



การรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กรณีศึกษาโมบายแบงก์กิ้ง

Risk Perception on Online Behavior Associated with Cybercrime: A Case Study of Mobile Banking

วุฒิชัย สุขรจิต¹ และ ณรงค์ กุลนิตะ²

^{1,2}บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Wuttichai Sucharajit¹ and Narong Kulnides²

^{1,2}Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University

Received September 2, 2019 | Revised March 5, 2020 | Accepted May 21, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีบัญชีธนาคารเป็นของตนเองจำนวน 418 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบไคสแคว์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งมีการรับรู้ความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยมีระดับการรับรู้สูงที่สุด และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน ในทางกลับกัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทุกด้าน

คุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกันทุกด้าน ส่วนเพศมีผลต่อการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกันเฉพาะด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคม และจิตใจ และด้านเวลาเท่านั้น

คำสำคัญ: คุณลักษณะส่วนบุคคล, การรับรู้ความเสี่ยง, โมบายแบงก์กิ้ง



Abstract

This research aims to study the possible relation of individual characteristics include sex, age, education level, occupation, incomes, the number of mobile banking usage, and the number of bank account that have significant impacts on the perceptual behaviors causing the criminal acts on the mobile banking system. The data were collected from 418 respondents, aged 15 years old and with own bank accounts. The result from data analysis, via one-way ANOVA and chi-square, showed that mobile banking users had a moderate degree of risk awareness and the highest degree of security awareness.

The research also found that the user gender had no significant relation to any factors in perceptual behavior. On the contrary, the user age, education level, occupation, incomes, the number of mobile banking usage, and the number of bank account showed the significant relation to all the perceptual behavior factors.

Individual characteristics which included age, education level, occupation, incomes, the number of mobile banking usage, and the number of bank account had a significant impact on the perceptual behavior in all aspects. Gender difference had different perceptual behavior on the aspects of security, efficiency, financial, social and psychological, and time only.

Keywords: Individual Characteristics, Risk Perception, Mobile Banking

บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข้อมูลได้หลายรูปแบบ ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารกันได้จากทั่วโลกด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าในอดีตโดยใช้อุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้นทุกปี ข้อมูลจากสำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2562 แสดงปริมาณร้อยละการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี พ.ศ. 2560 ร้อยละ 88.2 และในปี พ.ศ. 2561 เป็นร้อยละ 89.6 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ โดยมีปริมาณการใช้ข้อมูลผ่านผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด ในปี พ.ศ. 2560 รวมกันประมาณ 3 ล้านเทราไบต์ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปริมาณการใช้ดาต้าปี พ.ศ. 2557 ถึง 6 เท่า โดยประชาชนโทรศัพท์ด้วยเสียงผ่านมือถือลดลงถึง 13% และพบว่าใช้ดาต้าเพิ่มขึ้น 16.95% จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากผู้ให้บริการ เนื่องจากเกิดการรับรู้ประโยชน์จากการใช้อินเทอร์เน็ตและความสะดวกในการใช้งาน (Office of National Higher Education Science Research and Innovation Policy Council, 2019)



ดังนั้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทย จึงเกิดการพัฒนาระบบโมบายแบงก์กิ้งซึ่งเป็นแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้บริการของธนาคารสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เช่น การตรวจสอบจำนวนเงินคงเหลือ การชำระเงิน การโอนเงิน ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางหรือการรอคิวเพื่อทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมของธนาคาร เช่น การโอนเงินข้ามเขตหรือข้ามธนาคาร เป็นต้น โดยก่อนการใช้งานผู้ใช้บริการจะต้องลงทะเบียนกับธนาคารที่มีบัญชีอยู่ เพื่อรับชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับใช้งานแอปพลิเคชันของแต่ละธนาคาร หลังจากนั้นผู้ใช้บริการจึงสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันได้ด้วยตนเอง โดยสถิติปริมาณธุรกรรม (การชำระเงิน) ผ่านระบบ Mobile Banking (Bank of Thailand, 2018) เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 อยู่ที่ 254 ล้านรายการ และในเดือนเดียวกับของปี พ.ศ. 2562 อยู่ที่ 447 ล้านรายการ ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 75.9

นอกจากนี้ การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งอาจเป็นการเพิ่มการก่ออาชญากรรมรูปแบบใหม่ที่มีฉ้อโกงอาศัยช่องโหว่ของระบบหรือความประมาทของผู้ใช้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินหรือข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นได้สร้างความเสียหายจำนวนมาก จากข้อมูลของบริษัทฟรอสต์ แอนด์ ซัลลิแวน (ประเทศไทย) จำกัด (Digital Business Consult, 2018) เผยรายงานวิจัยพบว่า เมื่อปี พ.ศ. 2560 ความเสียหายทางเศรษฐกิจในประเทศไทยที่เป็นผลกระทบมาจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์อาจส่งผลถึง 2.86 แสนล้านบาท หรือเท่ากับ 2.2% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (จีดีพี) มูลค่า 14,360 ล้านล้านบาท ดังนั้นการตัดสินใจใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งจึงก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง ด้านการพิสูจน์หลักฐานทางเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ และด้านเวลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อการรับรู้ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และโมบายแบงก์กิ้ง

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น เช่น การลดต้นทุนการดำเนินงาน การเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน การขยายโอกาสและช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ World Trade Organization (2017) ได้ให้นิยามของคำว่า Electronic Commerce

หรือ e-Commerce หมายถึง กระบวนการผลิต การกระจายสินค้า การตลาด การขายหรือการส่งมอบสินค้าและบริการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การซื้อขายสินค้าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ระดับองค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชน ครวัเรือน และส่วนบุคคล

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) สามารถแบ่งออกได้ 6 ประเภท (Joseph, 2019) ประกอบด้วย B2B (Business-to-Business), B2C (Business-to-Consumer), B2G (Business-to-Government), C2B (Consumer-to-Business), C2C (Consumer-to-Consumer) และ B2E (Business-to-Employee) ระบบโมบายแบงก์กิ้งเป็นตัวกลางที่ช่วยให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทหรือผู้ขายรายย่อยจากการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ และสามารถชำระเงินได้ทันที เช่น K mobile banking ของธนาคารกสิกรไทย SCB easy ของธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นต้น ซึ่งการศึกษาการใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งจะเน้นไปที่แบบ C2C เป็นหลักเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการซื้อขายจำนวนมาก

2. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่พูดถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและการเลือกใช้งานระบบคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งถูกคิดค้นโดย Davis (1989) TAM เป็นทฤษฎีที่นักวิชาการนำไปใช้ในงานวิจัยต่าง ๆ มากมาย เพื่อนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่และอยากรู่ว่าผู้ใช้งานยอมรับกับการใช้งานเทคโนโลยีนั้นได้หรือไม่ โดยทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ของผู้ใช้งานแต่ละคนจะเกิดจาก 2 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ประโยชน์ต่อการทำงาน (Perceived Usefulness) คือ ระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่นี้มีประโยชน์และสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าในอดีต

2) การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) คือ ระดับการรับรู้ของผู้ใช้งานที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่สามารถใช้งานได้ง่าย โดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการศึกษาหรือเรียนรู้อย่างมากก็สามารถใช้เทคโนโลยีดังกล่าวได้

รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายแรงจูงใจของผู้ใช้งานด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ใช้สอยในการใช้งานและทัศนคติต่อการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ และ 3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีผลกระทบอย่างมากต่อทัศนคติของผู้ใช้

3. ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ถึงสิ่งเร้าจากภายนอกเข้ามากระตุ้นให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ที่อาจเกิดความไม่แน่นอนของการกระทำบางอย่างที่จะเกิดขึ้นทำให้เกิดความรู้สึกทางด้านลบและตอบสนองต่อสินค้าหรือบริการในด้านลบ อาจถึงขั้นไม่ซื้อสินค้าหรือเลิกใช้บริการเหล่านั้น ในมุมมองของลูกค้าเมื่อสินค้าหรือบริการที่บุคคลต้องการใช้บริการหรือเลือกซื้อนั้น



พบว่า มีความเสี่ยงมากและไม่สามารถช่วยพัฒนาพฤติกรรมความรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากการศึกษาของ Maciejewski (2011) ได้แบ่งการรับรู้ความเสี่ยงออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) เช่น ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน
- 2) ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ (Performance Risk) เช่น การทำงานของระบบไม่ถูกต้องทำให้การทำธุรกรรมไม่สมบูรณ์
- 3) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) เช่น การสูญเสียเงินจากการหลอกลวงหรือโจรกรรมผ่านการใช้งานระบบ
- 4) ความเสี่ยงทางสังคม (Social Risk) เช่น ผลเสียต่อสถานะทางสังคม ชื่อเสียง ภาพลักษณ์เมื่อเกิดความเสียหายจากการใช้ระบบ
- 5) ความเสี่ยงทางจิตใจ (Psychological Risk) เช่น การเกิดสภาวะเครียดทางจิตใจหากเกิดเหตุการณ์หรือการโจรกรรมจากการใช้งานระบบ
- 6) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) เช่น ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการติดตามข้อมูลหรือคดีเกี่ยวกับการถูกโจรกรรมข้อมูล

จากความเสี่ยงทั้ง 6 ด้านที่กล่าวมา เป็นความเสี่ยงพื้นฐานของการใช้สินค้าหรือบริการโดยทั่วไป รวมทั้งการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และควรศึกษาความเสี่ยงด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัลเพื่อให้ทราบถึงการตอบสนองของผู้ใช้บริการหากเกิดทัศนคติด้านลบต่อระบบโมบายแบงก์กิ้ง

4. แนวคิดเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาทำให้สังคมได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แต่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเกิดอาชญากรรมในสังคมมากขึ้น เช่นเดียวกับ Bregant, J. and Bregant (2014) ได้กล่าวว่า อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Crime หรือ Cybercrime) คือ การกระทำความผิด 1 ใน 3 ประเภทหรือทั้งหมด ดังนี้

- 1) การก่ออาชญากรรมในรูปแบบดั้งเดิมที่เคยเกิดขึ้น แต่ได้ปรับเปลี่ยนมากระทำความผิดอาชญากรรมสื่อสารและระบบคอมพิวเตอร์
- 2) การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดกฎหมายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 3) อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

การเกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเกิดรูปแบบใหม่ได้จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งหากมีการกระทำความผิด 1 ใน 3 ข้อ บนระบบโมบายแบงก์กิ้งแล้วจึงถือว่าเป็นอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในการวิจัยนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ เพศชายหรือหญิงที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย และมีบัญชีธนาคารที่เปิดใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งอย่างน้อย 1 บัญชี ซึ่งประชากรในกลุ่มนี้ มีจำนวนทั้งหมด 37,973,421 คน (Digital Business Consult, 2018) จากนั้นนำมาหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ผลจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 2 กลุ่ม คือ 1) คำถามสำหรับคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และ 2) คำถามหลักของการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา อธิบายและแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ต่อพฤติกรรมการรับรู้ความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง ใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีบัญชีธนาคารและเปิดใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งอย่างน้อย 1 บัญชี ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จำนวน 418 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะทั่วไปของประชากร ข้อมูลพื้นฐานที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.8 และเพศชาย ร้อยละ 46.2

1.1.2 อายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 51.9 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 23.7 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 13.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 7.4 และอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

1.1.3 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.6 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า ร้อยละ 22.7 ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.6 และระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 4.1 ตามลำดับ



1.1.4 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 26.3 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.9 รับจ้าง ร้อยละ 6.0 และเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

1.1.5 รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.1 รายได้ 50,000 ขึ้นไป ร้อยละ 13.2 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 12.2 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 5.3 และรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

1.1.6 ความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน 10 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 49.3 รองลงมา คือ การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน 4-6 ครั้ง ร้อยละ 21.8 การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน 7-9 ครั้ง ร้อยละ 15.1 และการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน 1-3 ครั้ง ร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

1.1.7 จำนวนบัญชีผู้เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง 2 บัญชี ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ บัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง 1 บัญชี ร้อยละ 33.7 บัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง 3 บัญชี ร้อยละ 21.3 และบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งจำนวน 4 บัญชีขึ้นไป ร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 ด้าน พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงโดยรวมของการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 (S.D. = 0.078) หากพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 (S.D. = 1.056) รองลงมาคือ ระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 (S.D. = 0.932) และระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมและจิตใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 (S.D. = 0.912) การรับรู้ความเสี่ยงด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 (S.D. = 0.957) การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (S.D. = 0.896) ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 (S.D. = 0.798) ถือว่าการรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงทั้งหมด 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และจำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง ของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง

2.1.1 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งไม่แตกต่างกัน ($F = -0.561, p = 0.495$)

2.1.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 40.806, p = 0.000$)

2.1.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 11.957, p = 0.000$)

2.1.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพ และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 10.807, p = 0.000$)

2.1.5 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 27.108, p = 0.000$)

2.1.6 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามจำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 8.674, p = 0.000$)

2.1.7 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน และพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางนิติทัณฑ์แตกต่างกัน ($F = 17.374, p = 0.000$)



ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง

การรับรู้ความเสี่ยง	คุณลักษณะส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	จำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง	ความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน
	(F) (p-value)						
1. การรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	-0.774 (0.526)	34.064 (0.000)*	14.742 (0.000)*	12.209 (0.000)*	25.701 (0.000)*	8.881 (0.000)*	8.988 (0.000)*
2. การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ	-0.847 (0.868)	18.649 (0.000)*	5.455 (0.001)*	5.01 (0.000)*	5.316 (0.000)*	0.952 (0.415)	11.656 (0.000)*
3. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการเงิน	-0.379 (0.223)	20.045 (0.000)*	5.595 (0.001)*	7.607 (0.000)*	15.334 (0.000)*	5.967 (0.001)*	9.968 (0.000)*
4. การรับรู้ความเสี่ยงด้านสังคมและจิตใจ	-0.329 (0.236)	20.045 (0.000)*	5.590 (0.000)*	7.546 (0.000)*	15.124 (0.000)*	5.801 (0.001)*	9.408 (0.000)*
5. การรับรู้ความเสี่ยงด้านเวลา	0.306 (0.151)	42.716 (0.000)*	14.415 (0.000)*	11.572 (0.000)*	27.574 (0.000)*	10.484 (0.000)*	19.054 (0.000)*
6. การรับรู้ความเสี่ยงด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล	-0.198 (0.380)	32.310 (0.000)*	8.064 (0.000)*	6.464 (0.000)*	25.624 (0.000)*	11.320 (0.000)*	10.572 (0.000)*
รวม	-0.561 (0.492)	40.806 (0.000)*	11.957 (0.000)*	10.807 (0.000)*	27.108 (0.000)*	8.674 (0.000)*	17.374 (0.000)*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้งแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 เพศ มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 5 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 87.197, p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 33.633, p = 0.009$)

ด้านการเงิน ($\chi^2 = 49.089$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 47.029$, $p = 0.000$) และด้านเวลา ($\chi^2 = 39.552$, $p = 0.006$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 267.310$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 257.144$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 207.253$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 206.943$, $p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 309.588$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 317.464$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 164.297$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 211.368$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 157.813$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 159.870$, $p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 204.755$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 135.990$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.4 อาชีพ มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย $\chi^2 = 197.258$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 208.750$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 223.836$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 213.83$, $p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 204.562$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 223.986$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.5 รายได้ มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 274.038$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 261.829$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 240.685$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 248.705$, $p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 337.916$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 292.198$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.6 จำนวนธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 157.480$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 137.049$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 131.058$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 131.058$, $p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 136.334$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 172.640$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.7 ความถี่การทำธุรกรรมต่อเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ($\chi^2 = 213.244$, $p = 0.000$) ด้านประสิทธิภาพ ($\chi^2 = 170.615$, $p = 0.000$) ด้านการเงิน ($\chi^2 = 174.016$, $p = 0.000$) ด้านสังคมและจิตใจ ($\chi^2 = 173.085$,



$p = 0.000$) ด้านเวลา ($\chi^2 = 237.850$, $p = 0.000$) และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ($\chi^2 = 185.095$, $p = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ที่ก่อให้เกิดอาชญากรรม
บนระบบโมบายแบงก์กิ้ง

การรับรู้ความเสี่ยง	คุณลักษณะส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้	จำนวนบัญชี ธนาคาร ที่เปิดใช้ ระบบโมบาย แบงก์กิ้ง ต่อเดือน	ความถี่การใช้ ระบบโมบาย แบงก์กิ้ง
Chi-Square (χ^2) (p-value)							
1. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย	87.197 (0.000)*	267.310 (0.000)*	164.297 (0.000)*	197.258 (0.000)*	274.038 (0.000)*	157.480 (0.000)*	213.244 (0.000)*
2. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านประสิทธิภาพ	33.633 (0.000)*	257.144 (0.000)*	211.368 (0.000)*	208.750 (0.000)*	261.829 (0.000)*	137.049 (0.000)*	170.615 (0.000)*
3. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการเงิน	49.089 (0.000)*	207.253 (0.000)*	157.813 (0.000)*	223.836 (0.000)*	240.685 (0.000)*	131.058 (0.000)*	174.016 (0.000)*
4. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านสังคมและจิตใจ	47.029 (0.000)*	206.943 (0.000)*	159.870 (0.000)*	213.830 (0.000)*	248.705 (0.000)*	131.058 (0.000)*	173.085 (0.000)*
5. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านเวลา	39.552 (0.000)*	309.588 (0.000)*	204.755 (0.000)*	204.562 (0.000)*	337.916 (0.000)*	163.334 (0.000)*	237.850 (0.000)*
6. การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการพิสูจน์ หลักฐานทางดิจิทัล	33.905 (0.190)	317.464 (0.000)*	135.990 (0.000)*	223.986 (0.000)*	292.198 (0.000)*	172.640 (0.000)*	185.095 (0.000)*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง ด้านความปลอดภัยมีระดับการรับรู้สูงที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลทางการเงิน จากการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง เช่น หมายเลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ ข้อมูลบัญชีธนาคาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pimpasarn (2012) ที่ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของลูกค้าต่อการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ความเสี่ยงการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตด้านความปลอดภัยสูงที่สุด ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงลำดับรองลงมาคือ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานะทางสังคม บุคคลรอบข้าง ความกังวลต่าง ๆ และจำนวนเงินในบัญชีธนาคารหรือหากเกิดการดำเนินคดีจะต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อฟ้องร้องความเสียหายที่เกิดจากการหลอกลวงหรือโจรกรรมผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง ส่วนด้านประสิทธิภาพมีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด

ในขณะที่ผลการวิจัยของ Shuhidan, Hamidi and Saleh (2017) ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการในประเทศมาเลเซีย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความกังวลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศที่ไม่มีความเสถียร ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ผลการวิจัยออกมาแตกต่างกัน รองลงมาคือ ด้านการเงิน ด้านความปลอดภัย ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลและการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ผู้ใช้บริการระบบที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบทั้ง 6 ด้านแตกต่างกันตามตารางที่ 2 โดยบุคคลจะมีประสบการณ์ ความรอบคอบ ความสนใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามอายุของผู้ใช้บริการแต่ละคน

2.2 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้านแตกต่างกันตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงมักได้รับความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรม และนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อนำไปพิจารณาการใช้หรือข้อควรระวังในการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง

2.3 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และ



ด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล โดยอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบแตกต่างกัน ซึ่งผู้ให้บริการที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ จะมีความคุ้นเคยต่อการใช้คอมพิวเตอร์และส่งผลต่อทัศนคติ ทำให้สามารถยอมรับการใช้งานระบบรูปแบบใหม่ได้ดีกว่า

2.4 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ซึ่งรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบแตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงอาจมีความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลหรือจำนวนเงินในบัญชี หากเกิดการโจรกรรมจากการใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง ทำให้ได้รับความเสียหายที่สูงตามไปด้วย

2.5 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านจำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้ง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ซึ่งจำนวนบัญชีธนาคารที่เปิดใช้ระบบที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบแตกต่างกัน เนื่องจากการเปิดใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งหลายบัญชีด้วยข้อมูลเดียวกัน เช่น หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ หากผู้ใช้บริการถูกขโมยข้อมูลดังกล่าวไปอาจทำให้ผู้อื่นสามารถเข้าใช้งานบัญชีธนาคารด้วยชุดข้อมูลที่ได้มา

2.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านประสิทธิภาพ ด้านการเงิน ด้านสังคมและจิตใจ ด้านเวลา และด้านการพิสูจน์หลักฐานทางดิจิทัล ซึ่งความถี่การใช้ระบบโมบายแบงก์กิ้งต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงการใช้ระบบแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการมีการใช้งานมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการจากการซื้อขายแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบโมบายแบงก์กิ้งช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วให้กับทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้งมีการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งระบบโมบายแบงก์กิ้งเป็นระบบด้านการเงินของผู้ใช้บริการที่ต้องมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือของข้อมูลและการใช้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้พัฒนาระบบ ควรให้ความสำคัญทางด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบโมบายแบงก์กิ้งเป็นลำดับแรก โดยมีแนวทางดังนี้

1.1.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยของระบบโมบายแบงก์กิ้งให้มากขึ้น โดยแสดงภาพประชาสัมพันธ์หรือข้อความเตือนก่อนเข้าใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ข้อมูล วิธีการป้องกันและรับมือกับวิธีการหลอกลวงรูปแบบใหม่อยู่เสมอ

1.1.2 แจ้งให้ผู้ใช้งานปรับปรุงแอปพลิเคชันให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดเสมอ เพื่อปิดช่องโหว่ที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง

1.2 พัฒนาระบบการยืนยันตัวตนรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีการรู้จำใบหน้า (Face Recognition) เพื่อยืนยันการเข้าใช้งานหรือการทำธุรกรรมบนระบบโมบายแบงก์กิ้ง โดยการเปรียบเทียบใบหน้าของผู้ใช้บริการก่อนเข้าใช้งานระบบกับใบหน้าของผู้ใช้บริการที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลของธนาคาร หรือใช้เทคโนโลยีการรู้จำใบหน้าควบคู่กับการส่ง SMS หรือ OTP เพื่อเป็นการยืนยันตัวผู้ใช้บริการ และเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ธนาคารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการระบบโมบายแบงก์กิ้ง ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ การป้องกันตนเองจากการโจรกรรมหรือการหลอกลวงต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานสำหรับดำเนินการฟ้องร้อง เมื่อถูกโจรกรรมหรือหลอกลวงผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้ง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยต่อไป

2.1 ควรขยายพื้นที่หรือจำนวนการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของสถานภาพส่วนบุคคลของประชากรในแต่ละพื้นที่ของประเทศไทย

2.2 ควรศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่ให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น บริการบัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- Bank of Thailand. (2018). **Payment Transactions Via Mobile Banking and Internet Banking Services**. Retrieved January 17, 2019. from <http://www2.bot.or.th>. (In Thai).
- Bregant, J., and Bregant, R. (2014). **Cybercrime and Computer Crime**. The Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice. Hoboken: Blackwell Publishing Ltd.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. **MIS Quarterly**, 13(3), 319-339.
- Digital Business Consult. (2018). **5 Ways to Protect Your Business from Cyberattacks**. Retrieved January 18, 2019. from <https://www.digitalbusinessconsult.asia/view/1068>. (In Thai).
- Joseph, S. J. (2019). **E-Commerce: An Indian Perspective**. (23). Delhi, India: PHI Learning Private Limited.
- Maciejewski, G. (2011). The Meaning of Perceived Risk in Purchasing Decisions of the Polish Customers. **Scientific Annals of the Alexandru Ioan Cuza University of Iasi Economic Sciences**, 58(1), 280-304.



- Office of National Higher Education Science Research and Innovation Policy Council. (2019). **IT-T003 Trends of Fixed Line Telephone Mobile Telephone and Internet Use in Thailand, 2010 – 2018**. Retrieved September 25, 2018. from <http://stiic.sti.or.th/stat/ind-it/it-t003>. (In Thai).
- Pimpasarn, P. (2012). **Customer's Risk Perception of Internet Banking Case Study: Krung Thai Bank Public Company Limited in Kalasin Branch**. Master of Economic Independent Study, Khon Kaen University, Khon Kaen. (In Thai).
- Shuhidan, S. M., Hamidi, S. M., and Saleh, I. S. (2017). Perceived Risk Towards Mobile Banking: A Case Study of Malaysia Young Adulthood. **IOP Conference Series: Materials Science and Engineering**, 226. 1-7.
- World Trade Organization. (2017). **E-Commerce**. Retrieved September 16, 2018. from https://www.wto.org/english/thewto_e/minist_e/mc11_e/briefing_notes_e/bfecom_e.htm.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd Edition. New York: Harper & Row.

ผู้เขียน

คำนำหน้า ชื่อ-สกุล

หน่วยงาน/สังกัด

ที่อยู่หน่วยงาน/สังกัด

E-mail:

นายวุฒิชัย สุขรจิต

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต

กรุงเทพมหานคร 10300

wuttichai.su@gmail.com

คำนำหน้า ชื่อ-สกุล

หน่วยงาน/สังกัด

ที่อยู่หน่วยงาน/สังกัด

E-mail:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ พลตำรวจโท ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต

กรุงเทพมหานคร 10300

narong.ku@ssru.ac.th