



วิจัยปริทัศน์

(Research Review Article)

ฉบับที่ 15 เดือนตุลาคม 2564

รูปแบบและทิศทางการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



รูปแบบและทิศทางการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ปิยะวรรณ ปานโต*

บทคัดย่อ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคมไทยเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างมาก อาทิ การใช้เงินสดลดลง และมีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทั้งที่เป็นการใช้บริการออนไลน์ของธนาคารและการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ ด้วยช่องทางการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งถือเป็นมาตรการที่สอดคล้องกับการดำเนินนโยบายภาครัฐในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทั้งเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินของประเทศให้เกิดเสถียรภาพ และมีความมั่นคงปลอดภัย บทความวิจัยปริทัศน์ฉบับนี้ได้เสนอองค์ความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผลการศึกษาวิจัยซึ่งพบว่า มีข้อเสนอแนวทางและความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกันทั้งภาคผู้ให้บริการ ประชาชน และภาครัฐ ตามลำดับ คือ ควรมีการศึกษาปัญหาและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือหรือที่ธนาคารโดยตรง รวมทั้งควรขยายผลการศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าในทุกพื้นที่ ทั้งควรสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายในด้านความเชื่อมั่น การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ความเสี่ยง ตลอดจนทัศนคติต่อการใช้บริการออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบและสร้างมาตรฐานการรองรับบริการที่สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกัน ได้แก่ 1) ความต้องการของผู้ใช้บริการ และ 2) การใช้งานในทุกระบบสัญญาณ ตลอดจนมีบริการที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ผู้ใช้บริการในทุกระดับ ส่วนประชาชนหรือลูกค้าผู้ให้บริการออนไลน์ ควรระวังและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง อาทิ ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้บริการก่อนยืนยันการทำธุรกรรมทุกครั้ง การไม่ตอบกลับการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางอีเมล การไม่ติดต่อกับบุคคลที่ใช้นามแฝงโดยไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจน การหลีกเลี่ยงการใช้บริการจากคอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวเพื่อลดความเสี่ยงการรั่วไหลของข้อมูลผู้บริการผู้มิฉะฉาน สุดท้าย คือ ภาครัฐควรติดตามปัญหาการให้บริการออนไลน์ของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมายของแต่ละพื้นที่อยู่อาศัย เพื่อประโยชน์ด้านการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการภาครัฐได้โดยสะดวกและปลอดภัย

* วิทยากรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด 19) ได้สร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจของโลกเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกับประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคมทุกสาขาอาชีพ ทั้งภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการระบาดในแต่ละระลอกก็ยังส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะธุรกิจที่มีลักษณะ Face-to-Face ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าอยู่ในภาคของการให้บริการ จึงต้องมีการวางแผนเตรียมตัวเพื่อรองรับผลกระทบดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาคธุรกิจการให้บริการซื้อขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-commerce ที่เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในสังคมปัจจุบัน

การระบาดของโรคโควิด 19 ในประเทศไทย ถือเป็นจุดเริ่มต้นสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในการผลักดันให้คนในสังคมต้องมาใช้ระบบการรับ-จ่ายเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะไม่ต้องการสัมผัสเงินสดที่อาจปนเปื้อนเชื้อโรคจากการหมุนเวียนเปลี่ยนมือในระบบการซื้อขาย อีกทั้งมีความสอดคล้องกับมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ของรัฐบาล คือ ทำให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถเปิดบัญชีเงินฝากผ่านทาง Mobile Banking แทนการไปเปิดบัญชีที่ธนาคาร เนื่องจากเป็นมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสได้อีกวิธีการหนึ่ง ประกอบกับจากกระแส Work From Home และ Social Distancing ส่งผลทำให้พฤติกรรมการใช้เงินสดลดลง และวิธีการใช้จ่ายโดยการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มากขึ้น ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอุปกรณ์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ตู้เอทีเอ็ม (ATM) โทรศัพท์มือถือ บนแอปพลิเคชันหรือคอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ของธนาคาร ซึ่งช่วยให้สามารถใช้จ่ายหรือซื้อสินค้า

และบริการได้ด้วยช่องทางการชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเติมเงิน e-Wallet หรือกระเป๋าตังค์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบพร้อมเพย์ (PromptPay) หรือการชำระเงินด้วย QR Code เป็นต้น

บทความวิจัยปริทัศน์ฉบับนี้ จึงขอเสนอองค์ความรู้ในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยเนื้อหาความสำคัญ คือ 1) รูปแบบการให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 2) ความปลอดภัยของการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารในประเทศไทย 3) ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4) ทิศทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1. รูปแบบการให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การชำระเงินออนไลน์ (Payment Gateway or Bill Payment) และธนาคารมือถือ (Mobile Banking)

1) ธนาคารอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

เป็นการให้บริการทำธุรกรรมทางธนาคารที่สามารถทำได้ทุกที่ผ่านระบบ Internet เช่น สอบถามยอดคงเหลือในบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชีตนเองหรือไปยังบุคคลอื่น ชำระค่าสาธารณูปโภค บริการเช็ค พิมพ์รายการเดินบัญชี ดูรายการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต สอบถามสถานะเช็คอายัดเช็ค การโอนเงินเพื่อชำระเงินกู้ธนาคาร เป็นต้น

2) การชำระเงินออนไลน์ (Payment Gateway or Bill Payment)

เป็นลักษณะการให้บริการลูกค้าสามารถชำระค่าบริการต่าง ๆ ได้ทุกวัน ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร เช่น ค่าโทรศัพท์มือถือ ค่าบัตรเครดิต ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต การผ่อนชำระค่าบ้าน ค่าบริการ

ระบบการให้บริการสัญญาณทีวี และค่าเล่าเรียนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้บางธนาคารยังอำนวยความสะดวกโดยมีระบบการตั้งเวลาชำระเงินอัตโนมัติที่ลูกค้าสามารถตั้งเวลาชำระเงินไว้ล่วงหน้าเพื่อตัดบัญชีให้ตรงกับวันที่ครบกำหนดชำระเงินอีกด้วย

3) ธนาคารมือถือ (Mobile Banking)

เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์อีกช่องทางหนึ่งที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านระบบมือถือในลักษณะโต้ตอบกับระบบงานของธนาคารได้เองโดยใช้ระบบอัตโนมัติ อาทิ ใช้เพื่อการโอนเงินและการชำระเงิน การแจ้งเตือนให้ชำระเงิน การตั้งโอนเงินล่วงหน้า

2. ความปลอดภัยของการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ของธนาคารในประเทศไทย

1) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน เรียกว่า เคทีบี เน็ตแบงก์ (KTB netbank) โดยสามารถทำการตรวจสอบยอดเงินรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ระบุบัญชี ชำระสินค้าและบริการ ชำระเงินกู้ ขออนุมัติสินเชื่อเบื้องต้น ซื้อขายกองทุน โอนเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศขอตรวจสอบข้อมูลบัตรเครดิต สั่งซื้อธนบัตรต่างประเทศ เติมเงินมือถือ ภายใต้นโยบายมาตรการด้านความปลอดภัยผ่านระบบ Secure Socket Layer (SSL) โดยมีการเข้ารหัสป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทาง Data Encryption รหัสผ่านจะมีขบวนการเข้ารหัสที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ เป็นการส่งข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้กรณีเทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเท่านั้น และระบบ Auto Logout หากผู้ใช้งานไม่ได้ออกจากระบบในระยะเวลาหนึ่งที่ทางธนาคารกรุงไทย

กำหนดระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้อัตโนมัติ (Logout)

2) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน มีนวัตกรรมบริการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนแบบใหม่ ผู้ใช้งานสามารถถอนเงินจากบัญชีเมื่อเรียกโดยไม่จำเป็นต้องมีบัตรถอนเงินสด (ATM) โดยสามารถทำรายการแอปพลิเคชันสมาร์ทโฟนที่เรียกว่า มายโม มายการ์ด (Mymo My Card) แล้วนำคิวอาร์โค้ด (QR Code) ไปรับเงินที่ตู้เอทีเอ็ม (ATM) ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือแสดงผลสลากออมสิน ชำระรายการบิลค่าสินค้า บริการ เติมเงิน โทรศัพท์เคลื่อนที่ แจ้งเตือนผ่าน SMS หากมีการทำรายการผ่าน Mymo ภายใต้นโยบายมาตรการด้านความปลอดภัยผ่านระบบ Secure Socket Layer (SSL) โดยมีการเข้ารหัสป้องกันการดักจับข้อมูลระหว่างทาง Data Encryption รหัสผ่านจะมีขบวนการเข้ารหัสที่ซับซ้อนก่อนเก็บข้อมูลในระบบ เป็นการส่งข้อมูลทางเดียว เพื่อใช้กรณีเทียบเคียงข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานเท่านั้น และระบบ Auto Logout หากผู้ใช้งานไม่ได้ออกจากระบบในระยะเวลาหนึ่งที่ทางธนาคารออมสินกำหนดระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้อัตโนมัติ (Logout)

3) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนที่เรียกว่า เอสซีบีอีซีเน็ต (SCB EASY NET) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชีบัตรเครดิต โอนเงิน ชำระบิล และ e-Bill ชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซื้อขายกองทุนเปิดและค้นหาตู้ ATM ที่ตั้งสาขา โดยมีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือ ชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อ

ความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต มีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) ไปยังสมาร์ทโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเข้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ และมีการใช้งาน Username และ Password เพื่อป้องกันและพิสูจน์ความเป็นตัวตนในการทำธุรกรรมทางการเงิน

4) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนที่เรียกว่า ธนาคารบนมือถือกสิกรไทย เค-โมบาย แบงก์กิ้ง พลัส (K-Mobile Banking PLUS) โดยสามารถตรวจสอบยอดเงิน รายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระสินค้าและบริการออนไลน์ คูสิทธทรัพย์ ทั้งหมด เติมเงินมือถือ และ Easy Pass ภายใต้นโยบายมาตรการด้านความปลอดภัย ปกป้องข้อมูลด้วยระบบล็อก 3 ชั้น (Triple Lock Security) คือ ล็อกเครื่องสมาร์ทโฟน ล็อกเบอร์โทรศัพท์ ล็อกด้วยรหัส หากข้อมูลไม่ตรงกับระบบจะปฏิเสธการให้บริการ

5) การทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนากลยุทธ์ในการแข่งขันในเรื่องของการเพิ่มช่องทางการให้บริการ ผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน Apple Store หรือ Play Store เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน “TMB Touch” บนสมาร์ทโฟน สามารถทำรายการโอนเงิน ชำระค่าบริการค่าสินค้าและบริการจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ เติมเงินโทรศัพท์มือถือ Easy Pass M pass ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ ตรวจสอบความเคลื่อนไหวรายการเดินบัญชีย้อนหลัง ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ยและวันครบกำหนด ตรวจสอบบัญชีย้อนหลังบัตรเครดิตยอดที่

ต้องชำระ รวมถึงตรวจสอบวงเงินและคะแนนสะสมคงเหลือ ดูยอดคงเหลือในบริการสินเชื่อส่วนบุคคล และค้นหาที่ตั้งของสาขาและตู้เอทีเอ็มของธนาคาร โดยมีการใช้งาน OTP หรือ One Time Password คือ ชุดรหัสผ่านใช้ครั้งเดียวที่ระบบสร้างขึ้นเพื่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต มีการออกตัวเลขจำนวน 6 หลัก ที่ระบบจะส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) ไปยังสมาร์ทโฟน เพื่อใช้ตรวจสอบและยืนยันการเป็นเข้าของบัญชีก่อนการเข้าถึงและเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัวต่าง ๆ โดยรหัสผ่านจะมีอายุประมาณ 3 นาที หากเลยเวลาดังกล่าวจะไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก OTP คือ ส่วนหนึ่งที่จะช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตได้

3. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อกลยุทธ์ทางการตลาดบริการในทุก ๆ ด้าน โดยด้านขั้นตอนการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ เป็นด้านที่มีความสำคัญสูงสุด ด้านภาพลักษณ์ของธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ด้านความปลอดภัยจากการทำธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ ด้านความสะดวกในการใช้งานธุรกรรมทางการเงิน และด้านความถูกต้องในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตามลำดับ ส่วนความถี่ในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือเฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือน และมีพฤติกรรมใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก โดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรทำการศึกษาความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือหรือธนาคาร

โดยตรงเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึก และนำไปสู่การพัฒนาการบริการหรือพัฒนาระบบงานที่มีปัญหา ด้านความยุ่งยากในการใช้บริการ และควรศึกษาความคาดหวังทั้งก่อนและหลังการให้บริการ เพื่อทำนายถึงแนวโน้มของบริการธุรกรรมทางการเงิน ตามความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ภัทรา มหามงคล (2554) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร หรือกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการ จึงควรศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทยทั้งหมด และกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการ อาทิ ในเขตปริมณฑลและพื้นที่ต่างจังหวัด และควรศึกษาปัญหาผู้ใช้บริการเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ยุวดี จรรย์นันทศักดิ์ (2558) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้านักธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่นำสู่อุบัติเหตุเกิดความเสียหายด้านความปลอดภัย เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในเรื่องของการไม่เปิดเผยข้อมูลการเงินให้กับผู้อื่นได้ทราบ และมีการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้บริการ Internet Banking ก่อนยืนยันการทำธุรกรรมทุกครั้ง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้งาน ด้านมิชฌาชีพ ผู้ใช้บริการควรคำนึงถึงเรื่องของการไม่ตอบกลับการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการผ่านทางอีเมล การไม่ติดต่อกับบุคคลที่ใช้นามแฝงและในคลิกลิงก์ (Link) ที่แนบมากับอีเมลโดยไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจน และด้านสถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้านักธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี คือ ผู้ใช้บริการควรหลีกเลี่ยงการใช้บริการ Internet Banking จากคอมพิวเตอร์สาธารณะ และผู้ใช้บริการควรใช้บริการผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือส่วนตัวเพื่อลดความเสี่ยง ส่วนด้านสถานที่ การรั่วไหลของข้อมูลในการใช้บริการ โดยมีข้อควรระวังในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงิน คือ ควรหลีกเลี่ยงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สาธารณะ รวมทั้งไม่ควรดาวน์โหลดติดตั้งโปรแกรมที่ไม่น่าเชื่อถือ โปรแกรมที่ไม่ทราบแหล่งที่มา นอกจากนี้ควรตรวจสอบความถูกต้องของรายการธุรกรรมอย่างสม่ำเสมอ อาทิ จำนวนเงิน วันที่ทำรายการ เลขที่บัญชีและตรวจสอบยอดเงินในบัญชี เพื่อป้องกันรายการผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ หากพบรายการที่น่าสงสัยให้ติดต่อธนาคารทันที โดยมีข้อเสนอจากการวิจัย คือ ปัจจัยที่นำสู่อุบัติเหตุเกิดความเสียหาย ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยซึ่งผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการไม่เปิดเผยข้อมูลการเงินให้กับผู้อื่น

ได้ทราบ และมีการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้บริการ Internet Banking ก่อนยืนยันการทำธุรกรรมทุกครั้ง 2) ปัจจัยด้านมิถุนาซีฟ ผู้ใช้บริการควรคำนึงถึงเรื่องการไม่ตอบกลับการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการผ่านทางอีเมล การไม่ติดต่อกับบุคคลที่ใช้นามแฝง โดยไม่ทราบแหล่งที่มาอย่างชัดเจน และ 3) ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการควรหลีกเลี่ยงการใช้บริการ Internet Banking จากคอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวเพื่อลดความเสี่ยงการรั่วไหลของข้อมูล

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26–35 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 20,001–30,000 บาท พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากหรือส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อการทำธุรกรรมมาก และส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนมากขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ประชากรส่วนใหญ่มีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางสมาร์ตโฟน โดยธนาคารจึงควรพัฒนาด้านความปลอดภัย โดยทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน อาทิ สร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยของระบบ และส่งเสริมบุคคลรอบข้าง หรือบุคคลในครอบครัวให้มีการแนะนำให้ความรู้ รวมถึงมีการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์

หนึ่งนุช อีระรุจินนท์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับสมุดอัตโนมัติ มีการอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง ทั้งในด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูล ผู้รับบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี และเป็นบริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า ใช้งานง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสามารถทำรายการได้ตลอดเวลา มีการพิจารณายกเว้นค่าธรรมเนียมเป็นการลดค่าใช้จ่ายแก่ลูกค้าและรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการใช้งานในแต่ละขั้นตอนให้ง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อนในการใช้งานโดยมีเทคโนโลยีทันสมัยรองรับการใช้งานได้อย่างดี 2) ด้านคุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ควรเน้นเรื่องการให้บริการที่ดีตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเน้นความปลอดภัยในทุก ๆ ครั้ง ที่ทำรายการทางการเงิน และ 3) ธนาคารกรุงไทย ควรมีการประชาสัมพันธ์ ติดป้าย ทำคู่มือการใช้งานให้ลูกค้าเข้าใจง่าย และแก้ปัญหาการขัดข้องในการใช้งาน ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

ณธพล ทีฆรังสรรค์. (ม.ป.ป.). ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคมีอายุ ระดับการศึกษาและรายได้ ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันไม่ต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยมีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 มากที่สุด คือ ปัจจัยการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันก่อนสถานการณ์การแพร่

ระบาดของโควิด 19 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ

- 1) ผู้บริโภคมีความเห็นต่อปัจจัยความปลอดภัย และการยอมรับใช้เทคโนโลยีมากที่สุด ผู้ประกอบการควรสร้างความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยเรื่องการจัดเก็บข้อมูล มีมาตรการในการชดเชยความสูญเสียที่เกิดจากธนาคารที่ยอมรับได้กับผู้บริโภค การจัดทำรูปแบบแอปพลิเคชันให้ความรู้สึ่ง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงง่าย สะดวก และมีความเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน
- 2) จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริโภคมาใช้บริการโอนเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันมากขึ้น แทนการใช้เงินสดเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่อาจมากับเงินสดได้แก่ เหยี่ยวและธนบัตร ผู้ประกอบการควรศึกษาและพัฒนารูปแบบของระบบ สร้างมาตรฐานการรองรับ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค
- 3) ควรขยายผลขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างต่างจังหวัดเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดมีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงิน และ
- 4) ควรศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันในเชิงลึก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการตลาดให้ตอบสนองความต้องการที่แท้จริง

ประภัสสร สมนึก (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการธนาคารออนไลน์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-41 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัญหาการใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคใช้งานส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลา 12.01-18.00 นาฬิกา และธุรกรรมส่วนใหญ่ ได้แก่ การชำระบิลค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยใช้

งานบนสัญญาณของระบบสัญญาณโทรศัพท์ ได้แก่ ระบบ 4G ใช้งานในระบบโทรศัพท์ของสมาร์ตโฟน หากเกิดปัญหาการใช้งานแล้วระบบของธนาคารจะแจ้งเตือน และเมื่อระบบของธนาคารมีการขัดข้อง จะประสบปัญหาการทำธุรกรรมในช่วงเวลาสิ้นเดือน ปริมาณการทำธุรกรรมล้มเหลวเดือนละ 1-2 ครั้ง เมื่อใช้งานไม่สำเร็จผู้ใช้งานจะลองทำใหม่ทันทีหลังจากระบบขัดข้อง ส่วนการทำธุรกรรมแล้วพบว่า จะเกิดขัดข้องขณะกำลังจะโอนเงินสำเร็จ โดยมีข้อเสนอในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ดังนี้ 1) ธนาคารควรดูระบบให้เสถียรภาพในช่วงที่ผู้บริโภคใช้งานมาก คือ ในช่วงเวลา 12.01-18.00 นาฬิกา และ 2) ธนาคารควรพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับการใช้งานทุกระบบสัญญาณให้มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการใช้งาน

สุรียพร เหมืองหลิ่ง (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินผ่านธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และมีเหตุผลแรกที่ตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application คือ ความสะดวกสบายเพราะสามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ในการทำธุรกรรมโอนเงินระหว่างบัญชี นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ประกอบด้วย 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรมีการเก็บข้อมูลตัวอย่างในจังหวัด

อื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ Mobile Banking Application อาทิ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ความเสี่ยง และทัศนคติ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยด้านการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ที่นำเสนอในข้างต้นพบว่าเป็นผลงานวิจัยทั้งก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยผลการวิจัยก่อนการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา อีกทั้งมีความปลอดภัย แต่การใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ดังนั้นมีข้อเสนอให้ธนาคารต่าง ๆ ภายในประเทศไทยจึงต้องทำการศึกษาคือ ควรศึกษาหรือสำรวจความต้องการและคาดหวังการใช้บริการก่อนและหลังใช้บริการของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการโทรศัพท์มือถือหรือธนาคารโดยตรงเพื่อได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการระบบงานด้านการให้บริการอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีการสำรวจข้อมูลมากกว่าการให้บริการที่ผ่านมาทั้งกลุ่มที่เคยใช้บริการและกลุ่มที่ยังไม่เคยใช้บริการ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของความปลอดภัยหรือการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัย และผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงการใช้บริการผ่านระบบ Internet Banking จากคอมพิวเตอร์สาธารณะ ควรใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว ดังนั้น ธนาคารต่าง ๆ

จะต้องพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความสะดวกง่ายต่อการใช้งานโดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมารองรับการให้บริการที่ดีเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ส่วนผลการวิจัยหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ได้ขยายวงกว้างอย่างต่อเนื่อง อันส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงทิศทางความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของธนาคารต่าง ๆ ในการทำธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น โดยประชาชนทุกกลุ่มสาขาอาชีพหรือกลุ่มผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และยอมรับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งง่ายต่อการใช้งาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันมากขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่ออกนโยบายรวมถึงสนับสนุนการทำธุรกรรมออนไลน์ การส่งมอบสวัสดิการต่าง ๆ

4. ทิศทางการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นอกจากปัจจัยการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 แล้ว การเร่งขึ้นอย่างรวดเร็วของพัฒนาการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะ 5 ปี ที่ผ่านมาได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคและระบบเศรษฐกิจการเงินไทยในด้านระบบสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลผ่านการสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบการเงินดิจิทัลที่สำคัญ เช่น ระบบพร้อมเพย์ QR Code standard และระบบการยืนยันตัวตนแบบดิจิทัล (Digital ระบบข้อมูล) ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีอื่น ๆ และ

ปรับกฎเกณฑ์เพื่อเอื้อให้สถาบันการเงินและธนาคารสามารถให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจการเงินและธนาคารต่าง ๆ สามารถปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว พร้อมไปกับการทยอยลดความสำคัญของจุดให้บริการทางกายภาพ (เช่น สาขา และตู้ ATM) ขณะที่ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ที่พึ่งพาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลทางเลือกเพื่อให้บริการแบบดิจิทัลทั้งกระบวนการ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลดิจิทัล เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น และที่ผ่านมารัฐบาลแห่งประเทศไทยได้ติดตามพัฒนาการของระบบการเงินในต่างประเทศอย่างใกล้ชิด และพบว่า ในหลายประเทศได้อนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์รูปแบบใหม่ เพื่อใช้ประโยชน์จากพัฒนาการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลทางเลือก โดยให้จัดตั้งเป็น Digital-only bank หรือ Virtual bank ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ไร้สาขาและให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลตลอดกระบวนการของการให้บริการ โดยกำหนดให้ Virtual bank มีลักษณะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์และบริบทของแต่ละประเทศซึ่ง Virtual bank อาจเป็นอีกทางเลือกที่ช่วยตอบโจทย์การปรับตัวเข้าสู่ดิจิทัลของระบบเศรษฐกิจการเงินไทย แต่การจะอนุญาตให้จัดตั้ง Virtual bank ขึ้นในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม จำเป็นต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ ผลกระทบ และความเสี่ยงอย่างชัดเจนรอบด้าน ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี และข้อมูลที่หลากหลายทั้งข้อมูลทางการเงิน (Financial data) และ Alternative data ซึ่งจำเป็นและจะส่งผลทำให้ Virtual bank สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีรูปแบบใหม่และแตกต่างจากที่มีอยู่ โดยอาจเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม หรือสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้งานให้แก่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการของธนาคารในอนาคตได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม แม้ Virtual bank จะมี

- 1) ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม
- 2) สามารถพัฒนานวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภค และ
- 3) นำเสนอประสบการณ์ในการใช้บริการทางการเงินที่ดีให้แก่ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ Virtual bank ในหลายประเทศยังมีผลขาดทุนจากการดำเนินงาน ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากภาระต้นทุนในการหาลูกค้ารายใหม่และการไม่สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่แตกต่างหรือดีกว่าธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมมากและมีข้อเสนอแนะด้านปัจจัยประกอบโดยสามารถสนับสนุนให้ Virtual bank ให้มีความยั่งยืน ได้แก่

- 1) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (Customer-centric) เป็นหลัก โดยเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการทางการเงินที่ช่วยแก้ Pain point ของผู้ใช้บริการ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงินในเวลาและรูปแบบที่ตรงกับความต้องการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์บัญชีเงินฝากที่ให้ดอกเบี้ยสูงกว่าที่มีในตลาด
- 2) ข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน (Non-Financial data) ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคล อีกทั้งช่วยให้การบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อได้แม่นยำขึ้น เป็นต้น
- 3) ลูกค้ารายใหม่ที่มีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจสูง และไม่ใช่มูลค่าที่ธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิมเคยให้บริการ
- 4) การมีโครงสร้างพื้นฐานการเงินที่ดี ทั้งโครงสร้างพื้นฐานของผู้ให้บริการทางการเงินและโครงสร้างพื้นฐานกลางที่ผู้ให้บริการแต่ละรายสามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงได้
- 5) ระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยให้ Virtual bank สามารถปรับปรุง หรือพัฒนาแอปพลิเคชันและระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนต่ำและมีความยืดหยุ่นสูง ซึ่งจะช่วยลด

ระยะเวลาในการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่เข้าสู่ตลาด ขณะเดียวกันการมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพจะช่วยให้สามารถพัฒนาบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างแท้จริงและปลอดภัย และ 6) กฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่เหมาะสมกับรูปแบบและการดำเนินธุรกิจของ Virtual bank

อย่างไรก็ตาม แม้การทำธุรกรรมออนไลน์มีความเป็นประโยชน์ในหลายด้าน อาทิ ไม่เสียเวลาเดินทางไปธนาคารเมื่อต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างคล่องตัว ลดปัญหาอาชญากรรม ตรวจสอบความเคลื่อนไหวของธุรกรรมทางการเงินได้ง่ายขึ้น แต่ผู้ใช้บริการควรระวังและข้อปฏิบัติจากการให้บริการ ดังต่อไปนี้

1) ไม่ควรให้ผู้อื่นใช้โทรศัพท์ และไม่ควรมียืมโทรศัพท์คนอื่น หรือใช้โทรศัพท์สาธารณะทำธุรกรรม

2) ไม่ควรใช้อินเทอร์เน็ตสาธารณะหรืออินเทอร์เน็ตฟรี (Free-wifi) ตามแหล่งท่องเที่ยว

3) ควร Up date ข้อมูล อย่างสม่ำเสมอ มีการติดตั้งโปรแกรมป้องกันหลายชั้น เพื่อป้องกันเว็บไซต์ปลอมที่อาจจะหลอกให้กรอกข้อมูล

4) ควรใช้รหัสผ่านที่ซับซ้อน และไม่ควรใช้รหัสผ่านที่ซ้ำกัน อาทิ 11 22 33

5) ควรใช้การยืนยันตัวตนทำสองขั้นตอน เนื่องจากจะเป็นการเช็คความปลอดภัย และเป็น การตรวจสอบความถูกต้องในการยืนยันการทำธุรกรรมด้วยพร้อม ๆ กัน

6) ไม่ตกหลุมพรางของอาชญากรไซเบอร์ซึ่งจะใช้ทุกวิถีทางเพื่อเอาข้อมูลสำคัญ อาทิ การปลอมตัวเป็นธนาคาร หรือแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสผ่านด้วยลิงก์ปลอมที่เขียนมาในอีเมล ต้องตรวจสอบก่อน ถ้าหากไม่แน่ใจให้โทรติดต่อทางธนาคารโดยตรง

7) ควร Logout เพราะถ้าหากถูกดิง (แฮก) ข้อมูลในช่วงนั้นอาจทำธุรกรรมต่อได้เลย

8) ควรใช้ระบบ SMS และใช้บริการ Online Banking ระบบแจ้งเตือนของธนาคาร

บรรณานุกรม

จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพมหานคร. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก** <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3065/1/RMUTT-155544.pdf>

ณธพล ทีฆรังสรรค์. (ม.ป.ป.). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก** <https://www.ru.ac.th/MMM/IS/twin-8/6114154012.pdf>

ดลรายา. (20 เมษายน 2563). **ธุรกรรมทางการเงิน คืออะไร ทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์มีข้อดีอย่างไรบ้าง. สืบค้น 19 ตุลาคม 2564 จาก** <https://www.moneywecan.com/money-transaction/>

ธนาคารกสิกรไทย. (26 เมษายน 2564). **ศึกษาและกำหนดกลยุทธ์สำหรับความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ Mobile Banking ในยุคความปกติใหม่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธ.ก.ส. สาขาพระเจริญ. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก** [https://utccmbaonline.com>ijbr>doc\(Edit\)ld1](https://utccmbaonline.com>ijbr>doc(Edit)ld1)

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (13 พฤษภาคม 2564). **Virtual bank... ก้าวต่อไปของระบบการเงินไทย**. สืบค้น 19 ตุลาคม 2564 จาก www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_13May2021-3.aspx
- ปภัสสร สมนึก. (2563). **ปัญหาการธนาคารออนไลน์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking ของผู้บริโภค**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-2-1_1612447411.pdf
- ภัทรา มหามงคล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก <http://www.utccmbaonline.com>ijbz>doc>>
- มัทยา ศรีพนา. (2562). **สถานการณ์สังคมไร้เงินสดของประเทศไทย**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก <https://www.senate.go.th>document>Ext22526>
- ยุวดี จรรย์นันท์ศักดิ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสี่ยงในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก <https://SO01.tci-thaijo.org>view>
- รอชิต้า ยีสมาน และ บุญภา ปันทุรอำพร. (2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านทาง Mobile Banking ในสถานการณ์ COVID-19**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก <https://www.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070073.pdf>
- สุพริศร์ สุวรรณณิก. (2563). **โลกจะเปลี่ยนไปอย่างไร หลังวิกฤตโควิด – 19 จบลง ?** สืบค้น 1 กันยายน 2564. จาก <https://www.bot.or.th/Th/Pages/PageNotFound.aspx?requestUrl=https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article>
- สุรียพร เหมือนหลิว. (2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินผ่าน Mobile Banking Application ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สืบค้น 1 ตุลาคม 2564 จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:94452
- หนึ่งนุช ธีระรุจินนท์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (มกราคม-เมษายน 2560). **คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก <https://he02.tci-thaijo.org.view>
- อภิชาติ เทศสวัสดิ์วงศ์. (พฤษภาคม 2553). **ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนมือถือของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. สืบค้น 1 กันยายน 2564 จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Mark/Apichat_T.pdf