

## ความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษาในการทำธุรกรรมการเงิน

อรจิรา ชันธเงิน\*, อมรรัตน์ อัสวาทิบุญ, ณัฐวุฒิ พันธะไชย และพันธไมล์ บวกขุนทด  
คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

---

วันที่รับบทความ 3 เมษายน พ.ศ.2563

วันที่แก้ไขบทความ 28 มิถุนายน พ.ศ.2563

วันที่ตอบรับบทความ 30 มิถุนายน พ.ศ.2563

---

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ในปัจจุบันต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต การสำรวจนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบ Online survey เพื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวนทั้งสิ้น 27,528 คน โดยใช้การเปิดค่าตาราง R.V. Krejcie & D.W. Morgan เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 197 คน

ผลการสำรวจ พบว่า มาตรการในการจัดเก็บข้อมูลของธนาคารมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษาในการทำธุรกรรมทางการเงิน นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป มีแนวโน้มตัดสินใจเปิดเผยข้อมูล หากธนาคารมอบสิทธิประโยชน์ที่น่าสนใจ นอกจากนี้พื้นที่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมปัจจัยความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูล อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในแง่ความสัมพันธ์ พบว่า การทำธุรกรรมที่สาขา ความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูล และความเป็นส่วนตัวด้านการเปิดเผยข้อมูลมีความสัมพันธ์กัน ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษา คือ ความไว้วางใจผ่านการพิจารณาความเป็นส่วนตัวด้านคุณภาพข้อมูล วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูล ข้อจำกัดในการนำไปใช้ ความมั่นคงของข้อมูล และความรับผิดชอบ

**คำสำคัญ:** ความเป็นส่วนตัว, การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัว, การทำธุรกรรมทางการเงิน, ข้อมูลส่วนบุคคล, นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

---

\* ผู้รับผิดชอบบทความ: ppkhanngoan@gmail.com

## Privacy on Personal Data Disclosure for Financial Transactions

Onjira Khanngoen \*, Amonrat Asawaphatiboon, Natthawut Phanthachai  
and Phanmile Bokkhunthot

Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University

---

*Received 3 April 2020*

*Received in revised 28 June 2020*

*Accepted 30 June 2020*

---

### Abstract

This research aims to 1) explore the privacy of Thammasat University Rangsit Campus 'present students' disclosure of financial transactions, and 2) study factors which influence Thammasat University Rangsit Campus 'students' consent to disclose their personal data. This research is conducted through online survey of a sample group of the total number of 27,528 students at Thammasat University, Rangsit Campus, using the R.V. Krejcie & D.W. Morgan table to determine the sample size, and this study has collected data from a sample group of 197 students.

The research findings are that the banks' data collection measures influence the disclosure of students' information in financial transactions. According to the study, senior students and higher are more likely to decide to disclose their information if the banks offer attractive benefits. In addition, financial transaction location is another factor that give rise to concerns about privacy of data storage. However, considering this connection for financial transactions executed at branches, concerns about data storage and privacy of data disclosure are interrelated, whereas such factor which persuades the students' consent to disclose their information relies on trust depending on privacy in terms of data quality, purposes of data collection, restricted use of data, data security and accountability.

**Keywords:** Privacy, Disclose personal information, Financial transaction, Personal data, Thammasat University student

---

\*Corresponding author: [ppkhanngoen@gmail.com](mailto:ppkhanngoen@gmail.com) DOI: 10.14456/tujournal.2020.25

## บทนำ

การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่เกิดขึ้นในสังคมไทยและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคสมัยใหม่ การทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เข้ามาปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินไปอย่างสิ้นเชิง ผู้คนสามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลาผ่านการใช้สมาร์ทโฟน และอินเทอร์เน็ต จากสถิติการทำธุรกรรมทางการเงินในปี พ.ศ.2560 ที่ผ่านมา ประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะมีการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2559 ร้อยละ 28.2 โดยการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต และสมาร์ทโฟนมีอัตราเพิ่มขึ้นสูงสุดร้อยละ 80.2 แต่การทำธุรกรรมผ่านสาขาและเอทีเอ็ม มีอัตราลดลงร้อยละ 4.8 และ 6.3 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าประชาชนทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้กิจกรรมเกี่ยวกับการเงินมีความสะดวกรวดเร็ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อนักเรียนนักศึกษาที่เป็นกลุ่มคนที่เติบโตในสังคมที่มีเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน จากระบบการจดทะเบียนเรียนและชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาออนไลน์ที่เปลี่ยนจากการเรียกชำระด้วยเงินสดเป็นหักเงินจากบัญชีเงินฝาก ทำให้นักศึกษาต้องมีบัญชีเงินฝากในชื่อบัญชีมหาวิทยาลัย ในบางคณะใช้การชำระค่าธรรมเนียมผ่านออนไลน์ นักศึกษาจำเป็นต้องมีบัตรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินตามที่กำหนด (สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556)

อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาเป็นเสมือนดาบสองคม อีกทางหนึ่งทำให้เกิดการคุกคามความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในโลกออนไลน์ โดยเฉพาะปัญหาการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ดังเห็นได้จากประเด็นที่ถูกแบ่งปันประสบการณ์ส่วนบุคคลผ่านช่องทางออนไลน์ กรณีการตั้งกระทู้ร้องเรียนของผู้ใช้งานรายหนึ่งที่ถูกโจรกรรมข้อมูลทางบัตรเครดิตจากการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ถูกใช้ทำรายการไปกว่า 300 รายการ ตั้งแต่วันที่ 4 – 9 มิถุนายน พ.ศ.2561 ซึ่งธนาคารเรียกเก็บเงินค่าเสียหายกว่า 6 แสนบาท (พันทิปดอทคอม, 2561) เนื่องจากปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์มีแนวโน้มเพิ่มสูง ผู้คนจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวมากขึ้นเพื่อให้ได้เข้าถึงบริการบางอย่าง ซึ่งการทำธุรกรรมทางการเงินนับว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา ร้อยละ 96 มีแนวโน้มใช้การทำธุรกรรมออนไลน์มากกว่ากลุ่มคนวัยอื่น อีกทั้งจากผลสำรวจของ True Money ที่สำรวจนักศึกษาจาก 8 มหาวิทยาลัย พบว่า ร้อยละ 35 มีการใช้จ่ายผ่าน e-Wallet ทุกวัน โดยบริการที่ใช้มากที่สุด

คือ โอนเงินระหว่างบุคคล ร้อยละ 81 ช้อปปิ้งออนไลน์ ร้อยละ 61 และร้อยละ 37 เป็นเติมเงิน  
บริการโทรศัพท์มือถือ (คมชัดลึก, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น บทความนี้มุ่งศึกษาว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวต่อการทำธุรกรรม  
ทางการเงินของนักศึกษา มีผลต่อการยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลอย่างไร และศึกษาปัจจัยที่มี  
อิทธิพลต่อการยินยอมเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลเหล่านั้น เพื่อนำผลจากการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการ  
พัฒนาปรับปรุงนโยบายการเงินซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การทำธุรกรรมทางการเงิน คือ การทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเงินหรือธนาคาร เช่น  
การถอนเงิน/ฝากเงินสด การสอบถามยอดเงินในบัญชี ชำระค่าบริการหรือสินค้าต่าง ๆ ชำระบัตร  
เครดิตหรือชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น ซึ่งช่องทางหรือประเภทการใช้ธุรกรรมทางการเงินใน  
ปัจจุบัน (รายงานระบบการชำระเงิน, 2561) มีดังต่อไปนี้

1) สาขาธนาคาร 2) บัตรเอทีเอ็ม 3) บัตรเดบิต 4) บัตรเครดิต 5) เครื่องรับบัตร 6) Mobile  
Banking (แอปพลิเคชันของธนาคาร) / Internet Banking (ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์) 7) ระบบพร้อม  
เพย์ 8) QR Code

เนื่องด้วยภาครัฐของประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน  
ดิจิทัล (Digital Infrastructure) ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวทัน 4.0 หรือ  
ก้าวไปสู่อุตสาหกรรม 4.0 โดยผลักดันการใช้บริการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้  
ขยายตัวมากขึ้น ทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินมีต้นทุนต่ำลง เช่น ไม่มีค่าธรรมเนียมในการ  
โอนเงิน หรือไม่เก็บค่าธรรมเนียมบัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึง  
บริการทางการเงินมากขึ้น (อัจฉริย์ อนนารักษ์, 2563) ซึ่งเกิดการพัฒนาและขยายรูปแบบ  
การชำระเงินให้ไปสู่ช่องทางออนไลน์ สิ่งที่เห็นได้ชัด ได้แก่ 1) แอปพลิเคชันของแต่ละธนาคาร  
2) ระบบพร้อมเพย์ 3) ระบบ QR Code 4) ระบบการชำระเงินอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากธนาคาร  
เช่น Truemoney Wallet, AISMpay เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นทำธุรกรรมทางการเงิน  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ทั้งหมด และมีความเกี่ยวข้องกับระบบ Financial  
Software หรือ Fintech ที่แปลว่า เทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถ  
ปรับใช้ในการประยุกต์กับบริการทางการเงินทั้งการชำระเงิน การลงทุนต่าง ๆ เป็นการรวมตัว  
ลงทุนของพวกกลุ่มบริษัท ธุรกิจที่เป็นสตาร์ทอัพเพื่อตอบสนองผู้บริโภคหรือลูกค้าในปัจจุบันที่  
ใช้สมาร์ทโฟนเป็นหลัก ทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่าง  
รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และมีต้นทุนในการทำธุรกรรมทางการเงินต่ำลง เช่น การใช้ QR  
Code ชำระเงินผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ในขณะเดียวกัน ธนาคารก็มี

การพัฒนาไปพร้อม ๆ กับ Fintech โดยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องต่อพฤติกรรมการใช้ธุรกรรมทางการเงินของคนไทยในปัจจุบัน รวมถึงกลุ่ม นักศึกษาและวัยรุ่นที่ใช้บริการมากขึ้น และรองรับการแข่งขันทางการเงินรูปแบบบริการทาง การเงินใหม่ ๆ ที่กำลังจะเข้ามามีบทบาทอย่างต่อเนื่อง

นิยามความหมายของ “ความเป็นส่วนตัว” จากนิยามของ Jack Donnelly (1985) กล่าวว่า ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สิทธิที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด มีลักษณะเดียวกับสิทธิมนุษยชนที่เป็นสิทธิ ที่มีมนุษย์ทุกคนพึงมี บุคคลจึงมีสิทธิในการได้รับการคุ้มครองหากถูกละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว ซึ่งสามารถฟ้องร้องเอาผิดได้ ดังนั้น ความเป็นส่วนตัว กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สิทธิส่วนตัวที่มีความ จำเป็นจะต้องได้รับการรับรองและคุ้มครองต่อการล่วงล้ำจากการกระทำของบุคคลอื่น (อ้างถึงใน ทิพาพร นະมาตร์, 2551)

แนวคิด Privacy Calculus ของ Dinev และ Hart (2006) อธิบายว่า การรับรู้จะส่งผล ต่อยินยอมเปิดเผยข้อมูลโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและการรับรู้ผลประโยชน์ที่ เจ้าของข้อมูลจะเป็นผู้ได้รับ เมื่อมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การรับรู้ความเสี่ยง และ การรับรู้ผลประโยชน์ (เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร, 2558)

แนวคิดความไว้วางใจ ของ Stern (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ การที่องค์กรหรือ หน่วยงานใด ๆ ต้องเรียนรู้พื้นฐานของความสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือ ผู้ที่ใช้บริการเพื่อสร้างความรู้สึกใกล้ชิด ผูกพัน สร้างความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1) การสื่อสาร (Communication) คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยการแสดงความ เต็มใจในการบริการที่ดี โดยเชื่อมโยงกับ การสร้างความไว้วางใจ หรือ Trust ของ มลฤดี วัฒนชนโนบล (2555) ประกอบด้วยอักษร 5 ตัว คือ T R U S T หมายถึง 5 ปัจจัยที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่มั่นคง และยั่งยืนระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า ได้แก่ 1.1) Truth (T) ความจริง 1.2) Reliability (R) ความน่าเชื่อถือ 1.3) Understanding (U) ความเข้าใจ 1.4) Service (S) การบริการ 1.5) Take your time (T) การใช้เวลา

2) ความใส่ใจและการให้ (Caring and Giving) คือ การสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้าโดย การทำให้รู้สึกว่าได้ได้รับความเอาใจใส่ และได้รับการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

3) การให้ข้อผูกมัด (Commitment) กับลูกค้า คือ ผู้ให้บริการยอมเสียผลประโยชน์ บางอย่างเพื่อรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเอาไว้

4) การให้ความสะดวกสบาย (Comfort) คือ การแสดงออกถึงการเอาใจใส่ลูกค้า

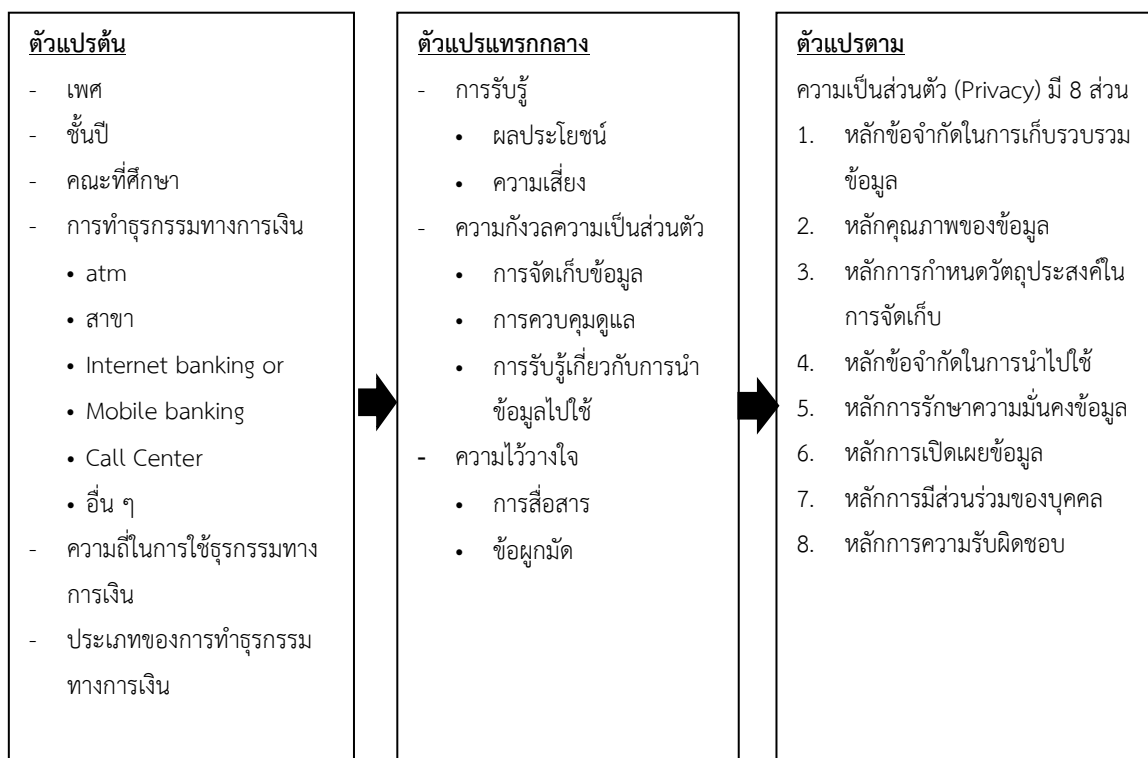
5) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง (Conflict Resolution) คือ การจะแสดงความรับผิดชอบด้วยการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้รับชี้แจง ก่อนที่ลูกค้าจะเกิดความผิดพลาดหรือปัญหาใด ๆ (ชนันทร โกวิทสิทธิพันธ์, 2557)

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception) คือ ทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายว่าการรับรู้เป็นกระบวนการเลือก และแปลสิ่งเร้าเพื่อสร้างมุมมองทางโลกที่เป็นอัตวิสัย (Subjectivity) หรือความเป็นจริงของตนเอง ให้บุคคลอื่นรับรู้พฤติกรรมของตนเองผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเลือกสิ่งเร้า (Selection perception) 2) การจัดระเบียบการรับรู้ (organizing) 3) การแปลความหมาย (Interpretation) นอกจากนี้ในงานศึกษาของ พัชรียา สุตา (2555) และจิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) ให้ความหมายการรับรู้ว่าเป็นการตอบสนองของมนุษย์จะเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและการแปลความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้นในตอนนั้น และงานศึกษาของ Dinev และ Hart (2006) ที่ศึกษา “ผลกระทบของความเสี่ยงและสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลผ่านการทำธุรกรรมออนไลน์” ทำให้เห็นพัฒนาการของการรับรู้ พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ผู้ทำธุรกรรมออนไลน์ใช้ในการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูล อีกทั้งยังมีผลต่อปัจจัยอื่น ๆ รวมไปถึงความกังวลความเป็นส่วนตัวและความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการอีกด้วย (พาณัฏก์ พันธุ์กำเนิด, 2559) ต่อมาเป็นงานศึกษาของ Alafeef (2011) ศึกษา “ปัจจัยการรับรู้ผลประโยชน์ต่อการใช้งานธนาคารออนไลน์” พบว่า การรับรู้ผลประโยชน์ คือ การที่บุคคลใด ๆ เชื่อมมั่นว่าระบบดังกล่าวจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ (กมลวรรณ เก่งสาริกิจ, 2559) ดังนั้นในงานวิจัยนี้จึงใช้ทฤษฎีการรับรู้ที่สัมพันธ์แนวคิด Privacy Calculus ของ Dinev และ Hart เพราะเป็นแนวคิดที่พิจารณาการรับรู้ผลประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงของการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการกระทำใด ๆ

ทฤษฎีความกังวลความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern) จากงานศึกษาของ Malhotra (2004) ได้สร้างตัวทัศนคติด้านความกังวลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตขึ้นมา โดยเฉพาะ คือ “Internet User Information Privacy Concern) มุ่งเน้นวัดความกังวลความเป็นส่วนตัวในเชิงข้อมูลอย่างเดียว โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1) ความกังวลด้านการจัดเก็บข้อมูล (Collection) คือ ระดับความรู้สึกของคนที่กังวลในเรื่องข้อมูลส่วนตัวที่ถูกครอบครองโดยบุคคลอื่น โดยเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ตนเองได้รับเป็นการแลกเปลี่ยน 2) ความกังวลด้านการควบคุมข้อมูล (Control) คือ ระดับความรู้สึกของคนที่กังวลในการควบคุมและการจัดการกับข้อมูลส่วนตัว เพราะเมื่อข้อมูลอยู่ในการครอบครองของบุคคลอื่น เจ้าของข้อมูลจะรู้สึกสูญเสียการควบคุมข้อมูลตนเอง 3) ความกังวลด้านการรับรู้การนำข้อมูลไปใช้ (Awareness) คือ ระดับความรู้สึกของคนที่กังวลเพราะไม่รู้ว่าข้อมูลที่ถูกจัดเก็บไปถูกนำไปใช้ในด้านใด (เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร, 2558)

ทฤษฎีความเป็นส่วนตัว (Privacy) ในงานศึกษาของ ธนัท สุวรรณหปริญญ (2550) กล่าวว่า ปัญหาการละเมิดความเป็นส่วนตัวในข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบให้การทำธุรกรรมแบบ e-commerce โดยใช้แนวทางปฏิบัติของ หลักการการป้องกันความเป็นส่วนตัวขององค์การเพื่อความร่วมมือทางด้านการเศรษฐกิจและการพัฒนา Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) โดยกำหนดกฎเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน (Guidelines) ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คือ Guidelines on the protection of privacy and transborder data flows of personal data ในปี ค.ศ.1980 ที่กลายเป็นหลักเกณฑ์พื้นฐานสากลที่นานาประเทศนำไปบัญญัติเป็นกฎหมายภายในประเทศของตน ประกอบด้วย 8 ส่วน ดังต่อไปนี้ 1) หลักข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection Limitation Principle) 2) หลักคุณภาพของข้อมูล (Data Quality Principle) 3) หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ (Use Specification Principle) 4) หลักข้อจำกัดในการนำไปใช้ (Use limitation Principle) 5) หลักการรักษาความมั่นคงข้อมูล (Security Safeguards Principle) 6) หลักการเปิดเผยข้อมูล (Openness Principle) 7) หลักการมีส่วนร่วมของบุคคล (Individual Participation Principle) 8) หลักความรับผิดชอบ (Accountability Principle)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความเป็นส่วนตัวสัมพันธ์กับข้อมูลส่วนบุคคลที่มีหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการปกป้องข้อมูลบุคคลตามแนวทางขององค์การเพื่อความร่วมมือทางด้านการเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ที่เป็นมาตรฐานสากล โดยมีหลักเกณฑ์ประเมิน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลดังกล่าวจำเป็นต้องได้มาอย่างถูกต้องชอบธรรมตามกฎหมาย ด้านคุณภาพข้อมูล ข้อมูลต้องมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ การข้อมูลนั้นจำเป็นต้องมีการระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนว่าจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด ด้านหลักข้อจำกัดในการนำไปใช้ จากการที่ข้อมูลส่วนบุคคลถูกจำกัดเพื่อใช้สำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้นอกเหนือวัตถุประสงค์ที่ไม่ได้ระบุไว้ด้านการรักษาความมั่นคงข้อมูล จากการที่ข้อมูลส่วนบุคคลจำเป็นต้องได้รับการปกป้องตามมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ด้านการเปิดเผยข้อมูล จากนโยบายการเปิดเผยข้อมูลว่าจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใด และใครเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการเปิดเผยข้อมูล ด้านการมีส่วนร่วมของบุคคล จากการที่เจ้าของข้อมูลมีส่วนร่วมในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล และสามารถยื่นคำร้องเพื่อคัดค้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนได้ ด้านความรับผิดชอบ จากผู้รับผิดชอบข้อมูลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามแนวปฏิบัติที่กำหนดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ตัวอย่างคำถามที่ใช้ในการประเมิน เช่น ด้านข้อจำกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้คำถามว่า ท่านมีความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลการทำธุรกรรมทางการเงินแก่ธนาคาร ซึ่งมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด น้อย มาก มากที่สุด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อีกทั้งอาศัยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) เพื่อสืบค้นเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจงานศึกษาก่อนหน้า ตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษานี้ คือ นักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวนทั้งสิ้น 27,528 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อชี้วัดตัวแปรต่าง ๆ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการเปิดตารางกำหนดค่าตัวอย่างของ R.V. Krejcie & D.W. Morgan ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) ที่ต้องการศึกษาจริง และคณะผู้วิจัยได้กำหนดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และการลงภาคสนาม ร้อยละ 10 ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่คณะผู้วิจัยต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น มีจำนวน 417 คน แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กล่าวไปข้างต้น ทำให้ไม่สามารถเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้ครบตามจำนวนที่กำหนด จึงเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 197 คน

## 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างตามแผนการสุ่มตัวอย่างที่อาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน (Three-Stage Sampling) ซึ่งในขั้นแรกใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อแบ่งสายการเรียนรู้ เป็น 2 สาย ได้แก่ สายการเรียนรู้สังคมศาสตร์-มนุษยศาสตร์ 12 คณะ และสายการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ 12 คณะ เนื่องจากคณะผู้วิจัยเชื่อว่าความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นมีความแตกต่างกันตามสายการเรียนที่นักศึกษา กำลังศึกษาอยู่จึงควรที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับขั้นที่สองใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่ม 2 คณะแต่ละสายการเรียน ประกอบด้วย คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 41.54 ของประชากรทั้งหมด ขนาดตัวอย่าง 121 คน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ร้อยละ 23.32 ของประชากรทั้งหมด ขนาดตัวอย่าง 68 คน กลุ่มสายการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ได้แก่ คณะสหเวชศาสตร์ ร้อยละ 27.17 ของประชากรทั้งหมด ขนาดตัวอย่าง 176 คน และสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง ร้อยละ 7.97 ของประชากรทั้งหมด ขนาดตัวอย่าง 52 คน ขั้นที่สามใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในแต่ละคณะ วิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างหรือวิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการที่อาศัยความน่าจะเป็นในทุก ๆ ขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนมากที่สุด (Representativeness) สามารถใช้ศึกษา อ้างอิง และอนุมานสถิติแทนประชากรได้ แบ่งเป็นนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 88 คน คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จำนวน 49 คน คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 23 คน และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง จำนวน 43 คน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลตัวอย่างด้วยวิธีดังกล่าวข้างต้นนี้ให้ภาพความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เนื่องจากช่องทางต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น เป็นช่องทางที่นักศึกษาใช้งานเป็นประจำ เข้าถึงนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และตอบคำถามของวัตถุประสงค์การวิจัยได้เป็นอย่างดี แม้จะไม่สามารถอนุมานไปถึงประชากรเป้าหมายทั้งหมดได้ตามหลักวิชาทางสถิติ

## 2) เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามในเชิงคุณลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ผลประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความกังวลความเป็นส่วนตัว จำนวน 9 ข้อ
- ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจ จำนวน 3 ข้อ
- ส่วนที่ 5 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว จำนวน 21 ข้อ

แบบสอบถามข้างต้นได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการตรวจสอบใช้เกณฑ์ค่าความเที่ยงตรง (Validity) มากกว่า 0.6 พบว่า มีข้อคำถามที่ต่ำกว่าเกณฑ์จำนวน 43 ข้อ และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้อาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำมาทดสอบทางสถิติ (Pre-Test) จำนวนเบื้องต้น 30 คน สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้อาศัยสถิติในการวัดความสอดคล้องในกรณีที่ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ 1-4 ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย มาก มากที่สุด โดยอาศัยค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha (Cronbach's Alpha Coefficient) มากกว่า 0.7 พบว่า มีข้อคำถามที่ต่ำกว่าเกณฑ์จำนวน 21 ข้อ และนำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริงไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มีการปรับเปลี่ยนค่าและประโยคให้มีความเหมาะสม ลดทอนจำนวนข้อคำถามให้มีความกระชับ และทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจได้โดยง่าย

### 3) การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศูนย์รังสิต บนแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online survey) ผ่านการกระจายแบบสอบถามในช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ดังนี้ ช่องทางแฟนเพจเฟซบุ๊ก ได้แก่ Fanpage LG and friends กลุ่มเฟซบุ๊ก ได้แก่ TU84, TU83, TU82, TU81 แชนแชตทางทวิตเตอร์ ได้แก่ #Thammasat, #TU, #TU84, #TU83, #TU82, #TU81, #มธ, #ธรรมศาสตร์, #ธรรมศาสตร์และการฝึกงาน, #ศิลปศาสตร์มธ, #สหเวชมธ, #บัญชีมธ, #AHSTU, #สถาปัตย์มธ กลุ่มไลน์คณะและกลุ่มไลน์สาขา ซึ่งช่องทางที่กล่าวมาข้างต้นเป็นพื้นที่ส่วนตัวไม่สามารถระบุชื่อหรือระบุตัวตนของกลุ่มตัวอย่างได้

### 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การแสดงผลการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ระดับการรับรู้ ระดับความกังวลความเป็นส่วนตัว ระดับความไว้วางใจ และระดับความเป็นส่วนตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต แสดงผ่านตารางแสดงจำนวนและร้อยละ (Frequency and Percentage)

การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงผ่านตารางจำแนกข้อมูลสองทาง (Contingency Table/Cross Tabulation) และใช้เทคนิคทางสถิติวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่านัยสำคัญทางสถิติ โดยจากตารางการแสดงผล ได้กำหนดสัญลักษณ์แสดงค่าไว้ ดังนี้ คือ Yates' Correction for Continuity chi square ( $\chi^2_{Yates}$ ) และ Gamma ( $\gamma$ )

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จำนวนทั้งสิ้น 197 คน ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มคณะที่ศึกษาเพื่อให้ได้ความเป็นตัวแทน (Representativeness) ของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กลุ่มตัวแทนที่ได้ คือ คณะศิลปศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะสถาปัตยกรรมและการผังเมือง และคณะสหเวชศาสตร์ พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.7 ซึ่งมีมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.8 และเพศทางเลือก คิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 32.5 และกำลังศึกษาอยู่คณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 44.7

จากการสอบถามนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตถึงพฤติกรรมในการทำธุรกรรมทางการเงิน สามารถจำแนกเป็นรูปแบบธุรกรรมทางการเงินได้ ดังต่อไปนี้

**ตาราง 1** ข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน ความถี่ และประเภทการทำธุรกรรมทางการเงินของนักศึกษาที่ตกเป็นตัวอย่าง

| ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล                      | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|-------|--------|
| การทำธุรกรรมทางการเงิน                      |       |        |
| ATM                                         | 186   | 32.2   |
| สาขา                                        | 71    | 12.3   |
| Internet Banking                            | 184   | 31.8   |
| ระบบพร้อมเพย์                               | 125   | 21.6   |
| Call center                                 | 10    | 1.7    |
| อื่น ๆ                                      | 2     | 0.3    |
| ความถี่ของการทำธุรกรรมทางการเงิน (ต่อเดือน) |       |        |
| น้อย (1 – 3 ครั้ง)                          | 12    | 6.1    |
| ปานกลาง (4 – 12 ครั้ง)                      | 110   | 55.8   |
| มาก (13 ครั้งขึ้นไป)                        | 75    | 38.1   |
| ประเภทของการทำธุรกรรมทางการเงิน             |       |        |
| ฝาก/ถอน                                     | 174   | 24.4   |
| สอบถามยอดเงินในบัญชี                        | 92    | 12.9   |
| โอนเงิน                                     | 193   | 27.1   |
| ชำระค่าสินค้าและบริการ                      | 172   | 24.1   |
| ชำระค่าบัตรเครดิต                           | 17    | 2.4    |
| ชำระค่าสาธารณูปโภค                          | 65    | 9.1    |

### ข้อมูลส่วนตัวต่อการรับรู้

การรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต จากการถามข้อคำถามเชิงบวกในหัวข้อเกี่ยวกับการรับรู้ทั้งที่เป็นด้านการรับรู้ผลประโยชน์และการรับรู้ความเสี่ยงด้านละ 3 ข้อ พบว่า เมื่อถามถึงการรับรู้ผลประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับและข้อเสนอที่ดีมากกว่าของธนาคารอื่นนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเปิดเผยข้อมูลในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.2 และ 39.1 ตามลำดับ แต่เมื่อถามว่าโฆษณาพรีเซนเตอร์หรือกระแสดังคมีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลหรือไม่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ตอบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการเปิดเผยในผลประโยชน์ในระดับที่น้อย คิดเป็นร้อยละ 46.7 และเมื่อถามถึงการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า นักศึกษามองว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้นมีความเสี่ยงในระดับมาก ทั้งในข้อการรับรู้ว่าการเปิดเผยข้อมูลมีความเสี่ยง การส่งผ่านข้อมูลส่วนบุคคลอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตนเอง และการเปิดเผยข้อมูลอาจจะถูกนำไปจำหน่ายให้กับบุคคลที่สาม

จากการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา และข้อมูลทั่วไปด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน ATM, สาขา, Internet Banking and Mobile Banking, ระบบพร้อมเพย์, Call Center และอื่น ๆ ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ประเภทการทำธุรกรรมทางการเงิน ได้แก่ การฝาก/ถอนเงินสด, การสอบถามยอดเงินในบัญชี, การโอนเงิน, การชำระค่าสินค้าและบริการ, การชำระค่าบัตรเครดิต และการชำระค่าสาธารณูปโภคต่อการรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ผลประโยชน์ และการรับรู้ความเสี่ยง พบว่า มีเพียงชั้นปีที่ศึกษา และการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทการสอบถามยอดเงินที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ผลประโยชน์ จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปมีการรับรู้ผลประโยชน์มากกว่านักศึกษาชั้นปีอื่นคิดเป็นร้อยละ 58.8 และนักศึกษาที่ทำธุรกรรมประเภทการสอบถามยอดเงินมีการรับรู้ผลประโยชน์มากถึง ร้อยละ 48.9 เมื่อเทียบกับการรับรู้ผลประโยชน์กับการทำธุรกรรมประเภทอื่น ๆ

### ข้อมูลทั่วไปด้านการทำธุรกรรมทางการเงินต่อความกังวลความเป็นส่วนตัว

ความ กังวล ความเป็น ส่วน ตัว (Privacy Concern) ตาม แนว ความ คิด ของ Malhotra (2004) แบ่งความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การ จัดเก็บข้อมูล (Collection) การควบคุมดูแล (Control) และการนำข้อมูลไปใช้ (Awareness) พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีระดับความกังวลความเป็นส่วนตัวในแต่ละด้านที่ไม่เท่ากัน กล่าวคือ ในด้านการจัดเก็บข้อมูล (Collection) นักศึกษาต้องการให้ธนาคารอธิบาย

รายละเอียดในการนำข้อมูลไปใช้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.5 นอกจากนั้นยังมีความกังวลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเรื่องธนาคารออนไลน์อาจเป็นภัยคุกคามต่อตนเองและธนาคารอาจนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิดในระดับมาก ในด้านการควบคุมดูแล (Control) พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญกับสิทธิความเป็นส่วนตัวมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษา ร้อยละ 62.4 มองว่าการตัดสินใจอนุญาตให้นำข้อมูลส่วนตัวไปใช้ได้หรือไม่เป็นสิทธิส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 58.4 นอกจากนั้น นักศึกษามีสิทธิ์ในการควบคุมดูแลข้อมูลส่วนตัวของตนเอง และนักศึกษา ร้อยละ 73.6 มองว่าแม้ว่าธนาคารจะได้รับข้อเรียกร้องจากรัฐหรือหน่วยงานใดให้เปิดเผยข้อมูลของนักศึกษา ก็ควรที่จะได้รับการอนุญาตก่อนทุกครั้ง และท้ายที่สุดด้านการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ (Awareness) พบว่า นักศึกษามีการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาไปแสวงหาผลประโยชน์ และนำข้อมูลส่วนบุคคลไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตในระดับมากที่สุด แต่นักศึกษาส่วนใหญ่กลับรับรู้วัตถุประสงค์ของธนาคารในการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในระดับที่น้อย คิดเป็นร้อยละ 47.2

จากการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามข้อมูลส่วนตัวด้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขา มีความสัมพันธ์กับความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูล จากการเก็บข้อมูล พบว่า ร้อยละ 94.4 ของนักศึกษาที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขา มีความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูลมากเมื่อเทียบกับการทำธุรกรรมทางการเงินในพื้นที่อื่น ๆ และนอกจากนี้ยังมีการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทฝาก/ถอนเงินสดที่มีความสัมพันธ์กับความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ นักศึกษาที่มีการทำธุรกรรมทางการเงินประเภทฝาก/ถอนเงินสดนั้นมีความกังวลความเป็นส่วนตัวในการรับรู้เกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 70.7 ของการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้านการทำธุรกรรมทางการเงินต่อความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูล

|                         |                        |                        | Privacy concern               |
|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
|                         |                        |                        | ด้านการจัดเก็บข้อมูล          |
| ข้อมูลด้านการใช้ธุรกรรม | การใช้ธุรกรรม          | ATM                    | $\chi^2_{Yates} = 0.802$      |
|                         |                        | สาขา                   | $\chi^2_{Yates} = 5.095^{**}$ |
|                         |                        | Internet banking and   |                               |
|                         |                        | Mobile banking         | $\chi^2_{Yates} = 0.055$      |
|                         |                        | ระบบพร้อมเพย์          | $\chi^2_{Yates} = 0.025$      |
|                         |                        | Call Center            | $\chi^2_{Yates} = 0.000$      |
|                         |                        | อื่น ๆ                 | $\chi^2_{Yates} = 0.000$      |
|                         | ความถี่ในการใช้ธุรกรรม |                        | $\chi^2_{Yates} = 0.038$      |
|                         | ประเภทของธุรกรรม       | ฝาก/ถอนเงินสด          | $\chi^2_{Yates} = 0.050$      |
|                         |                        | สอบถามยอดเงินในบัญชี   | $\chi^2_{Yates} = 0.767$      |
|                         |                        | โอนเงิน                | $\chi^2_{Yates} = 0.000$      |
|                         |                        | ชำระค่าสินค้าและบริการ | $\chi^2_{Yates} = 0.002$      |
|                         |                        | ชำระค่าบัตรเครดิต      | $\chi^2_{Yates} = 0.375$      |
|                         |                        | ชำระค่าสาธารณูปโภค     | $\chi^2_{Yates} = 0.068$      |

หมายเหตุ \*\* Significance ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### การรับรู้ต่อความเป็นส่วนตัว

ความเป็นส่วนตัวของ The organization for economic cooperation and development (OECD) ประกอบไปด้วย คุณภาพของข้อมูล วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ ข้อจำกัดในการนำไปใช้ ความมั่นคงของข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วมของบุคคล และความรับผิดชอบ พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวแต่ละด้านไม่เท่ากัน ด้านคุณภาพของข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านนี้ในระดับที่มากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.9 ว่าการจัดเก็บข้อมูลของธนาคารควรมีการกำหนดระยะเวลา และเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าธนาคารควรกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บหรือใช้ข้อมูลและควรมีการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามาเป็นอันดับแรก ด้านข้อจำกัดในการนำไปใช้ นักศึกษาส่วนใหญ่รู้ว่าธนาคารจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูล หากข้อมูลดังกล่าวมีข้อเรียกร้องให้เปิดเผยจากศาลสั่งศาล หน่วยงานรัฐ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางกฎหมาย ซึ่งมี

คำตอบในระดับมากคิดเป็นร้อยละได้มากกว่า ร้อยละ 40 ในทุกข้อคำตอบ ด้านการรักษาความมั่นคงของข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่เชื่อว่าธนาคารจะต้องมีความปลอดภัยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 64 ธนาคารจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 61.4 ธนาคารจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 65 ด้านการเปิดเผยข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ถึงการเปิดเผยข้อมูลว่าธนาคารควรที่จะต้องมีวิธีการและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 58.4 การเปิดเผยข้อมูลจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 62.9 และข้อมูลที่น่ามาใช้ต้องถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 60.4 และท้ายที่สุดด้านการมีส่วนร่วมของบุคคล นักศึกษาเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าพวกเขามีสิทธิ์ในการรับแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องเก็บ ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไขข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

จากการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อคำถาม พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความเป็นส่วนตัวด้านความมั่นคงของข้อมูล ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ถ้าหากนักศึกษามีการรับรู้ผลประโยชน์ในระดับที่มากจะทำให้ความเป็นส่วนตัวในด้านความมั่นคงมีระดับมากตามไปด้วยคิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ความกังวลความเป็นส่วนตัวต่อความเป็นส่วนตัว

จากการวิเคราะห์ข้อคำถามความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูลต่อความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูล พบว่า มีความสัมพันธ์กัน หากนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีระดับความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูลมากจะส่งผลให้ระดับความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลมากตามไปด้วย ยิ่งไปกว่านั้นจากการหาค่าความสัมพันธ์ของข้อคำถาม พบว่า นอกจากความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูล และความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลจะสัมพันธ์กันแล้ว ข้อคำถามดังกล่าวยังสัมพันธ์กับข้อคำถามข้อมูลทั่วไปในการทำธุรกรรมผ่านสาขาอีกด้วย กล่าวคือ การทำธุรกรรมที่สาขานั้นส่งผลต่อความกังวลความเป็นส่วนตัวในการจัดเก็บข้อมูลและส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลตามลำดับ

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ของความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูลต่อความเป็นส่วนตัว

|                 |                      | ความเป็นส่วนตัว (privacy) |                          |                      |                     |                    |                       |                    |
|-----------------|----------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| Privacy Concern | ด้านการจัดเก็บข้อมูล | คุณภาพของข้อมูล           | วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ | ข้อจำกัดในการนำไปใช้ | ความมั่นคงของข้อมูล | การเปิดเผยข้อมูล   | การมีส่วนร่วมของบุคคล | ความรับผิดชอบ      |
|                 |                      | $\chi^2_{Yates} =$        | $\chi^2_{Yates} =$       | $\chi^2_{Yates} =$   | $\chi^2_{Yates} =$  | $\chi^2_{Yates} =$ | $\chi^2_{Yates} =$    | $\chi^2_{Yates} =$ |
|                 |                      | 0.000                     | 0.070                    | 0.722                | 0.000               | 5.714**            | 0.000                 | 0.000              |

หมายเหตุ \*\* Significance ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### ความไว้วางใจต่อความเป็นส่วนตัว

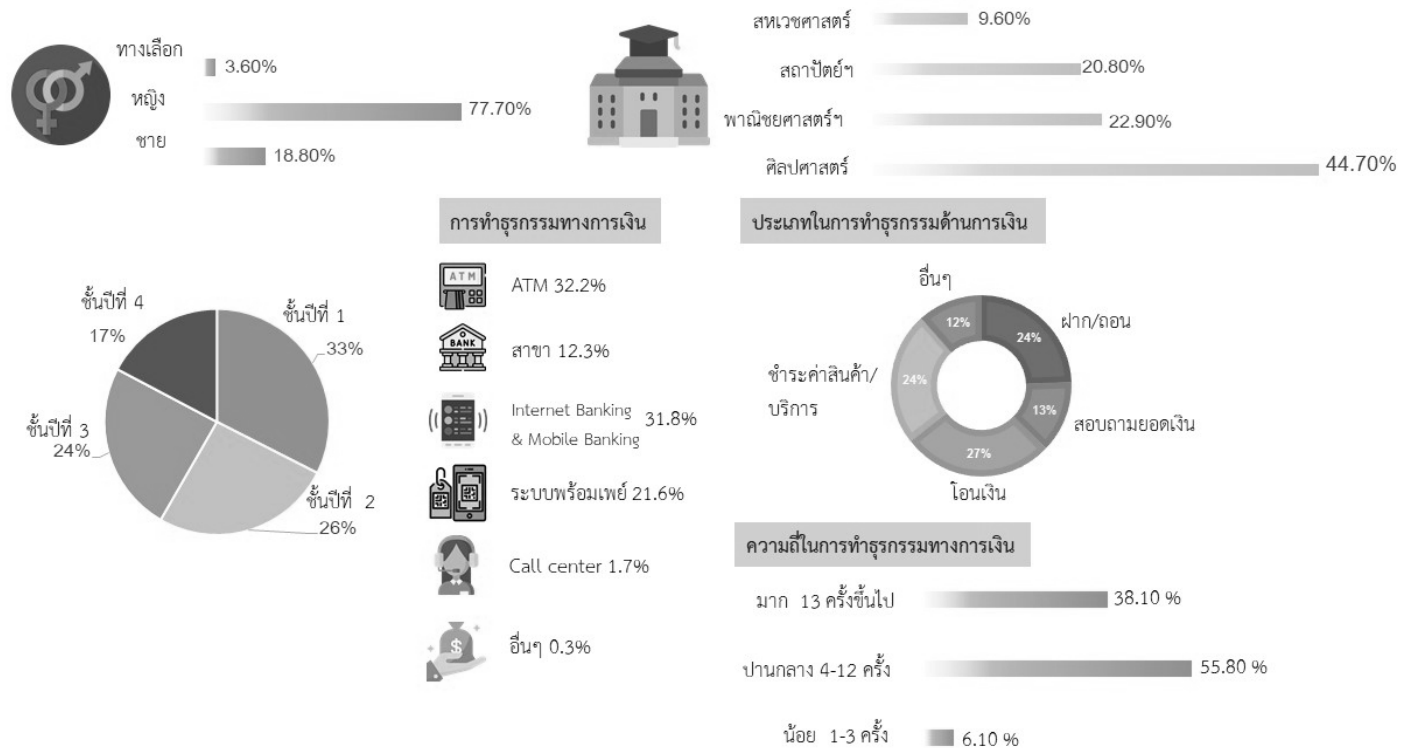
ความไว้วางใจ จากแนวคิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตส่วนใหญ่มีความไว้วางใจต่อธนาคารที่ทำธุรกรรมทางการเงินในระดับมาก จากคำถามเชิงบวกทั้ง 3 ข้อคำถาม เมื่อนำข้อคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านการสื่อสารมาพิจารณาข้อคำถามร่วมกับความเป็นส่วนตัว พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความเป็นส่วนตัวในหลายด้าน คือ คุณภาพของข้อมูล วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ ข้อจำกัดในการนำไปใช้ ความมั่นคงของข้อมูล และความรับผิดชอบ เนื่องจากการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีระดับความไว้วางใจด้านการสื่อสารในระดับมากจะทำให้ความเป็นส่วนตัวด้านต่าง ๆ ดังนี้มากตามไปด้วย ด้านคุณภาพข้อมูลมาก คิดเป็นร้อยละ 95.4 ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ คิดเป็นร้อยละ 97.7 ด้านข้อจำกัดในการนำไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 68.2 ด้านความมั่นคงของข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 97.7 และด้านความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 90.8

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจด้านการสื่อสารต่อความเป็นส่วนตัว

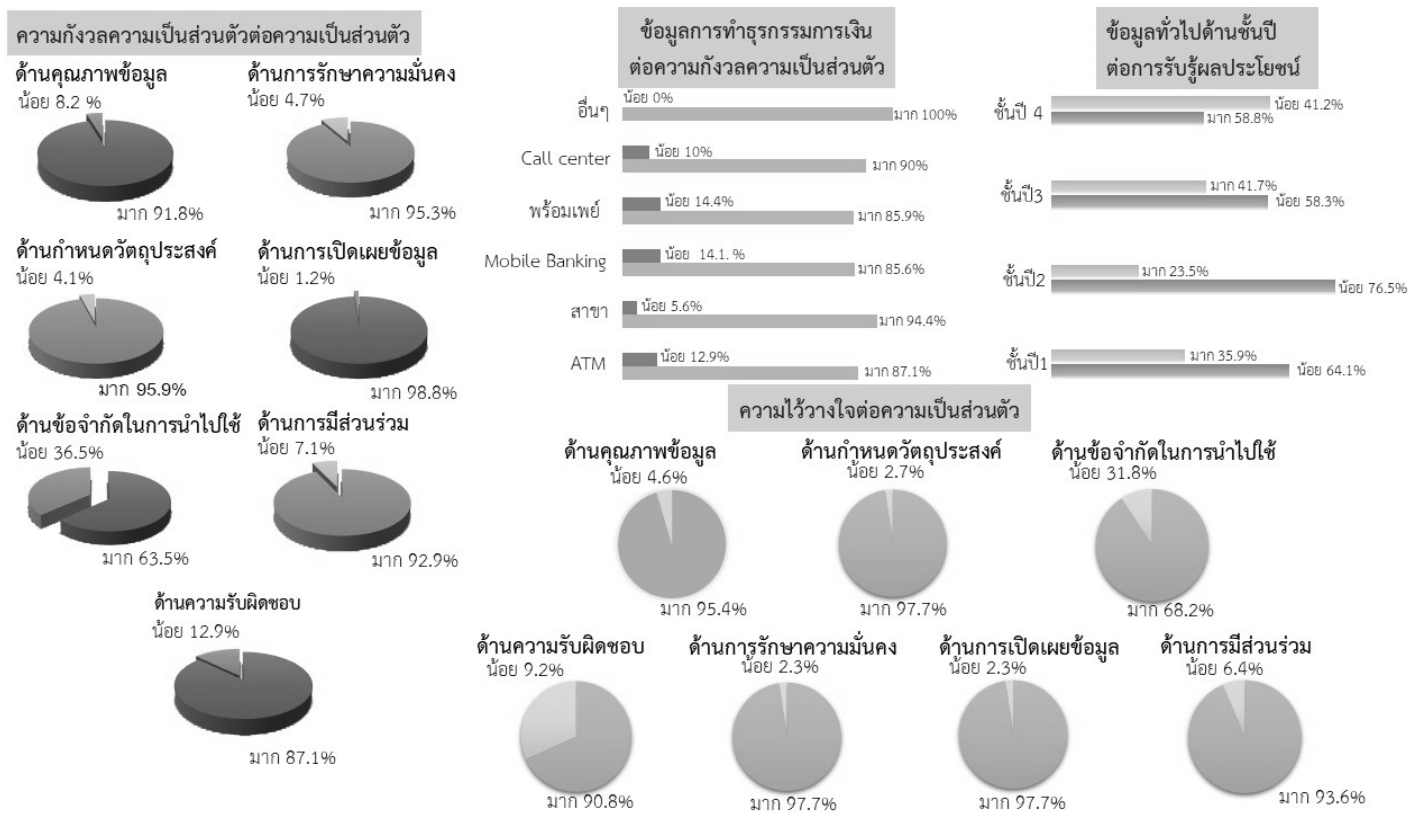
|              |            | ความเป็นส่วนตัว (PRIVACY) |                          |                      |                     |                    |                       |                    |
|--------------|------------|---------------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| ความไว้วางใจ | การสื่อสาร | คุณภาพของข้อมูล           | วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ | ข้อจำกัดในการนำไปใช้ | ความมั่นคงของข้อมูล | การเปิดเผยข้อมูล   | การมีส่วนร่วมของบุคคล | ความรับผิดชอบ      |
|              |            | $\chi^2_{Yates} =$        | $\chi^2_{Yates} =$       | $\chi^2_{Yates} =$   | $\chi^2_{Yates} =$  | $\chi^2_{Yates} =$ | $\chi^2_{Yates} =$    | $\chi^2_{Yates} =$ |
|              |            | 19.591**                  | 12.607**                 | 5.410**              | 12.607**            | 0.000              | = 0.454               | 12.740**           |

หมายเหตุ \*\* Significance ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

## สรุปผลการศึกษา



ภาพประกอบ 2 ข้อมูลพื้นฐานของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่ตกเป็นตัวอย่าง



ภาพประกอบ 3 สรุปข้อมูลผลการสำรวจความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษาในการทำธุรกรรมการเงิน

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในปัจจุบันต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน

จากภาพประกอบสรุปผลการศึกษาในหัวข้อความกังวลความเป็นส่วนตัวต่อความเป็นส่วนตัว แสดงให้เห็นว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวมาก และเมื่อนำข้อคำถามของความกังวลความเป็นส่วนตัวและความเป็นส่วนตัวไปหาค่าความสัมพันธ์ พบว่า ความกังวลความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความเป็นส่วนตัวด้านการเปิดเผยข้อมูล นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว และมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะถูกคุกคามความเป็นส่วนตัวเมื่อนักศึกษายินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีดังนี้ 1) ชั้นปีที่แตกต่างกันหรือการทำธุรกรรมทางการเงินในประเภทสอบถามยอดเงินของนักศึกษาส่งผลให้เกิดการรับรู้ผลประโยชน์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน 2) การทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการจัดเก็บข้อมูล ต่างจากการทำธุรกรรมทางการเงินในพื้นที่อื่น และยังส่งผลต่อความเป็นส่วนตัวในด้านเปิดเผยข้อมูลอีกด้วย 3) ความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการควบคุมดูแลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านความมั่นคง 4) ความไว้วางใจด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเป็นส่วนตัวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านข้อจำกัดในการนำมาใช้ ด้านความมั่นคงของข้อมูล และด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ หากธนาคารสามารถสร้างความไว้วางใจด้านการสื่อสารแก่นักศึกษาได้ นักศึกษาก็มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต” มุ่งศึกษาความเป็นส่วนตัวในด้านต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บ ข้อจำกัดในการนำไปใช้ ความมั่นคงข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล การมีส่วนร่วมของบุคคล และความรับผิดชอบ ซึ่งการอภิปรายผลการศึกษาได้นำเสนอประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1) ความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตในปัจจุบันต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน

จากการศึกษา พบว่า ความกังวลความเป็นส่วนตัวมีผลต่อความเป็นส่วนตัวในการเปิดเผยข้อมูลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต เมื่อนำข้อคำถามของความกังวลความเป็นส่วนตัวและความเป็นส่วนตัวไปหาค่าความสัมพันธ์ พบว่า ความกังวลความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับความเป็นส่วนตัวด้านการเปิดเผยข้อมูล นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตตระหนักถึงความเป็นส่วนตัว และมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะถูกคุกคามความเป็นส่วนตัวเมื่อนักศึกษายินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Smith, Milberg และ Burke (1996) ที่ทำการศึกษาความกังวลความเป็นส่วนตัว ผ่านหลักการ “Concern for Information Privacy (CFIP)” ที่ใช้อธิบายความกังวลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ Collection, Improper Access, Error และ Secondary Use กล่าวคือ ผู้ใช้งานหรือผู้ใช้บริการจะมีความกังวลความเป็นส่วนตัว ถ้าหากข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย เพราะมีความเสี่ยงต่อการถูกเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากตัวผู้ใช้บริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต คือ ความกังวลความเป็นส่วนตัว และความไว้วางใจ โดยปัจจัยความกังวลความเป็นส่วนตัวด้านการควบคุมดูแลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเป็นส่วนตัวด้านความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับการนิยามความกังวลความเป็นส่วนตัว ของ Malhotra (2004) เกี่ยวกับการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โดยรู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยจึงส่งผลให้ไม่ยินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล มีการแบ่งระดับความกังวลเป็น 3 ด้าน และความกังวลด้านการควบคุมข้อมูลเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (พัทธาภรณ์ เเด่นไพศาล, 2552) แต่มีความขัดแย้งกับ งานศึกษาของ Mark J Keith (2013) พบว่า ความกังวลความเป็นส่วนตัวไม่ได้ส่งผลต่อความตั้งใจในการเปิดเผยข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนปัจจัยความไว้วางใจ ความไว้วางใจด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความเป็นส่วนตัวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านข้อจำกัดในการนำมาใช้ ด้านความมั่นคงของข้อมูล และด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ หากธนาคารสามารถสร้างความไว้วางใจด้านการสื่อสารแก่นักศึกษาได้ นักศึกษาก็มีแนวโน้มที่จะเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ Head (2001) ที่อธิบายว่า ความไว้วางใจเกี่ยวข้องกับความ

น่าเชื่อถือ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความเชื่อถือแบบ Hard เป็นความเชื่อถือที่เกี่ยวกับเทคนิคที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลว่าข้อมูลของลูกค้าจะไม่โดนขโมย เช่น มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระหว่างการติดต่อหรือการทำธุรกรรม มีการเข้ารหัสข้อมูลในระหว่างการส่ง มีไฟร์วอลล์ (Firewall) เพื่อป้องกันการขโมยข้อมูล และความน่าเชื่อถือแบบ Soft คือ ความเชื่อถือในนโยบายสิทธิส่วนบุคคลของทางร้านค้า รวมไปถึงความเชื่อถือในคุณภาพของสินค้าหรือบริการของร้านค้า (ทิพรัตน์ ทองแสง, 2559)

### ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการศึกษา นักศึกษาให้ความสำคัญกับ ความไว้วางใจ และความเป็นส่วนตัวในด้านวัตถุประสงค์การจัดเก็บ การเปิดเผยข้อมูล การเปิดเผยข้อมูล และการมีส่วนร่วมของบุคคล ในระดับที่มากที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนตัว ดังนั้นความเป็นส่วนตัวจึงถือสิทธิส่วนบุคคลและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะหน่วยงานด้านกฎหมาย นอกจากนี้อาจออกพระราชบัญญัติคุ้มครองส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไปเพื่อคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนแล้ว ควรมีการออกกฎหมายกรณีเฉพาะด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน และการทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไม่คาดคิดได้ในทันที โดยนำหลักการมาจากกฎหมายมาจากประเทศที่ได้รับมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยขั้นสูง เช่น กฎหมาย Gamm-leach Billey Financial Modernization Act ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับข้อมูลในการทำธุรกรรมทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา

2) ผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมากกว่าช่องทางอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถใช้อ้างอิงความเป็นส่วนตัวในการทำธุรกรรมทางการเงินในช่องทางอื่น ๆ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิตได้

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

กมลวรรณ เก่งสารกิจ. (2559). การรับรู้ผลประโยชน์ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คมชัดลึก. (2562). อี-ไลฟ์ VS ไซเบอร์ซีเคียวริตี้. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2563 จาก <https://www.komchadluek.net/news/lifestyle/378592>.

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชนันท์ โกวิทสิทธิ์นันท์. (2557). ความไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ของผู้ที่อาศัยในอาคารชุดและอาคารอยู่อาศัยรวมในเขตกรุงเทพมหานครปี 2557 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธนัท สุวรรณปริญญา. (2550). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: การจัดทำนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ของธนาคาร สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทย. (นิสิตาสาตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานธุรกรรมการชำระเงิน ประจำไตรมาส 2 ปี 2560. สืบค้นเมื่อ 19 เมษายน 2563 จาก [https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/PaymentSystem\\_Reports/Q2\\_2560.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/PaymentSystem_Reports/Q2_2560.pdf).

พัชรียา สุตา. (2555). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (เอกการตลาด). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พันทิปดอทคอม. (2561). โดนแฮ็กบัตรเครดิต โดนรูตไป6แสนกว่า ธนาคารบอกให้จ่าย ต้องทำไงต่อคะ. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2563 จาก <https://pantip.com/topic/38100615>.

พานิชย์ พันธกำเนิด. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการพร้อมเพย์ของพนักงาน ในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มลฤดี วัฒนชนโนบล. (2555). แรงจูงใจ ความไว้วางใจ และส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลสัมพัทธ์กับพฤติกรรมการซื้อทองของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, การตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2556). คู่มือการจดทะเบียนรายวิชาและ  
ชำระเงินด้วยระบบจดทะเบียนออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2563 จาก [https://  
web.reg.tu.ac.th/registrar/\\_link/\\_8\\_knowledge/reg\\_manual\\_09-01-13.pdf](https://web.reg.tu.ac.th/registrar/_link/_8_knowledge/reg_manual_09-01-13.pdf)  
อัจฉริย์ อนธนารักษ์. (2563). บริการทางการเงินเข้าถึงได้ ใช้สะดวก เชื่อมโยงอาเซียน. สืบค้นเมื่อ  
17 เมษายน 2563 จาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/  
articles/Pages/Article\\_04Feb2019.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_04Feb2019.aspx)  
เอกพันธ์ พัฒนาวิจิตร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล กรณีศึกษาการลงชื่อ  
เข้าใช้ด้วยรหัสผู้ใช้เฟสบุ๊ก (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, ระบบสารสนเทศเพื่อ  
การจัดการ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.