84
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.45	2.51	2.18	0.78	0.46
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.37	2.44	2.17	0.54	0.59
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.26	2.33	2.07	0.50	0.60
รวม	2.73	2.76	2.65	0.43	0.65

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ความเสี่ยง	ระดับการศึกษา					F	Sig.
	ต่ำกว่า	อนุ	ปริญญา	ปริญญา	ปริญญา		
	อนุปริญญา	ปริญญา	ตรี	โท	เอก		
	(n=15)	(n=34)	(n=242)	(n=105)	(n=4)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.42	3.04	3.17	3.21	2.25	1.01	0.40
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.16	3.08	3.08	3.06	2.92	0.24	0.92
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	2.70	3.25	3.07	2.92	3.50	0.99	0.41
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.13	2.49	2.48	2.40	3.25	0.58	0.68
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.17	2.51	2.40	2.31	3.25	0.62	0.65
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.07	2.44	2.24	2.29	3.25	0.77	0.55
รวม	2.60	2.80	2.74	2.70	3.07	0.62	0.65

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					F	Sig.
	ข้าราชการ	พจน.	พจน.	เจ้าของ	อื่นๆ		
		รัฐวิสาหกิจ	บริษัท	กิจการ			
			เอกชน				
	(n=57)	(n=158)	(n=114)	(n=63)	(n=8)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	3.45	3.13	2.94	3.50	2.79	3.78	0.01*
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.19	3.00	3.02	3.30	2.92	6.07	0.00*
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	2.72	3.09	3.38	2.51	3.44	6.97	0.00*
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.04	2.67	2.61	1.94	3.06	5.25	0.00*
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	1.95	2.50	2.65	1.97	2.75	4.43	0.00*
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	1.85	2.37	2.57	1.86	2.58	4.67	0.00*
รวม	2.53	2.79	2.86	2.51	2.92	5.37	0.00*

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านแตกต่างกัน จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้ Scheffe' มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.16 – 4.22

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ โดยภาพรวม

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พณง. รัฐวิสาหกิจ	พณง.บริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		2.53	2.79	2.86	2.51	2.92
ข้าราชการ	2.53	-	0.12	0.03*	1.00	0.59
พณง.รัฐวิสาหกิจ	2.79	-	-	0.93	0.53	0.97
พณง.บริษัทเอกชน	2.86	-	-	-	0.01*	1.00
เจ้าของกิจการ	2.51	-	-	-	-	0.53
อื่น ๆ	2.92	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ โดยภาพรวม กลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์มากกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านหน้าที่

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พณง. รัฐวิสาหกิจ	พณง.บริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		3.45	3.13	2.94	3.50	2.79
ข้าราชการ	3.45	-	0.49	0.09	1.00	0.65
พณง.รัฐวิสาหกิจ	3.13	-	-	0.74	0.30	0.95
พณง.บริษัทเอกชน	2.94	-	-	-	0.04*	1.00
เจ้าของกิจการ	3.50	-	-	-	-	0.59
อื่น ๆ	2.79	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านหน้าที่ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นที่ เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่มากกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านกายภาพ

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พจน.รัฐวิสาหกิจ	พจน.บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		3.19	3.00	3.02	3.30	2.92
ข้าราชการ	3.19	-	0.14	0.32	0.80	0.67
พจน.รัฐวิสาหกิจ	3.00	-	-	0.99	0.00*	0.99
พจน.บริษัทเอกชน	3.02	-	-	-	0.01*	0.98
เจ้าของกิจการ	3.30	-	-	-	-	0.32
อื่น ๆ	2.92	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านกายภาพ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพมากกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการเงิน

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พจน.รัฐวิสาหกิจ	พจน.บริษัทเอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		2.72	3.09	3.38	2.51	3.44
ข้าราชการ	2.72	-	0.39	0.02*	0.91	0.62
พจน.รัฐวิสาหกิจ	3.09	-	-	0.41	0.03*	0.95
พจน.บริษัทเอกชน	3.38	-	-	-	0.00*	1.00
เจ้าของกิจการ	2.51	-	-	-	-	0.35
อื่น ๆ	3.44	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการเงิน พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสังคม

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พณง. รัฐวิสาหกิจ	พณง.บริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		2.72	3.09	3.38	2.51	3.44
ข้าราชการ	2.72	-	0.07	0.17	1.00	0.43
พณง.รัฐวิสาหกิจ	3.09	-	-	1.00	0.01*	0.96
พณง.บริษัทเอกชน	3.38	-	-	-	0.05*	0.94
เจ้าของกิจการ	2.51	-	-	-	-	0.32
อื่น ๆ	3.44	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านสังคม พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของ
ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายกลุ่ม ด้านจิตวิทยา

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พณง. รัฐวิสาหกิจ	พณง.บริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		1.95	2.50	2.65	1.97	2.75
ข้าราชการ	1.95	-	0.15	0.04*	1.00	0.66
พณง.รัฐวิสาหกิจ	2.50	-	-	0.93	0.15	0.99
พณง.บริษัทเอกชน	2.65	-	-	-	0.04*	1.00
เจ้าของกิจการ	1.97	-	-	-	-	0.68
อื่น ๆ	2.75	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่ม ด้านจิตวิทยา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยามากกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ และกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านจิตวิทยาน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายกลุ่มอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของ
ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามอาชีพ โดยเปรียบเทียบรายกลุ่ม ด้านเวลา

การรับรู้ความเสี่ยง	อาชีพ					
	\bar{X}	ข้าราชการ	พณง. รัฐวิสาหกิจ	พณง.บริษัท เอกชน	เจ้าของกิจการ	อื่น ๆ
		1.85	2.37	2.57	1.86	2.58
ข้าราชการ	1.85	-	0.19	0.03*	1.00	0.72
พณง.รัฐวิสาหกิจ	2.37	-	-	0.82	0.17	1.00
พณง.บริษัทเอกชน	2.57	-	-	-	0.02*	1.00
เจ้าของกิจการ	1.86	-	-	-	-	0.72
อื่น ๆ	2.58	-	-	-	-	-

*Sig < 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ ด้านเวลา พบว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลามากกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการ และกลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาน้อยกว่ากลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การรับรู้ความเสี่ยง	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บ.	10,000 – 20,000 บ.	20,001 – 30,000 บ.	30,001 – 40,000 บ.	40,001 – 50,000 บ.	50,001 – 60,000 บ.	60,001 – 70,000 บ.	สูงกว่า 70,000 บ.		
	(n=12)	(n=91)	(n=91)	(n=49)	(n=33)	(n=26)	(n=24)	(n=74)		
	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}		
1. ความเสี่ยงด้านหน้าที่	2.97	3.07	3.23	3.36	3.03	3.08	3.15	3.23	0.51	0.82
2. ความเสี่ยงด้านกายภาพ	3.08	3.01	3.10	3.15	3.01	3.95	3.18	3.12	1.04	0.40
3. ความเสี่ยงด้านการเงิน	3.25	3.17	3.02	2.72	3.27	3.27	2.96	2.89	1.19	0.31
4. ความเสี่ยงด้านสังคม	2.63	2.52	2.40	2.30	2.77	2.77	2.38	2.31	0.71	0.66
5. ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา	2.58	2.47	2.29	2.24	2.82	2.52	2.23	2.27	0.83	0.56
6. ความเสี่ยงด้านเวลา	2.53	2.38	2.12	2.19	2.59	2.53	2.28	2.11	0.86	0.54
รวม	2.84	2.77	2.69	2.66	2.92	2.85	2.70	2.65	0.95	0.47

จากตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบด้วย F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Sig มากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

**การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยง
ในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย**

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ของตัวแปรคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adjust R ²	R ² Change	F Change
คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	0.390	0.152	0.150	0.152	71.275

จากตารางที่ 4.24 พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศสามารถพยากรณ์การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ได้ร้อยละ 15.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่คุณภาพระบบไม่สามารถพยากรณ์การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ได้ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 0.150

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ของตัวแปรคุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ

ตัวแปร	b	S.E.	Beta	t	sig.
(Constant) = 4.553					
คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ	-0.407	0.048	-0.390	-8.442	0.000

จากตารางที่ 4.25 พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลทางลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ -0.390 ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ -0.407

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{การรับรู้ความเสี่ยง}} = -0.390 (Z_{\text{คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ}})$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

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

กล่าวคือ เมื่อตัวแปรต้นคือ คุณภาพข้อมูลสารสนเทศมีค่าลดลง การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์จะมีระดับเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

เนื่องจากลูกค้าต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงความไม่มั่นใจในระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล (รุ่งโรจน์ สุขใจมุข, 2557) การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยมุ่งหวังประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย รวมถึงนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

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

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพระบบในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 4.41 โดยเห็นว่าระบบมีความน่าเชื่อถือในระดับสูงที่สุด สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน คะแนนเฉลี่ย 4.47 โดยเห็นว่าข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องสูงที่สุด และผลการวิจัยของการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 2.73 โดยกลุ่มลูกค้าที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการ

ธนาคารออนไลน์แตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์มากกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.08 และ 3.03 ตามลำดับ สำหรับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคม ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46, 2.39 และ 2.28 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้ 1) ด้านหน้าที่ โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ามีความกังวลว่าอาจจะเข้าถึงบริการธนาคารออนไลน์ไม่ได้ เนื่องจากระบบให้บริการของธนาคารไม่ดีพอ 2) ด้านกายภาพ โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ามีความกังวลว่าอาจจะยกเลิกรายการที่ป้อนข้อมูลผิดไม่ได้ 3) ด้านการเงิน โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ามีความกังวลเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมเงินจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ 4) ด้านสังคม โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ามีความกังวลว่าจะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานธนาคาร เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน 5) ด้านจิตวิทยา โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดลูกค้าจะกังวลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่ผิดพลาดในการสมัครใช้บริการ 6) ด้านเวลา โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลาอยู่ในระดับน้อย ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ากังวลว่าอาจจะต้องเสียเวลาจากการทำธุรกรรมที่ผิดพลาด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาคูณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมคูณภาพระบบอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.41 โดยระบบ

มีความน่าเชื่อถือ มีการรักษาความปลอดภัยสูง ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน หน้าจอ ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับดีมาก สำหรับ ภาพรวมของคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47 โดย ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง การนำเสนอมีความทันสมัยอยู่เสมอ ครบถ้วนตรงตามความต้องการ และการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมาก

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความ เสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความ เสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลทางลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในขณะที่คุณภาพระบบไม่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคาร ออนไลน์

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลข้างต้น สามารถอภิปรายแต่ละวัตถุประสงค์ ได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย

การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมลูกค้ามีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน ในระดับปาน กลางนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิทย์ พิมพะสาร (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง ของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ ซึ่งระบุว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงินโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ การรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และข้อที่มี คะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ลูกค้ามีความกังวลว่าอาจจะเข้าถึงบริการธนาคารออนไลน์ไม่ได้ เนื่องจาก ระบบให้บริการของธนาคารไม่ดีพอ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากลูกค้ามีความกังวลว่าจะถูกโจรกรรม

ข้อมูล หรือการลักลอบโอนเงิน โดยมีจาชีฟ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความหวาดกลัวและมีความกังวลเกี่ยวกับระบบของธนาคาร (รุ่งโรจน์ สุขใจมุข, 2557)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย

จากการศึกษาคุณภาพระบบธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมคุณภาพระบบอยู่ในระดับดีมาก ระบบมีความน่าเชื่อถือ มีการรักษาความปลอดภัยสูง ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน หน้าจอ ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว นั้นหมายความว่า ระบบธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย เป็นระบบที่มีคุณภาพ เนื่องจากสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1989) ที่ได้ระบุว่า ถ้าระบบมีคุณภาพที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลไปยังการใช้งานจริง และจากการศึกษาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย โดยภาพรวมคุณภาพข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน โดยข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง การนำเสนอมีความทันสมัยอยู่เสมอ ครบถ้วนตรงตามความต้องการ และการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นหมายความว่า ข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย เป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชิตา ไชยศิริวามงคล (2557) ที่กล่าวว่า คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality: IQ) หมายถึง สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความหมายที่ชัดเจน สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รูปแบบการนำเสนอที่ง่ายและมีคุณภาพ มาถึงผู้ใช้ทันเวลา

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย พบว่า คุณภาพข้อมูลสารสนเทศส่งผลทางลบต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย ในขณะที่คุณภาพระบบไม่ส่งผลกระทบต่อรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ming-Tsang Hsieh & Wen-Chin Tsao (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงในการช้อปปิ้งออนไลน์เพื่อเพิ่มความภักดี: ในมุมมองของคุณภาพเว็บไซต์ ซึ่งระบุว่า คุณภาพของระบบไม่ได้มีผลกระทบต่อรับรู้ความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มลูกค้าที่เป็นข้าราชการมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์น้อยกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์มากกว่า กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของกิจการ ดังนั้นธนาคารควรรีความสำคัญในการเลือกสื่อที่จะสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในเรื่องของความปลอดภัยและการป้องกันความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ โดยสื่อสารผ่านทางสังคมออนไลน์ต่างๆ รวมไปถึงการสื่อสารโดยพนักงานธนาคาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มนี้ได้โดยตรง
2. เนื่องจากคุณภาพข้อมูลสารสนเทศส่งผลกระทบต่อการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ดังนั้นธนาคารควรมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพข้อมูลสารสนเทศ ด้วยการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศให้มีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ
3. ธนาคารควรพัฒนาคุณภาพระบบให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว โดยพัฒนาระบบให้แสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้ ทันท่วงที และรวดเร็ว
4. เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการ มีการรับรู้ความเสี่ยงด้านหน้าที่สูงที่สุด โดยมีความกังวลว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์อาจจะไม่สมบูรณ์ ดังนั้นธนาคารควรสื่อสารให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่า ทุกครั้งที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารออนไลน์ ทุกรายการจะสมบูรณ์ เสมือนการทำรายการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร
5. เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความกังวลว่าอาจจะยกเลิกรายการที่ป้อนข้อมูลผิดไม่ได้ ดังนั้นธนาคารควรอธิบายขั้นตอนการใช้งานให้ชัดเจน เพื่อลดการทำรายการที่ผิดพลาด และสื่อสารให้ลูกค้าทราบว่า หากมีข้อผิดพลาดระหว่างทำรายการหรือเมื่อทำรายการเสร็จ สามารถติดต่อได้ที่ช่องทางใดบ้าง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
6. เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความกังวลเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมเงิน จากการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ดังนั้นธนาคารควรสื่อสารนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และให้ความรู้กับลูกค้าในการใช้บริการอย่างปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทยในเขตพื้นที่อื่นๆ หรือจังหวัดอื่นทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

2. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารกรุงไทย เฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออนไลน์เท่านั้น ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของธนาคารกรุงไทย เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการ

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริการธนาคารออนไลน์ของธนาคารอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่าง และความได้เปรียบเสียเปรียบในการให้บริการ

4. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเชิงลึกหรือทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: ครองช่างพริ้นติ้ง
- นัฏราภรณ์ เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2554). *ข้อควรระวังในการใช้อีเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์: <https://www.bot.or.th/Thai/Pages/default.aspx>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย เว็บไซต์: <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>.
- ธีรศักดิ์ จินดาบด. (2552). *เอกสารประกอบการสอน พฤติกรรมผู้บริโภค*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี.
- ประวิทย์ พิมพะสาร. (2555). *การรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต*. ภาควิชา: ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาภาพสินธุ์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2550). *หลักการท้าวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ. รุ่งโรจน์ สุขใจมูข. (2557). *ความปลอดภัยของการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2558, จาก <http://roongrote.crru.ac.th/CP4904/ธุรกรรม%203.pdf>.
- วิชาดา ไชยวิมางคล. (2557). *การประเมินคุณภาพสารสนเทศบนเว็บไซต์*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรีสุภา นาคชน. (2549). *เอกสารประกอบการสอน การรู้สารสนเทศ*. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุชล รัชชา. (2556). *อิทธิพลของการใช้งานระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานรายบุคคล*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ ศุภธารง. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน โปรแกรมสตีม*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อักรพล จินาคม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับของผู้ใช้งานเว็บ OPAC ห้องสมุดสถาบันศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Davis , F.D., (1989) *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Delone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems*.
- 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*.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., & Wang, R.Y. (2002) AIMQ: A methodology for information quality assessment. *Information and Management*.
- 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*.
- Oz, E. (2009). *Management information systems*. Australia: Course Technology, Cengage Learning.
- Stair, R. M. (1999). *Principles of information systems: A managerial approach*. Cambridge, MA: Course Technology.
- Stair, R. M., Reynolds, G. W., & Chesney, T. (2008). *Principles of business information systems*. Australia: Course Technology Cengage Learning.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk, Leslie Lazar. (2007). *Consumer Behavior*. (9thed). New Jersey: Prentice- Hall.
- Singih Santoso., & Umi Murtini. (2002). *Usage and risk perception of internet banking: Case study in Yogyakarta special region, Indonesia*. Duta Wacana Christian University.
- Wang, R.Y. & Strong, D.M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

“ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคาร
ออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศต่อการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ของลูกค้าธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี” เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคาร

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศของธนาคารออนไลน์

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของงานวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

น.ส.มทิรา อุนยโกวิท

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 – 30 ปี 2) 31 – 40 ปี
 3) 41 – 50 ปี 4) 51 – 60 ปี
 5) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่า/หม้าย 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของท่าน

- 1) ต่ำกว่าอนุปริญญา 2) อนุปริญญา
 3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโท
 5) ปริญญาเอก 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพหลักของท่าน

- 1) ข้าราชการ 2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) เจ้าของกิจการ
 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 30,000 บาท 4) 30,001 – 40,000 บาท
 5) 40,001 – 50,000 บาท 6) 50,001 – 60,000 บาท
 7) 60,001 – 70,000 บาท 8) สูงกว่า 70,000 บาท

7. ท่านใช้บริการใดบ้าง ผ่านธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank)

- 1) โอนเงิน 2) ชำระเงินอื่นๆ
- 3) กองทุน 4) ชำระเงินกู้
- 5) รายการเช็ค 6) สั่งซื้อธนบัตร
- 7) ขอข้อมูลเครดิต

8. ท่านใช้บริการธนาคารออนไลน์ (KTB Netbank) ครั้งสุดท้าย เมื่อใด

- 1) 1-2 สัปดาห์ที่ผ่านมา 2) 1 เดือนที่ผ่านมา
- 3) 3 เดือนที่ผ่านมา 4) 6 เดือนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศ

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากน้อยเพียงใด กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนที่ตรงกับระดับความคิดเห็น โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 หมายถึง เห็นด้วย, 3 หมายถึง เฉยๆ, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.1 คุณภาพระบบ					
1. ขั้นตอนการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
2. หน้าจอ ออกแบบให้ง่ายต่อการใช้งาน					
3. สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
4. ระบบมีความน่าเชื่อถือ					
5. ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง					

ประเด็นคุณภาพระบบและข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2.2 คุณภาพข้อมูลสารสนเทศ					
1. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้มีความทันสมัยอยู่เสมอ					
2. การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมีรูปแบบที่ง่ายต่อการอ่านหรือง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
3. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการใช้งาน					
4. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง					
5. ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนตรงตามความต้องการ					
6. การเชื่อมโยงข้อมูลในระบบทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

คำชี้แจง ท่านเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากน้อยเพียงใด กรุณาระบุระดับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคะแนนที่ตรงกับระดับความคิดเห็น โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 หมายถึง เห็นด้วย, 3 หมายถึง เฉยๆ, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประเด็นการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.1 ความเสี่ยงด้านหน้าที่					
1. ท่านมีความกังวลว่าอาจจะเข้าถึงบริการธนาคารออนไลน์ไม่ได้ เนื่องจากระบบให้บริการของธนาคารไม่ดีพอ					
2. ท่านมีความกังวลว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์อาจจะไม่สมบูรณ์					
3. ท่านมีความกังวลว่าจะไม่สามารถใช้งานบริการธนาคารออนไลน์ได้ เนื่องจากมีปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
3.2 ความเสี่ยงด้านกายภาพ					
1. ท่านมีความกังวลว่ามีจาชีพอาจจะสามารถเข้าถึงข้อมูลบัญชีธนาคารได้โดยไม่ได้รับอนุญาต					
2. ท่านมีความกังวลว่าบุคคลอื่นอาจเข้าถึงบัญชีของท่านในกรณีที่ท่านใช้บริการผ่านคอมพิวเตอร์สาธารณะ					
3. ท่านมีความกังวลว่าท่านอาจจะยกเลิกรายการที่ป้อนข้อมูลผิดไม่ได้					
3.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน					
1. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมเงินจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์					

ประเด็นการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้บริการธนาคารออนไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ท่านมีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่สูงระหว่างการโอนเงิน เช่น เงินสูญหาย, โอนเงินผิดพลาด เป็นต้น					
3.4 ความเสี่ยงด้านสังคม					
1. ท่านมีความกังวลว่าคนรอบข้างจะต่อว่าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้บริการธนาคารออนไลน์					
2. ท่านมีความกังวลว่าจะต้องขอความช่วยเหลือจากพนักงานธนาคาร เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน					
3.5 ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา					
1. ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดท่านจะกังวลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่ผิดพลาดในการสมัครใช้บริการ					
2. ท่านคิดว่าการใช้บริการธนาคารออนไลน์ อาจก่อให้เกิดความเครียดและวิตกกังวล					
3.6 ความเสี่ยงด้านเวลา					
1. ท่านกังวลว่าอาจจะต้องใช้เวลาที่มากขึ้นในการทำธุรกรรม					
2. ท่านกังวลว่าอาจจะต้องใช้ความพยายามที่มากขึ้นในการทำธุรกรรม					
3. ท่านกังวลว่าท่านอาจจะต้องเสียเวลาจากการทำธุรกรรมที่ผิดพลาด					

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวมทิรา อุนยโกวิท

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5710521089

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

ชื่อสถาบัน

ปีที่สำเร็จการศึกษา

บธ.บ (พาณิชยศาสตร์และการจัดการ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2550

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่อาวุโสติดตามและประเมินผล สำนักงานเขตสุราษฎร์ธานี 2 บมจ.ธนาคารกรุงไทย