

## การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้ายานาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา

ศุภาลัย ผดุงเกียรติ<sup>1</sup>จรีพร ศรีทอง<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย และศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการ Application K-Plus ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 400 คน ได้มาจากการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Robust Welch และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47 การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการผ่าน Application K-Plus ธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับน้อยมาก ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้ายานาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา ได้ร้อยละ 14.70 โดยความเสี่ยงด้านเวลาที่มีผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมาคือความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** การรับรู้ความเสี่ยง การใช้บริการ ความไว้วางใจ Application K-Plus

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6524104401@ru.ac.th

<sup>2</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6524104401@ru.ac.th

## ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านในการใช้ชีวิตของมนุษย์ (ธีรวัตร อมรรัตนกิจ, 2561) และมีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เพิ่มมากขึ้น การเข้าถึงข่าวสารเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงธุรกิจต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์และคณะ, 2562) ที่เห็นได้ชัดคือการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิตทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม (อนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์และปริฉัตร วงศ์ปัจฉิม, 2562) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานให้ทันต่อการได้ข้อมูลข่าวสาร เข้าถึงลูกค้าและประชาชน ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น สะดวก รวดเร็วและมีความง่ายต่อการใช้งาน ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้า และให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ผู้บริโภคต้องการความสะดวกสบายในการสรรหาสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ในปัจจุบันบริการโมบายแบงก์กิ้ง(Mobile Banking Application) เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายสำหรับประเทศไทยบริการโมบายแบงก์กิ้งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีจำนวนบัญชีในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโมบายแบงก์กิ้งจำนวน 138.3 ล้านบัญชี คิดเป็นมูลค่า 101.5 ล้านล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนของผู้บริโภค และความไว้วางใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแต่ละธนาคาร เมื่อปริมาณการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งเพิ่มสูงขึ้นส่งผลให้ธนาคารต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาบริการโมบายแบงก์กิ้งให้สามารถรองรับพฤติกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ แต่อย่างไรก็ดีก็การให้บริการโมบายแบงก์กิ้งยังคงต้องคำนึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น โดยในปัจจุบันมีเหตุการณ์ที่มีฉ้อโกงเงินออกจากบัญชีธนาคารปรากฏเป็นข่าวอย่างมากมาย ส่งผลให้ผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งเกิดความไม่เชื่อมั่นในการใช้บริการ มีความกลัวว่าเงินที่ฝากไว้กับธนาคารจะเกิดความเสียหายในการโดนโจรกรรมจากมิจฉาชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ เหตุการณ์ในลักษณะนี้นำไปสู่ความเสี่ยง ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ผลกระทบการใช้บริการทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือและอาจกระทบไปถึงความไว้วางใจที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมของทางธนาคารตามไปด้วย

ธนาคารกสิกรไทยเป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศไทยในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ธนาคารมีการปรับตัวเพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคและการทำธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นผลกระทบที่ทำให้ธนาคารเริ่มปรับรูปแบบการให้บริการจากธนาคารที่ให้บริการผ่านทางสาขาเป็นรูปแบบการให้บริการรูปแบบใหม่ผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงิน หรือการสอบถามยอดเงิน เป็นต้น และยังสามารถพัฒนาลักษณะบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร ทั้งนี้ทางธนาคารได้มีการสร้างเทคโนโลยีทางการเงินที่ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานด้านได้สะดวกผ่านการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเทคโนโลยีนี้มีชื่อ

เรียกว่า “Application K-Plus” นอกจากการพัฒนาฟังก์ชันต่างๆ ให้มีความเข้าใจง่าย ระดับความกังวลต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการ ทำให้ช่องทางโมบายแบงก์กิ้งเติบโตยิ่งขึ้นและมีแนวโน้มที่เติบโตมากขึ้นในอนาคต

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้มีความตั้งใจที่จะศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการหรือกังวลในส่วนใดเพื่อที่จะสามารถพัฒนาในสิ่งที่ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นหรือมีความเสี่ยงต่าง ๆ ให้ลูกค้าสามารถเชื่อมั่นและเกิดความไว้วางใจในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย มีความมั่นใจในการใช้งานและเกิดความไว้วางใจที่จะเป็นลูกค้าของทางธนาคารต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยง ปัจจัยความไว้วางใจใน Application K-Plus และปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Application K-Plus ธนาคารกสิกรไทยที่มีบัญชีเงินฝาก กับสาขาสงขลา
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม - กันยายน 2566

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่ผู้บริโภคต้องเผชิญเมื่อต้องตัดสินใจซื้อ มีหลายประเภทด้วยกัน (Hoyer and Macinnis, 2010 อ้างถึงใน วุฒิ สุขเจริญ, 2555) ได้แก่

1. ความเสี่ยงจากการใช้งาน (Performance risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าไม่สามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวัง

2. ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical risk) คือ ความเสี่ยงในการครอบครองสินค้า เช่น การซื้อโทรศัพท์ที่มีความเสี่ยงที่จะได้รับคลื่นความถี่ที่เป็นอันตราย

3. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial risk) คือ ความเสี่ยงที่สินค้าที่ซื้อมาไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป เช่น ซื้อคอมพิวเตอร์รุ่นที่ดีที่สุด อีก 3 เดือนข้างหน้า คอมพิวเตอร์ที่ซื้อมาจะตกรุ่นหรือไม่

4. ความเสี่ยงด้านสังคม (Social risk) คือ ความเสี่ยงที่เลือกสินค้าไม่ดีทำให้สังคมไม่ยอมรับ เช่น ถ้าซื้อเสื้อผ้าชุดนี้แล้ว เพื่อนๆ จะว่าเขยหรือเปล่า (สังคมมองว่าไม่ดี) หรือการสูบบุหรี่มีความเสี่ยงที่จะถูกสังคมรังเกียจ

5. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological risk) คือ ความเสี่ยงด้านจิตวิทยา เช่น เลือกสินค้าไม่ดีทำให้เข้าใจ เช่น ฉันทายที่จะเชิญให้เพื่อนมาที่ห้องพักเล็กๆ ของฉัน หรือการมองตนเองว่าเป็นคนอนุรักษ์นิยม แต่ไปใช้สินค้าที่มาจากต่างประเทศ เป็นต้น

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk) คือ ความเสี่ยงที่จะเสียเวลาเปล่าจากการใช้เวลาหาสินค้า หากสินค้าที่ได้มานั้นไม่ใช่อะไรที่คิดไว้ เช่น ผู้บริโภคต้องการห้องเช่าที่มีคุณภาพดี ก็ไม่ไปหาห้องเช่าย่านรามคำแหง เนื่องจากมีความเสี่ยงด้านเวลา เพราะห้องเช่าย่านถนนรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นห้องเช่าระดับปานกลาง

ในการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา จะศึกษาใน 3 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial risk) 2) ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) และ 3) ความเสี่ยงด้านเวลา (Time risk) เพื่อนำปัจจัยทั้ง 3 ไปศึกษาต่อกับลูกค้าธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดสงขลา

### แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ (Trust) ไม่ได้เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นเองได้ตามธรรมชาติ แต่เป็นปัจจัยที่ทำให้ความสำคัญที่ใช้ในการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีทั้งความแน่นอนและความไม่แน่นอน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคคลแต่ละบุคคลต้องทำการปรับตัวเพื่อเข้าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีความซับซ้อน เช่น กลุ่มสมาชิก กลุ่มเชื้อชาติ หรือกลุ่มบุคคลซึ่งมีความชอบส่วนตัวเหมือนกัน เป็นต้น โดยสำหรับการดำเนินธุรกิจการสร้างควมไว้วางใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการกับลูกค้าและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการตลาดหรือผู้ประกอบการได้ประสบความสำเร็จ

Mishra (1996, อ้างถึงใน ฉัตยาพร เสมอใจ, 2560) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาไว้วางใจคุณสมบัติของผู้นำที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจ มีองค์ประกอบ 4 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านความสามารถ (Competency dimension) หมายถึง ความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม

2. มิติด้านความเปิดเผย (Openness dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อบุคลากร และปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความจริงใจ

ซึ่งการเปิดเผยนั้นจะต้องเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ นอกจากนี้บุคลกรยังต้องการ การประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรม ทั้งเรื่องการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและอนาคตการทำงาน ดังนั้น ความเปิดเผยและจริงใจของผู้นำจึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจในตัวผู้นำ โดยผู้นำจะยินดีรับฟังความคิดเห็นและปัญหา พร้อมนำไปพิจารณาและหาข้อตกลงร่วมกัน ทั้งนี้ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมแสดงออกให้บุคลกรรับรู้ ผู้นำมีความเปิดเผยและจริงใจ โดยการตั้งใจฟังในสิ่งที่บุคลกรพูด หรือแสดงความคิดเห็น ผู้นำควรกล่าวคำชื่นชมในข้อเสนอ และแสดงให้เห็นถึงการยอมรับและเคารพในความคิดเห็นของบุคลกร

3. มิติด้านความห่วงใย (Concern dimension) หมายถึง การที่บุคลกรให้ความไว้วางใจว่าผู้นำจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลกร แต่จะยึดถือประโยชน์ของบุคลกรเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของบุคลกรเท่าๆ กับความผาสุกของตนเองนั้นหมายความว่าผู้นำจะสนใจและตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของบุคลกรในองค์การทุกคนอย่างสม่ำเสมอให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ด้วยความเข้าใจและให้คุณค่ากับสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเหมือนครอบครัวเดียวกัน ซึ่งทำให้บุคลกรมีความเชื่อมั่นว่า ผู้นำจะให้ความสนใจและห่วงใยต่อความมั่นคงในงาน

4. มิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability dimension) หมายถึง บุคลกรคาดหวังให้ผู้นำมีความสม่ำเสมอ ในการพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำ ทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้นำจะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลง นอกจากความสม่ำเสมอของพฤติกรรมแล้ว การตัดสินใจของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ผิดปกติ ปัญหาหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันก็มีผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำเช่นกัน เนื่องจากเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นบุคคลหรือผู้นำอาจมีเจตนาที่จะปิดบังข้อมูลสำคัญไว้ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยต่อความรู้สึกไว้วางใจที่กำลังดำเนินอยู่ ดังนั้นพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกจึงควรมีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นที่น่าเชื่อถือ

Reina and Reina (1999, อ้างถึงใน ชูชัย สมิตธิไกร, 2562) กล่าวว่า ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะงานที่เฉพาะเจาะจงหรืองานที่ซับซ้อน รวมถึงความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยให้ผู้อื่นสามารถทำงานของเขาได้ โดยสิ่งที่สามารถสร้างและรักษาความไว้วางใจในศักยภาพ ได้แก่ การที่บุคคลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ความยุติธรรม สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของผู้อื่นได้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้อื่นเกิดทักษะความชำนาญในการกระทำนั้นๆ

2. ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ ทำให้การทำงานมีความก้าวหน้า มีผลต่อความสามารถในการเพิ่มผลผลิตและผลกำไรอีกด้วย โดยสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน การพูดในสิ่งที่เป็ความจริง การยอมรับความผิดพลาดการให้และรับข้อมูลป้อนกลับ การรักษาความลับ รวมทั้งการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี

3. ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่พูดไว้ว่าจะกระทำ การกระทำตามในสิ่งที่เคยพูดไว้ก่อให้เกิดผลผลิต มีความพร้อมที่จะให้บริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจต่อการมีส่วนร่วม องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับการรักษาความคิดเห็น ความตั้งมั่นในความซื่อสัตย์ และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ ความเชื่อมั่นในความตั้งใจ ความแน่นอน และความเชื่อมั่นของบุคคลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์จงรักภักดี โดยสิ่งทีนำไปสู่ความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา

จากข้างมุลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษานำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความไว้วางใจ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการ Mobile banking (M-Banking) มีการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุดด้านการเงินและมีความไว้วางใจมากที่สุดด้านความสามารถในการให้บริการ ส่วน Mobile wallet (M-Wallet) มีการรับรู้ความเสี่ยงมากที่สุดด้านการเงินและมีความไว้วางใจมากที่สุดด้านความซื่อสัตย์ ส่วนผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Banking และ M-Wallet พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของ M-Banking และ M-Wallet มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินในระดับสูง มีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกและมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน และส่วนผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Banking ได้แก่ ความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ จะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking เพิ่มขึ้น ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Wallet คือ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวจะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet เพิ่มขึ้น

ปัทมา โกเมนท์จรัส (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยทีนำไปสู่ความเสี่ยงด้านการเงินและความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจะมีในระดับปานกลางและระดับมาก 2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการทางการเงินในด้านการเงินและด้านปฏิบัติการจะมีระดับมาก 3) ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือน พบว่า ระดับความเสี่ยงโดยรวมแตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยทีนำไปสู่ความเสี่ยงของด้านสถานที่และด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านการเงิน ปัจจัยทีนำไปสู่ความเสี่ยงของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการ และปัจจัยทีนำไปสู่ความเสี่ยงของด้านระบบรักษาความปลอดภัยส่งผลต่อระดับความเสี่ยงในด้านภาพรวม

ชญัญญ์ท กริมใจ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความไว้วางใจของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 2) อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ ด้านการเงิน ด้านจิตวิทยาของการดำเนินงานของระบบ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านเวลา มีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยที่มีบัญชีเงินฝาก กับสาขาสงขลาซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน คำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการตามสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2563) เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ดังนั้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน หลังจากได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ความเสี่ยงด้านเวลา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจใน Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความหวังดี ด้านความซื่อสัตย์

ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าแอลฟาของครอนบาคที่ค่าความเชื่อมั่น 95% โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.839

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาการรับรู้ความเสียหายจากการใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา แบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยในพื้นที่สาขาสงขลา จำนวน 385 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ และให้กลุ่มตัวอย่างทำการกรอกข้อมูลด้วยความสมัครใจตามความเป็นจริง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสือ อ้างอิง รายงานการวิจัย จุลสาร บทความ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสียหาย ความไว้วางใจ และการใช้ Application ของทางธนาคาร

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. บัญชีส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2. บัญชีการรับรู้ความเสียหายและปัจจัยความไว้วางใจ ของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความเสียหายของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา

3. การทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบการรับรู้ความเสียหายของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กรณีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ independent sample t-test กรณีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าค่าความแปรปรวนมีค่าไม่เท่ากันจะใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Robust Welch และถ้าผลการวิเคราะห์ One-Way Anova มีผลแตกต่าง จะใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD ถ้าผลการวิเคราะห์ Robust Welch มีผลแตกต่าง จะใช้วิธีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ Dunnett T3

3.2 การทดสอบปัจจัยการรับรู้ความเสียหายที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยที่มีบัญชีเงินฝากกับสาขาสงขลา จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.5 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ



ละ 50.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 45,001 - 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47

2. ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการผ่าน Application K-Plus ธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมาก ( $\bar{X} = 2.34$ ,  $SD = 0.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 0.81$ ) รองลงมา คือ ความเสี่ยงทางการเงิน ( $\bar{X} = 2.26$ ,  $SD = 0.76$ ) และน้อยที่สุดคือ ความเสี่ยงด้านเวลา ( $\bar{X} = 2.14$ ,  $SD = 0.83$ ) ตามลำดับ

3. ปัจจัยความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย โดยภาพรวมมีความไว้วางใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความไว้วางใจมากที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์ ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.77$ ) รองลงมา คือ ด้านความหวังดี ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.70$ ) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถ ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.85$ ) ตามลำดับ

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอาชีพที่ไม่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา ได้ร้อยละ 14.70 ( $R^2 = 0.147$ ) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นแต่ละตัวกับความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา พบว่า ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงด้านเวลาส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความเสี่ยงด้านเวลาที่มีผลต่อความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมาคือความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ตามลำดับ

## การอภิปรายผล

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษามีการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. เพศต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายอาจมีความคุ้นเคยกับระบบเทคโนโลยีมากกว่าเพศหญิงที่สำคัญเพศชายมีความกล้าในการลองและเสี่ยงกับอะไรใหม่ ๆ ต่างกับเพศหญิงที่อาจจะมีความกล้าในการเสี่ยงน้อยกว่า ดังนั้นจึงทำให้การรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยต่างกัน สอดคล้องกับสรารุท ควชะกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ใน

ด้านเพศมีผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อายุที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มอายุที่ทำการศึกษารอบคอบอยู่ในหลายช่วงวัยตั้งแต่วัยรุ่น วัยเริ่มทำงาน วัยทำงาน วัยกลางคน จนไปถึงวัยชรา ส่งผลให้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่พบเจอในชีวิตต่างกันย่อมสร้างภูมิคุ้มกันในเรื่องของความคิดให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละช่วงวัยมีการพิจารณาและระมัดระวังในเรื่องต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับสราวุธ ควชะกุล (2561) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านอายุมีผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาความคิดทำให้การเรียนรู้ การตัดสินใจ รวมไปถึงมองสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีความละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น ในเรื่องการเรียนรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ก็เช่นเดียวกัน ก่อนที่จะใช้บริการใด ๆ ก็ต้องพิจารณาว่าสถาบันการเงินนั้น ๆ มีความมั่นคงหรือไม่ ดังนั้นภูมิหลังด้านการศึกษาที่ต่างกันก็ย่อมทำให้การรับรู้ความเสี่ยงแตกต่างกันไปด้วย สอดคล้องกับปัทมา โกเมนท์จรัส (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ด้านระดับการศึกษาพบว่าระดับความเสี่ยงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนถือเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่า โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มักจ่ายรายได้เฉลี่ยต่อเดือนผ่านทางบัญชี ทำให้รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในบัญชีมากกว่าที่จะเป็นเงินสด ดังนั้นการรับรู้ความเสี่ยงจึงเป็นหนึ่งในสาเหตุของการใช้ Application K-Plus เพราะหากระบบดีมีประสิทธิภาพก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความไว้วางใจมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันก็ย่อมที่จะมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทยต่างไปด้วย สอดคล้องกับปัทมา โกเมนท์จรัส (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความเสี่ยงจากการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เมื่อเปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนพบว่าระดับความเสี่ยงโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. สถานภาพที่ต่างกันมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานภาพมาควบคู่กับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นตามภาระหน้าที่ที่ต้องกระทำ ดังนั้นยังอยู่ในสถานภาพที่ต้องดูแลครอบครัวทำให้อะไรก็ตามที่เกี่ยวข้องกับ

ความเสี่ยงต่าง ๆ ย่อมจะมีกระบวนการคิดหรือพินิจพิจารณาต่าง ๆ ที่รอบคอบเพื่อลดความเสี่ยงลงและไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ดังนั้นสถานภาพต่างกันย่อมมีการรับรู้ความเสี่ยงในการใช้ Application K-Plus ต่างตามไปด้วย สอดคล้องกับชัญญณ์ท์ กริมใจ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความไว้วางใจของผู้ใช้บริการนวัตกรรมทางการเงินธนาคารออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการ โดยความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงด้านเวลาส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการ Application K-Plus จำเป็นที่จะต้องศึกษาวิธีการใช้ก่อนที่จะสามารถดำเนินการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ซึ่งในการใช้บริการย่อมนำมาซึ่งความเสี่ยงต่าง ๆ มากมาย แต่จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงจากการใช้บริการมีเพียง 2 ด้านเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ได้แก่ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงด้านเวลา โดยความเสี่ยงด้านเวลาเป็นความเสี่ยงที่จะเสียเวลาเปล่าจากการใช้เวลาในการทำธุรกรรมทางการเงินและการทำธุรกรรมนั้น ๆ ไม่สำเร็จ นอกจากนี้ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวยังเป็นหนึ่งสิ่ง que ผู้ใช้บริการมีความวิตกกังวลเพราะหากเกิดการรั่วไหลขึ้น ผู้ใช้บริการอาจขาดความไว้วางใจในการใช้บริการ Application K-Plus ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ณ.ชนม์ ประยูรวงศ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ผลการวิจัย พบว่า ผลการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงและความไว้วางใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Banking ได้แก่ ความไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์ จะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Banking เพิ่มขึ้น ปัจจัยความเสี่ยงและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงินของ M-Wallet คือ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวจะส่งผลให้การเลือกใช้เทคโนโลยีทางการเงิน M-Wallet เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัวและความเสี่ยงด้านเวลาส่งผลต่อความไว้วางใจ Application K-Plus ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาสงขลามากที่สุด ดังนั้นในด้านความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ควรมีการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการว่าข้อมูลทางบัญชีของผู้ใช้บริการจะไม่มี การรั่วไหลหรือถูกนำไปใช้ในทางผิดกฎหมาย และการปรับปรุงการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อลดการก่อความรำคาญต่าง ๆ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการใน Application K-Plus ของธนาคารกสิกรไทย ส่วนความเสี่ยงด้านเวลาควรมีการปรับปรุงให้ Application K-Plus ใช้งานได้ง่ายไม่เสียเวลาในทำความเข้าใจ รวมไปถึงมีการนำทางต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้งาน Application K-Plus ได้ง่ายขึ้น

2. จากผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจใน Application K-Plus ธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับสูง ดังนั้นควรมีการรักษามาตรฐานของ Application K-Plus เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจมากที่สุด นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการที่สามารถดำเนินงานด้วยความตรงไปตรงมาในการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการ และอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงินให้ประสบความสำเร็จ

### บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2563) การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2560). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2562). การควบคุมภายในสมัยใหม่เชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 26-40.
- ชูชัย สมितिไกร. (2562). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). โบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking Application). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาภา หิมารัตน์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริษัทธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(การบริหารเทคโนโลยี), กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรวัตร อมรัตน์กิจ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ QR Code Payment. ผ่าน Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัทมา โกเมนทร์จรัส. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. งานประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ครั้งที่ 11 ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ศีษาศาสตร์ การจัดการ และศิลปะ ประจำปี 2564 ผ่านโปรแกรม ZOOM หน้า 177-188.
- วัชรพล คงเจริญ. (2557). ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์,
- อนุศักดิ์ รัตนกนกกาญจน์, และปริฉัตร วงศ์ปัจฉิม. (2562). พฤติกรรมการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 11(1), 44-63.