



The 3rd National Conference on Applied Computer
Technology and Information Systems
September 9, 2011
Rajabhat Chandrakasem University,
Bangkok, Thailand





มหาวิทยาลัยเครือข่ายวิชาการทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศประยุกต์

Applied Computer Technology and Information Systems

Academic Network University - ACTISNU

- 1.คณะวิทยาศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 2.คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 3.สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- 4.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 5.คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์
- 6.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ
- 7.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- 8.คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รศ.ดร.สมชาย	ปราชญ์การเจริญ
ผศ.ดร.พัลลภ	พิริยะสุรวงศ์
รศ.ธวัชชัย	งามสันติวงศ์
ดร.ศิริชัย	รุจิพัฒน์พงศ์
ผศ.ดร.สุวรินทร์	ปัทมวรรณ
รศ.วสันต์	กันอำ
ผศ.ดร.สาโรช	พูลเทพ
ดร.อรจิรา	สิทธิศักดิ์
ดร.จามรกุล	เหล่าเกียรติกุล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยทักษิณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์บทความ

รศ.ดร.สมชาย	ปราชญ์การเจริญ
ผศ.ดร.พัลลภ	พิริยะสุรวงศ์
รศ.ธวัชชัย	งามสันติวงศ์
ดร.จามรกุล	เหล่าเกียรติกุล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

รหัสเอกสาร	ชื่อเรื่อง	หน้า
ACTIS_CT1	Visible Enhancement for Night Vision Using Artificial Lights Source Integration : Khammapun Khantanapoka	1
ACTIS_CT2	A Similarity of Daytime and Night Environment for Recognition in the every time of Machine Vision using Parallel Cameras together with Elementary Algorithms : Khammapun Khantanapoka	6
ACTIS_CT3	ตัวแบบผสมผสานเพื่อจัดแผนการเรียนที่เหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้เรียน ระดับอุดมศึกษา : จามรกุล เหล่าเกียรติกุล และ วุฒินันท์ บุญโพธิ์	11
ACTIS_CT4	ระบบป้องกันข้อความสั้นที่ไม่พึงประสงค์ : ชุตติศักดิ์ สุระริน และ ธวัชชัย จามสันติวงศ์	18
ACTIS_CT5	การทำนายปัจจัยของการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยใช้โครงข่ายประสาทเทียม : นิยม สุทธหลวง	25
ACTIS_CT6	การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสต็อกยา ด้วยเทคนิคการสร้างกฎ ความสัมพันธ์ กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีธัญญา : ชุติมา ภูมิเทศ และ สมชาย ปราการเจริญ	30
ACTIS_CT7	การพยากรณ์ระดับค่าใช้จ่ายของการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์แบบโครงข่ายโดยวิธี โครงข่ายประสาทเทียม : สุชาดา รัตนกนกเนตร	35
ACTIS_CT8	3D Structure model comparison of the Influenza viruses : Patsaraporn Somboonsak	40
ACTIS_CT9	เปรียบเทียบความคาดหวังและคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสระบุรี : กนกพร สุทธิ และ กฤติยา รุ่งสม	46 ✓
ACTIS_CT10	พฤติกรรมหลังการทำธุรกิจการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต : กิตติยา ยางม่วง และ วสันต์ กันอ้า	51 ✓
ACTIS_CT11	ทัศนคติของผู้ประกอบการธุรกิจต่อความรู้ในกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ : จิราภรณ์ เรืองรักษ์ และ ภัทธรพงศ์ จตุรัส	56 ✓
ACTIS_SE1	การพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรห้องสมุด โดยวิธีกฎความสัมพันธ์ การ วิเคราะห์การถดถอย และการวิเคราะห์หอนุกรมเวลา ของห้องสมุดการไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทย : จริยาพร จำปา และ สมชาย ปราการเจริญ	61

พฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

Behavior after the Personal Financial Transaction Processing through the Internet

กิตติยา ยางม่วง¹, วสันต์ กันอ้า²

¹สาขาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ : 0-25494990-2

E-mail: kittiya@sam.or.th

²สาขาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

39 หมู่ 1 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110 โทรศัพท์ : 0-25493259

E-mail: am.siamese@gmail.com

บทคัดย่อ

ในสถานการณ์โลกาภิวัตน์และการแข่งขันที่สูงของธนาคาร ธนาคารจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารเองเพื่อที่จะให้บริการได้ตามความต้องการ วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมหลังจากการทำธุรกรรมออนไลน์, ตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คนในการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอ้างอิงโดยใช้การวิเคราะห์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรมของการทำธุรกรรมออนไลน์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทำธุรกรรมออนไลน์ตามความเคยชินมากกว่าปฏิบัติตามความรู้จากข้อมูลที่ได้รับ 2) ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมทางการเงิน และธนาคารควรปรับปรุงระบบเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้งาน เช่น สามารถพิมพ์ใบแจ้งหนี้ได้ที่จุดบริการ หรือ กระตุ้นให้ผู้ใช้เพื่อป้องกันตนเองจากการทำธุรกรรมออนไลน์ทางที่ผิดและการกระทำผิดทางอาชญากรรมคอมพิวเตอร์

Abstract

In globalization situation and high competition of financial transaction, the banks must be learning about customers needs and how to improve their products or

services to serve them. The purpose of research has been established for study the behavior after used online transaction, The samples of this research were 400 peoples in the analysis be used descriptive statistics and Inferential statistics by using analysis of variables associated with the hypotheses

The result of research has stated that 1) the transaction knowledge has not related with behavior of online transaction. Due to the sample usually use online transaction by their way rather than knowledge derived from published data. 2) Users transaction knowledge did not assist them to change their after personal financial transaction behavior. The banks should be improving their system in case: ease to use such as invoice or balance printing should be available at service point, motivate users to protect themselves from misuse online transaction and computer crime act.

Keywords: Personal Financial, Financial Transaction, Behavior, Internet Transaction,

1. บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้อินเทอร์เน็ตได้พัฒนาและเข้ามามีบทบาทต่อวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในหลาย ๆ ด้าน สำหรับการทำธุรกรรมด้านการเงิน

ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบจากรูปแบบเดิม เป็นการทำธุรกรรม การเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์ ทำให้ ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังทำธุรกรรม ณ ธนาคาร ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร ได้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุด เงินฝากอัตโนมัติที่ติดตั้งให้บริการ ณ สถานที่ต่างๆ ที่มีการ ติดตั้งเครื่องให้บริการไว้ รวมทั้งการทำธุรกรรมการเงินผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต

การทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตใน ปัจจุบัน เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านอินเทอร์เน็ต มาประยุกต์กับการให้บริการด้านการเงินของธนาคารพาณิชย์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขัน ลดข้อจำกัดทางด้านเวลาการให้บริการ วันปิดทำการ และยัง รวมถึงสถานที่ตั้ง ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง 365 วัน โดยไม่มี วันหยุด ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนในโลก เพียงแค่สามารถเชื่อมต่อกับ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตก็สามารถทำธุรกรรมการเงินได้

ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดข้อสงสัยเรื่องพฤติกรรมการทำธุรกรรม การเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตว่า พฤติกรรมของกลุ่มคนที่ทำ ธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นไปตามขั้นตอนที่ ธนาคารได้แนะนำไว้ และสอดคล้องกับการคุ้มครองของ กฎหมายหรือไม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ตรวจสอบผลการทำ ธุรกรรมการเงินหลังจากการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตแต่ละ ครั้งหรือไม่ เกิดแนวคิดในการทำวิจัยพฤติกรรมหลังการทำ ธุรกรรมด้านการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จาก งานวิจัยนำไปเผยแพร่ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่ทำ ธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทราบถึงวิธีการป้องกันตนเอง หากการเกิดข้อผิดพลาดขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการ ป้องกันตนเองผู้บริการอันเกิดจากความผิดพลาดที่อาจจะ เกิดขึ้นได้

1.1 วัตถุประสงค์

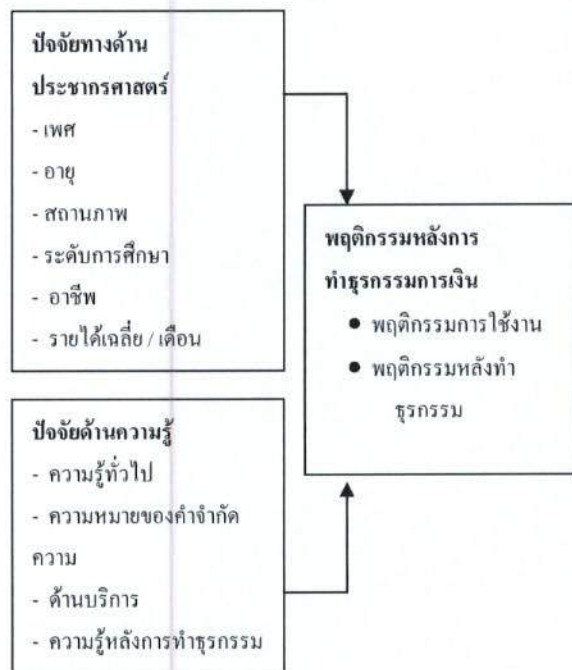
1. ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สัมพันธ์กับ พฤติกรรมของหลังการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. เพื่อศึกษาด้านความรู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อด้าน พฤติกรรมของผู้ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาความรู้และพฤติกรรมของผู้ที่ ทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพียงอย่างเดียว
2. กลุ่มประชากรศาสตร์เป็นกลุ่มคนเฉพาะที่เคยทำ ธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต กรุงเทพฯ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาไว้ 400 ชุด
3. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมหลังการทำ ธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

สามารถสรุป เป็นกรอบแนวคิดดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัย

1.3 สมมุติฐานงานวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมของการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. ปัจจัยด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์

จากแนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์[6] พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจึงน่าจะมีอิทธิพลให้พฤติกรรมจะแตกต่างกันออก โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

จาก [1] [3] [7] [8] สรุปได้ว่า ความรู้คือข้อมูลและสารสนเทศที่ผสมผสานกับประสบการณ์ ความรอบรู้ในบริบทการแปลความหมาย การแสดงความคิดเห็น โดยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสูง ที่พร้อมจะนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างการตัดสินใจหรือใช้ในการทำงาน

2.3 พฤติกรรมผู้บริโภค

จาก [4] [5] [6] [9] [10] [12] สรุปได้ว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น จึงเป็นเรื่องของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดขึ้นจากปัจจัยอิทธิและอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนด หรือที่เป็นตัวก่อให้เกิดสาเหตุ

2.4 การบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต

[2] [11] ประกอบด้วยบริการต่างๆ คือ

1. บริการสอบถามยอดบัญชี
2. บริการขอรับรายการเดินบัญชีปัจจุบัน
3. บริการโอนเงินระหว่างบัญชี
4. กำหนดเวลาโอนเงินล่วงหน้า
5. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ
6. กำหนดเวลาชำระสินค้าและบริการล่วงหน้า
7. รายงานแสดงผลการ โอนเงินและการชำระค่าสินค้าและบริการที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
8. บริการเกี่ยวกับเช็ค

9. รายการเตือน (Alert)

10. บริการข้อมูลดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนของธนาคาร

การสมัครใช้บริการ แก้ไขข้อมูลบัญชี เปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ ทางเว็บไซต์ด้วยตัวเองตลอด 24 ชั่วโมง ก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต ลูกค้าต้องมีบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ หรือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวันกับธนาคารที่จะใช้บริการธนาคารบนอินเทอร์เน็ต และหากไม่มีบัญชีลูกค้าจะต้องเปิดบัญชีที่สาขาใดก็ได้ พร้อมทั้งสมัครการใช้งานบริการธนาคารบนระบบอินเทอร์เน็ตในคราวเดียวกัน ซึ่งใบสมัครสามารถขอได้ที่สาขาหรือพิมพ์จากเว็บไซต์ก็ได้ ลูกค้าจะต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อที่ธนาคารจะสามารถจัดส่งเลขประจำตัวลูกค้าไปให้ เมื่อใบสมัครได้รับการอนุมัติแล้วธนาคารจะแจ้งเลขประจำตัวลูกค้า (User ID) ให้ทราบทางที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ภายใน 3-4 วันทำการ และหลังจากนั้นจะได้รับรหัสแรกเข้า (PIN) ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ในใบสมัคร

ในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลูกค้าจะสามารถมั่นใจในระบบความปลอดภัยด้วยเทคโนโลยีล่าสุดที่ได้รับการยอมรับในระดับมาตรฐานสากลที่ประกอบด้วยกำแพงไฟ (Firewall) และระบบการเข้ารหัสที่มีประสิทธิภาพสูงคือแบบ เอสเอสแอล (SSL) 128 บิต

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. จัดทำแบบสอบถาม จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (choice)
2. นำแบบสอบถามที่จัดทำปริกษาที่ปริกษาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะ
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น

4. ผลการวิจัย

เมื่อนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด แล้วนำมาประมวลได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความรู้ด้านการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างไร

ระดับความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความรู้น้อยมาก	1	0.3
มีความรู้น้อย	2	0.5
มีความรู้ปานกลาง	7	1.8
มีความรู้มาก	182	45.6
มีความรู้มากที่สุด	207	51.9
รวม	399	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด รองด้วย ความรู้ระดับมาก ปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ของพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต

กิจกรรม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
พิมพ์ใบเสร็จจากหน้าจอ	ใช่	192	48.00
	ไม่ใช่	208	52.00
ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ	ใช่	284	71.00
	ไม่ใช่	116	29.00
Print Screen หน้าจอ	ใช่	232	58.00
	ไม่ใช่	168	42.00
จดบันทึกการทำการรายการ	ใช่	80	20.00
	ไม่ใช่	320	80.00
เก็บหลักฐานการทำธุรกรรมการเงิน	เก็บทุกครั้ง	216	54.00
	เก็บบางครั้ง	164	41.00
	ไม่เก็บ	20	5.00
เคยพบข้อผิดพลาดหลังการทำธุรกรรม	ใช่	72	18.00
	ไม่ใช่	328	82.00

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับ พฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมออนไลน์พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมออนไลน์

พฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต	ความสัมพันธ์ χ^2 Sig.	
พิมพ์ใบเสร็จจากหน้าจอน้ำจอ	1.288	0.525
ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ	0.15	0.993
Print Screen หน้าจอ	0.486	0.784
จดบันทึกการทำการรายการ	5.975	0.050
เก็บหลักฐานการทำธุรกรรมการเงิน	2.251	0.324
ข้อผิดพลาดหลังการทำธุรกรรมสาเหตุ	8.191	0.004*

* นัยสำคัญ 0.05

จากตารางพบว่า พฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นอิสระจากความรู้ในเกือบทุกข้อ ยกเว้นการพบข้อผิดพลาดหลังการทำธุรกรรมเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ ผ่านอินเทอร์เน็ต

5. สรุป

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยผู้วิจัยได้มุ่งเน้นไปที่การใช้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ของผู้ที่ทำธุรกรรมการเงิน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการข้อผิดพลาดหลังการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กฎหมายที่มีผลคุ้มครองของผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สิทธิที่พึงได้พึงมีที่ผู้ทำธุรกรรมควรต้องทราบ แต่เมื่อผู้ทำวิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กลับพบว่า พฤติกรรมของด้านความรู้ไม่ได้มีผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคเกิดจากหลายปัจจัยเช่น ทักษะการยอมรับเรื่องเทคโนโลยี ความไว้วางใจต่อระบบเช่น การทำงานที่ถูกต้องทำให้ไม่เคยเกิดข้อผิดพลาด

และสิ่งที่ผู้วิจัยได้พบคือพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเกิดจากความเคยชินในการทำธุรกรรมการเงิน ความคุ้นเคยที่ผู้ทำธุรกรรมต้องทำอยู่เป็นประจำ ดังนั้นการให้ความรู้ในด้านกฎหมาย หรือข้อผิดพลาดด้านความรู้ที่จะต้องทำหลังการทำธุรกรรมผิดพลาด อาจจะไม่จำเป็นเท่าการที่จะส่งเสริมให้ผู้ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมในการตรวจสอบความถูกต้องด้วยตัวเอง โดยอาจจะมีโปรแกรมขึ้นให้กับผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีการตรวจสอบยอดคงเหลือ หรือแสดงข้อความให้แจ้งส่งทางข้อความสั้น (SMS) หรือข้อความเพื่อให้ผู้ที่ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ทราบ

ผลสรุปพบว่าด้านความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวอาจเกิดจากความเคยชินหรือพฤติกรรมส่วนตัวของผู้ทำธุรกรรมมากกว่าความรู้ที่ได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูล จากการวิจัยพบว่า การให้ความรู้ไม่ได้ช่วยทำให้พฤติกรรมหลังการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเปลี่ยนแปลง สิ่งทางธนาคารควรต้องพัฒนาคือการปรับปรุงลักษณะการทำงานให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น การให้คะแนนทุกครั้งที่มีการพิมพ์ใบเสร็จหรือตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการป้องกันตนเองหากเกิดข้อผิดพลาดหลังการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดวิธีในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมโยธาธิการและผังเมืองกระทรวงมหาดไทย “แนวคิดเกี่ยวกับความรู้” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :http://opens.dpt.go.th/dpt_kmcenter/dptpages/articles/km01.pdf สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553
- [2] คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ “กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครฐ พ.ศ.2549” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
http://www.etcommission.go.th/index.php?option=com_do

cman&task=cat_view&gid=108&Itemid=11&lang=en
สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553

- [3] ชวาล แพร่ตฤณ (2518) เทคนิคการวัดผลข้อสอบ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- [4] ธงชัย สันติวงษ์ (2540) พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [5] “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=463554>
(สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553)
- [6] พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529) การวิจัยเพื่อการวางแผนประชาสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: บริษัท ประกายพริ้ง.
- [7] พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กเปอร์เน็ท จำกัด.
- [8] วิจารย์ พานิช (2548) การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- [9] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) การตลาดเพื่อสิ่งแวดล้อม กรุงเทพฯ: บริษัท พัฒนาศึกษา.
- [10] ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2549) การวิจัยการตลาด กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- [11] สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 13 “พัฒนาการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดย นายสุวัชชัย มนัสการวิทยา (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :
guru.sanook.com/encyclopedia/พัฒนาการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2553)
- [12] เสรี วงษ์มณฑา (2545) การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด.