

แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรม ทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี

The Guidelines for Preventive Online Financial Fraud Risks for Elderly in Suphanburi Province

วันที่รับบทความ: 26 ธันวาคม 2566

วันที่แก้ไขบทความ: 12 กุมภาพันธ์ 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 15 กุมภาพันธ์ 2567

อุดมสิทธิ์ อุ่นพัฒนาศิลป์¹

ศมานันท์ รัตนศิริวิไล²

วิชิต สุรดิษฐ์³ นลินี สุรดิษฐ์⁴

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการและเทคโนโลยีเป็นเสมือนดาบสองคม มีทั้งประโยชน์ที่มหาศาล และภัยที่ตามมาหากใช้แบบผิด ๆ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรศัพท์มาใช้ในการหลอกลวงให้ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของมิฉฉาชีพ และเหยื่อที่ตกเป็นเป้าหมายของมิฉฉาชีพมากที่สุดนั้นคือ กลุ่มของผู้สูงอายุ บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี และ 2) แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง มากที่สุด รองลงมา คือ ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด และการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม และ 2) แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ติดตามข่าวสารความรู้ด้านความปลอดภัยอยู่เสมอ การให้ความรู้ข้อกฎหมายในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์กับผู้สูงอายุในครอบครัว เป็นวิธีการป้องกันเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุในครอบครัวที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ การจำกัดวงเงินการทำธุรกรรม ปรับวงเงินสำหรับการชำระสินค้าหรือการโอนเงิน ให้เหมาะสมกับการทำธุรกรรมการเงินในโลกออนไลน์ และไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวรวมถึงข้อมูลทางการเงิน

คำสำคัญ: พฤติกรรมเสี่ยง ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ผู้สูงอายุ

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail: ton_mba3.2@hotmail.com

² อาจารย์ ดร. ประจักษ์สุตรปรัชญาคุณิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail: samanana.ra@ssru.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์สุตรปรัชญาคุณิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail: vichit.su@ssru.ac.th

⁴ อาจารย์ ดร. ประจักษ์สุตรปรัชญาคุณิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail: nalinee.su@ssru.ac.th.

The Guidelines for Preventive Online Financial Fraud Risks for Elderly in Suphanburi Province

Received: December 26, 2023

Revised: February 12, 2024

Accepted: February 15, 2024

Audomsit Aunphattanasilp¹

Samanan Rattanasirivilai²

Vichit Suradinkura³ Nalinee Suradinkura⁴

Abstract

Advances in science and technology are a double-edged sword. There are both enormous benefits and dangers when used incorrectly or unknowingly. Primarily, fraudsters use telephone communication technology deception in online financial transactions, and the most targeted victims are elderly people. For this reason, the 2 objectives of this article were 1) Causal factors affecting fraudulent behavior in online financial transactions of elderly people in Suphanburi Province and 2) Prevention guidelines of fraudulent behavior in online financial transactions of elderly people in Suphanburi Province. The research results were: 1. Fraudulent behavior in online financial transactions. was the most directly related to risk perception, followed by the intention to use social media continuously, and components that will cause an error and the perceived ability to deal with threats. 2. Prevention guidelines for fraudulent behavior in online financial transactions of elderly people in Suphanburi Province were: Following safety news and knowledge regularly and providing knowledge of legal issues in transactions online finance for the elderly in the family are basic methods of prevention for the elderly in the family to do online financial transactions followed by limiting the transaction, adjusting the limit of making payments or transferring money to be suitable for financial transactions in the online world and not disclosing personal information including financial information.

Keywords: Fraudulent Behavior, Online Financial Transactions, Elderly People

¹ Doctoral student of Philosophy Development Administration Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: ton_mba3.2@hotmail.com

² Ph.D., Faculty of Philosophy Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: samanan.ra@ssru.ac.th

³ Asst.Prof.Dr., Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: vichit.su@ssru.ac.th

⁴ Ph.D., Faculty Philosophy Development Administration, Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail: nalinee.su@ssru.ac.th.

บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกกำลังเผชิญกับปัญหาสังคมผู้สูงอายุ โดยมีผู้สูงอายุ หรือผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มากถึง 962 ล้านคน หรือร้อยละ 13 ของประชากรโลกทั้งหมด กระจายอยู่ทุกทวีปที่แปลงเป็นสังคมผู้สูงอายุเรียบร้อยแล้ว ในปี 2564 ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีดัชนีการสูงวัยที่สูง ในปี 2565 พบผู้สูงอายุมีจำนวน 187,045 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 ของจำนวนประชากรในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งนับว่ามีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565) ปัจจุบันการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทและอิทธิพลมากขึ้น ในการดำเนินชีวิตประจำวัน มีสังคมใหม่เกิดขึ้นคือสังคมออนไลน์ หรือที่เรียกชื่อประเภทนี้ว่า “สื่อสังคมออนไลน์” (social media) ความสำคัญของเทคโนโลยีที่พัฒนาให้ผู้สูงอายุมีพลังและคุณภาพสู่ภาวะแอ็กทีฟเอจิง (active aging) ในการที่จะดำเนินการทำกิจกรรมต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อสังคมออนไลน์ได้พัฒนาไปสู่การซื้อขายทางออนไลน์ การโฆษณาการสร้างอาชีพใหม่ เช่น YouTuber (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) และจากผลสำรวจการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) พบว่า มีสัดส่วนมากถึง ร้อยละ 52.5 ในปี พ.ศ. 2565 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากผลสำรวจในปี พ.ศ. 2564 ที่มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้สูงอายุ ร้อยละ 48.8 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2565) ปัญหาอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ก็คือ การหลอกลวงทางออนไลน์ จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีประชากรผู้สูงอายุถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ และเกิดความเสียหายเป็นจำนวนมาก ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรเมืองสุพรรณบุรี เปิดเผยเมื่อปี 2566 ที่ผ่านมา มีผู้ตกเป็นเหยื่อถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรีที่มีปริมาณในการถูกหลอกลวงเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี และได้สูญเสียเงินเป็นจำนวนมาก เกิดปัญหาของการกระทำความผิดด้านการทำธุรกรรมออนไลน์ของมิฉฉาชีพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ และปัจจัยที่มีผลต่อการป้องกันการหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาที่ได้จากการวิจัยยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันมิฉฉาชีพที่มาในรูปแบบต่าง ๆ ในการหลอกลวงกลุ่มผู้สูงอายุกับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อหาแนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และการรับรู้ความเสี่ยง มีผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

Choi and Lee (2017, p. 408) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีวิถีการดำเนินชีวิตของเหยื่อที่เปิดเผยเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ไว้ว่า ทฤษฎีนี้มีข้อจำกัดในการอธิบายเหยื่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ โดยการประเมินระดับความเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมซึ่งสามารถวัดพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเสียหาย (risk-taking factors) ที่เกิดขึ้นกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นการศึกษาที่ผู้ใช้งานออนไลน์ ผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ที่ไม่ทราบแหล่งที่มา (unknown websites) หรือดาวน์โหลดโปรแกรมฟรีต่าง ๆ โดยไม่รู้แหล่งที่มาหรือคลิกเข้าหน้าต่างโฆษณาชวนเชื่อ โดยบุคคลเหล่านั้นมีความใกล้เคียงเหยื่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์มากที่สุดหรืออีกนัยหนึ่งคือ ระดับของอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการออนไลน์ (levels of online vocational) และกิจกรรมออนไลน์เพื่อความบันเทิง (leisure activities) มีผลให้เกิดโอกาสในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

2. แนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด

พิยรัฐ รัชชชรรณ (2557, หน้า 94) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้วยเทคนิคการวัดพฤติกรรมเชิงเส้นแบบหลายกลุ่ม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความถี่ในการใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัยของการทำธุรกรรมและความน่าเชื่อถือระบบของธนาคาร จะเห็นได้ว่า ธนาคารพาณิชย์เริ่มให้ความสนใจพัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ธนาคารออนไลน์กลายเป็นที่ยอมรับและนิยมจากผู้ให้บริการ ระบบอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในการเจริญเติบโตของธนาคาร ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการต่าง ๆ โดยนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนช่วยในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม

ศิริรัตน์ ศรีสว่าง (2558, หน้า 12-13) การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม (coping appraisal) เกิดจากการประเมินระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของมาตรการที่นำมาใช้ในการตอบสนองต่อภัยคุกคามนั้น และความเชื่อมั่นในทักษะ ความรู้ และความสามารถของตนเองในการแสดงพฤติกรรมป้องกันอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ให้ประสบความสำเร็จได้

4. แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง

AbuShanab and Pearson (2007, p. 78) กล่าวว่า หากมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการใช้งานสูง จะมีผลให้มีความตั้งใจในการใช้งานสูง ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลทางสังคม ความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี

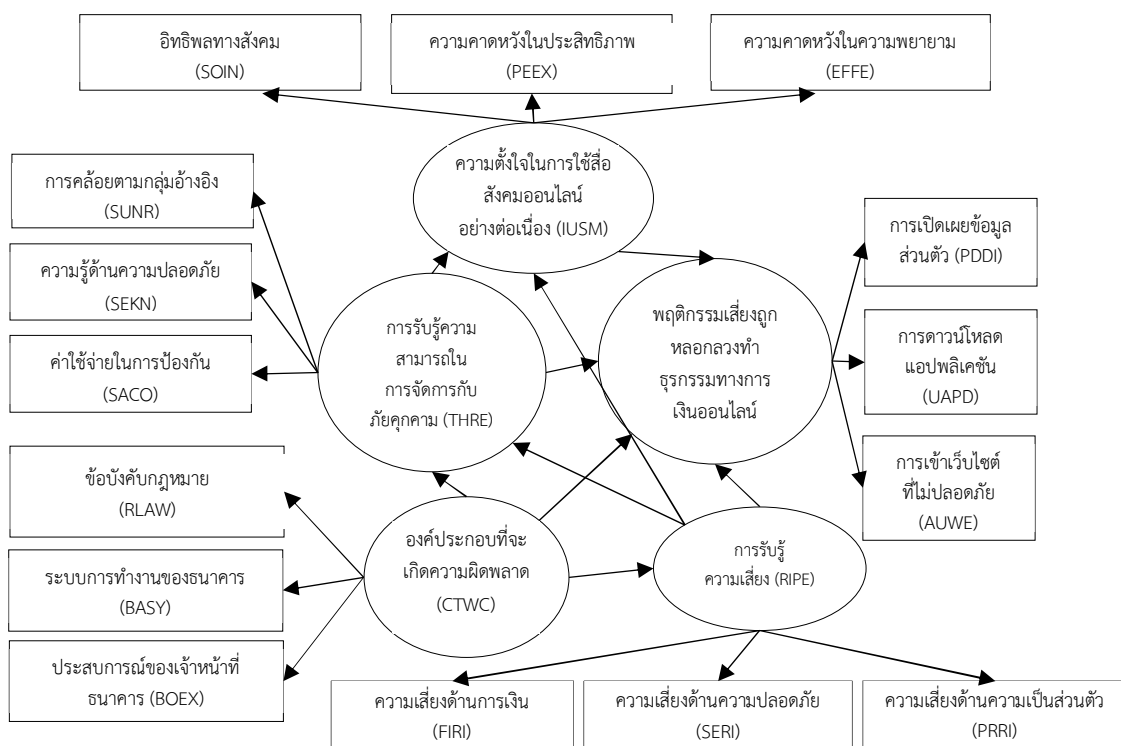
5. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง

Patel et al. (2013, p. 27) ความเป็นไปได้ที่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอาจเป็นอันตรายต่อผู้บริโภคทางการเงินผ่านการสูญเสียเงินหรือทรัพยากรอื่น ๆ ลูกค้าน่าจะกลัวที่จะสูญเสียเงินขณะทำธุรกรรมหรือโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต

Youn (2009, p. 389) ความกังวลของผู้บริโภคถึงความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัว ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอนของวิธีการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลโดยสถานประกอบการออนไลน์และผู้ที่สามารถเข้าถึงได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ตที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 185,062 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี, 2565) งานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาวิจัยเป็นผู้สูงอายุซึ่งเป็นกลุ่มเปราะบาง ผู้วิจัยจึงได้ขอจริยธรรมวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (Certificate Number: COA. 2-051/2503, Approval Date: 9/1/2023)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ในการวิเคราะห์ ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับเทคนิควิธีนี้ควรมีขนาดใหญ่ เนื่องจากจะมีโอกาสให้ตัวแปรมีการแจกแจงแบบปกติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กกว่า โดย ไคลน์ (Kline, 2005, p. 16) เสนอว่า ขนาดตัวอย่างควรมีไม่ต่ำกว่า 20 เท่าของตัวแปรสังเกต และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 15 ตัวแปร ทำให้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการกำหนดการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ซึ่งบุคคลที่ทำการสัมภาษณ์ในครั้งนี้กำหนดได้ดังนี้ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 5 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การสุ่มตัวอย่างเชิงทฤษฎี (theoretical sampling) โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล 1) ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งเป็นผู้ที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ตที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 5 คน 2) เจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุคดีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ จำนวน 5 คน 3) เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ที่ทำงานมาแล้วไม่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 15 คน ทำการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้แต่ต้องอยู่ในกลุ่มรวมของประชากรที่สนใจศึกษา ซึ่งในที่นี้ คือ ผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี (key informants) โดยทางผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้ผู้สูงอายุทำการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ ดังนี้

แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ จำนวน 48 ข้อ และส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) 5 ระดับ (Likert, 1967, p. 90)

เมื่อนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงพบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

และหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970, p. 202) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80

แบบสัมภาษณ์ (interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์จากประเด็นผลการศึกษาที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม มีลักษณะปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรเป็นอย่างไร ส่วนที่ 2 พฤติกรรมใดบ้างที่ส่งผลต่อความเสี่ยงถูกหลอกลวงในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี และส่วนที่ 3 คนคิดว่าผลจากการถูกหลอกลวงในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้เกิดผลกระทบในด้านใดบ้าง อย่างไร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และการรับรู้ความเสี่ยง ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี และศึกษาบทสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และความครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) นัดหมายการสัมภาษณ์ 2) ดำเนินการสัมภาษณ์ 3) เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็จะทำการตรวจสอบข้อมูล และ 4) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 300 ฉบับ ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้วจึงดำเนินการตรวจสอบข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ดังนี้ 1) ใช้สถิติร้อยละ (percentage) อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างวิเคราะห์แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) รวมทั้งใช้แนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนในการวิเคราะห์เพื่อให้เห็นภาพรวมตัวแปรสังเกตได้จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง การทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 ถึง 69 ปี กว่าครึ่งพักอาศัยโดยเป็นบ้านของตนเอง สังกัดอาชีพ (อาชีพสุดท้ายก่อนเกษียณ/ก่อนเข้าวัยสูงอายุ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ณ ปัจจุบัน ต่ำกว่า 15,000 บาท มีความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เฉลี่ยต่อวันมากที่สุด วันละ 1-5 ครั้ง ระยะเวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เฉลี่ยต่อวัน 6-15 นาทีต่อครั้ง ช่วงเวลาที่ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์บ่อยที่สุด ส่วนมากเป็นช่วงกลางวัน (ตั้งแต่ 11.00 น.-ก่อน 16.00 น.)

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการทดสอบการเข้ากันได้ของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีค่าต่าง ๆ ดังนี้ ค่า Chi-square/df=1.136, RMSEA=0.016, Standardized RMR=0.03, GFI=0.98, AGFI=0.94, CFI=1.00, PGFI=0.63 และ CN=405.65 สรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี

สามารถสรุปตามสมมติฐานได้ดังนี้

การรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) 0.49

การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม (THRE) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) 0.64 รองลงมาคือส่งผลทางตรงกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) 0.18 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) 0.31

ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (IUSM) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) มากที่สุดเท่ากับ 0.54 รองลงมาคือส่งผลทางตรงกับการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม (THRE) 0.42 และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) 0.47 และการรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) 0.27

พฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ (RBBDD) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) มากที่สุดเท่ากับ 0.74 รองลงมาคือ ส่งผลทางตรงกับความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง (IUSM) องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) และการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม (THRE) และ เท่ากับ 0.28, 0.16 และ -0.27 ตามลำดับ และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด (CTWC) มากที่สุดเท่ากับ 0.36 รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม (THRE) และการรับรู้ความเสี่ยง (RIPE) 0.11 และ 0.05 ตามลำดับ

แนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในจังหวัดสุพรรณบุรี

บทสรุปการสัมภาษณ์

ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป คนที่ 1 ควรศึกษารายละเอียดการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ให้รอบคอบ ตรวจสอบให้ดี ให้ลูกหลานสอน เรียนรู้วิธีการใช้งานให้ถูกต้อง ฝึกการทำธุรกรรมด้วยตนเอง โดยมีลูกหลานคอยบอก ชี้แนะ ไม่กดลิงก์หรือรับเบอร์โทรศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย ตั้งวงเงินในการทำธุรกรรมฯ เป็นการป้องกันมิฉ้อฉลในเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ตำรวจจังหวัดสุพรรณบุรี คนที่ 2 ในท้องที่จังหวัดสุพรรณบุรีจะมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่ ยกตัวอย่างเหตุถูกหลอกลวงจากมิฉ้อฉลให้ผู้สูงอายุรับทราบ พร้อมประชาสัมพันธ์วิธีการป้องกันเหตุ ให้บุตรหลานคอยช่วยเหลือ ชี้แนะวิธีการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์แก่ผู้สูงอายุ เมื่อผู้สูงอายุเกิดความเข้าใจก็สามารถทำธุรกรรมฯ ได้อย่างปลอดภัย

เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี คนที่ 3 ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีป้องกันอันตรายจากมิฉ้อฉลในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ให้กับผู้สูงอายุรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ทำการแนะนำวิธีการใช้งานอย่างถูกต้องและปลอดภัยทางสื่อประชาสัมพันธ์ของพื้นที่นั้น ๆ เปิดอบรมให้ความรู้ สร้างความรู้ความเข้าใจ จัดกิจกรรมครอบครัวให้บุตรหลานเข้าร่วมพร้อมผู้สูงอายุ สอดแทรกเนื้อหาข่าวสารเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

การหลอกลวงจากมิฉ้อฉลนั้นมีมานานแล้ว เพียงแต่คนร้ายพัฒนารูปแบบมาใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีต้นทุนต่ำและติดตามยากขึ้น แน่แน่นอนว่าอุปกรณ์ที่ติดตัวคนยุคปัจจุบันคือโทรศัพท์มือถือ จึงไม่แปลกที่คนร้ายจะใช้ช่องทางนี้เป็นช่องทางหลักในการติดต่อกับเหยื่อ ผ่านทาง SMS หรือผ่านแอปพลิเคชันทางการเงิน โดยสามารถประมวลรูปแบบการหลอกลวงหลัก ๆ ได้แก่ การอ้างตัวเป็นบุคคลสำคัญหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่น่าเชื่อถือจากธนาคาร เช่น ผู้จัดการธนาคาร เพื่อให้เหยื่อโอนเงินหรือทำการกิจต่าง ๆ การขอข้อมูลสำคัญของเหยื่อ เช่น username password OTP เลขบัตรประจำตัวประชาชน การหลอกลวงให้กดลิงก์ไปยังเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ถูกเงินหรือหลอกลวงข้อมูลเหยื่อ

ความรู้ด้านความปลอดภัย ติดตามข่าวสารอยู่เสมอ ควรติดตามข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางสื่อออนไลน์ โทรศัพท์ วิดีโอ หรือทางสื่ออื่น ๆ เพื่อจะได้รู้เท่าทันกลโกงของมิฉ้อฉล ที่มาในรูปแบบต่าง ๆ หากเรารู้เท่าทันแล้ว เราจะได้ไม่ตกเป็นเหยื่อของมิฉ้อฉลเหล่านั้น

ข้อบังคับกฎหมาย การให้ความรู้ข้อกฎหมายในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์กับผู้สูงอายุในครอบครัว เป็นวิธีการป้องกันเบื้องต้นให้กับผู้สูงอายุในครอบครัวที่ต้องทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์

ความเสี่ยงด้านการเงิน จำกัดวงเงินการทำธุรกรรม ปรับวงเงินสำหรับการชำระสินค้าหรือการโอนเงิน ให้เหมาะสมกับการทำธุรกรรมทางการเงินในโลกออนไลน์ ในกรณีถ้าเกิดความเสียหาย จำนวนวงเงินที่เสียไปจะได้มีค่าไม่สูง เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ลดการสูญเสีย และหากพบเห็นบัญชีทางการเงินผิดปกติรีบติดต่อธนาคารทันที สังเกตการณ์แจ้งเตือนบัญชี เงินเข้า-เงินออกจากธนาคาร และหมั่นตรวจสอบยอดบัญชีการใช้จ่าย หากมีข้อสงสัย ติดต่อสอบถามผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ ของธนาคาร

ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวรวมถึงข้อมูลทางการเงิน เช่น เลขบัญชี หมายเลขบัตรเดบิต บัตรเครดิต เลขท้ายหลังบัตรเครดิต (CVV) แก่บุคคลอื่น (ธนาคารทุกธนาคารไม่มีนโยบายสอบถามข้อมูลลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์ SMS และโซเชียลมีเดีย)

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เมื่อผู้สูงอายุเห็นคนรอบข้าง หรือบุคคลในครอบครัวใช้แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เกิดความสนใจ แต่อาจจะขาดความรู้ ความเข้าใจ ทำให้เกิดช่องว่างที่สามารถถูกหลอกลวงได้จากมิจฉาชีพ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ถูกหลอกลวงหรือบุคคลในครอบครัว ต้องให้ความรู้ สาธิตวิธีการพร้อมยกตัวอย่างอาชญากรรมทางเงินตามข่าวออนไลน์ ให้ผู้สูงอายุรับทราบถึงปัญหาและวิธีการป้องกัน

ลักษณะนิสัยของผู้สูงอายุ ชี้แจงสาร ู้ไม่เท่าทันเล่ห์เหลี่ยมของมิจฉาชีพ ความโลภมิจฉาชีพจะใช้ช่องว่างเหล่านี้มากระตุ้นให้ผู้สูงอายุหลงเชื่อในกลโกง หลอกให้โอนเงิน จนเกิดความเสียหายตามมา บุคคลในครอบครัวจึงจำเป็นต้องป้องกัน ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในครอบครัวไม่ให้ตกเป็นเหยื่อต้องรู้เท่าทันกลโกง เล่ห์เหลี่ยมของมิจฉาชีพ

การดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันจาก Play Store หรือ App Store เท่านั้น เพื่อความปลอดภัยเราควรดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน จาก Play Store หรือ App Store เท่านั้น ห้ามดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ที่ไม่มีการรับรองความปลอดภัย หรือแหล่งข้อมูลที่เราไม่มั่นใจ เพราะการติดตั้งแอปพลิเคชันใด ๆ ที่ไม่รู้จัก มักนำพามิจฉาชีพเข้าสู่ระบบสมาร์ตโฟนของเราด้วยเช่นกัน

การเข้าเว็บไซต์ที่ไม่ปลอดภัย ตั้งรหัสผ่านเข้ามือถือป้องกันผู้อื่นเข้าแอปฯ ทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่กดลิงก์จาก SMS แพลกปลอม ติดต่อบริษัท องค์กร หรือหน่วยงานต้นทางเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ SMS ที่ได้รับ กด block and report spam เพื่อป้องกันข้อความอื่นจากเบอร์โทรศัพท์นั้น ไม่กดรับลิงก์ที่แนบมากับ SMS ปลอม

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด ในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์นั้น ต้องมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สายซึ่งอาจมีซอฟต์แวร์ที่มิจฉาชีพได้ทำการติดตั้งไว้ และเมื่อมีการใช้งานเราจะตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพทันทีเกิดความเสียหายด้านการเงิน ปัญหาต่าง ๆ ตามมา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้งานจะต้องมีความรู้วิธีป้องกันในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ สอดคล้องกับ สันต์ภพ วิทยาทอง (2564, หน้า 35) ที่ศึกษาปัจจัยด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางการเงินออนไลน์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้คุณค่าของข้อมูล ด้านความรู้ ด้านความปลอดภัย และด้านการรับรู้ต่อสถานะคุกคาม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางการเงินออนไลน์ หมายความว่า เมื่อนิสิตมีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ อาชญากรรมทางไซเบอร์ที่สูงจะทำให้เสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางการเงินออนไลน์ลดลง ทั้งนี้เนื่องจากการที่นิสิตให้ความสำคัญกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการ

ทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ซึ่งทราบว่าจะได้รับความเสียหาย ถ้าข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ถูกขโมย จึงต้องให้ความสนใจและติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ศึกษาคู่มือหรือคำแนะนำด้านความปลอดภัยที่ดีจะช่วยปกป้องหรือลดโอกาสเกิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และรู้เท่าทันว่าในปัจจุบันภัยคุกคามจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์มีอัตราเพิ่มขึ้น และทุกคนมีโอกาสถูกคุกคามจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในหลายช่องทางในส่วนขององค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด ระบบการทำงานของธนาคาร นิภาพร แสงทวี และสมนึก พ่วงพรพิทักษ์ (2560, หน้า 79) ได้วิเคราะห์ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยอยู่ 2 ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปในแต่ละด้านได้ดังนี้ 1) ด้านมาตรการป้องกันความปลอดภัย พบว่ายังมีช่องโหว่ที่ทำให้มีจมาชีพเข้ามาโจรกรรมข้อมูลได้ ส่วนใหญ่จะเป็นช่องโหว่ในเรื่องของการสวมรอยเป็นเจ้าของบัญชี ซึ่งทางธนาคารต้องทบทวนวิธีการในการตรวจเอกสารยืนยันตัวตน และพบปัญหาการปลอมแปลงเอกสารในการออกซิมใหม่ หรือขอเปลี่ยนซิมใหม่ ซึ่งทำให้ได้ SMS OTP ของระบบ e-banking ทั้ง i-banking และ m-banking ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้มากมาย ทั้งนี้จุดอ่อนที่พบนี้จะแก้ไขได้ ต้องให้ทางผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือกำหนดข้อปฏิบัติให้กับทุกสาขาของตนเองให้มีขบวนการตรวจเอกสารในการยืนยันตัวตนให้รัดกุมยิ่งขึ้น เมื่อขอออกซิมการ์ดใหม่ หรือขอเปลี่ยนซิมการ์ดและเป็นข้อสังเกตสำหรับผู้ใช้งานระบบ e-banking ว่าหากโทรศัพท์มือถือของตนเกิดไม่มีสัญญาณและเป็นเบอร์โทรศัพท์ที่ถูกระบบ SMS OTP ของระบบ m-banking หรือระบบ i-banking ไว้ต้องอย่านิ่งนอนใจ ให้เร่งติดต่อศูนย์เพื่อตรวจสอบโดยไวที่สุด เพราะเป็นไปได้ว่าอาจถูกโจรกรรม SMS OTP ดังที่งานวิจัยนี้ได้ทดสอบและเป็นคดี และ 2) ด้านความมั่นคงของระบบ พบว่าในการทดสอบการโจมตีแทรกกลางการสื่อสาร ธนาคารไม่สามารถดักจับข้อมูลได้ พบว่าระบบ m-banking มีความมั่นคงกว่าระบบ i-banking มาก นอกจากนี้ ในส่วนของพฤติกรรมผู้ใช้ ต่อปัญหามัลแวร์พบว่าปัญหาจะเกิดจากผู้ใช้งาน โดยที่อนุญาตให้ติดตั้งแอปพลิเคชันจากแหล่งภายนอก และไม่เข้าใจในข้อตกลง จึงทำให้มีความเสี่ยงต่อการโจมตีมัลแวร์

2. ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด และการรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ถึงความสามารถในการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวในเทคโนโลยี ส่งอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐพล แสงเลิศศิลป์ (2561, หน้า 79) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความสามารถในการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวในเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกถึงความตั้งใจในการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวจากการใช้เทคโนโลยีเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liang and Xue (2010, p. 399) และ Steers, Mowday and Shapiro (2004, p. 379) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความสามารถในการหลีกเลี่ยงภัยคุกคามสะท้อนถึงความสามารถในการใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถที่จะหลีกเลี่ยงภัยคุกคามได้ ก็จะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อที่จะป้องกันภัยคุกคามเหล่านั้นได้ (พิชญะ วัฒนศิริพล, 2561, หน้า 75) พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-WALLET) จะทำให้เกิดแนวทางการปรับตัวของธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเอกชนที่มีใช้สถาบันการเงิน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความปลอดภัยส่งผลในทิศทางที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมการใช้ e-Wallet โดยผู้บริโภคระหนักถึงประเด็น

ความเสี่ยง และความปลอดภัยของข้อมูลธุรกรรมส่วนตน การศึกษาของ Ifinedo, P. (2012, p. 89) พบว่า ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่องในความคาดหวังในความพยายามส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่สูงเช่นกัน ดังนั้น ความคาดหวังในความพยายามในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลนั้น มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก หากบุคคลมีความตั้งใจ ความหวังและความมั่นใจว่าตนสามารถที่จะปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ จะช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และลดปัญหาภัยคุกคามทางด้านเทคโนโลยีได้

3. พฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง ความตั้งใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด และการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม และส่งผลทางอ้อมกับองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด การรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม และการรับรู้ความเสี่ยง การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ไม่มีความระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว การเข้าเว็บไซต์หรือโหลดเว็บไซต์ที่ไม่มีความระมัดระวัง ไม่มีความรู้เรื่องความปลอดภัยไซเบอร์ อาจนำมาซึ่งความสูญเสียต่าง ๆ เช่น สูญเสียเงิน ทรัพย์สิน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ความเสี่ยงและส่งผลต่อไปยังความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ หรือกล่าวได้ว่าการรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรกลางระหว่างความไว้วางใจกับความตั้งใจในการทำธุรกรรมทางการเงิน สอดคล้องกับ อีรศักดิ์ พลพันธ์ (2564, หน้า 181) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มวัยทำงานตอนต้น การรับรู้โอกาสเสี่ยงที่อาจมาจากผู้ให้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และโอกาสเสี่ยงจากการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ จะมีผลของความตั้งใจในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลสูง ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโดยไม่ได้รับการยินยอม การถูกเปิดเผยและส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลไปยังบุคคลที่สามและการรับรู้โอกาสเสี่ยง เมื่อไม่ปฏิบัติตามตามการจัดการตั้งค่าข้อมูลส่วนบุคคลจากการเข้าใช้บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล Chenoweth et al. (2009, p. 322) กล่าวถึงปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงในพฤติกรรมการเข้าเว็บไซต์เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการว่าจะมีโปรแกรมแฝงเข้ามาในคอมพิวเตอร์ขณะที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในรูปแบบสปายแวร์ (spyware) ซึ่งเป็นไวรัสคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งที่อนุญาตให้แฮกเกอร์ (hacker) เข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของคุณได้ ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความตั้งใจในการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาดในส่วนของผู้บังคับกฎหมาย รัฐบาลต้องกำหนดนโยบายและออกกฎหมายที่เข้มแข็งเพื่อป้องกันการหลอกลวงผู้สูงอายุในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ รวมถึงการจัดการกับผู้กระทำผิดกฎหมายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การจัดทำนโยบาย

และกฎหมายที่เหมาะสมในการป้องกันการหลอกลวงผู้สูงอายุไม่ว่าจะเป็นในด้านการเงิน การซื้อขาย หรือ การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

2. ด้านองค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาดในส่วนของระบบการทำงานของธนาคารทางธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายในการพัฒนา ระบบเอไอ (AI) กลางในการตรวจจับธุรกรรมที่ต้องสงสัย และระงับยับยั้งธุรกรรมต้องสงสัยนั้นไว้ชั่วคราวจนกว่าเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบธุรกรรมต้องสงสัยนั้นเสร็จ เพื่อหยุดกระบวนการถ่ายโอนเงินของผู้เสียหายไปยังปลายทางได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หากผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรีมีแนวทางในการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ก็จะเป็นการป้องกันอันตรายจากมิจฉาชีพได้ในเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ก็มีข้อดีที่ช่วยอำนวยความสะดวกทั้งประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม บุคคลในครอบครัวจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการป้องกันข้อมูลส่วนตัวและการใช้งานในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุ ดังนั้นบุคคลในครอบครัวควรแสดงให้เห็นถึงข้อดีและการตั้งค่าปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัยเมื่อเข้าใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ แนะนำวิธีการป้องกัน ตระหนักถึงภัยในยุคดิจิทัลจากการเข้าใช้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว

2. จากผลการวิจัยการรับรู้ความสามารถในการจัดการกับภัยคุกคาม มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ความเสี่ยง องค์ประกอบที่จะเกิดความผิดพลาด แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงที่ผู้สูงอายุในจังหวัดสุพรรณบุรีพบในกรณีของอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งก็คือ phishing ซึ่งเป็นการปลอมแปลงเว็บไซต์ให้เหมือนกับเว็บไซต์จริงของสถาบันการเงิน เพื่อล่อลวงให้เรารอกข้อมูลสำคัญต่าง ๆ โดยเฉพาะชื่อผู้ใช้งาน ความเสี่ยงของการทำธุรกรรมการเงินที่พบยังอยู่ในรูปแบบการถูกดักจับข้อมูลโดยที่เราไม่รู้ตัว ซึ่งมักเกิดตอนที่เรากำลังทำธุรกรรมการเงินด้วยการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายไร้สาย แบบสาธารณะ (public wi-fi) หรือทำธุรกรรมการเงินผ่านคอมพิวเตอร์สาธารณะ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงิน ควรมุ่งเน้นให้ความรู้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้สื่อต่าง ๆ กิจกรรมประชาสัมพันธ์ เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้บริการตระหนักถึงภัยคุกคาม การรับรู้ความเสี่ยง อัปเดตข่าวสารทางด้านเทคโนโลยี การงานธุรกรรมทางการเงินอย่างถูกต้องและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ของผู้สูงอายุและกลุ่มวัยทำงาน เพื่อให้เห็นพฤติกรรมเสี่ยงถูกหลอกลวงที่เกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบของมิจฉาชีพ เพราะปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์เข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตในสังคมไทย อีกทั้งเริ่มมีวิธีการหลอกลวงหรือข้อกล่าวอ้างในรูปแบบใหม่

2. ควรมีการศึกษาถึงแนวทางการป้องกัน การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วน ของกฎหมายและธนาคารต่าง ๆ ที่ให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). สถิติผู้สูงอายุ ธันวาคม 2565 by Looker Studio. สืบค้นจาก <https://www.dop.go.th/th/known/side/1/1/2387>
- ณัฐพล แสงเลิศศิลป์ชัย. (2561). การหลีกเลี่ยงภัยคุกคามข้อมูลส่วนตัวจากการใช้เทคโนโลยีสวมใส่. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ, 4(1), หน้า 70-88.
- ธีรศักดิ์ พลพันธ์. (2564). ปัจจัยเชิงเหตุของพฤติกรรมการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มวัยทำงานตอนต้น. ปริญญานิพนธ์ ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภาพร แสงทวี และสมนึก พ่วงพรพิทักษ์. (2560). การวิเคราะห์ความปลอดภัยและความมั่นคงสำหรับระบบธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 36(1), หน้า 77-90.
- พิชญา วัฒนศิริพล. (2561). พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-WALLET) และผลกระทบต่อแนวทางการปรับตัวของธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ผู้ให้บริการเอกชนที่มีใช้สถาบันการเงิน. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิยรัชต์ ธนชัยธรรม. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของลูกค้านาคาพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้วยเทคนิคการวัดพฤติกรรมเชิงเส้นแบบหลายกลุ่ม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริรัตน์ ศรีสว่าง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันภัยจากอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันทัด วิยาทอง. (2564). ความเสี่ยงในการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมทางการทำธุรกรรมออนไลน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์, 7(2), หน้า 31-44.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. (2563). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. สืบค้นจาก <https://opacimages.lib.kmitl.ac.th/medias/b00288215/Thailand%20Internet.pdf>
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี. (2565). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี ไตรมาส 2 ปี 2565 เมษายน-มิถุนายน 2565. สืบค้นจาก <https://suphanburi.mol.go.th/wp-content/uploads/sites/55/2022/08/รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี-ไตรมาส-2-ปี-2565.pdf>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). **การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ.2565 (ไตรมาส1)**. กรุงเทพฯ: กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

AbuShanab, E., & Pearson, J. M. (2007). Internet banking in Jordan the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. **Journal of Systems and Information Technology**, 9(1), pp 78-97.

Chenoweth, L., King, M. T., Jeon, Y. H., Brodaty, H., Stein-Parbury, J., Norman, R., et al. (2009). Caring for Aged Dementia Care Resident Study (CADRES) of person-centred care, dementia-care mapping, and usual care in dementia: a cluster-randomised trial. **Lancet Neurology**, 8(4), pp. 317–325.

Choi, K-S., & Lee, J. R. (2017). Theoretical analysis of cyber-interpersonal violence victimization and offending using cyber-routine activities theory. **Computers in Human Behavior**, 73, pp. 394-402.

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper and Row.

Ifinedo, P. (2012). Understanding Information Systems Security Policy Compliance: An Integration of the Theory of Planned Behavior and the Protection Motivation Theory. **Computers & Security**, 31(1), pp. 83-95.

Kline, R. B. (2005). **Principle and practice of structural equation modeling**. New York: Guilford.

Liang, H. & Xue, Y. (2010). Understanding security behaviors in personal computer usage: A threat avoidance perspective. **Journal of the Association for Information Systems**, 11(7), pp. 394-413.

Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Fishbein, M. (Ed.), **Attitude Theory and Measurement**. (p. 90). New York: Wiley & Son.

Patel, S., Halvadia, N. & Patel, V. (2013). **A study on impact of perceived risk and online trust on attitude towards internet banking usage in India**. Mumbai: Himalaya Publishing House.

Steers, R.M., Mowday, R.T. & Shapiro, D.L. (2004). Introduction to special topic forum: The future of job motivation theory. **Academy of Management Review**, 29, pp. 379-387.

Youn, S. (2009). Determinants of online privacy concern and its influence on privacy protection behaviors among young adolescents. **Journal of Consumer Affairs**, 43(3), pp. 389-418.