การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล ในประเทศไทย

DEVELOPING THE MODEL OF INTENTION TO USE CYBER INSURANCE AT THE INDIVIDUAL LEVEL IN THAILAND

อคิราภ์ รวมจิตต์

AKIRA RAUMJIT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล ในประเทศไทย

อคิราภ์ รวมจิตต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

DEVELOPING THE MODEL OF INTENTION TO USE CYBER INSURANCE AT THE INDIVIDUAL LEVEL IN THAILAND

AKIRA RAUMJIT

A THEMATIC SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION TECHNOLOGY
SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2021

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSIT

หัวข้อสารนิพนธ์	การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย DEVELOPING THE MODEL OF INTENTION TO USE CYBER INSURANCE AT THE INDIVIDUAL LEVEL IN THAILAND
นักศึกษา	อคิราภ์ รวมจิตต์ รหัสประจำตัว 64503617
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ดร.นวรัตน์ แซ่โค้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม	ศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ปราณีตพลกรัง

คณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์.ดร.ทศนัย ชุ่มวัฒนะ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ปราลี มณีรัตน์)

.....กรรมการ
(ดร.สุรชัย ทองแก้ว)

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุขวารี)

วันที่ 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

สารนิพนธ์เรื่อง การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
คำสำคัญ ประกันภัยไซเบอร์, ความตั้งใจใช้, ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง
นักศึกษา อคิราภ์ รวมจิตต์
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.นวรัตน์ แซ่โค้ว
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม ศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ปราณีตพลกรัง
หลักสูตร วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทยตั้งแต่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 458 ชุด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ประกอบด้วย ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย และทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความพยายาม ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน และปัจจัยด้านงบประมาณ ทั้งนี้ ยังค้นพบว่าตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยมีความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสมมุติฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mathbf{X}}$ = 3.98) ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป พบว่าระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{\mathbf{X}}$ = 4.13) อีกทั้ง ผู้วิจัยยังได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยอีกด้วย

THEMATIC TITLE DEVELOPING THE MODEL OF INTENTION TO USE CYBER INSURANCE AT THE INDIVIDUAL LEVEL IN THAILAND

KEYWORDS CYBER INSURANCE, INTENTION TO USE, STRUCTURE EQUATION MODEL

STUDENT AKIRA RAUMJIT

ADVISOR DR. NAVARAT SAEKHOW

CO-ADVISOR PROFESSOR DR. PRASONG PRANEETPOLGRANG

LEVEL OF STUDY MASTER OF SCIENCE IN INFORMATION TECHNOLOGY

FACULTY SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY, SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2021

ABSTRACT

This research is aimed to synthesis factors influencing personal cyber insurance intention in Thailand. Research uses both qualitative and quantitative method. General Thai population was chosen as study's sample group. Sample of this study consisted of 458 sets. Researcher analyzed with structural equation modeling. Results of research found that factors that were statistically significantly related to factors affecting the intention to use cyber insurance were: Experience, Social Influence, Performance Expectancy, Technology use behavior. In addition, the following variables were discovered to be statistically significant in relation to cyber insurance intention: Trust Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Attitude. However, Factors that did not have a statistically significant relationship to factors affecting the intention to use cyber insurance were: Effort expectancy, Voluntariness of use and individual budget. The model of intention to use cyber insurance at the individual level in Thailand was appropriate and consistent with the hypothesis at a high level ($\bar{X}$ = 3.98) and level of intention to use cyber insurance was at a high level ($\bar{X}$= 4.13). It can also successfully develop an application for assessing personal cyber insurance intentions in Thailand.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความเมตตากรุณาอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ ปราณีตพลกรัง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาในหลักสูตรท่านได้ให้คำแนะนำตั้งแต่ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ตลอดระยะเวลาในหลักสูตรท่านได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านมาคอยชี้แนะแนวทางการวิจัย ที่เป็นประโยชน์อย่างมากล้น พร้อมทั้งคอยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาในการวิจัยทั้งหมดให้ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และด้วยแรงผลักดันจากท่านสารนิพนธ์ฉบับนี้จึงประสบความสำเร็จสามารถนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติพร้อมทั้งสามารถส่งผลงานเข้าร่วมตีพิมพ์ในการประชุมวิชาการระดับประเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยขอยกความดีความชอบของผลงานวิชาการทั้งสองฉบับให้ท่านและขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอบคุณดร.นวรัตน์ แซ่โค้ว อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่คอยให้คำปรึกษาและคอยชี้แนะแนวทางการวิจัย ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าของสารนิพนธ์ฉบับนี้อย่างสม่ำเสมอ

ขอบคุณอาจารย์บุญชม สุดจิตต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่คอยช่วยแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Analysis of Moment Structures (AMOS) จนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 7 คน ที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยและตัวแบบความตั้งใจใช้ ประกอบด้วย 1) ผศ. ดร.กิ่งกาญจน์ สุขคณาภิบาล 2) ผศ. ดร. วรวัฒน์ เชิญสวัสดิ์ 3) อาจารย์ บุญชม สุดจิตต์ 4) อาจารย์ สำราญ ไชยคำวัง 5) อาจารย์วิรัลพัชร พรหมจรรย์ 6) นายเกรียงไกร ภูวณิชย์ และ 7) นายเทพฤทธิ์ พระเทพ ซึ่งทำให้แบบสอบถามมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในรุ่น M.S.IT.26 ที่รักทุกคนที่คอยสนับสนุน ห่วงใย และให้กำลังใจช่วยเหลือกันอย่างดีเสมอมาเพื่อรอวันแห่งความสำเร็จร่วมกันทุกคน ความรู้สึกดี ๆ ที่มีต่อกัน จะเป็นความประทับใจ สุขใจ ผูกพัน และความทรงจำตลอดไป

ผู้วิจัยหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อผู้อ่านอยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แด่บิดา มารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำทุกประการ

อคิราภ์ รวมจิตต์

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	VIII
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
1.8 นิยามศัพท์	8
1.9 สรุป	9
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	11
2.1.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)	11
2.1.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)	13
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)	16
2.1.4 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)	17

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 18

2.2.1 ตัวแบบความตั้งใจใช้ 18

2.2.2 การประกันภัยไซเบอร์ 22

2.2.3 ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 24

2.2.4 การพัฒนาแอปพลิเคชัน 26

2.2.5 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และโปรแกรม AMOS 28

2.3 สรุป 29

3 วิธีดำเนินการวิจัย 30

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล 31

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 31

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 44

3.5 การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชัน 44

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน 53

3.7 สรุป 53

4 ผลการวิจัย 54

4.1 เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละกลุ่ม 55

4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 56

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ 59

4.4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ 65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4 ผลการวิจัย 54

4.5 ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 68

4.6 ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ฯ 69

4.7 ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ฯ 71

4.8 ผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐาน 74

4.9 สรุป 76

5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 77

5.1 สรุปผลการวิจัย 77

5.2 อภิปรายผล 77

5.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการวิจัย 80

5.4 ข้อเสนอแนะ 81

บรรณานุกรม 82

ภาคผนวก 89

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 90

ภาคผนวก ข ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ครั้งที่ 1 103

ภาคผนวก ค ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ครั้งที่ 2 120

ภาคผนวก ง แบบประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ฯ 137

ภาคผนวก จ แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ฯ 142

ภาคผนวก ฉ การประเมินแอปพลิเคชัน 147

ภาคผนวก ช การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2565 155

ภาคผนวก ซ โครงการเปิดบ้านสานฝัน ปีที่ 6 168

ประวัติผู้วิจัย 171

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

3.1	ตารางแสดงคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม	32
3.2	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
3.3	แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	42
3.4	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	53
4.1	ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก	55
4.2	ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต	61
4.4	ค่าความสอดคล้องของโมเดลการวัด	62
4.5	ค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปร	64
4.6	ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	65
4.7	ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ฯจากผู้เชี่ยวชาญ	69
4.8	แสดงผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	70
4.9	แสดงผลการประเมินแอปพลิเคชันฯ	74

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ **หน้า**

1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1	Technology Acceptance Model	12
2.2	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	14
3.1	วิธีการประมาณค่าตามมาตรวัดของ Likert Scale	40
3.2	Use Case Diagram	45
3.3	การออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชัน	46
3.4	การออกแบบหน้าจอแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ฯ	46
3.5	คิวอาร์โค้ดสำหรับติดตั้งแอปพลิเคชันฯ	47
3.6	แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ	48
3.7	ส่งคำตอบแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ	48
3.8	หน้าจอยืนยันว่าได้รับการส่งคำตอบแล้ว	49
3.9	แจ้งเตือนข้อมูลจาก Jotform.com ทาง E-mail	49
3.10	ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ	50
3.11	ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ ลงในเครื่องเรียบร้อย	51
3.12	กดเข้าไปในแอปพลิเคชันฯ	51
3.13	หน้าแรกแอปพลิเคชันฯ	52
3.14	ช่องทางดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์	52
4.1	แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ฯ	60
4.2	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	63
4.3	ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ	68
4.4	ภาพหน้าแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ฯ	71
4.5	ภาพหน้าแรกของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ฯ	72
4.6	ภาพหน้าจอแสดงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาชญากรรมด้านไซเบอร์ (Cyber Crime) หมายถึง กิจกรรมที่ผิดกฎหมายใดๆที่รุกรานระบบและเครือข่ายคอมพิวเตอร์รวมไปถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Capgemini ได้จัดอาชญากรรมด้านไซเบอร์ไว้ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การทำให้หยุดชะงักหรือล่วงละเมิด (Business Disruption and Misuse) เช่น การทำให้ระบบคอมพิวเตอร์หยุดการทำงานหรือทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ 2) การหลอกลวงทางออนไลน์ (Online Scam) เช่น การทำให้ผู้ใช้หลงเชื่อเพื่อที่จะเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลสำคัญทางการเงินและการหลอกขายสินค้าออนไลน์ และ 3) การลักขโมยและฉ้อฉลฉ้อโกงเพื่อผลประโยชน์ (Theft and Fraud) เช่น การขโมยอัตลักษณ์ของผู้ใช้เพื่อใช้ในการเปิดบัญชีกับธนาคาร การขโมยทรัพย์สินทางปัญญาหรือความลับทางธุรกิจ หรือการทำให้เกิดความเสียหายกับหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น (สมาคมประกันภัยไทย, 2558, หน้า 9)

ในทั่วโลกความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมด้านไซเบอร์นั้นมีมูลค่าเกือบ 5 แสนล้านเหรียญสหรัฐ แต่เบี้ยประกันภัยไซเบอร์ทั่วโลกต่อปีอยู่ที่ 2.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เพียง 1% ของการค้าเบี้ยประกันภัยทั้งหมด คาดว่า 60% ของบริษัทที่ถูกจัดอันดับโดย FORTUNE GLOBAL 500 ในปัจจุบันได้มีประกันภัยไซเบอร์ (Cyber Insurance) ที่ช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามด้านไซเบอร์ แม้ว่าประกันภัยไซเบอร์จะเป็นการพัฒนาในภาคการประกันภัยที่มีมาตั้งแต่ปี 2533 แต่ด้วยการเกิดขึ้นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่หลากหลายมากขึ้นในปัจจุบัน

อีกทั้งความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้สร้างความเสียหายที่ซับซ้อนและทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เพื่อนำไปสู่การเตรียมพร้อมรับมือ การทำความเข้าใจและจัดการกับความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่ดีขึ้น (KPMG, 2018, หน้า 1-5) ความเสี่ยงทางไซเบอร์เป็นความกังวลที่เพิ่มขึ้นสำหรับทุกระดับทุกภาคส่วนรวมทั้งตลาดการเงิน ในเวลาไม่ถึงห้าปีความเสี่ยงทางไซเบอร์เพิ่มขึ้นสู่ตำแหน่งสูงสุดในรายการ Global ความเสี่ยงสำหรับธุรกิจ นอกจากนี้ การโจมตีทางไซเบอร์ยังอยู่ในอันดับที่ 6 ในรายการของความเสี่ยงที่น่าจะเกิดขึ้นในอีก 10 ข้างหน้าปี จากจำนวนที่เพิ่มขึ้นของการใช้งานไซเบอร์ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ภายใต้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต

ในขณะที่ สำนักงานประกันและบำนาญแห่งยุโรป (European Insurance and Occupational Pensions Authority : EIOPA) จึงมีความคาดหวังให้สร้างความตระหนักรู้ และเพิ่มความต้องการสำหรับการประกันภัย ไซเบอร์ ซึ่งในส่วนของอุตสาหกรรมประกันภัยคาดว่าความต้องการประกันภัยทางไซเบอร์จะเพิ่มขึ้นทีละน้อย ซึ่งส่วนใหญ่จะขับเคลื่อนโดยการตระหนักถึงความเสี่ยงและความถี่ที่สูงขึ้นของเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเนื่องจากการพัฒนาสายงานส่วนบุคคลนั้นทำให้ปัจเจกบุคคลได้เกี่ยวข้องกับการใช้งานไซเบอร์มากขึ้นก่อให้เกิดความเสี่ยงทางไซเบอร์มากขึ้นเช่นกัน แม้จะพบว่ามีการทำสนธิสัญญาประกันภัยไซเบอร์ยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำมากแต่ด้วยทั้งหมด ที่กล่าวมาจึงเชื่อว่าอุปสงค์ความต้องการประกันภัยไซเบอร์ (Cyber Insurance) จะเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน (EIOPA, 2018, หน้า 3-14) การประกันภัยทางไซเบอร์เป็นกลไกหนึ่งที่สามารถลดผลกระทบของความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้ อีกทั้งความเสียหายที่เพิ่มขึ้นได้เน้นย้ำความเป็นจริงในปัจจุบันว่าภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นสิ่งที่ต้องตระหนักถึงกันอย่างจริงจัง และอุตสาหกรรมประกันภัยในโลกไซเบอร์จำเป็นต้องร่วมมือกันมากขึ้น โดยเฉพาะเกี่ยวกับการแบ่งปันข้อมูลและมาตรฐานความปลอดภัยขั้นต่ำ

เราจะพบว่า การใช้มาตรฐานและตัวชี้วัดร่วมกันในการประเมินความเสี่ยงจะช่วยให้การประกันภัยมีตัวเลือกด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดยิ่งขึ้นคือให้ผู้ประกันตนทั้งหมดใช้มาตรฐานเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การที่บริษัทประกันทั้งหมดใช้ Cyber Essentials เป็นพื้นฐานในการประเมินความเสี่ยง ซึ่ง Cyber Essentials เป็นรายการรับรองที่รองรับการใช้งานเชิงอุตสาหกรรมที่รัฐบาลสหราชอาณาจักรสนับสนุนและได้เริ่มใช้ในสหราชอาณาจักรเพื่อช่วยให้องค์กรต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความปลอดภัยด้านการดำเนินงานจากการโจมตีทางไซเบอร์ทั่วไปได้ (Jamie MacColl, Jason R C Nurse and James Sullivan, 2021, หน้า 7-52)

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการเฝ้าระวังจากการถูกจู่โจมหรือคุกคามทางไซเบอร์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทประกันภัยพัฒนากรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความคุ้มครองที่ครอบคลุมค่าเสียหายจากการโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งทางด้านของบริษัทประกันภัยเองก็ได้พัฒนาประกันภัยไซเบอร์เพื่อเข้ามารองรับความเสี่ยงจากการจู่โจมหรือคุกคามทางไซเบอร์ โดยประกันภัยไซเบอร์จะออกแบบมาเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อความเสียหายทางคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้น สำหรับความคุ้มครองหลัก ๆ ของประกันภัยไซเบอร์ที่สำนักงาน คปภ. กำหนดเป็นมาตรฐานประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ความคุ้มครองต่อผู้เอาประกันภัย เช่นความคุ้มครองจากการหยุดชะงักของธุรกิจ, ค่าเสียหายจากการถูกโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในการถ่ายโอนข้อมูลที่เป็นการกระทำฉ้อฉลในระบบคอมพิวเตอร์หรือผ่านเครือข่ายในระบบคอมพิวเตอร์, ค่าเสียหายจากการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากการถ่ายโอนข้อมูลของลูกค้าที่เป็นการฉ้อฉลในระบบ

คอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความเสียหายขึ้นและค่าใช้จ่ายในการแจ้งเกี่ยวกับข้อมูลความลับรวมถึงต้นทุนการให้บริการตรวจสอบความน่าเชื่อถือสำหรับลูกค้าที่ได้รับผลกระทบค่าเสียหายจากการทำลายทรัพย์สินทางอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ความคุ้มครองความรับผิดต่อบุคคลภายนอกเช่นความรับผิดในการเปิดเผยข้อมูลรวมถึงคดีที่ลูกค้าเรียกร้องเนื่องมาจากความล้มเหลวของระบบความปลอดภัยจากการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือการแพร่กระจายข้อมูลส่วนบุคคลบนอินเทอร์เน็ต, ความรับผิดต่อเนื้อหารวมถึงคดีที่เกิดขึ้นจากการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาการละเมิดเครื่องหมายการค้าและลิขสิทธิ์, ความรับผิดต่อชื่อเสียงรวมถึงคดีที่ละเมิดทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงทางด้านสินค้าหรือการบริการการกล่าวร้ายการหมิ่นประมาทและบุกรุกความเป็นส่วนตัว โดยบริษัทประกันจะต้องดำเนินการจ่ายค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดีล่วงหน้าในการจัดการควบคุมสำหรับการเรียกร้องเนื่องจากความเสียหายทางคอมพิวเตอร์ภายใน 30 วันหลังจากวันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ในส่วนค่าใช้จ่ายในการต่อสู้คดีนั้น ทั้งนี้สำนักงานคปภ. ได้กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยรายปีไว้ที่ 0.1-5% ของจำนวนเงินจำกัดความรับผิดหรือรายได้ต่อปีหรือขนาดของสินทรัพย์แล้วแต่กรณีโดยปัจจุบันมี บริษัท ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบแบบกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์แล้ว 7 บริษัท ประกอบด้วย บจ. เอฟพีจีประกันภัย (ประเทศไทย) บมจ. ทิพยประกันภัยบมจ. ไทยประกันภัย บมจ. อลิอันซ์ประกันภัย บจ. นิวแฮมพ์เชอร์อินชัวรันส์ สาขาประเทศไทย บจ. เอไอจีประกันภัย (ประเทศไทย) และบมจ. โตเกียวมารีนประกันภัย (ประเทศไทย) (การเงินธนาคาร, 2560, หน้า 2) อย่างไรก็ตาม การนำประกันภัยไซเบอร์มาใช้ในระดับบุคคลของประเทศไทยนั้นยังไม่แพร่หลายมากเนื่องจากว่าประกันภัยไซเบอร์ยังเป็นสิ่งที่มีความแปลกใหม่ในประเทศไทย

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าประกันภัยไซเบอร์นั้นมีความสำคัญที่คู่ควรกับการตระหนักรู้เพราะในปัจจุบันความเสี่ยงภัยทางไซเบอร์นั้นเริ่มมีจำนวนมากขึ้นตามเทคโนโลยีที่พัฒนาแต่การประกันภัยทรัพย์สิน ประกันภัยความรับผิดต่อบุคคลภายนอก รวมทั้งประกันภัยความรับผิดทางวิชาชีพโดยทั่วไปนั้นมีข้อยกเว้นความเสียหายหรือความรับผิดอันเกิดจากไซเบอร์ จึงเกิดเป็นช่องว่างความคุ้มครอง ซึ่งความคุ้มครองของการประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์จะช่วยในความรับผิดที่เกิดจากความเสี่ยงภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ ความผิดอันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งในความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย ประกอบไปด้วย 1) ความคุ้มครองความรับผิดต่อความเป็นส่วนตัว จะชดใช้ค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเป็นส่วนตัว (Privacy Claims Expenses) ที่เกิดจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเป็นส่วนตัว (Privacy Claim) ที่เกี่ยวกับเหตุการณ์การละเมิดความเป็นส่วนตัว (Privacy Wrongful ACT) ที่ได้กระทำต่อผู้เอาประกันภัยเป็นครั้งแรกในระหว่างระยะเวลาเอาประกันภัยและได้รายงานต่อผู้รับประกันภัยตามเงื่อนไขของกรมธรรม 2) ความคุ้มครองความรับผิดจากความปลอดภัยของเครือข่าย จะชดใช้ค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน

เพื่อความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security Claims Expenses) ที่เกิดจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเพื่อความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security Claim) ที่ได้กระทำขึ้นเป็นครั้งแรกในระหว่างระยะเวลาเอาประกันภัยและได้รายงานต่อผู้รับประกันภัยตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยเกี่ยวกับเหตุการณ์การละเมิดความปลอดภัยของเครือข่าย (Network Security Wrongful ACT) 3) ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน จะชดใช้ค่าเสียหายตามที่จำเป็นเพื่อเป็นค่าทนายความ ค่าตอบแทนพยานผู้เชี่ยวชาญและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ค่าใช้จ่ายสองประเภทแรกค่อนข้างชัดเจนในตัวเอง แต่ค่าใช้จ่ายอื่นๆนั้น เมื่อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ได้จำกัดความไว้ คู่สัญญาอาจจะต้องมาพิจารณาร่วมกันว่าเกี่ยวข้องกับการต่อสู้คดีหรือการตรวจสอบการเกิดเหตุการณ์หรือไม่ เช่น ค่าวิชาชีพนักบัญชี ค่าจ้างนักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (จีระศักดิ์ เสมมีสุข, 2564, หน้า 350-361)

แม้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีบทบาทความสำคัญต่อการพลิกฟื้น ปรับปรุงและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร รวมทั้งภาคธุรกิจซึ่งจะเน้นการทำงานแบบออนไลน์เป็นหลัก ในขณะเดียวกันความเสี่ยงและภัยคุกคามทางไซเบอร์นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง อาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลในทุกระดับ ซึ่งปัจจุบันพบว่ามีกลุ่มบริษัทประกันภัยต่าง ๆ รวมถึงธนาคารได้เสนอให้บริการประกันภัยไซเบอร์เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1.2 คำถามการวิจัย

จากข้อมูลทั้งหมดที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น จึงเกิดคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลจะมีผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ หรือไม่ อย่างไร โดยอาศัยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) มาเป็นพื้นฐานในการศึกษา จึงสรุปเป็นคำถามการวิจัยได้ดังนี้

1. การสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย สามารถทำได้อย่างไร
2. ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ มีลักษณะอย่างไร
3. การประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย สามารถทำได้อย่างไร
4. แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย สามารถทำได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
2. เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
3. เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

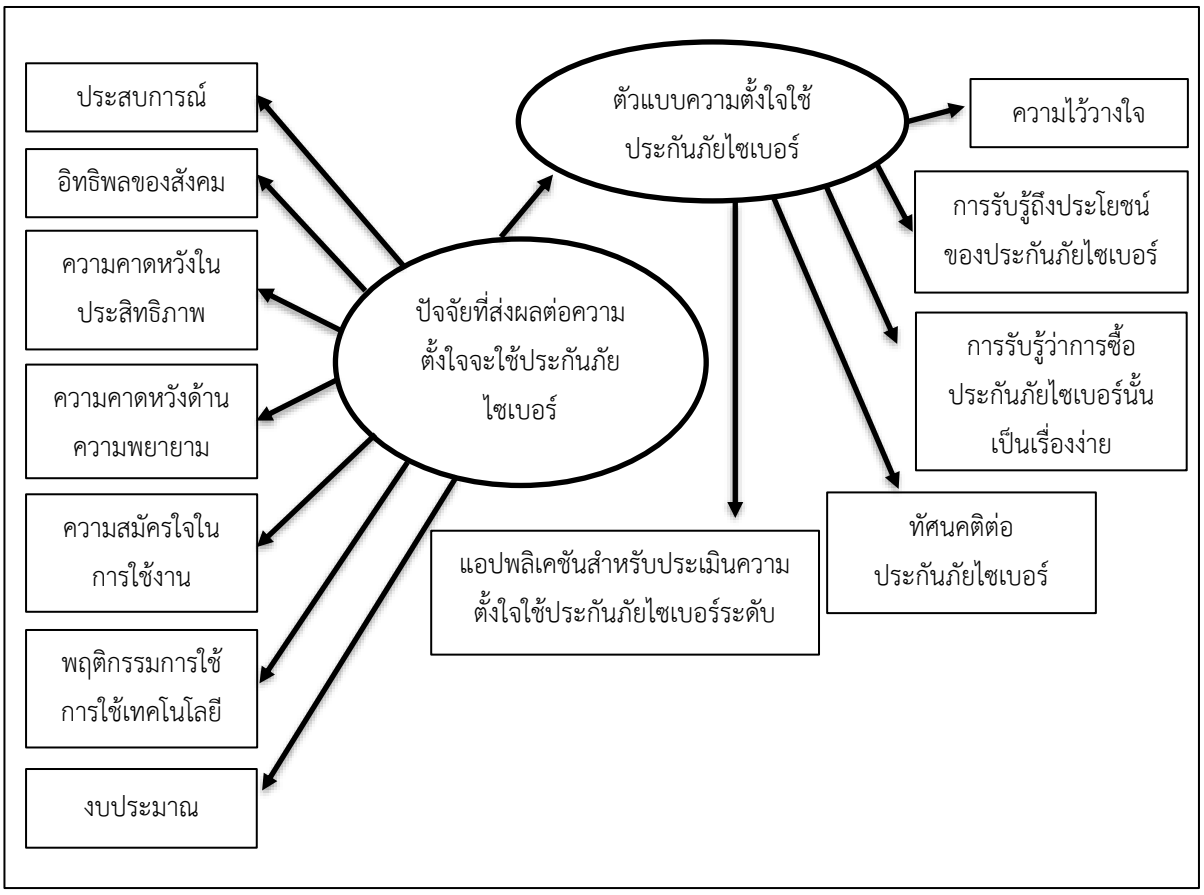
1.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยในเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลอยู่ในระดับมาก
2. ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าอยู่ในระดับมาก
3. ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
4. แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบที่ 1.1



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย พัฒนามาจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวแปรแฝง 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ นอกจากนี้ยังมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านประสบการณ์ 2) ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม 3) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ 4) ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม 5) ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน 6) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี 7) ปัจจัยด้านงบประมาณ 8) ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ 9) การรับรู้ถึงประโยชน์

ของประกันภัยไซเบอร์ 10) การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย 11) ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ และ 12) แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เนื่องจากต้องการทราบถึงอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ ที่จะทำให้แต่ละบุคคลเกิดความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ซึ่งประยุกต์เข้ากับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) เพื่อหาปัจจัยต่างๆที่นำมาสู่ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เมื่อทราบถึงปัจจัยต่างๆที่นำมาสู่ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ก็สามารถที่จะทำตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ออกมาได้ด้วยการทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลเพื่อการทดสอบทฤษฎีด้วยการสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) และวางแนวทางพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย โดยใช้วงจรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle: SDLC) เพื่อลำดับขั้นตอนในการวางแผนพัฒนาแอปพลิเคชัน

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.7.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1.7.1.1 ได้ทราบปัจจัยจำเป็นที่ส่งผลต่อการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1.7.1.2 ได้ทราบแนวทางการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1.7.2 ประโยชน์ต่อสังคม

1.7.2.1 สามารถนำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมประกันภัย

1.7.2.2 ได้ระบบสารสนเทศต้นแบบสำหรับการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1.7.3 ประโยชน์ต่อการใช้งาน

1.7.3.1 ได้พัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย สามารถประเมินระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ได้

1.7.3.2 นำเป็นต้นแบบของการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1.8 นิยามศัพท์

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการนิยามศัพท์เฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. **อาชญากรรมด้านไซเบอร์ (Cyber Crime)** หมายถึงอาชญากรรมไซเบอร์ หรือ การกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ หมายถึง การกระทำความผิดทางกฎหมายโดยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำลาย แก้ไข หรือขโมยข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร บริษัท หรือแม้แต่ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. **ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat)** หมายถึงการกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมิชอบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. **ความเสี่ยงไซเบอร์ (Cyber Risk)** หมายถึงเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่มีความไม่แน่นอน ที่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือถูกเปิดเผย โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อตัวบุคคลและองค์กร ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง

4. **อิทธิพลจากสภาพแวดล้อม (Environmental Influences)** หมายถึงปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทั้งทางตรงและทางอ้อม

5. **ความไว้วางใจ (Trust)** การรับรู้หรือพฤติกรรมในทางบวก ความตั้งใจกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับสิ่งต่าง ๆ ในเชิงบวก

6. **การยอมรับ (Acceptance)** หมายถึงความยินยอมของบุคคลหนึ่งต่อความเป็นจริงของสถานการณ์หนึ่ง การยอมรับกระบวนการหรือเงื่อนไข (ที่มักจะเป็นของสถานการณ์ที่น่าอึดอัดหรือเป็นด้านลบ) โดยไม่มีความพยายามที่จะเปลี่ยนหรือคัดค้าน มีความหมายคล้ายกับ การยอมรับโดยปริยายที่ทำให้เสียสิทธิ (Acquiescence) ในวิชานิติศาสตร์

7. **ความตั้งใจใช้ (Intention to Use)** หมายถึงพฤติกรรมการของบุคคลที่มีความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์

8. **ประกันภัยไซเบอร์ (Cyber Insurance)** หมายถึงการประกันความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคาม หรือละเมิดด้านความปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตี และส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรในแบบที่คาดไม่ถึง

9**. ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity)** หมายถึง ภาวะพ้นจากภัยคุกคามที่มีต่อเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และข้อมูล เพื่อรักษาไว้ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความลับ ความถูกต้องครบถ้วน และความพร้อมใช้งาน ภาวะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบุคลากร กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่เหมาะสม (ราชบัณฑิตสาขาคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ, 2558)

10. **ไซเบอร์ (Cyber)** หมายถึง คำที่ใช้เติมหน้าคำอื่นเพื่อแสดงความเกี่ยวข้องกับระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) เช่น ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หมายถึง สภาพแวดล้อมสมมติในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ราชบัณฑิตสาขาคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ, 2559)

11. **ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)** หมายถึง ความรู้แจ้งชัดเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เช่น ความเสี่ยง ภัยคุกคาม การระราน การแอบอ้าง การกีดกัน การโจมตี การก่อการร้าย ฯลฯ ในระบบ (ราชบัณฑิตสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2562)

1.9 สรุป

ในบทที่ 1 นี้เป็นบทนำที่นำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา, คำถามการวิจัย, วัตถุประสงค์ของการวิจัย, สมมติฐานการวิจัย, กรอบแนวคิดในการวิจัย, ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย และนิยามศัพท์ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย พบว่างานวิจัยในอดีตได้ทำการศึกษาและค้นพบปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และการรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นต้น ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้ที่ได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายคือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาเป็นแบบจำลองพื้นฐานในการสร้างกรอบการวิจัย โดยแบบจำลองนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย และเพิ่มเติมปัจจัยจากกรอบแนวคิดด้านความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการศึกษาถึงความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย อย่างไรก็ตามงานวิจัยในอดีตได้แนะนำถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาถึงความตั้งใจใช้ทั้งในบริบทของบุคคลและองค์การไว้ว่าความไว้วางใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อการเกิดความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

- 2.1.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)
- 2.1.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)
- 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)
- 2.1.4 โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.2.1 ตัวแบบความตั้งใจใช้
- 2.2.2 ประกันภัยไซเบอร์
- 2.2.3 ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)
- 2.2.4 การพัฒนาแอปพลิเคชัน

2.2.5 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และโปรแกรม AMOS

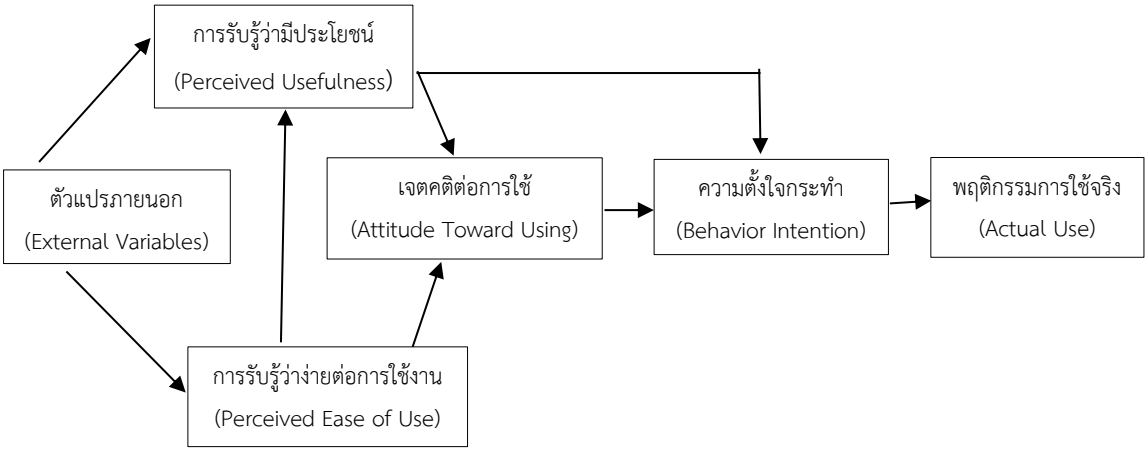
2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดย Davis (1986) ได้ดัดแปลงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) มาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่มีเป้าหมายคือการจัดหาคำอธิบายของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอธิบายความหลากหลายในพฤติกรรมของผู้ใช้ผ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์หลักของ TAM คือการจัดทำพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความไว้วางใจและความตั้งใจใช้

ซึ่งจะอธิบายพฤติกรรมที่เป็นพื้นฐานทางทฤษฎีสำหรับการระบุความเชื่อมโยงเชิงสาเหตุระหว่างความเชื่อหลักสองประการ คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) แสดงถึงระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าไม่ต้องอาศัยความพยายามในการใช้งานระบบ กล่าวคือหากผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการใช้งาน ผู้ใช้จะรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นง่ายต่อการใช้งาน (FredD. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw, 2014, หน้า 5-9)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์ โดยแบบการยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้อธิบายการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ที่มีพื้นฐานเกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยแบบการยอมรับเทคโนโลยีได้เสนอเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการคาดการณ์และวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีโดยเฉพาะในช่วงของการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานหรือไม่ แบบการยอมรับเทคโนโลยีได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และนำมาใช้เป็นแบบแผนในการตัดสินใจในการพยากรณ์การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล โดยให้น้ำหนักที่สองปัจจัยหลักคือ ในเรื่องของประโยชน์ที่จะได้รับ (perceived usefulness) และความง่ายในใช้งาน (perceived ease of use) ได้ข้อสรุปว่า ทั้งสองปัจจัยจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับในเทคโนโลยี (Davis, 1989)



ภาพประกอบที่ 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) ที่มา : Davis et al. 1989

โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ประกอบด้วยตัวแปร การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention) เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) และพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์จริง (Actual Use) ดังภาพ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจกระทำ(Behavior Intention) เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจกระทำ (Behavior Intention) และความตั้งใจกระทำ (Behavior Intention) มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการใช้จริง (Actual Use)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้นำเสนอพื้นฐานทางทฤษฎีที่น่าสนใจสำหรับอธิบายแรงจูงใจของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบ ทฤษฎีนี้แนะนำว่าเมื่อมีคนแนะนำระบบข้อมูลใหม่หรือระบบใหม่เทคโนโลยี การตัดสินใจใช้งานจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลายประการ TAM ตั้งทฤษฎีว่าตัวแปรความเชื่อ 2 แบบ ได้แก่ Perceived Ease of Use และ Perceived Usefulness เป็นตัวกำหนดพื้นฐานของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้ในการใช้

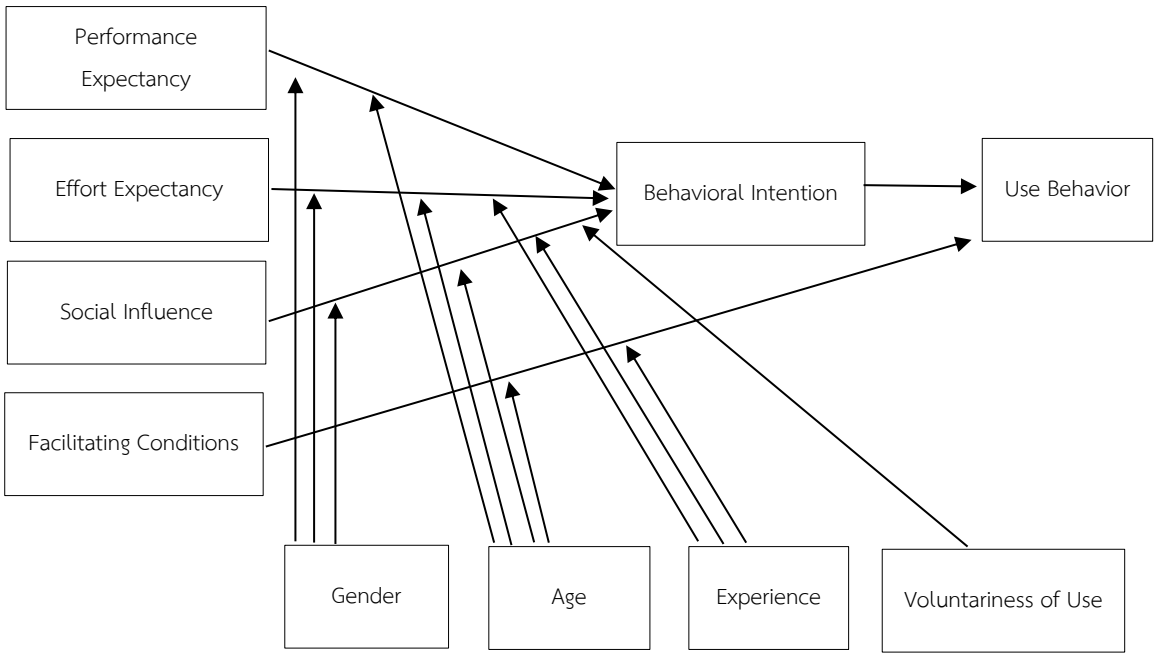
เทคโนโลยี การรับรู้ถึงประโยชน์หมายถึง “ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเขาหรือเธอ” ในขณะที่การรับรู้ความสะดวกในการใช้งานถูกกำหนดเป็น “ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบใดระบบหนึ่งจะปราศจากความพยายาม” ในการศึกษา

ของเดวิด เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์การใช้ และความง่ายในการใช้งานพบว่ามีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับการใช้งานเมื่อเทียบกับความง่ายของการใช้งานเทคโนโลยีนอกจากนี้ TAM ตั้งข้อสังเกตว่าผลกระทบของภายนอกปัจจัยเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะเป็นสื่อกลาง “ตัวแปรภายนอกจัดให้มีสะพานเชื่อมระหว่างความเชื่อ เจตคติ และความตั้งใจภายในที่แสดงอยู่ใน TAM และความแตกต่างของแต่ละบุคคล ข้อจำกัดของสถานการณ์ และควบคุมได้ในเชิงบริหารจัดการการแทรกแซงที่กระทบต่อพฤติกรรม” ในกระบวนการดำเนินการผู้ปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้ของผู้ใช้ต่อระบบและในที่สุดพฤติกรรมของพวกเขาความตั้งใจและการใช้งานระบบโดยอาศัยปัจจัยภายนอกเหล่านี้ (Mrs.Sureni Weerasinghe and Dr.Menaka Hindagolla, 2017, หน้า 2-18)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดและยังเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในระบบสารสนเทศ และถูกประยุกต์ใช้ในหลากหลายสาขาวิชา เช่น คอมพิวเตอร์ โปรแกรมประยุกต์กระบวนการทางธุรกิจ การสื่อสาร และซอฟต์แวร์ระบบ เป็นต้น (Aggelidis and Chatzoglou, 2009)

2.1.2 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)

ในปีค.ศ. 2003 Venkatesh และคณะได้พัฒนาแนวความคิดของ Ajzen & Fishbein คิดค้นมาเป็นทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) จากการทบทวนทฤษฎีเทคโนโลยีแปดประการต่อไปนี้การยอมรับ: ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (TRA), ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB), เทคโนโลยีแบบจำลองการยอมรับ (TAM) แบบผสมผสานของ TAM และ TPB (C-TAM-TPB) รุ่นของพีซีการใช้ประโยชน์ (MPCU) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (IDT) แบบจำลองแรงจูงใจ (MM) และสังคมทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ (SCT) จนสามารถสรุปออกมาเป็นทฤษฎีใหม่ที่มีชื่อเป็นทฤษฎีของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) ซึ่งแบบจำลอง UTAUT ได้รับการออกแบบให้มีผลโดยตรงสามประการจากปัจจัยสามประการต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม นอกจากผลกระทบของตัวกำหนดโดยตรงสองตัวต่อพฤติกรรมการใช้งาน: ความตั้งใจในการใช้งานและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก



ภาพประกอบที่ 2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)
ที่มา: Venkatesh et al., 2003

จากภาพประกอบที่ 2.2 ตัวแปรการกลั่นกรองสี่ตัวจะถือว่าลดอิทธิพลของโครงสร้างหลักสี่ประการเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้งาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ สามารถสรุปได้จากสมมติฐานของ Venkatesh et al. (2003) ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

- ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมและกลั่นกรองตามเพศและอายุด้วยเอฟเฟกต์ที่แข็งแกร่งสำหรับชายหนุ่ม
- ความคาดหวังของความพยายามมีอิทธิพลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมและกลั่นกรองตามเพศ อายุ และประสบการณ์โดยมีผลอย่างมากต่อหญิงสาวและวัยทำงานในระยะเริ่มแรกจากประสบการณ์
- อิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและกลั่นกรองโดยการดูแลทั้งหมดตัวแปรที่มีผลอย่างมากต่อสตรีสูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้งานบังคับในระยะเริ่มแรกจากประสบการณ์
- การสร้างเงื่อนไขอำนวยความสะดวกไม่มีผลต่อความตั้งใจในพฤติกรรม ในขณะที่มันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานที่กลั่นกรองตามอายุและประสบการณ์ โดยมีผลมากขึ้นสำหรับคนงานที่มีอายุมากโดยเฉพาะที่มีประสบการณ์เพิ่มขึ้น

วิเคราะห์การสนับสนุนทางทฤษฎีของ UTAUT โดยใช้แนวคิดของ Wetten (2009) เกี่ยวกับการสร้างทฤษฎีข้ามบริบท กรอบนี้รวมแนวคิดของบริบทการวิจัยและการสร้างทฤษฎีข้ามบริบทเข้ากับกรอบการประเมินทฤษฎีเพื่อ 1) สังเคราะห์ส่วนขยาย UTAUT ที่มีอยู่ทั่วทั้งมิติและระดับของบริบทการวิจัย และ 2) เน้นทิศทางการวิจัยที่มีแนวโน้มดี (Alaa M. Momani, 2020) ทฤษฎีของ UTAUT จะพิจารณาใน 4 ประเด็น คือ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ในการวัดความคาดหวังด้านประสิทธิ ภาพและอิทธิพลทางสังคมนั้น มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีอยู่ 4 ตัวแปร คือ เพศอายุ ประสบการณ์และสมัครทดลองใช้ การวัดความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับอีก 3 ตัวแปรคือ เพศ อายุ และประสบการณ์ นอกจากนี้ยังมีเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก มีตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการยอมรับ 2 ตัวแปรคือ อายุ ประสบการณ์เพื่อหาความสัมพันธ์การยอมรับเทคโนโลยี (Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja, 2011, หน้า 33-41)

ส่วน Venkatesh, Davis และ Morris (2003) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรมจำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีที่ใช้ สาหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA) 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) 3) ทฤษฎีที่ใช้สาหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM) 4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้ รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB) 5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์การใช้ระบบ ว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ 6) ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทานายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU) 7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับ ความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ Diffusion of Innovations: DOI และ 8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ ที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและ คุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust)

ความไว้วางใจหมายถึงความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลที่เกิดจากการรับรู้ถึงความสามารถ ความปรารถนาดีเมื่อความไว้วางใจเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มหรือบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเต็มใจมากขึ้นจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ช่วยสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนความรู้และความกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลความรู้ที่ตนมีอยู่ นอกจากนี้ความไว้วางใจจะช่วยเพิ่มความแข่งแกร่งให้กับเครือข่ายมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาของ Morgan & Hunt (1994) กล่าวว่า ความไว้วางใจ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดลักษณะข้อผูกมัดเพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้าและองค์กร ความไว้วางใจ คือสภาพความเป็นจริงเมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น โดยเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) โดยมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและขนานกับกรอบแนวคิดทางการตลาดที่ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพและจิตวิทยา

Mcknight (2011) ได้เปรียบเทียบความไว้วางใจในบุคคลกับความไว้วางใจในเทคโนโลยี ซึ่งได้นำเสนอองค์ประกอบของความไว้วางใจในเทคโนโลยีเฉพาะเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ฟังก์ชันการใช้งาน (Functionality) ความเป็นประโยชน์ (Helpfulness) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

(Gove, 1981; Simpson & Weiner, 1989; and Stein, 1971) กล่าวว่า การจะไว้ใจคนที่เผชิญความเสี่ยงจะต้องเต็มใจพึ่งพิงอีกคนด้วยความรู้สึกของความปลอดภัย รู้สึกมั่นใจและสบายใจ (ไม่วิตกกังวล) เต็มใจที่จะพึ่งพา กล่าวถึงการรับรองหรือรู้สึกปลอดภัยอย่างน้อยหนึ่ง (D. Harrison Mcknight and Norman L. Chervany, 1996, หน้า 3-45 อ้างอิงจาก Gove, 1981; Simpson & Weiner, 1989; and Stein, 1971)

Gillespie & Mann (2004) กล่าวว่า ความไว้วางใจ มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) อารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไร 2) ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive-Based Trust) หรือบุคคลคิดอย่างไร 3) พฤติกรรมที่ตั้งใจ (Intended Behavior) หรือบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมความไว้วางใจทางจิตวิทยา (Nicole Gillespie, 2004, หน้า 589-603 อ้างอิงจาก Gillespie & Mann, 2004)

จากงานวิจัยของภรัณยา เปรมสวัสดิ์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องความไว้วางใจ การรับรู้ด้านราคาและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์จากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยผู้ซื้อในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ การรับรู้ด้านราคา และประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์จากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยผู้ซื้อในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจมีความสำคัญต่อการกำหนดลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างองค์การกับลูกค้าความไว้วางใจในสภาพความเป็นจริงนั้น เมื่อผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นและเป็นผู้ที่ส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือและความจริงใจนั่นคือความไว้วางใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านอาจกล่าวได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคที่มีความเชื่อใจในประกันภัยไซเบอร์นั้นมีผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

2.1.4 โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM)

การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นเทคนิคหลายตัวแปรที่ทรงพลังซึ่งพบมากขึ้นในการสืบสวนทางวิทยาศาสตร์เพื่อทดสอบและประเมินความสัมพันธ์เชิงสาเหตุหลายตัวแปร (Wright, 1921) SEM เป็นการผสมผสานระหว่างวิธีการทางสถิติสองวิธี คือ การวิเคราะห์ปัจจัยยืนยันและการวิเคราะห์เส้นทาง การวิเคราะห์ปัจจัยยืนยันซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินลักษณะทางจิตวิทยาที่แฝงอยู่ เช่น ทัศนคติและความพึงพอใจ (Jiquan Chen, Gabriela Shirkey and Ranjeet John, 2016, หน้า 2-10)

การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เป็นชุดของเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวัดและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตได้และตัวแปรแฝง คล้ายคลึงกันแต่มีประสิทธิภาพมากกว่าการวิเคราะห์การถดถอย โดยจะตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเชิงเส้นระหว่างตัวแปร ในขณะเดียวกันก็คำนึงถึงข้อผิดพลาดในการวัดด้วย SEM จึงเป็นชุดของวิธีการทางสถิติที่ช่วยให้นักวิจัยสามารถทดสอบสมมติฐานตามโครงสร้างต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องทางอ้อมหรือโดยตรงสำหรับแบบจำลองทั้งเชิงเส้นและไม่เชิงเส้น นอกจากนี้ยังจัดการกับข้อมูลที่ขาดหายไปได้ดีโดยการปรับข้อมูลดิบให้เหมาะสมแทนสถิติสรุป และยังสามารถใช้ SEM เพื่อวิเคราะห์การสังเกตที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน (เช่น ข้อมูลแฝดและครอบครัว)

อย่างไรก็ตามต้องใช้ความระมัดระวังในการตีความผลลัพธ์ เพราะด้วยเงื่อนไขหลายประการถือว่าจำเป็น แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการกำหนดสาเหตุ จะต้องมีความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่างตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ และตัวแปรมีความเชื่อมโยงทางทฤษฎี นอกจากนี้ตัวแปรหนึ่งจะมาก่อนอีกตัวแปรหนึ่ง และหากตัวแปรก่อนหน้าเปลี่ยนแปลง ตัวแปรผลลัพธ์ก็จะเปลี่ยนไปด้วย การอนุมานเชิงสาเหตุมักจะทำจากผลลัพธ์ SEM และเงื่อนไขบางประการของเหตุไม่เป็นไปตามข้อสรุปเชิงสาเหตุอย่างสมบูรณ์ก็อาจยังสมเหตุสมผล (González Jorge, De Boeck Paul and Tuerlinckx Francis. 2016)

การตั้งคำถามการวิจัยที่ซับซ้อนและเพื่อทดสอบแบบจำลองหลายตัวแปร การวิเคราะห์ซ้ำการเปรียบเทียบหลายกลุ่มเพื่อทดสอบค่าคงที่แฟกทอเรียล และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบลำดับชั้นด้วยแบบจำลองหลายระดับ แม้ว่าหลายคนจะใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ใหม่ที่ใช้งานง่ายแต่วิธีการเชิงปริมาณ SEM ยังคงเป็นกลุ่มขั้นตอนทางสถิติที่ซับซ้อนต้องใช้วิจารณญาณอย่างมากจากผู้วิจัยเพื่อหลีกเลี่ยงการการตีผลลัพธ์ความผิด ในส่วนของจำนวนผู้เข้าร่วมที่ตอบแบบสอบถามมีดัชนีที่ความ

เหมาะสมในการใช้งานและวิธีประเมินความหมายจะต้องมีผู้เข้าร่วมอย่างน้อย 200 คน โดยต้องมีตัวอย่างขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อระบุโมเดลที่ซับซ้อนมากขึ้น เป็นแนวทางเพื่อความเหมาะสมของข้อมูล (Paul A. Gore Jr. ACT, Inc. 2006)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยมีดังนี้

2.2.1 ตัวแบบความตั้งใจใช้

2.2.2 การประกันภัยไซเบอร์

2.2.3 ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)

2.2.4 การพัฒนาแอปพลิเคชัน

2.2.5 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และโปรแกรม AMOS

2.2.1 ตัวแบบความตั้งใจใช้

ศราวุธ คำจ๋า (2562) ได้ศึกษาตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจใน B2B M-Commerce และอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ B2B M-Commerce ของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย โดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ปัจจัยทางด้านความไว้วางใจ อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมและความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 506 คน ข้อสรุปของงานวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ เป็นการสนับสนุนว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสามารถอธิบายความตั้งใจใช้ในบริบทของผู้ประกอบการได้ เช่นเดียวกับการอธิบายความตั้งใจใช้ในบริบทตัวบุคคลนอกจากนั้นยังมีปัจจัยด้านความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจและอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความตั้งใจใช้ B2BM-Commerce ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการศึกษาของกรรณิการ์ คงทอง (2561) ใช้ทฤษฎี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนาแบบบูรณาการจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (IDT) แบบจำลองการจูงใจ (MM) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่อศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งกำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ W.G. Cochran ได้เท่ากับ 384.16 ชุด และประมาณค่ากลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 สำรองเผื่อแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อีก 5% รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ส และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่เคยใช้งานเทคโนโลยีมากกว่า 1 ครั้ง เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และวิเคราะห์เส้นทาง

ทั้งนี้สรุปได้ว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์กับเพศ อายุ ประสบการณ์และความสมัครใจ ในขณะที่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎี TRA, TPB, TAM และ UTAUT และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของสุธาสินี ตุลานนท์ (2562) ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ เนื่องจากเห็นว่าการที่ผู้บริโภคกลุ่มผู้สูงอายุ มีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้นักการตลาดพุ่งเป้าเน้นทำการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุ เพราะเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีขนาดใหญ่ มีกำลังซื้อมีศักยภาพในการบริโภคสินค้า อีกทั้งเป็นผู้บริโภคที่มีทัศนคติที่ดีต่อการซื้อจับจ่ายใช้สอยสินค้าเพื่อตัวเอง และบุคคลใกล้ชิด ซึ่งมีสมมติฐานการวิจัยคือ 1) ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 2) การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยผู้ใช้มีการคิดวิเคราะห์วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วพอใจจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้นเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่

ในงานวิจัยของพรศรี ลีลาพัฒนวงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี : กรณีศึกษายานยนต์ไฟฟ้าประเภทยานยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ได้ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งาน จากผลจากวิเคราะห์สมมติฐานสามารถหาหลักฐานมายืนยัน สรุปได้ว่าเมื่อได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับหากใช้งานยานยนต์ไฟฟ้า โดยจะช่วยลดมลพิษทางอากาศสูง และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีความคุ้มค่าและประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้งานมากกว่ายานยนต์ปกติทั่วไป แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อิทธิพลทางสังคม ความปลอดภัยในการใช้งาน เป็นต้น ที่ยังจะครอบคลุมส่งผลต่อส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานด้วยอย่างมีนัย ทั้งนี้ยังได้ทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยด้านการ

รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากผลจากวิเคราะห์สมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้น จะทราบว่าการใช้งานยานยนต์ไฟฟ้าเป็นเรื่องง่ายและไม่ซับซ้อน มีฟังก์ชันที่มีเทคโนโลยีมากขึ้น และเป็นนวัตกรรมที่แตกต่างกว่ายานยนต์ปกติทั่วไปและช่วยในการขับขี่อย่างชัดเจน เมื่อมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นด้วย อย่างมีนัยสำคัญ

จากงานวิจัยของปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล (2561) บอกว่าการยอมรับเทคโนโลยีจะทำให้ประสบผลสำเร็จได้จะต้องประกอบไปด้วยความเต็มใจที่จะใช้ และการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค โดยได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) มาประยุกต์กับการพยากรณ์ พฤติกรรมความคุ้นเคย และความเข้าใจของมนุษย์ ซึ่งได้อภิปรายผลงานวิจัยว่าความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ความปลอดภัยของเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือจะส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจ และต้องการใช้บริการต่อไปรวมทั้งการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการตามได้รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานให้มากขึ้น เมื่อผู้บริโภคทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจะมีแนวโน้มใช้บริการระบบพร้อมเพย์อย่างต่อเนื่องต่อไป

ส่วนงานวิจัยของชีวรัตน์ ชัยสำโรง (2562) พบว่าการรับรู้ประโยชน์ (PU) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการใช้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.427 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 8 ของงานวิจัยที่กล่าวว่าการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้และสอดคล้องกับการศึกษาของ Luarn and Lin (2005) และ Gu et al. (2009) ที่กล่าวว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ

งานวิจัยของอรุโณทัย พยัคฆ์พงษ์ (2560) ได้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model: TAM) เพื่อทดสอบการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด โดยได้กล่าวสรุปในงานวิจัยว่าตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีจริง โดยความตั้งใจได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติของบุคคล สำหรับบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีเมื่อมีการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการรับรู้เชิงบวกดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยี จากนั้นทัศนคติที่ดีของบุคคลนั้นจะส่งอิทธิพลให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีและสุดท้ายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่พฤติกรรมการยอมรับใช้เทคโนโลยีต่อเมื่อบุคคลได้พิจารณาไตร่ตรองถึงผลที่จะได้รับจากการแสดงพฤติกรรมอย่างรอบคอบ

งานวิจัยของ Frankwell W. Dulle และ M.K. Minishi-Majanja (2011) ได้ทำแบบจำลองหรือทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีมักใช้ในการศึกษาที่มุ่งคาดการณ์และอธิบายพฤติกรรมส่วนบุคคลต่อ

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การศึกษาได้รับคำแนะนำจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีและรูปแบบการใช้งาน (UTAUT) แบบสอบถามสำรวจกำหนดเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถาม 544 คน ที่เลือกผ่านการแบ่งชั้นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรของนักวิจัยมหาวิทยาลัย 1,088 คนในมหาวิทยาลัยของรัฐหกแห่งในแทนซาเนียบรรลุอัตราการตอบสนอง 73 เปอร์เซ็นต์ และใช้สถิติการถดถอยโลจิสติกส์แบบไบนารีของแพ็คเกจสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงการสนับสนุนการสมัครของแบบจำลอง UTAUT ในการศึกษาการนำเอาการเข้าถึงแบบเปิดมาใช้ในสภาพแวดล้อมการวิจัย ในบรรดาผลการวิจัยพบว่าทัศนคติ การรับรู้ ความคาดหมายของความพยายาม และความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ถูกกำหนดให้เป็นปัจจัยหลักสำหรับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักวิจัยในการใช้การเข้าถึงแบบเปิด ในทำนองเดียวกัน อายุ ความตระหนักรู้ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม สภาพการอำนวยความสะดวก และอิทธิพลทางสังคม พบว่ามีผลกระทบต่อการใช้งานจริงของนักวิจัยอย่างมีนัยสำคัญการเข้าถึงแบบเปิด ปัจจัยเหล่านี้จึงควรนำมาพิจารณาในการวางแผนและการดำเนินการเปิดการเข้าถึงโครงการ การตรวจสอบเพิ่มเติมของรูปแบบการวิจัยแบบเปิดในสถาบันวิจัยที่คล้ายคลึงกันในแนะนำให้ใช้แทนซาเนียและที่อื่นๆ

ส่วนงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562) ได้ใช้ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ในงานวิจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี : บทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย ซึ่งได้อธิบายว่าสรุปได้ว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีผลกระทบต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) ทั้งนี้ มีตัวแปรผันแปร ได้แก่ 1) เพศ (Gender) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลทางสังคม 2) อายุ (Age) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) 3) ประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคมและสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกและความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) มีอิทธิพลต่ออิทธิพลทางสังคม

ในการศึกษาความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการตัวแทนประกัน (Insurance Agent) ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ของนิสารัตน์ กระจ่างศร (2560) ได้จัดทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 23 - 31 ปีมีการศึกษายู่ในระดับปริญญาตรีและส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การซื้อประกันชีวิต และได้ข้อสรุปในส่วนของความไว้วางใจต่อการใช้บริการผ่านตัวแทนประกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อการใช้บริการผ่านตัวแทนประกันอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยคือความไว้วางใจในด้านระบบชำระเงินและชื่อเสียงของบริษัท ส่วนระดับเห็นด้วยคือการปกป้องข้อมูลและความมั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ที่ซื้อ

อย่างไรก็ดี ในงานวิจัยนี้ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานว่าความไว้วางใจส่งผลต่อการความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการจากตัวแทนประกันของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมส่งผลเชิงลบต่อการความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการของตัวแทนประกันของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการของตัวแทนประกัน ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

นอกจากนั้น ยังมีงานวิจัยเรื่องการรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย ของประสิทธิ รัตนพันธ์ และคณะ (2562) ซึ่งโดยสรุปได้มีข้อเสนอแนะว่าธุรกิจประกันภัยและตัวแทนต้องมีความน่าเชื่อถือ ให้ความสำคัญและแสดงถึงความจริงใจ ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ผลิตภัณฑ์ที่นำมาเสนอขายต้องมีรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ครบถ้วน และมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถใช้งานง่าย เข้าถึงได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว

2.2.2 การประกันภัยไซเบอร์

Ishaani Priyadarshini (2022) ได้ศึกษาเรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่ามีรายละเอียด ดังนี้ 1) ประกันภัยไซเบอร์และความจำเป็นสำหรับไอที 2) การประกันภัยความเสี่ยงทางไซเบอร์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบรรเทาความเสี่ยง 3) ข้อดีและข้อเสียของการประกันภัยไซเบอร์ 4) ประเภทของประกันภัยไซเบอร์ 5) ความคุ้มครองและลักษณะของประกันภัยไซเบอร์ 6) ข้อมูลที่ได้รับการคุ้มครองโดยการประกันภัยไซเบอร์ 7) ความสูญเสียที่ไม่ได้รับการคุ้มครอง 8) ขั้นตอนการซื้อประกันภัยไซเบอร์ 9) การแลกเปลี่ยนของการประกันตนเองที่เกี่ยวกับการซื้อประกันความรับผิดทางไซเบอร์ 10) ผลกระทบของการประกันภัยไซเบอร์ต่อคอมพิวเตอร์ระบบและกระบวนการ 11) ความรู้ของสถาบันเกี่ยวกับขั้นตอนการอ้างสิทธิหรือเคลมประกัน และ 12) ความคุ้มครองทางไซเบอร์ ซึ่งได้ข้อสรุปว่าหน้าที่ของมาตรฐานการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดูแล (DoCRA) ให้แนวปฏิบัติและมาตรฐานที่ช่วยสร้างสมดุลความสม่ำเสมอ ความปลอดภัย และการประกันภัยความรับผิดมีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์และผู้เอาประกันภัยจากความเสี่ยงจากการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและกรณีเทียบเคียง ซึ่งสถาบันบริหารความเสี่ยงระหว่างประเทศ (IRMI) กำหนดลักษณะความรับผิดทางไซเบอร์ตามกรมธรรม์ประกันภัยที่มุ่งให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์หรือบริการทางเทคโนโลยี

ความคุ้มครองคือเสนอให้ครอบคลุมภาระผูกพันและการสูญเสียทรัพย์สินที่เกิดขึ้นเมื่อธุรกิจมีส่วนร่วมในแบบฝึกหัดอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

Paul Merrey, Matthew Martindale, Matthew Smith and Arturs Kokins (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Seizing the cyber insurance opportunity โดยทบทวนกลยุทธ์ของผู้ประกันตนและโครงสร้างในยุคดิจิทัล ซึ่งการพัฒนาประกันภัยไซเบอร์มี 4 ขั้นดังนี้ 1) การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสินทรัพย์ดิจิทัลหลักข้อเสนอกับบริการจัดการวิกฤตข้อเสนอทางไซเบอร์ที่เน้นการสูญเสียที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลทรัพย์สิน 2) การเพิ่มความสามารถในการสร้างแบบจำลองความเสี่ยง 3) การสูญเสียที่เกิดขึ้นจริงอันเกิดจากการสูญเสียทรัพย์สินทางปัญญา ผู้เอาประกันภัยจะตกลงในการชำระเงินเฉพาะที่จะจะถูกทริกเกอร์ในกรณีของการสูญเสียโดยไม่คำนึงถึงมูลค่าการสูญเสีย 4) การเปลี่ยนจากไซเบอร์เป็นสินทรัพย์ไม่มีตัวตนประกันครอบคลุมภัยที่ไม่เกี่ยวกับไซเบอร์เพื่อขยายความครอบคลุมไปยังทรัพย์สินอื่น ๆ ด้วยไซเบอร์ เพื่อก้าวสู่บริษัทประกันภัยแห่งอนาคต

James Lynch and Claire Wilkinson (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Small business and cyber insurance เป็นการศึกษาด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่อธุรกิจขนาดเล็ก ด้านความต้องการประกันภัยเพิ่มขึ้นในกลุ่ม SMBS ด้านการบริหารความเสี่ยงและการทดแทนค่าสินไหมที่เพิ่มขึ้น ซึ่งได้ข้อสรุปว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลายเป็นเป้าหมายของการละเมิดข้อมูลและการโจมตีมากขึ้น และมีหลักฐานว่าได้รับผลกระทบที่ไม่สมส่วนเมื่อเทียบกับบริษัทขนาดใหญ่ จึงเริ่มมีความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงมากขึ้นมีการเป็นผลให้มีการยอมรับเพิ่มมากขึ้นว่าการประกันภัยมีบทบาทสำคัญในลดผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการละเมิดและการโจมตี ซึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องใช้เครื่องมือและบริการป้องกันการสูญเสียที่มีอยู่มากมายในตอนนี้พร้อมใช้งานในขณะที่พวกเขาต้องการสร้างความยืดหยุ่นในโลกไซเบอร์ การประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสม การฝึกอบรมพนักงานและบริการด้านฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์เชิงป้องกัน ร่วมกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ดีสามารถช่วยลดความเสี่ยงการเชื่อมโยงสององค์ประกอบนี้เข้ากับวัฒนธรรมที่เข้าใจโลกไซเบอร์จะวางตำแหน่งให้ป้องกันได้ดีที่สุดทรัพย์สินของตนในอนาคต

จีระศักดิ์ เสมมีสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่องการประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์ : ศึกษาความคุ้มครองความรับผิดที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมีข้อเสนอแนะบางประการเพื่อให้การนำเอาการประกันภัยทางไซเบอร์ใช้เกิดประสิทธิ ผลมากขึ้น ได้แก่ การนำหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วไปมาใช้กับการประเมินความเสี่ยงด้านไซเบอร์ขององค์กร การสนับสนุนให้มีการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเอาประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์มาเป็นประกันภัยภาคบังคับ และการจัดทำกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์มาตรฐานภาษาไทย โดยมีการสรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดังนี้ 1) ขอบเขตการบังคับใช้ บังคับใช้กับการประกอบธุรกิจไม่ว่าประเภทใดหรือการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่มีการเก็บ

รวบรวมใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยยกเว้นกิจการบางประเภทที่ไม่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัตินี้ 2) ผู้มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ประกอบด้วยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือผู้ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล 3) การคุ้มครองข้อมูลส่วน จะเก็บรวบรวม ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ หากไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล 4) บทลงโทษ จะแบ่งเป็นความรับผิดทางแพ่ง โทษอาญาและโทษทางปกครอง

2.2.3 ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity Awareness)

The European Union Agency for Cybersecurity, ENISA (2021) เป็นหน่วยงานสหภาพยุโรปเพื่อความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายในการเพิ่มความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์เป็นอันดับแรกในการวิเคราะห์ความสามารถของประเทศสมาชิกเพื่อสร้างขีดความสามารถระดับชาติเพื่อสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ภาพรวมและการวิเคราะห์ของประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปมีความสามารถในการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในหมู่ประชากรทั่วไปผ่านการจัดกิจกรรมและแผนระดับชาติ ซึ่งจะเน้นการรวมศูนย์การปลุกจิตสำนึกสาธารณะ ในขั้นตอนการประเมินแนวโน้มการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ก็มีการวิเคราะห์และรายงานสภาพแวดล้อมภัยคุกคามอย่างสม่ำเสมอและส่งข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ที่เข้าใจได้สำหรับผู้ฟังที่ไม่ใช่บุคคลด้านเทคนิค นอกจากนี้ยังใช้เกม “Cybercity Chronicles” มาเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เล่นในเรื่องการถูกโจมตีทางไซเบอร์ประเภทต่างๆ และเรียนรู้วิธีรับมือ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพฤติกรรมของผู้คนบนอินเทอร์เน็ตและทัศนคติของพวกเขานำไปสู่ความไว้วางใจและความปลอดภัย

Bibhu Dash and Meraj F. Ansari (2022) ได้ศึกษาเรื่อง An Effective Cybersecurity Awareness Training Model: First Defense of an Organizational Security Strategy โดยเป็นการฝึกอบรมและการให้ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่มีบทบาทแบบไดนามิกสำหรับองค์กรในการเข้าถึงข้อมูลได้กำหนดความสำคัญของการฝึกอบรมความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการจัดการกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ งานวิจัยนี้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งบ่งชี้ว่าพฤติกรรมของพนักงานและการรับรู้ความความมั่นคงปลอดภัยของพนักงานมีความเสี่ยง จึงมีการตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงานและประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยใช้ AI ช่วยวิเคราะห์การฝึกอบรมการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในสถานที่ทำงาน ซึ่งในการให้ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้ผสมผสานแอปพลิเคชันกับ AI

เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ ผลการวิจัยได้ระบบอัจฉริยะ viCyber ที่มีหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ช่วยในการเปลี่ยนสถานะของการศึกษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยผู้เรียนจะเลือกสาขาวิชาเฉพาะตามระดับทักษะที่เชี่ยวชาญ

Moti Zwilling และคณะ (2020) ได้ศึกษาเรื่อง Cyber Security Awareness, Knowledge and Behavior: A Comparative Study เป็นการศึกษาที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ ความรู้และพฤติกรรมด้วยเครื่องมือป้องกันของบุคคลทั่วไปใน 4 ประเทศ ได้แก่ อิสราเอล สโลวีเนีย โปแลนด์ และตุรกี ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีความตระหนักรู้ในภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เพียงพอ แต่มักใช้มาตรการป้องกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งค่อนข้างธรรมดาและเรียบง่าย ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าความรู้ในโลกไซเบอร์ที่สูงขึ้นนั้นเชื่อมโยงกับระดับของการรับรู้ในโลกไซเบอร์ นอกเหนือไปจากประเทศหรือเพศที่ตอบข้อแตกต่าง นอกจากนี้ ความตระหนักรู้ยังเชื่อมโยงกับเครื่องมือป้องกัน แต่ไม่รวมถึงข้อมูลที่พวกเขาต้องการเปิดเผย นอกจากนี้ยังพบว่าความแตกต่างระหว่างประเทศที่สำรวจซึ่งส่งผลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้ ความรู้ และพฤติกรรม จากโปรแกรมการฝึกอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่มีประสิทธิผล ซึ่งสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในโลกไซเบอร์นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับของทักษะความมั่นคงปลอดภัยในโลกไซเบอร์ของบุคคลในประเทศต่าง ๆ ที่มีค่า GDP แตกต่างกัน อีกทั้งยังมีความเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่อลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ เช่น เพศ อายุ ระดับการใช้ไอที เป็นต้น

เมธาพร ธรรมศิริ และศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งนี้ที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน) ที่ต่างกันมีระดับความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ไม่แตกต่างกัน และในส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แผนกที่สังกัด และประสบการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ต่างกัน มีระดับความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิต

สุรชัย ฉัตรเฉลิมพันธุ์ และเทอดพงษ์ แดงสี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างความตระหนักรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ของบุคลากรในองค์กร: กรณีการจำลองการโจมตีด้วยฟิชชิ่ง ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อยกระดับความตระหนักรู้ของบุคลากรภายในองค์กรแห่งหนึ่งเกี่ยวกับภัยคุกคาม ความ

มั่นคงปลอดภัยไซเบอร์โดยใช้การจำลองการโจมตีด้วยอีเมลฟิชชิ่ง หลังจากที่ได้มีรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 482 คน แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน พบว่า มีบุคลากรมากกว่า 22.41 % ที่เปิดอ่านอีเมลดังกล่าวและทำการคลิกลิงก์ที่อยู่ในอีเมล เพื่อยกระดับความตระหนักรู้เกี่ยวกับภัยทางไซเบอร์ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญ จึงมีการจัดกระบวนการถ่ายทอดความรู้เรื่องความตระหนักรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากร หลังจากนั้นได้มีการจำลองการโจมตีด้วยฟิชชิ่งอีกครั้งด้วยเนื้อหาในอีเมลที่แตกต่างจากเดิม เมื่อได้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกลุ่มเดิม แล้วทำการวิเคราะห์อีกครั้ง พบว่า มีบุคลากรน้อยกว่า 7.88% ที่เปิดอ่านอีเมลดังกล่าวและทำการคลิกลิงก์ที่อยู่ในอีเมล ซึ่งลดลงประมาณ 64.81% เมื่อเทียบ กับผลการศึกษาในครั้งที่ 1 ทำให้ค่าระดับความความตระหนักรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในองค์กรเพิ่มสูงขึ้นเป็น 88.80% นั่นแสดงว่ากระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่ดำเนินการไปสามารถให้ผลลัพธ์ที่ดี ฉะนั้นการศึกษานี้จึงมีคุณค่าสำหรับนำไปประยุกต์ใช้ในการยกระดับความตระหนักรู้เท่าทันภัยคุกคามทางไซเบอร์ในองค์การอื่นและกับการโจมตีรูปแบบอื่นได้

2.2.4 การพัฒนาแอปพลิเคชัน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2563) ได้กำหนดแผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2564 – 2568) โดยมีรายละเอียดให้ศึกษาและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการพัฒนาระบบงาน หรือแอปพลิเคชัน (Central Platform/Application) ที่ใช้ร่วมกันในอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อให้ได้แผนพัฒนาการประกันภัยที่เหมาะสม ยืดหยุ่น พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นแนวทางรองรับให้อุตสาหกรรมประกันภัยไทยสามารถเตรียมความพร้อมกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของสังคม การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และความผันผวนของระบบเศรษฐกิจ รวมถึงการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่

วนิสา หะยีเซะ, นุจรี ไชยมงคล, อัจฉราวดี ศรียะศักดิ์ และมยุรี ยีปาโล๊ะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันบนแอนดรอยด์ : ผลของการให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชันในการดูแลทารกเกิดก่อนกำหนดหลังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลตามวิถีมุสลิม เป็นการพัฒนารูปแบบการให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชันบนแอนดรอยด์ในการดูแลทารกเกิดก่อนกำหนดและศึกษาผลของการให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชัน บนแอนดรอยด์ว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด วิธีการคือวิเคราะห์สภาพและประเมินความต้องการ ออกแบบและพัฒนารูปแบบ จากนั้นจึงทดลองใช้และประเมินประสิทธิผล โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development; R&D) สามารถดาวน์โหลดข้อมูลทาง QR Code ลงในโทรศัพท์มือถือและผู้ใช้สามารถทบทวนความรู้ซ้ำได้ตลอด

ชินวัจน์ งามวรรณากร (2562) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ โดยใช้โปรแกรม Thunkable ซึ่งมีหลักการทำงานเหมือนกับ MIT App Inventor โดยใช้หลักการเขียนโปรแกรมแบบ Visual Programming Language และทำการออกแบบและพัฒนาบทเรียนมัลติมีเดียโดยใช้ ADDIE Model ผลการวิจัยพบว่าแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้สามารถช่วยให้ผู้ใช้สามารถทบทวนเนื้อหาบทเรียนด้วยตัวเองผ่านแอปพลิเคชันได้บ่อยครั้งตามต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้เข้าใจและสามารถช่วยให้มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในห้องสมุดได้ดีขึ้น

สุทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล (2560) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อลดเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณการออกแบบระบบไฟฟ้าได้ 20 % และเพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานนอกสถานที่โดยมีระดับความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 90% วิธีการคือการคำนวณสำหรับการออกแบบระบบไฟฟ้า จากนั้นจึงการคำนวณหาขนาดตัวเก็บประจุไฟฟ้าสำหรับงานทดสอบประสิทธิภาพเครื่องสูบน้ำ แอปพลิเคชันจะแสดงผลการคำนวณขนาดตัวเก็บประจุหน่วยเป็นแบบกิโลวาร์ และสร้างเป็นแหล่งองค์ความรู้ที่มีข้อมูลสำหรับผู้ใช้งานสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ทุกที่ทุกเวลาแบบไม่จำเป็นต้องต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Offline) ด้วยแอปพลิเคชันบนมือถือ ซึ่งใช้โปรแกรมสำหรับการเขียนโค้ดแอปพลิเคชัน (Sublime Text 3) เมื่อทำแอปพลิเคชันบนมือถือสำเร็จอัพโหลดบนระบบ Play Store เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดใช้งานได้ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน ร้อยละ 96.56 ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มองว่าแอปพลิชันมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้า

นฤมล อินทิรักษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดมหาสารคามโดยใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง เพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์จังหวัดมหาสารคามได้ และสามารถให้ความรู้สถานที่สำคัญและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับผู้ที่สนใจและนักท่องเที่ยวได้ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง (Augmented Reality Technology: AR) และใช้ System Development Life Cycle (SDLC) ซึ่งการสร้างแอปลิเคชันจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลัก คือ 1) ส่วนเมนูและการแสดงผลข้อมูลพื้นฐานของสถานที่ท่องเที่ยว จะออกแบบโดยใช้ Android Studio ซึ่งเป็น IDE สำหรับภาษาที่ใช้ในการพัฒนาคือ ภาษา JAVA 2) ส่วนแสดงแผนที่การเดินทาง ใช้ Maps SDK for Android ซึ่งเป็น SDK สำหรับเรียกใช้งานของแผนที่บน Google Map และ 3) ส่วนแสดงผลภาพ AR ใช้ AR Core ที่เป็น Framework สำหรับระบบ augmented reality ซึ่งเป็นชุดพัฒนาของ Google ซึ่งจากการทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมนั้นพบว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องในทุกขั้นตอนและภาพรวมในการใช้แอปพลิเคชันมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.2.5 โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และโปรแกรม AMOS

ยุทธ ไกยวรรณ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ขั้นตอนวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วย AMOS” ได้กล่าวในงานวิจัยว่าการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เป็นการวิเคราะห์พร้อมกันครั้งเดียวของโมเดลจะทำให้ค่าความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ลดลง ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมเอมอสในการปรับโมเดลสมการโครงสร้างจะปรับโดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน ของตัวแปรสังเกตต่างเมทริกซ์ได้ โดยพิจารณาจากค่า M.I. ที่สูงที่สุด แต่ละคู่ของ e และสรุปและข้อคิดเห็นการวิเคราะห์ SEM ว่าปกติจะเป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบทฤษฎีว่าปรากฏการณ์ยังเป็นแบบในโมเดลนี้อยู่หรือเปล่า การวิเคราะห์เริ่มจากการวาดโมเดลจากทฤษฎีที่ศึกษา กำหนดตัวแปรแฝง และกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นตัวแปรสังเกตได้จากการศึกษาทฤษฎีเช่นเดียวกัน การวิเคราะห์จะวิเคราะห์พร้อมกันทั้งโมเดลคำตอบที่ได้จากโมเดลคือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่เป็นค่ามาตรฐาน

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อการทำนาย” มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอองค์ความรู้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเพื่อการทำนาย ด้วยข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้หลายๆ ตัวแปร ที่สามารถทำนายที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรแฝง (latent variable) ที่ตัวแปรแฝงนั้นวัดได้จากตัวบ่งชี้ได้หลายตัวแปร ขั้นตอนการการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ที่เริ่มด้วยการนำข้อมูลจากโปรแกรม Statistical Package for the Social Science for Windows (SPSS) และทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม LISREL หรือ Analysis of Moment Structure: AMOS ที่ต้องมีขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การเตรียมข้อมูลดิบ การระบุโมเดลหรือวาดภาพโมเดลจากการวิจัย การกำหนดการแสดงผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์โมเดลและการปรับโมเดลโดยค่าสถิติที่ได้จากการแสดงผลของตัวแปรสังเกตได้ที่มีผลต่อตัวแปรแฝง (latent variable)

จากการศึกษาของ อภิชา มนต์วิเศษ (2562) ที่ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศสำหรับโรงเรียนอนุบาลในภาคตะวันออก ซึ่งได้กล่าวถึงโมเดลสมการโครงสร้าง หรือ SEM ว่าเป็นเทคนิควิธีการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับงานวิจัยที่มุ่งศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงเชิงทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์ต่อกันหลาย ๆ ตัวแปร หรือใช้วิเคราะห์สำหรับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝง (Latent variables) กับตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) โดยทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลพร้อมกันทั้งหมดด้วยระบบสมการโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) จึงเป็นโมเดลทางสถิติที่สามารถประยุกต์ใช้ในการหาคำตอบของงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรที่เป็นข้อเท็จจริง หรือตัวแปรทางกายภาพ รวมถึงตัวแปรทางจิตวิทยา หรือตัวแปรทางสังคมวิทยา และตัวแปรที่เป็นคุณลักษณะแฝง ที่เรียกว่า “ตัวแปรแฝง (Latent variables)” ก็ได้ และ SEM เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

จากงานวิจัยที่มีกรอบแนวคิดในการวิจัยและมีทฤษฎีรองรับอย่างดีดังนั้น SEM จึงเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการยืนยัน (Confirmatory) มากกว่า การสำรวจค้นหา (Exploratory) นั้น คือ SEM เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินใจว่าโมเดลที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้องมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจริงในปรากฏการณ์หรือข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3 สรุป

ในบทที่ 2 นี้เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี ประกอบด้วย แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM), ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT), แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) และโมเดลสมการโครงสร้าง(SEM) ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ตัวแบบความตั้งใจใช้, การประกันภัยไซเบอร์, ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์, การพัฒนาแอปพลิเคชัน รวมถึงโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) และโปรแกรม AMOS ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ 4 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 2) เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 3) เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย และ 4) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) กล่าวคือเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชัน

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.7 สรุป

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทยในกรุงเทพและปริมณฑล นอกจากนี้ยังกระจายกลุ่มตัวอย่างตามสายงานประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วยสายงานด้านเทคโนโลยี สายงานด้านบริหาร สายงานด้านการเงิน สายงานด้านวิศวกรรมศาสตร์ สายงานด้านกฎหมาย และสายงานด้านอื่น ๆ จึงกล่าวได้ว่าจำแนกตามลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเป็นวิวิธพันธ์ (Heterogeneous Population) เพราะมีคุณลักษณะต่างกัน

3.1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรประมาณ 10 เท่าของจำนวนตัวแปร (Roscoe, 1975: 184). แต่ไม่น้อยกว่า 200 คน และคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran, W. G. (1953)

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = \frac{3.8416}{0.01} = 384.16$$

จากการคำนวณ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลคือ 384 คน ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพราะประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีความหลากหลายทางคุณลักษณะและเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ผล ทั้งนี้ผู้วิจัยจะประเมินถึงความเข้าใจในตัวชี้วัดให้ครอบคลุมตัวอย่างทั้งหมดและป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Pilot test) 30 คน มาทดสอบก่อนทำการเก็บข้อมูลจริง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในยุคดิจิทัลการใช้แบบสอบถามออนไลน์ถือเป็นทางเลือกที่ดี ช่วยให้เก็บรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้สะดวกและหลีกเลี่ยงการลงไปในพื้นที่ที่ต้องเผชิญกับผู้คนจำนวนมากเหมาะกับสถานการณ์โรคระบาดในปัจจุบันรวมทั้งประหยัดเวลาอีกด้วย ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการทำแบบสอบถามออนไลน์ ด้วย Google Forms เพราะสามารถรองรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่จำกัด และข้อมูลต่างๆที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บโดยอัตโนมัติไว้ที่ Google Spreadsheet อีกทั้งยังสามารถเพิ่มภาพหรือวีดีโอ รวมทั้งแบ่งปันแบบสอบถามผ่านทางอีเมลหรือเว็บไซต์ได้อีกด้วย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 การจัดสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากแบบสอบถามที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการที่เชื่อถือได้ อีกทั้งยังมีความเชื่อมั่นและค่าความตรงเชิงโครงสร้างอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยทำการรวบรวม ข้อมูลทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่จะ

ทำการศึกษา ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม

ข้อ	มิติของตัวแปรแฝง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์
ปัจจัยด้านประสบการณ์ (6 ข้อ) Experience (EXP)		
1	EXP1	ท่านมีประสบการณ์เกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์
2	EXP2	องค์กรของท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กข้อมูลที่สำคัญ
3	EXP3	ท่านทราบว่าประกันภัยไซเบอร์เคยออกข่าวอยู่บ่อยครั้ง
4	EXP4	ท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกโจรกรรมเงินทางอินเทอร์เน็ต
5	EXP5	การโฆษณาเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์เคยผ่านตาของท่าน
6	EXP6	ท่านเคยเห็นหรือเคยได้รับไฟล์ที่มีมัลแวร์แนบติดมา
ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (5 ข้อ) Social Influence (SOC)		
7	SOC1	บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยทำประกันภัยไซเบอร์
8	SOC2	ท่านเคยได้ยินบุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวพูดถึงประกันภัยไซเบอร์
9	SOC3	สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านเห็นและใช้อยู่มักพูดถึงการถูกโจมตีทางไซเบอร์
10	SOC4	บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กอีเมล
11	SOC5	การถูกตัดเงินผ่านบัตรเครดิต-เดบิตโดยที่ไม่ได้ทำรายการเองเป็นสิ่งที่ท่านพบเห็นบ่อย

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อ	มิติของตัวแปรแฝง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (5 ข้อ) Performance Expectancy (PET)		
12	PET1	ประกันภัยไซเบอร์สามารถลดมูลค่าความเสียหายทางการเงินได้
13	PET2	ประกันภัยไซเบอร์มีแผนกรมธรรม์ครอบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่หลากหลาย
14	PET3	ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองการทุจริตในการซื้อ-ขายออนไลน์ได้
15	PET4	เงื่อนไขการซื้อประกันภัยไซเบอร์มีความไม่ซับซ้อน
16	PET5	ประกันภัยไซเบอร์สามารถช่วยกู้ข้อมูลสำคัญของท่านกลับคืนมาได้
ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (5 ข้อ) Effort Expectancy (EFF)		
17	EFF1	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีสภาพความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง
18	EFF2	ท่านคาดหวังว่าช่องทางการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยไซเบอร์จากสื่อต่าง ๆ จะเพิ่มและหลากหลายมากขึ้น
19	EFF3	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีความง่ายในการเข้าถึงการใช้บริการ
20	EFF4	ท่านคาดหวังว่าประกันภัยไซเบอร์จะได้รับความนิยมมากขึ้น
21	EFF5	บริษัทประกันภัยไซเบอร์สามารถให้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันที่ตรงตามความต้องการของท่านได้
ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (4 ข้อ) Voluntariness of Use (VOU)		
22	VOU1	ท่านต้องการที่จะรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์มากขึ้น
23	VOU2	ท่านคิดว่าการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาเพิ่ม
24	VOU3	ท่านยินดีใช้บริการประกันภัยไซเบอร์
25	VOU4	ท่านมีความสนใจใช้แอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อ	มิติของตัวแปรแฝง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี (5 ข้อ) The Technology Using Behavior (TUB)		
26	TUB1	อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน
27	TUB2	เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของท่าน
28	TUB3	ท่านซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์เป็นประจำ
29	TUB4	การชำระเงินแบบดิจิทัลหรือตัดผ่านบัตรเครดิต-เดบิตเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน
30	TUB5	ท่านมีส่วนงานที่ต้องทำออนไลน์เป็นประจำ เช่นการประชุมออนไลน์
ปัจจัยด้านงบประมาณ (3 ข้อ) The Individual Budget (BUD)		
31	BUD1	ท่านสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์
32	BUD2	ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความเหมาะสม
33	BUD3	ท่านคิดว่าผลตอบแทนจากการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความคุ้มค่า
ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ (4 ข้อ) Trust (TRU)		
34	TRU1	ท่านมีความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์
35	TRU2	ท่านคิดว่ากรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้
36	TRU3	ท่านมั่นใจว่าเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายนั้นคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเสี่ยงที่ท่านมี
37	TRU4	ท่านคิดว่าบริษัทประกันหรือธนาคารที่ขายกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์มีความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อ	มิติของตัวแปรแฝง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์
การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ (5 ข้อ) Perceived Usefulness (PUF)		
38	PUF1	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ต่อตัวท่าน
39	PUF2	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ครอบคลุมถึงองค์กรของท่าน
40	PUF3	ท่านคิดเห็นว่าการทำประกันภัยไซเบอร์นั้นมีความจำเป็นมาก
41	PUF4	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของท่าน
42	PUF5	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับความเสี่ยงทางไซเบอร์ในช่วงการทำงานที่บ้าน (Work from Home)
การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย (5 ข้อ) Perceived Ease of Use (PEU)		
43	PEU1	การหาซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย
44	PEU2	การเข้าถึงขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย
45	PEU3	การติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย
46	PEU4	การหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย
47	PEU5	การติดต่อขอเรียกร้องหรืออ้างสิทธิ (Claim) ประกันภัย ไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อ	มิติของตัวแปรแฝง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์
ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ (5 ข้อ) Attitude Toward Using (ATU)		
48	ATU1	ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำประกันภัยไซเบอร์
49	ATU2	ท่านมีความเห็นว่าประกันภัยไซเบอร์มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร
50	ATU3	ประกันภัยไซเบอร์มีความสำคัญจำเป็นต่อข้อมูลของท่าน
51	ATU4	ท่านมองประกันภัยไซเบอร์ในแง่มุมที่สร้างสรรค์
52	ATU5	ท่านพร้อมจะปรับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ
แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (5 ข้อ) Application (APP)		
53	APP1	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์นั้นมีประโยชน์
54	APP2	ท่านคิดว่าควรมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์
55	APP3	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ควรได้รับการพัฒนา
56	APP4	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ท่านจะโหลดติดไว้ในเครื่องของท่าน
57	APP5	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ท่านจะแนะนำต่อบุคคลรอบตัวท่าน

ผู้วิจัยได้จำแนกเป็นปัจจัยตามตัวแปรแฝง คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ 6 คำถาม ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม 5 คำถาม ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ 5 คำถาม ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม 5 คำถาม ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน 4 คำถาม ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี 5 คำถาม และปัจจัยด้านงบประมาณ 3 คำถาม

จำแนกตามตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ 4 คำถาม การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ 5 คำถาม การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย 5 คำถาม ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ 5 คำถาม แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ 5 คำถาม และมีคำถามเกี่ยวกับ

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย อีก 9 คำถาม รวมแล้วแบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 66 ข้อคำถาม

การตั้งตัวแปรและข้อคำถามทั้งหมดที่นำมาศึกษาในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบความตั้งใจใช้, ประกันภัยไซเบอร์ และ Cyber Security Awareness โดยศึกษาเอกสารวิชาการทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งยังได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาในทุกตัวแปรและทุกข้อคำถาม นอกจากนี้ยังมีการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบค่า IOC เพื่อดูความสอดคล้องของตัวแปรและข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยด้านประสบการณ์ (Experience)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของกรรณิการ์ คงทอง (2561) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของ The European Union Agency for Cybersecurity, ENISA (2021) 5. อ้างอิงจากงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562)
ตัวแปร	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**
ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ ศราวุธ คำจ๋า (2562) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562)
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy)	2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562)
ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562)
ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของกรรณิการ์ คงทอง (2561) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของพูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2562)
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี (The Technology Using Behavior)	1. ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja (2011) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของศราวุธ คำจ๋า (2562) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Moti Zwilling และคณะ (2020)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

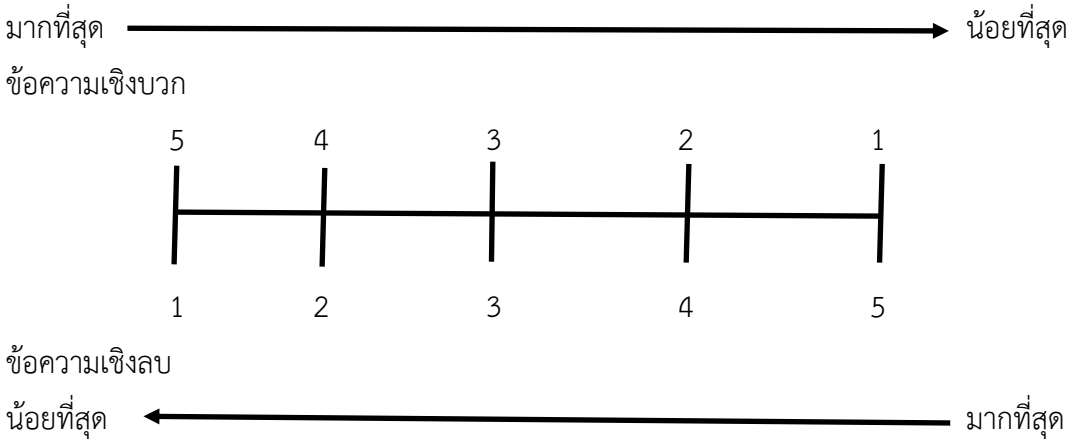
ตัวแปร	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ปัจจัยด้านงบประมาณ (The Individual Budget)	1. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Ishaani Priyadarshini (2022) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Paul Merreyและคณะ (2017) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ James Lynch and Claire Wilkinson (2017)
ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ (Trust)	1. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Trust) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของศราวุธ คำจ๋า (2562) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ The European Union Agency for Cybersecurity, ENISA (2021) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของ ภรัณยา เปรมสวัสดิ์ (2562)
การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ (Perceived Usefulness)	1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ FredD. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (2014) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Mrs.Sureni Weerasinghe and Dr.Menaka Hindagolla (2017) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของศราวุธ คำจ๋า (2562)
การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย (Perceived Ease of Use)	1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ FredD. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (2014) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Mrs.Sureni Weerasinghe and Dr.Menaka Hindagolla (2017) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของศราวุธ คำจ๋า (2562)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ตัวแปร	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ (Attitude Toward Using)	1. แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) 2. อ้างอิงจากงานวิจัยของ FredD. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw (2014) 3. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Mrs.Sureni Weerasinghe and Dr.Menaka Hindagolla (2017) 4. อ้างอิงจากงานวิจัยของ The European Union Agency for Cybersecurity, ENISA (2021)
แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Application)	1. อ้างอิงจากงานวิจัยของ Bibhu Dash and Meraj F. Ansari (2022) 2. อ้างอิงจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2563)

โดยในแบบสอบถามได้ใช้การประเมินแบบอัตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับของ Likert Scale ดังภาพประกอบที่ 3.1

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน



ภาพประกอบที่ 3.1 วิธีการประมาณค่าตามมาตรวัดของ Likert Scale

3.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

3.3.2.1 ตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าคุณสมบัติของข้อคำถามที่สามารถวัดได้ตรงตามเนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัดหรือไม่ แล้วก็ตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

1. แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 1
2. ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0
3. แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

โดยที่ R หมายถึง ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชียวชาญ

n หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้นต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จึงจะถือว่าเกณฑ์มาตรฐานและสามารถนำข้อคำถามนั้นไปใช้สำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างได้ แต่หากว่าข้อคำถามใดที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะต้องนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่หรือจะตัดทิ้งก็ได้ตามความเหมาะสมและความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาในการวิจัย (พิศิษฐ ตัณฑวณิช และพนา จินดาศร, 2561)

ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 4 คน ดังนี้

1. ผศ. ดร.กิ่งกาญจน์ สุขคณาภิบาล
2. ผศ. ดร. วรวัฒน์ เชิญสวัสดิ์
3. อาจารย์ บุญชม สุดจิตต์
4. อาจารย์ สำราญ ไชยคำวัง

จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน พบว่ามี 14 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ประกอบด้วย ข้อ 13, 15, 17, 19, 23, 26, 32, 33, 34, 35, 36, 41, 43 และ 53 จึงนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่และให้ผู้เชี่ยวชาญอีก 3 คน ตรวจดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ใหม่อีกครั้ง ประกอบด้วย

1. อาจารย์ บุญชม สุดจิตต์
2. อาจารย์ สำราญ ไชยคำวัง
3. นายเกรียงไกร ภูวณิชย์

จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พบว่ามี 1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 คือ ข้อที่ 23 จึงได้ตัดข้อคำถามที่ 23 ทิ้งไป เหลือข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 66 ข้อ ทั้งนี้ได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้วก่อนจะนำแบบสอบถามกระจายไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำแบบสอบถาม

3.3.2.2 ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง 30 คน ก่อนเพื่อที่จะได้นำมาทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS และใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach’s Alpha Coefficient, 1990) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แสดงค่าความเชื่อมั่นไว้ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ตัวแปร	**จำนวนข้อคำถาม**	**ค่า Cronbach’s Alpha**
ปัจจัยด้านประสบการณ์ Experience (EXP)	6 ข้อ	0.844
ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม Social Influence (SOC)	5 ข้อ	0.859
ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ Performance Expectancy (PET)	5 ข้อ	0.845
ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม Effort Expectancy (EFF)	5 ข้อ	0.836
ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน Voluntariness Of Use (VOU)	4 ข้อ	0.815
ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี The Technology Using Behavior (TUB)	5 ข้อ	0.908

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่า Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านงบประมาณ The Individual Budget (BUD)	3 ข้อ	0.756
ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ Trust (TRU)	4 ข้อ	0.878
การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ Perceived Usefulness (PUF)	5 ข้อ	0.730
การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย Perceived Ease Of Use (PEU)	5 ข้อ	0.886
ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ Attitude Toward Using (ATU)	5 ข้อ	0.767
แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ Application (APP)	5 ข้อ	0.897

จากตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ Experience (EXP) จำนวน 6 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .844 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม Social Influence (SOC) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .859 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ Performance Expectancy (PET) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .845 ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม Effort Expectancy (EFF) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .836 ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน Voluntariness of Use (VOU) จำนวน 4 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .815 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี The Technology Using Behavior (TUB) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha .908 ปัจจัยด้านงบประมาณ The Individual Budget (BUD) จำนวน 3 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.756 ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ Trust (TRU) จำนวน 4 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.878 การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ Perceived Usefulness (PUF) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.730 การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย Perceived Ease of Use (PEU) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.886 ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ Attitude Toward Using (ATU) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.767 แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ Application (APP) จำนวน 5 ข้อ มีค่า Cronbach's Alpha 0.897 ซึ่งตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค ค่า Cronbach's Alpha ต้องมีค่ามากกว่า 0.700 ซึ่งตัวแปรสังเกต

ได้ทั้ง 12 ตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.700 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 12 ตัวแปรมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามสถิติ

3.3.3 อุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย

3.3.3.1 ฮาร์ดแวร์ คือ เครื่องโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์

3.3.3.2 ซอฟต์แวร์ คือ โปรแกรม Microsoft office word โปรแกรม SPSS และโปรแกรม AMOS

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

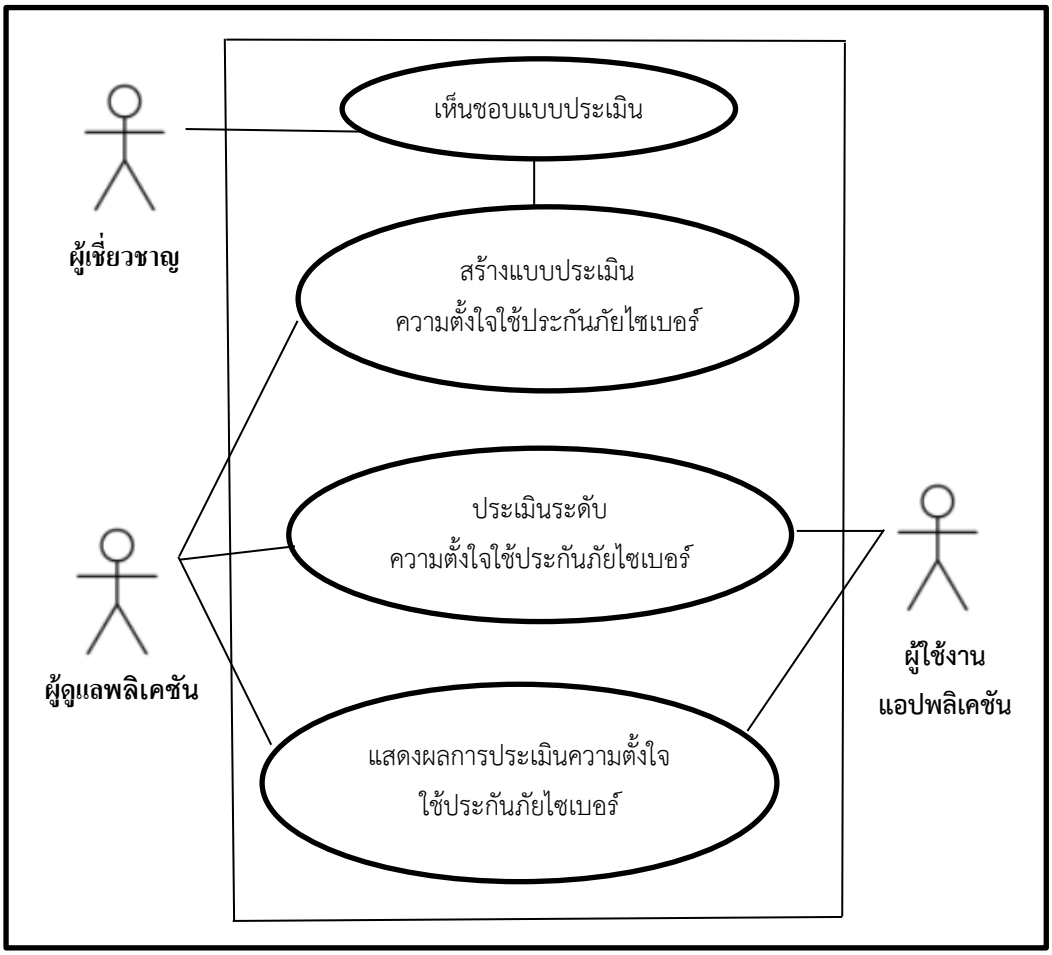
การตรวจสอบในขั้นตอนแรกผู้วิจัยจะวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Science for Windows: SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากโปรแกรม SPSS สามารถการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคทางสถิติได้อย่างแม่นยำ อีกทั้งยังสามารถการจัดการกับข้อมูลและผลลัพธ์ ในรูปของตารางและกราฟได้อีกด้วย ทำให้สามารถอ่านค่าการวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม Analysis of Moment Structures: AMOS ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการสร้างโมเดลสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์การยอมรับหรือปฏิเสธโมเดล

3.5 การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชัน

การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระบบเชิงวัตถุ จากนั้นจึงพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้วงจรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.5.1 การเข้าใจปัญหา (Problem Definition) เป็นการศึกษาข้อมูลและรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์ของบุคคลทั่วไปในประเทศไทยเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

3.5.2 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเพื่อเตรียมพร้อมในการออกแบบระบบและกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้ (User Requirements) โดยการเขียนเป็น Use Case Diagram ได้ดังภาพประกอบที่ 3.2



ภาพประกอบที่ 3.2 Use Case Diagram แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ฯ

3.5.3 การออกแบบ (Design Phase) ผู้วิจัยได้ออกแบบแอปพลิเคชันให้มีความง่ายต่อการใช้งานและสอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสามารถประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ออกมาได้ถูกต้องแม่นยำที่สุด

ภาพประกอบที่ 3.3 การออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ภาพประกอบที่ 3.4 การออกแบบหน้าจอแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

3.5.4 การพัฒนา (Development) เป็นการเขียนโปรแกรมเพื่อสร้างระบบงานเพื่อทำแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแอปพลิเคชันฯ ด้วย Jotform.com โดยใช้ชื่อว่า “Intention to Use Cyber Insurance” และสามารถดาวโหลดแอปพลิเคชันฯ ได้ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด ดังภาพประกอบที่ 3.5

ภาพประกอบที่ 3.5 คิวอาร์โค้ดสำหรับติดตั้งแอปพลิเคชันฯ

ทั้งนี้หากไม่สามารถสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อติดตั้งแอปพลิเคชันฯ ได้ ผู้วิจัยก็ได้สร้างอีกหนึ่งช่องทางในการดาวโหลดและติดตั้งแอปพลิเคชันฯ โดยการคัดลอกลิงค์ดังต่อไปนี้ไปวางในเว็บเบราว์เซอร์ “https://www.jotform.com/app/221979119760465” ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชัน Intention to Use Cyber Insurance ลงในมือถือได้เช่นกันกับการสแกนคิวอาร์โค้ด

3.5.5 การทดสอบ (Testing) เป็นการทดสอบโปรแกรมที่ใช้งานในระบบว่าสามารถทำงานได้ถูกต้องหรือไม่ ก่อนที่จะดำเนินการติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง

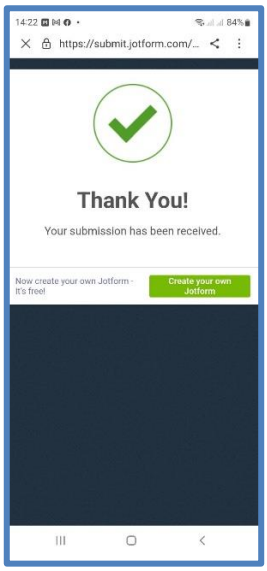
3.5.5.1 ผู้วิจัยได้ทดลองทำแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ในแอปพลิเคชัน Intention to Use Cyber Insurance ดังภาพประกอบที่ 3.6

ภาพประกอบที่ 3.6 แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ

3.5.5.2 เมื่อทำแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ เสร็จแล้วกด “ส่งคำตอบ” ดังภาพประกอบที่ 3.7

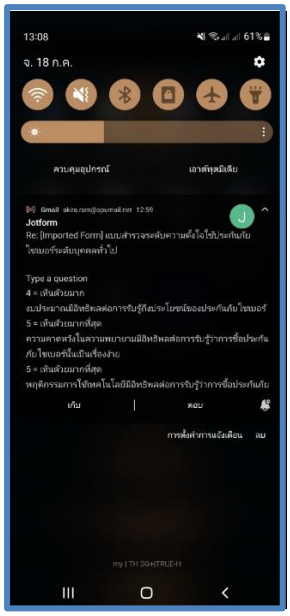
ภาพประกอบที่ 3.7 ปุ่ม “ส่งคำตอบ” แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ

3.5.5.3 เมื่อกดปุ่ม “ส่งคำตอบ” แล้วจะปรากฏหน้าจอยืนยันว่าได้รับการส่งคำตอบแล้ว ดังภาพประกอบที่ 3.8



ภาพประกอบที่ 3.8 หน้าจอยืนยันว่าได้รับการส่งคำตอบแล้ว

3.5.5.4 เมื่อมีการส่งคำตอบแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ ผู้วิจัยจะได้รับแจ้งเตือนข้อมูลจาก Jotform.com ทาง E-mail ดังภาพประกอบที่ 3.9



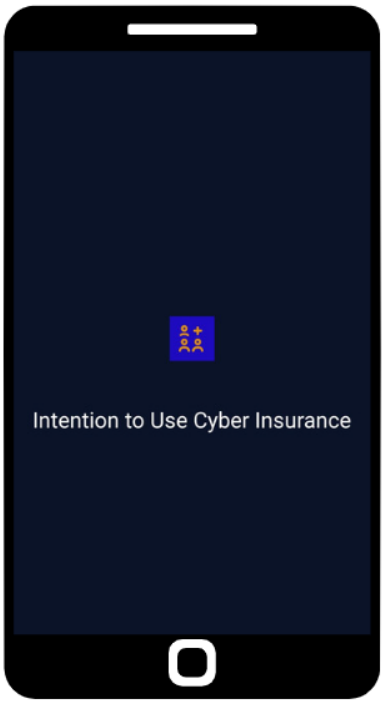
ภาพประกอบที่ 3.9 แจ้งเตือนข้อมูลจาก Jotform.com ทาง E-mail

3.5.6 การติดตั้ง (Implementation) เป็นขั้นตอนการทำแอปพลิเคชันเพื่อนำไปใช้จริง

3.5.6.1 ผู้วิจัยติดตั้งแอปพลิเคชันฯ ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดตามภาพประกอบที่ 3.5 เมื่อทำการสแกนคิวอาร์โค้ดเรียบร้อยแล้ว ระบบจะสอบถามว่า “ติดตั้งเว็บไซต์นี้เป็นแอปเว็บบนหน้าจอแอปหรือไม่” จากนั้นจึงกด “ติดตั้ง” เพื่อติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ดังภาพประกอบที่ 3.10

ภาพประกอบที่ 3.10 ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ

ภาพประกอบที่ 3.11 ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ ลงในเครื่องเรียบร้อย



ภาพประกอบที่ 3.12 กดเข้าไปในแอปพลิเคชันฯ

ภาพประกอบที่ 3.13 หน้าแรกแอปพลิเคชันฯ

3.5.6.2 ทั้งนี้ผู้ทำแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์ได้ที่หน้าแรกของแอปพลิเคชันฯ ตามช่องทาง YouTube, Twitter, Linkedin, Facebook และ Instagram ที่ผู้วิจัยได้ใส่ลิงค์ไว้ในไอคอนของช่องทางดังกล่าว ดังภาพประกอบที่ 3.14

ภาพประกอบที่ 3.14 ช่องทางดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์

3.5.7 การบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นการปรับปรุงแก้ไขแอปพลิเคชันให้เหมาะกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป หรืออัพเดทข้อมูลของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์ที่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคุ้มครองต่างๆ

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน ภายใน 1 ปี (สิงหาคม 2564-สิงหาคม 2565)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ. 2564				พ.ศ. 2565							
	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค
1. กำหนดขอบเขตและวางแผน												
2. ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเครื่องมือที่ใช้												
3. สอบหัวข้อและโครงร่าง												
4. วิเคราะห์และออกแบบระบบ												
5. การพัฒนาและทดสอบระบบ												
6. ทดสอบแก้ไขข้อผิดพลาดการดำเนินงาน												
7. จัดทำรูปเล่มสารนิพนธ์ตามรูปแบบที่บัณฑิตวิทยาลัยกำหนด												
8. นำเสนอผลงานต่อคณะกรรมการ												
9. นำส่งรูปเล่มฉบับสมบูรณ์												

3.7 สรุป

ในบทที่ 3 นี้เป็นการเสนอวิธีดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” เป็นการวิจัยที่ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทดสอบความถูกต้องของโมเดล โดยเริ่มจากการจัดทำแบบสอบถามและเก็บรวบรวมผ่านทาง Google Forms ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดได้จำนวน 458 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาคัดกรองเบื้องต้นด้วยโปรแกรม Statistical Package for the Social Science for Windows (SPSS) และทำการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Analysis of Moment Structure (AMOS) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 2) เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 3) เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ และ 4) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละกลุ่ม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

4.5 ผลการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

4.6 ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

4.7 ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

4.8 ผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐาน

4.9 สรุป

4.1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละกลุ่ม

ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลสัมภาษณ์
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์	1. การประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีการมุ่งเน้นแผนการคุ้มครองไปที่การซื้อและการขายของออนไลน์ที่ให้ความคุ้มครองการทุจริตจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือขายผลิตภัณฑ์ผ่านทางออนไลน์ 2. บริษัทประกันเองต้องวางแผนอย่างรัดกุมเพื่อไม่ให้บริษัทเจอสถานการณ์อย่างกรณีบริษัทประกัน เจอ จ่าย จบของโควิด-19 ที่ล้มละลายไปเป็นจำนวนมาก
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	1. การให้ความคุ้มครองการถูกโจรกรรมเงินในบัญชี พร้อมให้ความคุ้มครองการกู้ข้อมูล และ/หรือ การล้างข้อมูลบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล 2. การขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3. กฎหมายยังไม่ครอบคลุมและไม่ทันสมัยเพียงพอ
กลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์	1. ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 2. ผู้ใช้บริการยังขาดความเข้าใจ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตางรางที่ 4.2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	248	54.10
หญิง	210	45.90
รวม	**458**	**100**

อายุ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 30 ปี	210	45.90
30-40 ปี	177	38.60
41-50 ปี	52	11.40
51-60 ปี	19	4.10
รวม	**458**	**100**

ระดับการศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	4.10
ปริญญาตรี	360	78.60
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	79	17.20
รวม	**458**	**100**

จบการศึกษาด้านใด	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เทคโนโลยีสารสนเทศ	219	47.80
วิศวกรรมศาสตร์	48	10.50
บริหารธุรกิจ	62	13.50
ครุศาสตร์	26	5.70
เศรษฐศาสตร์	24	5.20
กฎหมาย	25	5.50
รวม	**458**	**100**

ตางรางที่ 4.2 (ต่อ)

จบการศึกษาด้านใด	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
การจัดการธุรกิจอาหาร	31	6.80
นิเทศศาสตร์	23	5.00
รวม	**458**	**100**

ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานใด	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
สายงานด้านเทคโนโลยี	251	54.80
สายงานด้านบริหาร	95	20.70
สายงานด้านการเงิน	28	6.10
สายงานด้านวิศวกรรมศาสตร์	50	10.90
สายงานด้านกฎหมาย	34	7.40
รวม	**458**	**100**

ปฏิบัติหน้าที่อะไรในองค์กร	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ผู้บริหารระดับสูง	18	3.90
ผู้บริหารระดับกลาง	80	17.50
ผู้ปฏิบัติ	360	78.60
รวม	**458**	**100**

รายได้ต่อเดือน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่า 20,000 บาท	47	10.30
20,001 – 35,000 บาท	139	30.30
35,001 – 45,000 บาท	78	17.00
45,000 บาทขึ้นไป	194	42.40
รวม	**458**	**100**

ตางรางที่ 4.2 (ต่อ)

ภูมิภาค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคเหนือ	81	17.70
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	97	21.20
ภาคกลาง	210	45.90
ภาคใต้	70	15.30
รวม	**458**	**100**

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงเป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 คน รองลงได้แก่ อายุ 30-40 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 อายุ 41-50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 และน้อยที่สุดคืออายุ 51-60 ปีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงได้แก่ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงได้แก่ บริหารธุรกิจ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 การจัดการธุรกิจอาหาร จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ครุศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 กฎหมาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 เศรษฐศาสตร์จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 และน้อยที่สุดคือนิเทศศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานด้านเทคโนโลยี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงได้แก่ สายงานด้านบริหาร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 สายงานด้านวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 สายงานด้านกฎหมาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 และน้อยที่สุดคือสายงานด้านการเงิน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติ จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และน้อยที่สุดคือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงได้แก่ 20,001 – 35,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30

และ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 น้อยที่สุดต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในภูมิภาคภาคกลาง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ภาคอีสาน) จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 ภาคเหนือ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และน้อยที่สุดคือภาคใต้ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

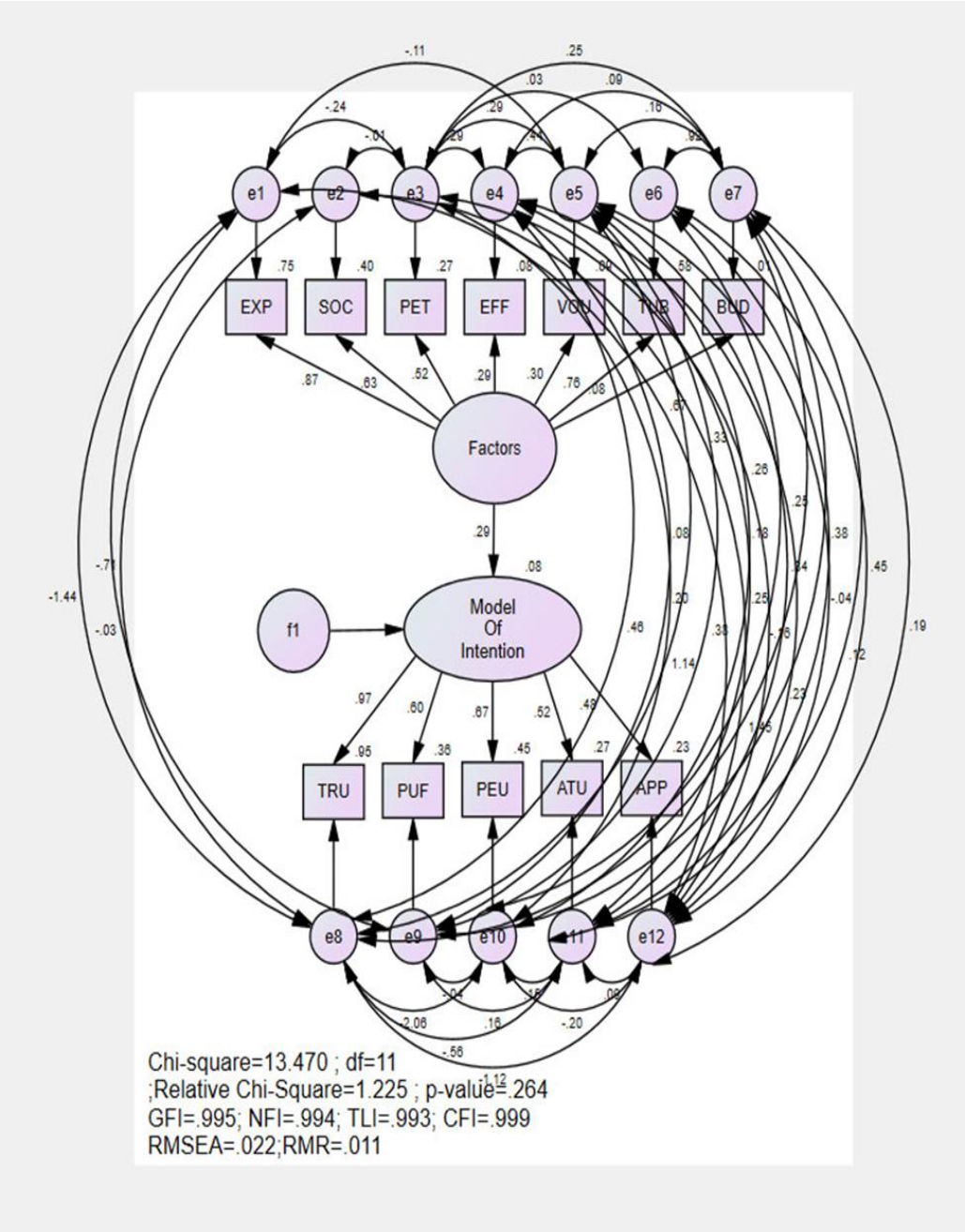
<u>ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1</u>

เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

4.3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สร้างขึ้นมา โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดโมเดลของการวิจัยได้เอง จากการที่ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการวิเคราะห์จะนำตัวแปรเดิมหรือตัวแปรสังเกตได้มาเข้าโปรแกรมและมีการกำหนดตัวแปรแฝงเพื่อให้ตัวแปรแฝงมีความชัดเจนมากขึ้น (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2564)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความตรงและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของลโมเดลแต่ละองค์ประกอบในโมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ และ 2) ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ กับตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านประสบการณ์ 2) ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม 3) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ 4) ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม 5) ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน 6) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี 7) ปัจจัยด้านงบประมาณ 8) ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ 9) การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ 10) การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย 11) ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ 12) แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 458 คน ซึ่งสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ดังภาพประกอบที่ 4.1



ภาพประกอบที่ 4.1 ผลวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ

จากภาพแสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัด มีค่า Chi-square เท่ากับ 13.470 ค่าองศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom: DF) เท่ากับ 11 ค่า Relative Chi-square เท่ากับ 1.225 ค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value) เท่ากับ 0.264 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เท่ากับ 0.995 ค่า NFI เท่ากับ 0.994 ค่า TLI เท่ากับ

0.993 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ 0.999 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.022 ค่า NFI เท่ากับ 0.011

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

Factors	*EXP*	*SOC*	*PET*	*EFF*	*VOU*	*TUB*	*BUD*	*TRU*	*PUF*	*PEU*	*ATU*	*APP*
EXP	1											
SOC	0.554**	1										
PET	0.345**	0.342**	1									
EFF	0.221**	0.233**	0.402**	1								
VOU	0.187**	0.194**	0.408**	0.493**	1							
TUB	0.656**	0.470**	0.416**	0.225**	0.250**	1						
BUD	0.058	0.044	0.262**	0.123**	0.217**	0.656**	1					
TRU	0.062	0.047	0.154**	0.193**	0.348**	0.245**	0.401**	1				
PUF	0.125**	0.097*	0.099*	0.216**	0.352**	0.179**	0.266**	0.599**	1			
PEU	0.148**	0.147**	0.190**	0.101*	0.262**	0.118*	0.095*	0.326**	0.392**	1		
ATU	0.102*	0.111*	0.135**	0.220**	0.343**	0.122**	0.176**	0.415**	0.429**	0.455**	1	
APP	0.401**	0.319**	0.279**	0.253**	0.362**	0.372**	0.198**	0.248**	0.294**	0.206**	0.321**	1
Mean	3.45	3.51	4.06	4.08	3.93	3.83	4.18	3.76	4.10	3.72	3.88	4.09
S.D.	0.69	0.84	0.58	0.62	0.61	0.57	0.60	0.72	0.55	0.77	0.57	0.65

โดย EXP หมายถึง ปัจจัยด้านประสบการณ์

SOC หมายถึง ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม

PET หมายถึง ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ

EFF หมายถึง ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม

VOU หมายถึง ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน

TUB หมายถึง ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี

BUD หมายถึง ปัจจัยด้านงบประมาณ

TRU หมายถึง ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์

PUF หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์

PEU หมายถึง การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย

ATU หมายถึง ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์

APP หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

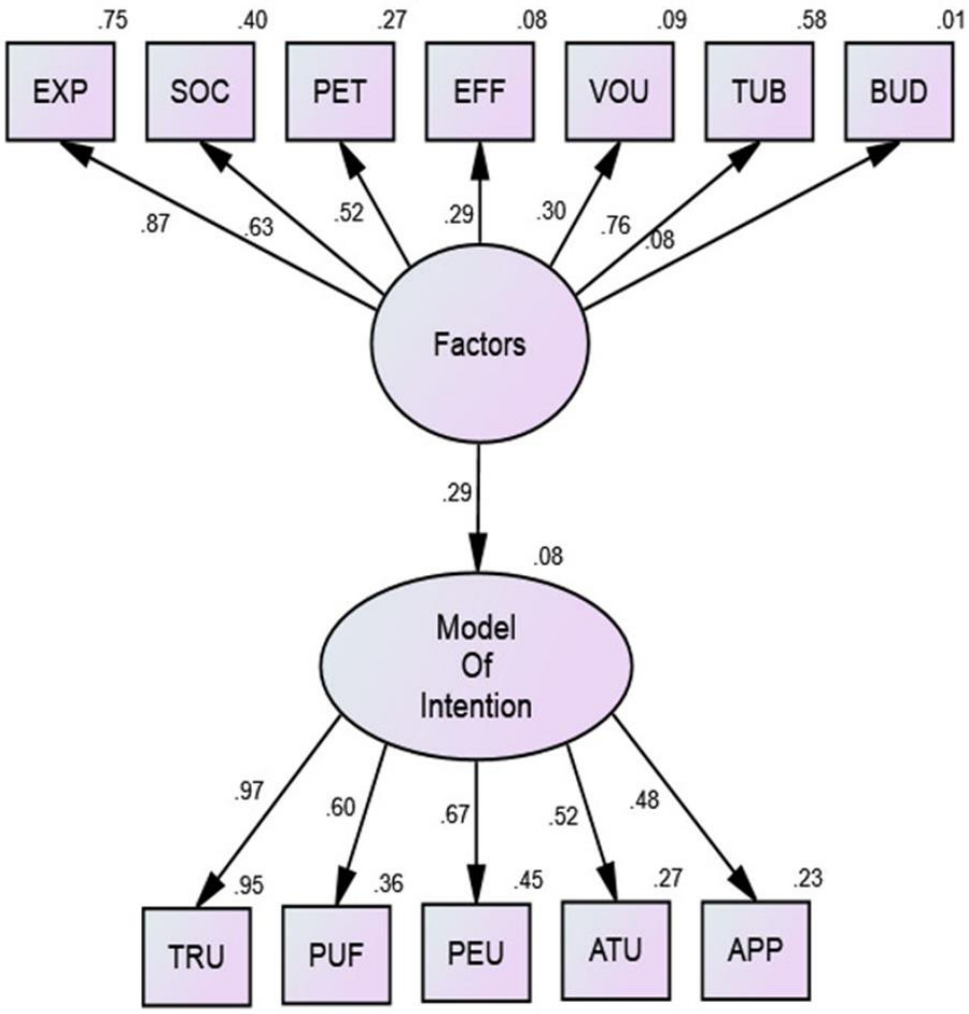
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความสอดคล้องของโมเดลการวัด

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิต	ผลการพิจารณา
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value)	$\geq$0.05	0.264	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	$\geq$0.95	0.995	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI)	$\geq$0.95	0.999	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	$\leq$0.05	0.022	ผ่านเกณฑ์

จากตารางพบว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value) มีค่าสถิต 0.264 สำหรับการทดสอบด้วย SEM ค่า p-value ควรจะ $\geq$ 0.05 (Not significance) เพื่อตรวจสอบค่าความน่าจะเป็นของไคสแควร์ ซึ่งจะต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าโมเดลที่ผู้วิจัยทดสอบนั้นได้ค่า p-value มากกว่าเกณฑ์กำหนดไว้จึงพิจารณาได้ว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) มีค่าสถิต 0.995 มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดแสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) มีค่าสถิต 0.999 มากกว่าเกณฑ์กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องดี และค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าสถิต 0.022 น้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าโมเดลมีความสอดคล้องดีมาก

4.3.2 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง เพื่อตอบสมมติฐานของการวิจัย โดยมีการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝงทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ดังภาพประกอบที่ 4.2



Chi-square=13.470, DF=11; Relative Chi-Square = 1.225; P-value=0.264,
GFI=0.995, NFI=0.994; IFI=0.994; CFI=0.999, RMSEA=0.022, RMR=0.011

ภาพประกอบที่ 4.2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้

จากภาพแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้แสดงค่าสัมประสิทธิ์ (Estimate) ดังนี้ ปัจจัยด้านประสบการณ์ (EXP) เท่ากับ 0.87 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SOC) เท่ากับ 0.63 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PET) เท่ากับ 0.52 ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (EFF) เท่ากับ 0.29 ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (VOU) เท่ากับ 0.30 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี (TUB) เท่ากับ 0.76 ปัจจัยด้านงบประมาณ (BUD) เท่ากับ 0.08 ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ (TRU) เท่ากับ 0.97 การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ (PUF) เท่ากับ 0.60 การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย

(PEU) เท่ากับ 0.67 ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ (ATU) เท่ากับ 0.52 และแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (APP) เท่ากับ 0.48

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปร

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Standardized Regression Weight	R^2
		Estimate	
Factors	EXP	0.87	0.75
	SOC	0.63	0.40
	PET	0.52	0.27
	EFF	0.29	0.08
	VOU	0.30	0.09
	TUB	0.76	0.58
	BUD	0.08	0.01
Model of Intention	TRU	0.97	0.95
	PUF	0.60	0.36
	PEU	0.67	0.45
	ATU	0.52	0.27
	APP	0.48	0.23

***หมายเหตุ:** ค่า Estimate ต้องมีค่ามากกว่า 0.40

จากตารางแสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปรแฝง มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดจำนวน 12 ตัวแปร ในโมเดลการวัดพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 9 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงมีจำนวน 3 ตัวแปร สามารถอธิบายตามตัวแปรแฝงได้ดังนี้

ตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Factors) มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 7 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ (EXP) ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (SOC) ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PET) ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (EFF) ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (VOU) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี (TUB) ปัจจัยด้านงบประมาณ (BUD) มีค่าสัมประสิทธิ์ (Estimate) ในช่องค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ (Standardized

Regression Weights) อยู่ระหว่าง 0.08 ถึง 0.87 ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (EFF) ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (VOU) และปัจจัยด้านงบประมาณ (BUD) คือตัวแปรสังเกตได้ที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ตัวแปรสังเกต อยู่ระหว่าง 0.01 ถึง 0.75

ตัวแปรตามตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Model of Intention) มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ (TRU) การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ (PUF) การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย (PEU) ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ (ATU) แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (APP) มีค่าสัมประสิทธิ์ในช่องค่าน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.97 ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (R^2) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ตัวแปรสังเกต อยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.95

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการทำแบบสอบถามปลายเปิดกับกลุ่มบุคคลทั่วไปในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 458 ชุด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อคำถาม	ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในประเทศไทยในปัจจุบัน	1. ความมั้นคงปลอดภัยของไทยอยู่ในระดับปานกลาง-น้อย เห็นได้จากมีการถูกนำข้อมูลไปขาย หรือมีการโดนฟิชชิงกันบ่อยครั้ง 2. ภัยทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะมีการปรับเปลี่ยนไปเป็นธุรกรรมแบบออนไลน์มากขึ้น 3. ระบบการจัดการเกี่ยวกับปัญหาทางไซเบอร์มีมากแต่เข้าถึงหรือแก้ไขด้วยการพึ่งหน่วยงานรัฐมีน้อยมาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในประเทศไทยในปัจจุบัน	4. คนทั่วไปยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์
ความคิดเห็นเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์	1. ควรให้ความรู้พื้นฐานเรื่องความเสี่ยงทางไซเบอร์ 2. ควรมีการครอบคลุมถึงความเสียหายที่พิสูจน์ได้ว่าถูกแฮคข้อมูลหรือหลอกนำข้อมูลไปใช้ในทางเสียหายและเคลมประกันไม่ควรรอนานเกิน 2 อาทิตย์ 3. ควรมีประกันติดกับหมายเลขโทรศัพท์แบบผูกขาด 4. ควรมีการแนะนำรายละเอียดและสื่อสารให้เข้าใจง่าย
ความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	1. ควรมีแผนที่ปรับได้ตามความต้องการของแต่ละคน 2. ควรมีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 3. ควรมีราคาและระดับความคุ้มครองหลายระดับ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	1. ควรคุ้มครองให้ครอบคลุมความเสี่ยงในด้านต่างๆ 2. ไม่ควรมีข้อยกเว้นในการขอรับค่าสินไหมทดแทนเยอะเกินไป
ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์	1. การสมัครซื้อกรมธรรม์ควรทำได้ง่ายและปลอดภัย 2. ขั้นตอนการซื้อควรผูกกับ service ที่คนใช้ทั่วไปด้วย เช่น line สำหรับในรายย่อย 3. ควรมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน แต่รัดกุมในการเลือกหมวดในการคุ้มครองที่ตรงตามข้อมูล

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

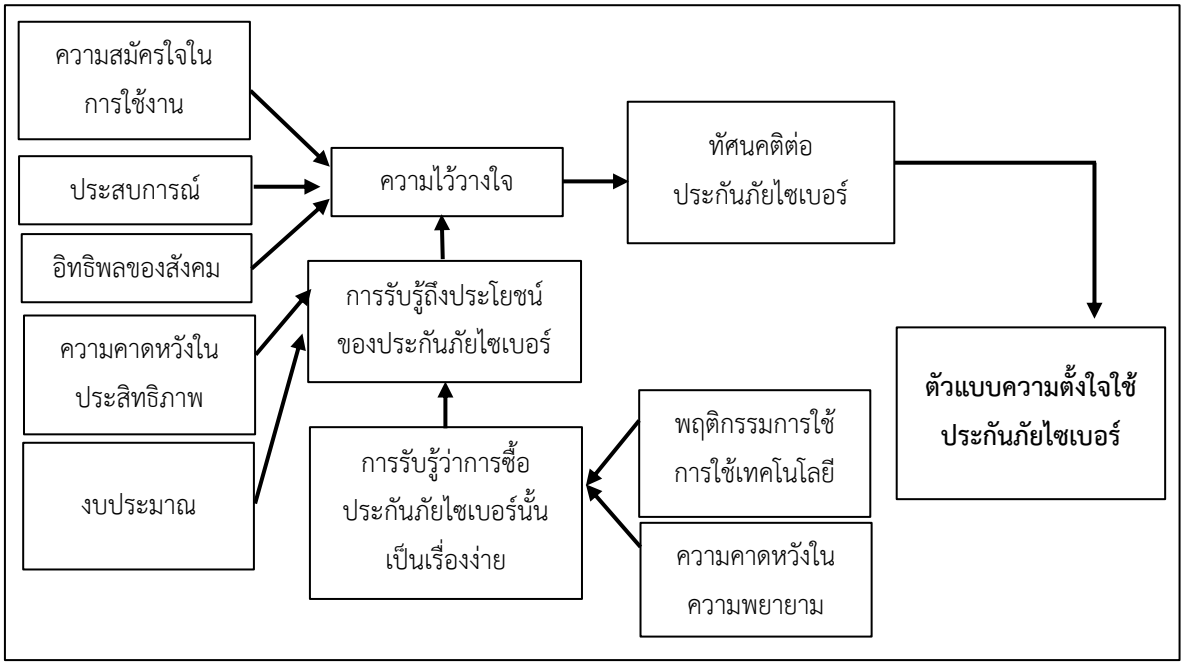
ข้อคำถาม	ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคที่ส่งผลต่อประกันภัยไซเบอร์	1. คนทั่วไปยังมองว่าประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องไกลตัวและไม่จำเป็น 2. ความน่าเชื่อถือของบริษัทประกัน 3. ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายในวงสังคมไทย
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของประกันภัยไซเบอร์	1. ยังไม่พร้อมมาก ต้องทำการศึกษาตลาดและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเพิ่มเติม 2. มีความยากในการออกแบบกรมธรรม์ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตรายบุคคลมีความหลากหลายมากเกินไป และมีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีความเสี่ยงมากที่ผู้ใช้งานจะเข้าไปในเว็บไซต์หรือระบบที่มีช่องโหว่สูง ทำให้บริษัทประกันอาจถูกเรียกค่าสินไหมทดแทนบ่อยครั้ง
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประกันภัยไซเบอร์	1. ความน่าเชื่อถือของบริษัทประกัน 2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคน 3. ความตระหนักรู้ในความเสี่ยง 4. ความหลากหลายของการคุ้มครองและการประชาสัมพันธ์ของประกันภัยไซเบอร์
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย	1. ควรพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ให้สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นๆด้วยจะก่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

4.5 ผลการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2</u>

เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยออกมาได้ดังภาพประกอบที่ 4.3



ภาพประกอบที่ 4.3 ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากภาพประกอบที่ 4.3 พบว่าพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยีและความคาดหวังในความพยายามมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย ส่วนความคาดหวังในประสิทธิภาพและงบประมาณมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ อีกทั้งยังพบว่าความสมัครใจในการใช้งาน ประสบการณ์และอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจที่ส่งผลกับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์จนนำไปสู่ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

4.6 ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3</u>

เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ

จากการนำตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม ความสอดคล้องกับสมมุติฐาน การยอมรับตัวแบบ และประสิทธิภาพของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1. อาจารย์บุญชม สุดจิตต์
2. อาจารย์สำราญ ไชยคำวัง
3. อาจารย์วิรัลพัชร พรหมจรรย์
4. นายเกรียงไกร ภูวณิชย์
5. นายเทพฤทธิ์ พระเทพ

ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย พบว่า ความเหมาะสมของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไท ยอยู่ในระดับเหมาะสมหรือเห็นด้วยมากจากผู้เชี่ยวชาญ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยจากผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของตัวแบบ	4.00	0.89	มาก
2. การยอมรับของตัวแบบ	4.00	0.89	มาก
3. ประสิทธิภาพของตัวแบบ	3.80	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**3.93**	**0.84**	**มาก**

จากตารางแสดงผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ความเหมาะสมของตัวแบบ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.00) การยอมรับของตัวแบบ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.00) ประสิทธิภาพของตัวแบบ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.80) และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.93)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไปและนักศึกษาจำนวน 40 คน ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

รายการประเมิน	ระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.12	0.64	มาก
2. งบประมาณ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.08	0.57	มาก
3. ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	3.97	0.78	มาก
4. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	4.09	0.62	มาก
5. การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์	4.20	0.68	มาก
6. การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.06	0.54	มาก
7. ความสมัครใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.13	0.76	มาก
8. ประสบการณ์ในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.19	0.71	มาก
9. อิทธิพลของสังคมมีผลต่อความไว้วางใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	4.11	0.77	มาก
10. ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อทัศนคติในประกันภัยไซเบอร์	4.22	0.78	มากที่สุด
11. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	4.06	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.11**	**0.68**	**มาก**

จากตารางแสดงผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.12) งบประมาณ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.08) ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.97) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้น เป็นเรื่องง่าย มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.20) การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.06) ความสมัครใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.13) ประสบการณ์ในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.19) อิทธิพลของสังคมมีผลต่อความไว้วางใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.11) ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อทัศนคติในประกันภัยไซเบอร์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.22) ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.06) และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.11)

4.7 ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>ผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4</u>

เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ด้วย Jotform.com เพื่อทำแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย โดยใช้ชื่อว่า “Intention to Use Cyber Insurance” สามารถแสดงหน้าแอปพลิเคชันที่พร้อมใช้งาน ดังภาพประกอบที่ 4.4

ภาพประกอบที่ 4.4 ภาพหน้าแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

จากภาพประกอบที่ 4.4 จะเห็นได้ว่าผู้วิจัยได้ออกแบบให้หน้าแอปพลิเคชันให้มีสีสันสะดุดตา อีกทั้งยังมีความโปร่งโล่งสะอาดตาอีกด้วย

ภาพประกอบที่ 4.5 ภาพหน้าแรกของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากภาพประกอบที่ 4.5 หน้าแรกของแอปพลิเคชันฯ ประกอบไปด้วยส่วนของแบบสอบถามที่ใช้สำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ ข้อมูลติดต่อกับผู้วิจัยหากมีข้อสงสัยต่าง ๆ และ

ช่องทางสำหรับดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์ ดังนี้ YouTube, Twitter, Linkedin, Facebook และ Instagram

ภาพประกอบที่ 4.6 ภาพหน้าจอแสดงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากภาพประกอบที่ 4.6 จะเห็นได้ว่าผู้วิจัยได้ใส่ภาพตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยก่อน “ส่งคำตอบ” เพื่อให้ผู้ทำแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างไรบ้าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการทดสอบแอปพลิเคชันก่อนแล้วว่าสามารถทำงานได้จริงและมีการเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ดีแล้ว ผลการประเมินพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย แสดงไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของแอปพลิเคชัน	5.00	0.00	มากที่สุด
2. การยอมรับแอปพลิเคชัน	4.66	0.57	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน	4.66	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.77**	**0.44**	**มากที่สุด**

จากตารางแสดงผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ความเหมาะสมของแอปพลิเคชันฯ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 5.00) การยอมรับแอปพลิเคชันฯ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.66) ประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันฯ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.66) และค่าเฉลี่ยโดยรวมของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.77)

4.8 ผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เพราะว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยด้านความไว้วางใจ Trust (TRU) มีค่าสัมประสิทธิ์ (Estimate) เท่ากับ 0.97 และค่า (R^2) เท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากที่สุดจากทั้ง 12 ตัวแปรสังเกตได้ จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลอยู่ในระดับมากเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าอยู่ในระดับมาก

ผลจากการทำแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ $\bar{X}$ = 4.11 แสดงให้เห็นว่าความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าอยู่ในระดับมาก จึงสรุปได้ว่าความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ผลจากการนำตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม ความสอดคล้องกับสมมุติฐาน การยอมรับตัวแบบ และประสิทธิภาพของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย จำนวน 5 คน พบว่าประสิทธิภาพของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}$ = 3.80 แสดงให้เห็นว่าตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก จึงสรุปได้ว่าตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ผลจากการนำแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสม ความสอดคล้องกับสมมุติฐาน การยอมรับแอปพลิเคชันและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย จำนวน 3 คน พบว่าประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}$ = 4.77 แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงสรุปได้ว่าตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย

4.9 สรุป

ในบทที่ 4 นี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละกลุ่ม, ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม, ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย, ผลการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2, ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3, ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล ในประเทศไทย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 และผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐาน ในส่วนของการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะผู้วิจัยจะนำเสนอในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปขั้น ตอนการดำเนินงานของการวิจัยตามกระบวนการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เรียบร้อยแล้วจึงนำออกไปสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเป็นวิวิธพันธ์ (Heterogeneous population) ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน 458 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS จากนั้นจึงสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยจากทฤษฎีโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรม AMOS ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.2 อภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ และเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ ใช้แบบสอบถามจำนวน 458 ชุดในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม AMOS ได้สรุปดังนี้

5.2.1 ตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่ อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Factors affecting the intention to use cyber insurance) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ดังนี้

ปัจจัยด้านประสบการณ์ Experience (EXP)

ปัจจัยด้านประสบการณ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.87 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม Social Influence (SOC)

ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.63 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ Performance Expectancy (PET)

ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.52 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม Effort Expectancy (EFF)

ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายามไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.29 ซึ่งน้อยกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทั้งนี้ที่ผู้วิจัยไม่ตัดตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายามออก เพราะอยากให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อความพยายามทั้งการเสนอขายและการให้ข้อมูลที่เป็นแรงขับเคลื่อนความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน Voluntariness of Use (VOU)

ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.30 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทั้งนี้ที่ผู้วิจัยไม่ตัดตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งานออก เพราะอยากให้เห็น ณ ปัจจุบันว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสมัครใจในการใช้งานประกันภัยไซเบอร์เป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี The Technology Using Behavior (TUB)

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.76 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านงบประมาณ The Individual Budget (BUD)

ปัจจัยด้านงบประมาณไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.08 ซึ่งน้อยกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ทั้งนี้ที่ผู้วิจัยไม่ตัดตัวแปรสังเกตได้ปัจจัยด้านงบประมาณออก เพราะอยากให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำประกันและมีความพร้อมด้านงบประมาณเป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

5.2.2 ตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Model of Intention) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้

ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ Trust (TRU)

ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ Perceived Usefulness (PUF)

การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.60 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย Perceived Ease Of Use (PEU)

การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.67 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ Attitude Toward Using (ATU)

ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.52 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ Application (APP)

แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.48 ซึ่งมากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ผู้วิจัยพบว่ามีปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดของการวิจัย ดังนี้

5.4.1 กลุ่มตัวอย่างบางคนได้ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนในบางข้อของแบบสอบถาม อาจจะเป็นเพราะลืมกดตอบหรืออาจจะกดตอบแล้วแต่นิ้วมือไปโดนหน้าจอในส่วนที่แบบฟอร์มไม่ได้จัดเก็บข้อมูล ทำให้ไม่มีข้อมูลในข้อนั้น ๆ แสดงผล ผู้วิจัยจึงต้องตัดข้อมูลที่เก็บได้ของกลุ่มตัวอย่างคนดังกล่าวนั้นทิ้งไป ซึ่งมีจำนวนไม่กี่คนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายเพราะผู้ตอบแบบสอบถามคนดังกล่าว ได้กรุณามาตอบแบบสอบถามให้ด้วยความตั้งใจ

5.4.2 กลุ่มตัวอย่างบางคนยังมีอคติต่อคำว่า “ประกันภัย” ซึ่งทำให้การให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างคนดังกล่าวมีอคติต่อการวิจัยไปด้วย

5.4.3 เนื่องจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประกันภัยไซเบอร์ยังมีไม่มาก โดยเฉพาะในประเทศไทยที่พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์น้อยมาก อาจเป็นเพราะประกันภัยไซเบอร์ยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย จึงเป็นเรื่องยากพอสมควรที่จะศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย”

5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.4.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

5.4.1.1 ประกันภัยไซเบอร์ควรสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่ระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทยเพื่อให้บุคคลทั่วไปได้เห็นถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่อยู่ใกล้ตัวมากขึ้นในปัจจุบัน

5.4.1.2 ประกันภัยไซเบอร์ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

5.4.1.3 ประกันภัยไซเบอร์ควรมีการศึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนถึงความคุ้มค่าและเหมาะสมจากการใช้ประกันภัยไซเบอร์

5.4.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยและแนวคิดด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

กชพรรณ มณีภาคและอุนิษา เลิศโตมรสกุล. (2562). **การตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมจากการกระทำผิดในโลกอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาการรังแกกันในโลกไซเบอร์ ในรูปแบบการคุกคามทางเพศ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรมคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 5-9.

กรรณิการ์ คงทอง. (2561). **ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, หน้า 1-10.

การเงินธนาคาร. (2560). **ประกันภัยไซเบอร์ล้อกความเสี่ยงโจรกรรมข้อมูล**. Moneyandbanking, หน้า 2.

จีระศักดิ์ เสมมีสุข. (2564). **การประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์ : ศึกษาความคุ้มครองความรับผิดที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562**. ทนายความนิติศาสตร์มหาบัณฑิตสาขากฎหมายเอกชนคณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า 350-361.

ชินวัจน์ งามวรรณากร. (2562). **การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เรื่องภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ.** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, หน้า 2-52.

ชีวรัตน์ ชัยสำโรง. (2562). **การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชั่นออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB),หน้า 28-380.

ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2564). **แบบจำลองแนวคิดและข้อเสนอแนะเบื้องต้น: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์: การผสมผสานระหว่างกรอบแนวคิด TOE-TAM**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, หน้า 292-298.

ณัฐพร ไชยยากูลวัฒน์. (2560). **การประยุกต์ทฤษฎีรวมการยอมรับและใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าใจการยอมรับชุมชนการลงทุนเสมือนของนักลงทุนรายย่อย**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, หน้า 17-19.

ธาดาธิเบศร์ ภูทองและนัทธมน มั่งสูงเนิน. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการยอมรับบริการสุขภาพผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้สูงอายุ.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ

บัณฑิตสาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร, หน้า 4-10.

นฤมล อินทิรักษ์. (2561). **การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวจังหวัด มหาสารคาม โดยใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง**. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, หน้า 3-41.

นิสารัตน์ กระจ่างศร. (2560). **การศึกษาความไว้วางใจการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อช่องทางการจำหน่ายประกันแบบเดิมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันชีวิตผ่านบริการ Insurance Agent ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, หน้า 3-42.

นุจรีย์ โททัสสะ. (2561). **แบบจำลองโครงสร้างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานแบบกลุ่มเมฆในประเทศไทย.** สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, หน้า 12-38.

ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2561). **ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์**,หน้า 157-161.

ผศ.ดร.ประสิทธิ รัตนพันธ์ และคณะ. (2562). **การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย**. กองทุนประกันชีวิต, หน้า 2-31.

พรศรี ลีลาพัฒนวงศ์ และ ทิพวรรณ ปิ่นวนิชย์กุล. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี : กรณีศึกษายานยนต์ไฟฟ้าประเภทยานยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน**. วารสารวิจัยและพัฒนา มจธ, หน้า 25.

พูนเพิ่ม เสรีวิชยสวัสดิ และเกิดศิริ เจริญวิศาล. (2562). **การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี : บทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย.** การค้นคว้าอิสระสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, หน้า 508-511.

พิศิษฐ ตัณฑวณิช และพนา จินดาศร. (2561). **ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC.** คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้า 33-11.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ,สมพร พุทธาพิทักษ์ผล,วิไลลักษณ์ เสรีตระกูลและอภิญญา อิงอาจ. (2560). **โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย**. วิทยานิพนธ์แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 3-10.

ภรัณยา เปรมสวัสดิ์. (2562). **การรับรู้ด้านราคาและประสิทธิภาพของเว็บไซต์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์จากห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียงโดยผู้ซื้อในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร.** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, หน้า 4-39.

เมธาพร ธรรมศิริ และศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี. (2565). **ความตระหนักรู้ด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ของบุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.**หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, หน้า 1-15.

ยอดศักดิ์ รักษาแก้ว. (2560). **แนวทางการพิจารณานำเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้งมาใช้ในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายสินค้าอปุกรณ์สื่อสารแห่งหนึ่ง**. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พระนครกรุงเทพ, หน้า 2.

ยุทธ ไกยวรรณ์. (2564). **ขั้นตอนวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วย AMOS.** คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กทม, หน้า 1-11.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2561). **แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อการทำนาย.** วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, หน้า 1-20.

วนิสา หะยีเซะ, นุจรี ไชยมงคล, อัจฉราวดี ศรียะศักดิ์ และมยุรี ยีปาโล๊ะ. (2563). **การพัฒนาแอปพลิเคชันบนแอนดรอยด์: ผลของการให้ความรู้ผ่านแอปพลิเคชันในการดูแลทารกเกิดก่อนกำหนดหลังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลตามวิถีมุสลิม.** คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์, หน้า 1-15.

ศราวุธ คำจ๋า. (2562). **ตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย.** สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, หน้า 1-10.

สายกลยุทธ์องค์กร สำนักงาน คปภ. (2563). **แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๖๔ – ๒๕๖๘)**. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ, หน้า 2-31.

สุรชัย ฉัตรเฉลิมพันธุ์ และเทอดพงษ์ แดงสี. (2563). **การเสริมสร้างความตระหนักรู้เท่าทันภัยทางไซเบอร์ของบุคลากรในองค์กร: กรณีการจำลองการโจมตีด้วยฟิชชิ่ง.** คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, หน้า 1-9.

สาวตรี สุขศรี. (2560). **อาชญากรรมคอมพิวเตอร์/ไซเบอร์กับทฤษฎีอาชญาวิทยา**. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,หน้า 12-17

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2563). **แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2564 – 2568)**. สายกลยุทธ์องค์กร สำนักงาน คปภ., หน้า 1-31.

สุทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล. (2560). **การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5**. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร, หน้า 10-55.

สุธาสินี ตุลานนท์. (2562). **การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, หน้า 25.

สุรชัย กังวล. (2014). **การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของนักศึกษาสาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์.** คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, หน้า 24.

อภิชา มนต์วิเศษ. (2562). **โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศสำหรับโรงเรียนอนุบาลในภาคตะวันออก.** คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้า 5-56.

อรุโณทัย พยัคฆงพงษ์. (2560). **แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 1-6.

Aggelidis and Chatzoglou. (2009). **Using a modified technology acceptance model in Hospitals.** International Journal of Medical Informatics, (pp. 8–13).

Alaa M. Momani. (2020). **The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology:A New Approach in Technology Acceptance**. Alaa M. Momani, School of Information Technology, Skyline University College, University City of Sharjah, UAE, (pp. 2–15).

Bibhu Dash and Meraj F. Ansari. (2022). **An Effective Cybersecurity Awareness Training Model: First Defense of an Organizational Security Strategy.** University of the Cumberlands, (pp. 2–5).

D. Harrison Mcknight and Norman L. Chervany. (1996). **The Meanings of Trust.** University of Minnesota Carlson School, (pp. 3–45).

EIOPA. (2018). **Understanding Cyber Insurance -A Structured Dialogue with Insurance Companies**. Luxembourg: Publications Office of the European Union, (pp. 2–32).

ERIND HOTI. (2015). **THE TECHNOLOGICAL, ORGANIZATIONAL AND ENVIRONMENTAL FRAMEWORK OF IS INNOVATION ADAPTION IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES EVIDENCE FROM RESEARCH OVER THE LAST 10 YEARS**. International Journal of Business and Management, (pp. 6–9).

Frankwell W. Dulle and M.K. Minishi-Majanja. (2011). **The suitability of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model in open**

access adoption studies. University of Agriculture, Morogoro, Tanzania, (pp. 33–41).

Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw. (2014). **User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models**. Institute for Operations Research and the Management Sciences, (pp. 1–6).

González Jorge, De Boeck Paul and Tuerlinckx Francis. (2016). **A double-structure structural equation model for three-mode data.** APA PsycArticles, (pp. 337–353).

Heli Tiirmaa-Klaar. (2011). **CYBER SECURITY THREATS AND RESPONSES AT GLOBAL, NATION-STATE, INDUSTRY AND INDIVIDUAL LEVELS.** Global, Nation-State, (pp. 1-10).

Iqbal Ahmed. (2018). **Technology organization environment framework in cloud computing**. TELKOMNIKA Telecommunication, Computing, Electronics and Control, (pp. 716-723).

Ishaani Priyadarshini. (2022). **CYBERSECURITY.** CRC Press Taylor & Francis Group Apple Academic Press, (pp. 307–328).

James Lynch and Claire Wilkinson. (2017). **Small business and cyber insurance.** Insurance Information Institute www.iii.org, (pp. 3–14).

Jamie MacColl, Jason R C Nurse and James Sullivan. (2021). **Cyber Insurance and the Cyber Security Challenge**. Royal United Services Institute for Defence and Security Studies, (pp. 7–52).

Jeff Baker. (2018). **The Technology–Organization–Environment Framework.** Institute for Operations Research and the Management Sciences, (pp. 3–14).

Jiquan Chen, Gabriela Shirkey and Ranjeet John. (2016). **Applications of structural equation modeling (SEM) in ecological research: An updated review.** Michigan State University, (pp. 2-10).

John Wiley & Sons. (2017). **Sampling Techniques.** United Slates Copyright Act, (pp. 18–398).

KPMG. (2018). **Cyber Insurance –How Insuretechs Can Unlock The Opportunity**. MATCHI-BIZ, (pp. 2–10).

Mark Perry. (2014). **Online Trust: Definition and Principles**. Institute for Operations Research and the Management Sciences, (pp. 2–7).

McKnight, Choudhury, and Kacmar. (2002). **The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact with a Web Site: A Trust Building Model.** The Journal of Strategic Information Systems, (pp. 297-323).

Moti Zwilling, Galit Klien, Dušan Lesjak, Łukasz Wiechetek, Fatih Cetin & Hamdullah Nejat Basim. (2020). **Cyber Security Awareness, Knowledge and Behavior: A Comparative Study.** Baskent University, (pp. 1–9).

Mrs.Sureni Weerasinghe and Dr.Menaka Hindagolla. (2017). **Technology Acceptance Model in the Domains of LIS and Education: A Review of Selected Literature**. University of Nebraska – Lincoln Digital Commons University of Nebraska - Lincoln, (pp. 2–18).

Nicole Gillespie. (2004). **Transformational leadership and shared values: The building blocks of trust.** The University of Queensland, (pp. 589-603)

Norman L. Chervany. (2014). **THE MEANINGS OF TRUST**. Institute for Operations Research and the Management Sciences, (pp. 3–84).

Oliveira and Martins. (2011). **ORGANIZATIONAL ADOPTION OF INFORMATION TECHNOLOGIES: A LITERATURE REVIEW**. INTERNATIONAL JOURNAL OF eBUSINESS AND eGOVERNMENT STUDIES, (pp. 38–43).

Owen Ryan. (2017). **Assessing cyber risk: Critical questions for the board and the C-suite.** Deloitte, (pp. 2-16).

Paul A. Gore Jr. ACT, Inc. (2006). **A Brief Guide to Structural Equation Modeling.** Rebecca Weston Southern Illinois University, (pp. 747–748).

Paul Merrey, Matthew Martindale, Matthew Smith and Arturs Kokins. (2017). **Seizing the cyber insurance opportunity.** Global Strategy Group KPMG International, (pp. 1–12).

Robert M. Morgan and Shelby Hunt. (1994). **The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing.** Journal of Marketing, (pp. 20–38).

Shin Liao, Jon-Chao Hong, Ming-Hui Wen and Yi-Chen Pan&Yun-Wu Wu. (2018). **Applying Technology Acceptance Model (TAM) to explore Users'Behavioral Intention to Adopt a Performance Assessment System for**

E-book Production. EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education, (pp. 1–9).

Sirirat Neesanthia and Mullika Sungsanit. (2011). **Tie, Trust and Tacit Knowledge Sharing of Managers in Manufacturing Industries.** Institute for Operations Research and the Management Sciences, (pp. 11–22).

The European Union Agency for Cybersecurity, ENISA. (2021). **RAISING AWARENESS OF CYBERSECURITY November 2021.** European Union Agency for Cybersecurity (ENISA), e-Governance Academy (EGA), (pp. 5–51).

Vernell Deslonde and Michael Becerra. (2018). **The Technology Acceptance Model (TAM): Exploring School Counselors' Acceptance and Use of Naviance.** University of North, (pp. 369-380).

Viswanath Venkatesh, James Y. L. Thong and Xin Xu. (2016) **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead.** Journal of the Association for Information Systems Published by Association for Information Systems, (pp. 328–376).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง “การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ในระดับบุคคลของประเทศไทย”

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของ**<u>ระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทย</u>** เกี่ยวกับ **“การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย”** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ทางมหาวิทยาลัยศรีปทุม ใคร่ขอความร่วมมือและขอขอบพระคุณท่านในการให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น ขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวแบ่งระดับคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ไม่เป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

นางสาวอคิราภ์ รวมจิตต์ E-mail: akira.ram@spumail.net โทรศัพท์: 088-749-1655
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<u>นิยามศัพท์</u>

ไซเบอร์	หมายถึง คำที่ใช้เติมหน้าคำอื่นเพื่อแสดงความเกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) เช่น ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หมายถึง สภาพแวดล้อมสมมติในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ภาวะพ้นจากภัยคุกคามที่มีต่อเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และข้อมูล เพื่อรักษาไว้ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ ความลับ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความพร้อมใช้งาน ภาวะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบุคลากร กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่เหมาะสม
ภัยคุกคามทางไซเบอร์	หมายถึงการกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมิชอบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง
อาชญากรรมด้านไซเบอร์	หมายถึงการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์เป็นการกระทำความผิดทางกฎหมายโดยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำลาย แก้ไข หรือขโมยข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร บริษัท หรือแม้แต่ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความเสี่ยงทางไซเบอร์ หมายถึงเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่มีความไม่แน่นอน ที่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือถูกเปิดเผย โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อตัวบุคคลและองค์กร ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง

ประกันภัยไซเบอร์ หมายถึงการประกันความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคาม ถูกโจรกรรมหรือละเมิดด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☑ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 30-40 ปี

☐ 3. 41-50 ปี ☐ 4. 51-60 ปี ☐ 5. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ท่านจบการศึกษาด้านใด

☐ 1. ด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ 2. ไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (โปรดระบุ) .....

5. ท่านปฏิบัติหน้าที่ในประเภทสายงานใด

☐ 1. สายงานด้านเทคโนโลยี ☐ 2. สายงานด้านบริหาร

☐ 3. สายงานด้านการเงิน ☐ 4. สายงานด้านวิศวกรรมศาสตร์

☐ 5. สายงานด้านกฎหมาย ☐ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

6. ท่านปฏิบัติหน้าที่อะไรในองค์กร

☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. ผู้บริหารระดับกลาง

☐ 3. ผู้ปฏิบัติ ☐ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

7. รายได้ต่อเดือนของท่าน ซึ่งรวมทั้งเงินเดือนและรายได้จากแหล่งอื่น

☐ 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 2. 20,001 – 35,000 บาท

☐ 3. 35,001 – 45,000 บาท ☐ 4. 45,000 บาทขึ้นไป

8. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในภูมิภาคใด

☐ 1. ภาคเหนือ ☐ 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ภาคอีสาน)

☐ 3. ภาคกลาง ☐ 4. ภาคใต้

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**<u>ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด</u>** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ปัจจัยด้านประสบการณ์					
1.1 ท่านมีประสบการณ์เกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์					
1.2 องค์กรของท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กข้อมูลที่สำคัญ					
1.3 ท่านทราบว่าประกันภัยไซเบอร์เคยออกข่าวอยู่บ่อยครั้ง					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**<u>ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด</u>** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ปัจจัยด้านประสบการณ์					
1.4 ท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกโจรกรรมเงินทางอินเทอร์เน็ต					
1.5 การโฆษณาเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์เคยผ่านตาของท่าน					
1.6 ท่านเคยเห็นหรือเคยได้รับไฟล์ที่มีมัลแวร์แนบติดมา					
2. ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม					
2.1 บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยทำประกันภัยไซเบอร์					
2.2 ท่านเคยได้ยินบุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวพูดถึงประกันภัยไซเบอร์					
2.3 สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านเห็นและใช้อยู่มักพูดถึงการถูกโจมตีทางไซเบอร์					
2.4 บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กอีเมล					
2.5 การถูกตัดเงินผ่านบัตรเครดิต-เดบิตโดยที่ไม่ได้ทำรายการเองเป็นสิ่งที่ท่านพบเห็นบ่อย					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**<u>ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด</u>** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
3. ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ					
3.1 ประกันภัยไซเบอร์สามารถลดมูลค่าความเสียหายทางการเงินได้					
3.2 ประกันภัยไซเบอร์มีแผนกรมธรรม์ครอบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่หลากหลาย					
3.3 ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองการทุจริตในการซื้อ-ขายออนไลน์ได้					
3.4 เงื่อนไขการซื้อประกันภัยไซเบอร์มีความไม่ซับซ้อน					
3.5 ประกันภัยไซเบอร์สามารถช่วยกู้ข้อมูลสำคัญของท่านกลับคืนมาได้					
4. ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม					
4.1 บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีสภาพความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง					
4.2 ท่านคาดหวังว่าช่องทางการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยไซเบอร์จากสื่อต่างๆ จะเพิ่มและหลากหลายมากขึ้น					
4.3 บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีความง่ายในการเข้าถึงการใช้บริการ					
4.4 ท่านคาดหวังว่าประกันภัยไซเบอร์จะได้รับความนิยมมากขึ้น					
4.5 บริษัทประกันภัยไซเบอร์สามารถให้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันที่ตรงตามความต้องการของท่านได้					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**<u>ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด</u>** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
5. ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน					
5.1 ท่านสนใจที่จะรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์มากขึ้น					
5.2 ท่านคิดว่าการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาเพิ่ม					
5.3 ท่านยินดีใช้บริการประกันภัยไซเบอร์					
5.4 ท่านมีความสนใจใช้แอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์					
6. ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี					
6.1 อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน					
6.2 เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของท่าน					
6.3 ท่านซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์เป็นประจำ					
6.4 การชำระเงินแบบดิจิทัลหรือตัดผ่านบัตรเครดิต-เดบิตเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน					
6.5 ท่านมีส่วนงานที่ต้องทำออนไลน์เป็นประจำ เช่น การประชุมออนไลน์					

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
7. ปัจจัยด้านงบประมาณ					
7.1 ท่านสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์					
7.2 ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความเหมาะสม					
7.3 ท่านคิดว่าผลตอบแทนจากการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความคุ้มค่า					

ส่วนที่ 3: ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
8. ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์					
8.1 ท่านมีความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์					
8.2 ท่านคิดว่ากรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้					
8.3 ท่านมั่นใจว่าเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายนั้นคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเสี่ยงที่ท่านมี					

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	4	3	2	1
8. ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์					
8.4 ท่านคิดว่าบริษัทประกันหรือธนาคารที่ขายกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์มีความน่าเชื่อถือ					
9. การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์					
9.1 การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ต่อตัวท่าน					
9.2 การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ครอบคลุมถึงองค์กรของท่าน					
9.3 ท่านคิดเห็นว่าการทำประกันภัยไซเบอร์นั้นมีความจำเป็นมาก					
9.4 ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของท่าน					
9.5 ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับความเสี่ยงทางไซเบอร์ในช่วงการทำงานที่บ้าน (Work from Home)					
10. การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					
10.1 การหาซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย					
10.2 การเข้าถึงขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย					
10.3 การติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย					
10.4 การหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย					
10.5 การติดต่อขอเรียกร้องหรืออ้างสิทธิ์ (Claim) ประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
11. ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์					
11.1 ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำประกันภัยไซเบอร์					
11.2 ท่านมีความเห็นว่าประกันภัยไซเบอร์มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร					
11.3 ประกันภัยไซเบอร์มีความสำคัญจำเป็นต่อข้อมูลของท่าน					
11.4 ท่านมองประกันภัยไซเบอร์ในแง่มุมที่สร้างสรรค์					
11.5 ท่านพร้อมจะปรับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ					
12. แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์					
12.1 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์นั้นมีประโยชน์					
12.2 ท่านคิดว่าควรมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์					
12.3 ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ควรได้รับการพัฒนา					
12.4 หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ท่านจะ โหลดติดไว้ในเครื่องของท่าน					
12.5 หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ท่านจะ แนะนำต่อบุคคลรอบตัวท่าน					

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

1. ท่านคิดว่า ปัจจุบัน ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในประเทศไทย เป็นอย่างไร

   .....

   .....

   .....

2. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์

   .....

   .....

   .....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับแผนกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์

   .....

   .....

   .....

4. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์

   .....

   .....

   .....

5. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์

   .....

   .....

   .....

6. ท่านคิดว่า มีอุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลต่อประกันภัยไซเบอร์

.....

.....

.....

7. ในมุมมองของท่าน ประกันภัยไซเบอร์มีความพร้อมอย่างไร

.....

.....

.....

8. ในมุมมองของท่าน คิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่น่าจะมีอิทธิพลต่อประกันภัยไซเบอร์

.....

.....

.....

9. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

.....

.....

.....

10. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ครั้งที่ 1

แบบสอบถามการวิจัย

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
เรื่อง การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

คำชี้แจง : แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>คำชี้แจง</u> : ให้ท่านพิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อต่อไปนี้ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัดหรือไม่ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย 1, 0 หรือ -1 ลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1 หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

-1 หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ลงนามชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....

(.....)

<u>นิยามศัพท์</u>

ไซเบอร์ หมายถึง คำที่ใช้เติมหน้าคำอื่นเพื่อแสดงความเกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ต หรือความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) เช่นไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หมายถึง สภาพแวดล้อมสมมติในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ภาวะพ้นจากภัยคุกคามที่มีต่อเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมและข้อมูล เพื่อรักษาไว้ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความลับ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความพร้อมใช้งาน ภาวะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบุคลากร กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่เหมาะสม

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ หมายถึงการกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมิชอบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์ โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

อาชญากรรมด้านไซเบอร์ หมายถึงการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์เป็นการกระทำความผิดทางกฎหมายโดยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำลาย แก้ไข หรือขโมยข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร บริษัท หรือแม้แต่ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความเสี่ยงทางไซเบอร์ หมายถึงเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่มีความไม่แน่นอนทำให้ข้อมูลสูญหายหรือถูกเปิดเผย โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อตัวบุคคลและองค์กร ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์

ประกันภัยไซเบอร์ หมายถึงการประกันความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคาม ถูกโจรกรรมหรือละเมิดด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**				**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**	**4**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์**							
<u>ปัจจัยด้านประสบการณ์</u>								
1	ท่านมีประสบการณ์เกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
2	องค์กรของท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กข้อมูลที่สำคัญ	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
3	ประกันภัยไซเบอร์เคยออกข่าวอยู่บ่อย ๆ	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
4	ท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกโจรกรรมเงินทางอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ปัจจัยด้านประสบการณ์</u>								
5	โฆษณาเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์เคยผ่านตาท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
6	ท่านเคยเห็นหรือเคยได้รับไฟล์ที่มีมัลแวร์แนบติดมา	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
<u>ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม</u>								
7	บุคคลรอบตัวท่านมีคนทำประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
8	เคยได้ยินบุคคลรอบตัวพูดถึงประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
9	สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านเห็นมักพูดถึงการถูกโจมตีทางไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
10	บุคคลรอบตัวท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กอีเมล	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
11	การถูกตัดเงินผ่านบัตรเครดิต-เดบิตโดยที่ไม่ได้ทำรายการเองเป็นสิ่งที่เห็นบ่อย	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ</u>								
12	ประกันภัยไซเบอร์สามารถลดมูลค่าความเสียหายทางการเงินได้	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
13	ประกันภัยไซเบอร์มีแผนกรมธรรม์ครอบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่หลากหลาย	-1	0	1	1	0.25	ใช้ไม่ได้	
14	ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองการทุจริตในการซื้อ-ขายออนไลน์ได้	0	1	1	1	0.75	ใช้ได้	
15	เงื่อนไขการซื้อประกันภัยไซเบอร์มีความไม่ซับซ้อน	0	1	-1	0	0	ใช้ไม่ได้	คำถามไม่โดเวน
16	ประกันภัยไซเบอร์สามารถกู้ข้อมูลสำคัญของท่านกลับคืนมาได้	1	1	0	1	0.75	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม</u>								
17	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีสภาพความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง	0	-1	1	0	0	ใช้ไม่ได้	
18	คาดหวังการให้ความรู้เกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์จากสื่อต่าง ๆ ที่แพร่หลายมากขึ้น	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
19	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีความง่ายในการเข้าถึงการใช้บริการ	0	0	-1	1	0	ใช้ไม่ได้	
20	ท่านคาดหวังว่าประกันภัยไซเบอร์จะเป็นที่พูดถึงมากขึ้น	1	1	0	1	0.75	ใช้ได้	
21	บริษัทประกันสามารถให้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันที่ตรงตามความต้องการได้	1	1	1	0	0.75	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน</u>								
22	ท่านสนใจที่จะรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์มากขึ้น	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
23	ประกันภัยไซเบอร์เป็นธุรกิจใหม่ที่น่าสนใจใช้	0	0	1	0	0.25	ใช้ไม่ได้	
24	ท่านคิดว่าการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาเพิ่ม	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
25	ท่านยินดีใช้บริการธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
26	ท่านมีความสนใจใช้แอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	0	0	1	0	0.25	ใช้ไม่ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิคนที่**				**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**	**4**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์**							
<u>ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี</u>								
27	อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
28	เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
29	ท่านซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์เป็นประจำ	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
30	การชำระเงินแบบดิจิทัลหรือตัดผ่านบัตรเครดิต-เดบิตเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
31	ท่านมีส่วนงานที่ต้องทำออนไลน์เป็นประจำ เช่นการประชุมออนไลน์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ปัจจัยด้านงบประมาณ</u>								
32	ท่านสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์	-1	0	1	0	0	ใช้ ไม่ได้	
33	ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความเหมาะสม	-1	0	1	0	0	ใช้ ไม่ได้	
34	ท่านคิดว่าผลตอบแทนจากการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความคุ้มค่า	-1	-1	1	0	-0.25	ใช้ ไม่ได้	
35	ค่าใช้จ่ายประกันในราคาที่ไม่แพงเกินไปเป็นอัตราที่ท่านรับได้	-1	-1	1	0	-0.25	ใช้ ไม่ได้	
36	งบประมาณของท่านมีเพียงพอต่อการจ่ายเบี้ยประกันภัยไซเบอร์	-1	-1	1	0	-0.25	ใช้ ไม่ได้	

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>ความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยไซเบอร์</u>								
37	ท่านมีความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
38	ท่านคิดว่ากรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้	1	1	1	0	0.75	ใช้ได้	
39	ท่านมั่นใจว่าเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายนั้นคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเสี่ยงที่ท่านมี	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
40	ท่านคิดว่าบริษัทประกันหรือธนาคารที่ขายกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
41	ความคุ้มครองจากประกันภัยไซเบอร์ช่วยให้ท่านอุ่นใจในการทำธุรกรรมออนไลน์	-1	0	1	-1	-0.25	ใช้ไม่ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์</u>								
42	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ต่อตัวท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
43	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ครอบคลุมถึงองค์กรของท่าน	0	0	0	1	0.25	ใช้ไม่ได้	
44	ท่านคิดเห็นว่าการทำประกันภัยไซเบอร์นั้นมีความจำเป็นมาก	1	1	1	0	0.75	ใช้ได้	
45	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)	1	1	1	-1	0.5	ใช้ได้	
46	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับความเสี่ยงในช่วงการทำงานที่บ้าน Work from Home	1	1	1	0	0.75	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์							
<u>การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย</u>								
47	การหาซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
48	การเข้าถึงขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	1	1	0	1	0.75	ใช้ได้	
49	การติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
50	การหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	1	1	1	-1	0.5	ใช้ได้	
51	การติดต่อขอเรียกร้องหรืออ้างสิทธิ์ (Claim) ประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**				**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**	**4**			

ข้อ	**ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์**							
<u>ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์</u>								
52	ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
53	ท่านมีความเห็นว่าประกันภัยไซเบอร์มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร	-1	0	1	0	0	ใช้ไม่ได้	
54	ประกันภัยไซเบอร์มีความสำคัญจำเป็นต่อข้อมูลของท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
55	ท่านมองประกันภัยไซเบอร์ในแง่มุมที่สร้างสรรค์	0	0	1	1	0.5	ใช้ได้	
56	ท่านพร้อมจะปรับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**				**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**	**4**			

ข้อ	**ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์**							
<u>แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์</u>								
57	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์นั้นมีประโยชน์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
58	ท่านคิดว่าควรมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
59	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ควรได้รับการพัฒนา	1	1	1	0	0.75	ใช้ได้	
60	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ท่านจะโหลดติดไว้ในเครื่องของท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
61	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ท่านจะแนะนำต่อบุคคลรอบตัวท่าน	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติม								
62	ท่านคิดว่า ปัจจุบัน ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในประเทศไทย เป็นอย่างไร	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
63	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	0	1	1	0.75	ใช้ได้	
64	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับแผนกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	0	0	1	1	0.5	ใช้ได้	
65	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
66	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์	0	1	1	1	0.75	ใช้ได้	
67	ท่านคิดว่า มีอุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลต่อธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่				ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3	4			

ข้อคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติม								
68	ในมุมมองของท่าน ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์มีความพร้อมอย่างไร	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
69	ในมุมมองของท่าน คิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่น่าจะมีอิทธิพลต่อธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	1	ใช้ได้	
70	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย	1	1	1	1	1	ใช้ได้	

ภาคผนวก ค

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ครั้งที่ 2

แบบสอบถามการวิจัย

แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

คำชี้แจง : แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>คำชี้แจง</u> : ให้ท่านพิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อต่อไปนี้ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวัดหรือไม่ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1 หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่

-1 หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ลงนามชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....

(.....)

<u>นิยามศัพท์</u>

ไซเบอร์ หมายถึง คำที่ใช้เติมหน้าคำอื่นเพื่อแสดงความเกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตหรือความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality)

ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ภาวะพ้นจากภัยคุกคามที่มีต่อเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมและข้อมูล เพื่อรักษาไว้ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ความลับ ความถูกต้อง ครบถ้วน และความพร้อมใช้งาน

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ หมายถึงการกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมิชอบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์ โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์

อาชญากรรมด้านไซเบอร์ หมายถึงการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์เป็นการกระทำความผิดทางกฎหมายโดยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำลาย แก้ไข หรือขโมยข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

ความเสี่ยงทางไซเบอร์ หมายถึงเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่มีความไม่แน่นอนทำให้ข้อมูลสูญหายหรือถูกเปิดเผย โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อตัวบุคคลและองค์กร ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์

ประกันภัยไซเบอร์ หมายถึงการประกันความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคาม ถูกโจรกรรมหรือละเมิดด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>ปัจจัยด้านประสบการณ์</u>							
1	ท่านมีประสบการณ์เกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
2	องค์กรของท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็ก ข้อมูลที่สำคัญ	1	1	1	1	ใช้ได้	
3	ท่านทราบว่าประกันภัยไซเบอร์เคยออกข่าวอยู่บ่อยครั้ง	1	1	1	1	ใช้ได้	
4	ท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกโจรกรรมเงินทางอินเทอร์เน็ต	1	1	1	1	ใช้ได้	
5	การโฆษณาเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์เคยผ่านตาของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
6	ท่านเคยเห็นหรือเคยได้รับไฟล์ที่มีมัลแวร์แนบติดมา	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม</u>							
7	บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยทำประกันภัยไซเบอร์	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
8	ท่านเคยได้ยินบุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวพูดถึงประกันภัย ไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
9	สื่อสังคมออนไลน์ที่ท่านเห็นและใช้อยู่มักพูดถึงการถูกโจมตีทางไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
10	บุคคลรอบตัวหรือใกล้ตัวท่านเคยถูกโจมตีทางไซเบอร์ เช่น การถูกแฮ็กอีเมล	1	1	1	1	ใช้ได้	
11	การถูกตัดเงินผ่านบัตรเครดิต-เดบิตโดยที่ไม่ได้ทำรายการเองเป็นสิ่งที่ท่านพบเห็นบ่อย	0	1	1	0. 67	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**			**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์**						
<u>ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ</u>							
12	ประกันภัยไซเบอร์สามารถลดมูลค่าความเสียหายทางการเงินได้	1	1	1	1	ใช้ได้	
13	ประกันภัยไซเบอร์มีแผนกรมธรรม์ครอบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่หลากหลาย	1	1	1	1	ใช้ได้	
14	ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองการทุจริตในการซื้อ-ขายออนไลน์ได้	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
15	เงื่อนไขการซื้อประกันภัยไซเบอร์มีความไม่ซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้	
16	ประกันภัยไซเบอร์สามารถช่วยกู้ข้อมูลสำคัญของท่านกลับคืนมาได้	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**			**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์**						
<u>ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม</u>							
17	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีสภาพความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้	
18	ท่านคาดหวังว่าช่องทางการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยไซเบอร์จากสื่อต่าง ๆ จะเพิ่มและหลากหลายมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้	
19	บริษัทประกันภัยไซเบอร์มีความง่ายในการเข้าถึงการใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้	
20	ท่านคาดหวังว่าประกันภัยไซเบอร์จะได้รับความนิยมมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้	
21	บริษัทประกันภัยไซเบอร์สามารถให้ข้อมูลกรมธรรม์ประกันที่ตรงตามความต้องการของท่านได้	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน</u>							
22	ท่านต้องการที่จะรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์มากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้	
23	ท่านใส่ใจและชอบประกันภัยไซเบอร์	0	1	0	0.33	ใช้ไม่ได้	
24	ท่านคิดว่าการคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องน่าสนใจที่จะศึกษาเพิ่ม	1	1	1	1	ใช้ได้	
25	ท่านยินดีใช้บริการประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
26	ท่านมีความสนใจใช้แอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	1	1	0	0.67	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**			**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์**						
<u>ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี</u>							
27	อินเทอร์เน็ตมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
28	เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
29	ท่านซื้อ-ขายสินค้าออนไลน์เป็นประจำ	1	1	1	1	ใช้ได้	
30	การชำระเงินแบบดิจิทัลหรือตัดผ่านบัตรเครดิต-เดบิตเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
31	ท่านมีส่วนงานที่ต้องทำออนไลน์เป็นประจำ เช่น การประชุมออนไลน์	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	**ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่**			**ค่า IOC**	**การแปลผล**	**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	1	**2**	**3**			

ข้อ	**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์**						
<u>ปัจจัยด้านงบประมาณ</u>							
32	ท่านสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
33	ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้	
34	ท่านคิดว่าผลตอบแทนจากการใช้บริการประกันภัยไซเบอร์มีความคุ้มค่า	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์</u>							
35	ท่านมีความไว้วางใจในธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
36	ท่านคิดว่ากรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์สามารถคุ้มครองความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้	1	1	1	1	ใช้ได้	
37	ท่านมั่นใจว่าเบี้ยประกันที่ต้องจ่ายนั้นคุ้มค่าเมื่อเทียบกับความเสี่ยงที่ท่านมี	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
38	ท่านคิดว่าบริษัทประกันหรือธนาคารที่ขายกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์</u>							
39	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ต่อตัวท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
40	การทำประกันภัยไซเบอร์มีประโยชน์ครอบคลุมถึงองค์กรของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
41	ท่านคิดว่าการทำประกันภัยไซเบอร์นั้นมีความจำเป็นมาก	1	1	1	1	ใช้ได้	
42	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับไลฟ์สไตล์ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของท่าน	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
43	ประกันภัยไซเบอร์ตอบโจทย์กับความเสี่ยงทางไซเบอร์ในช่วงการทำงานที่บ้าน (Work from Home)	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย</u>							
44	การหาซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้	
45	การเข้าถึงขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้	
46	การติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้	
47	การหาข้อมูลเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้	
48	การติดต่อขอเรียกร้องหรืออ้างสิทธิ์ (Claim) ประกันภัย ไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องสะดวกและง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์						
<u>ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์</u>							
49	ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
50	ท่านมีความเห็นว่าประกันภัยไซเบอร์มีผลต่อการอยู่รอดขององค์กร	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
51	ประกันภัยไซเบอร์มีความสำคัญจำเป็นต่อข้อมูลของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
52	ท่านมองประกันภัยไซเบอร์ในแง่มุมที่สร้างสรรค์	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
53	ท่านพร้อมจะปรับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์เมื่อเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับ	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อ	ตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์						
<u>แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์</u>							
54	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์นั้นมีประโยชน์	1	1	1	1	ใช้ได้	
55	ท่านคิดว่าควรมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
56	ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ควรได้รับการพัฒนา	0	1	1	0.67	ใช้ได้	
57	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ท่านจะโหลดติดไว้ในเครื่องของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	
58	หากมีแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ท่านจะแนะนำต่อบุคคลรอบตัวท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติม							
59	ท่านคิดว่า ปัจจุบัน ปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยในประเทศไทย เป็นอย่างไร	1	1	1	1	ใช้ได้	
60	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
61	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับแผนกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
62	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
63	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครซื้อประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	

ส่วนที่ 4 (ต่อ)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างหลังข้อคำถามแต่ละข้อ

ข้อคำถาม	ประมาณค่าความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ คนที่			ค่า IOC	การแปลผล	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	1	2	3			

ข้อคำถามอื่น ๆ เพิ่มเติม							
64	ท่านคิดว่า มีอุปสรรคใดบ้างที่ส่งผลต่อธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
65	ในมุมมองของท่าน ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์มีความพร้อมอย่างไร	1	1	1	1	ใช้ได้	
66	ในมุมมองของท่าน คิดว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่น่าจะมีอิทธิพลต่อธุรกิจประกันภัยไซเบอร์	1	1	1	1	ใช้ได้	
67	ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร เกี่ยวกับการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ธุรกิจประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย	1	1	1	1	ใช้ได้	

ภาคผนวก ง

แบบประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล ในประเทศไทย

แบบประเมินตัวแบบการวิจัย

เรื่อง การประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับ**ความเหมาะสมของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวของท่านเอง โดยให้ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาและจะใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด ข้อคำถามในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อตัวแบบ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือด้วยดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอคิราภ์ รวมจิตต์ โทรศัพท์ 088-749-1655 E-Mail : akira.ram@spumail.net
นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.ชื่อ-สกุล.....

2. ตำแหน่งงานของท่าน (โปรดระบุ) .....

.....

3. ระยะเวลาของประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี

☐ 3-5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว แบ่งระดับคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

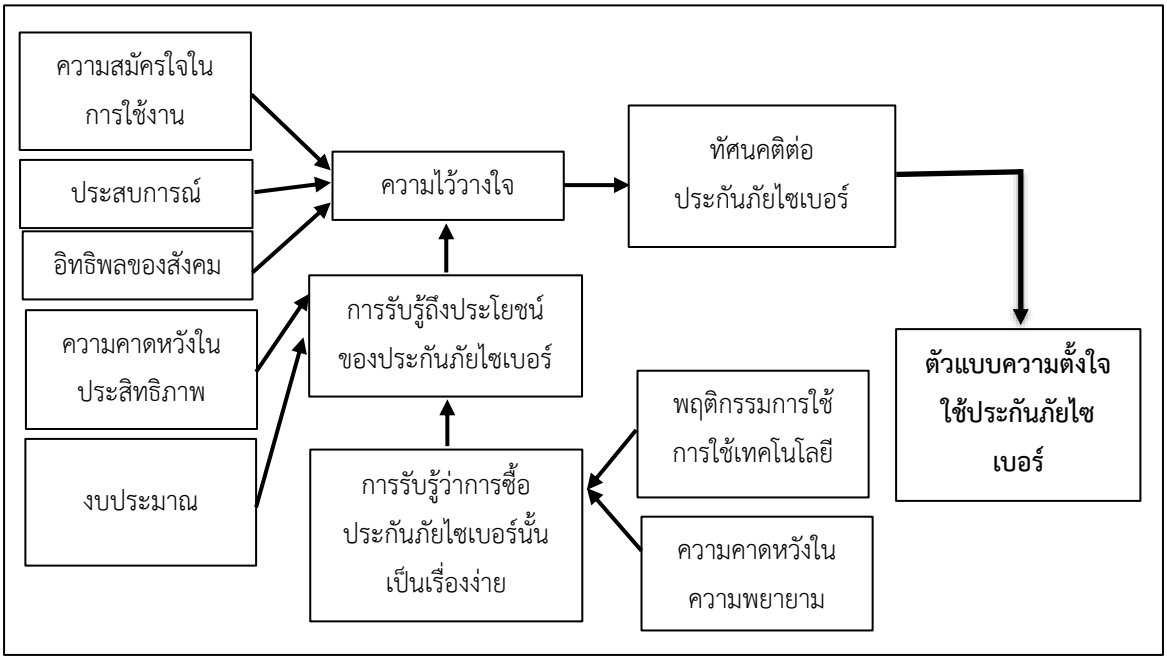
5 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด



ภาพประกอบที่ 1 ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากภาพประกอบที่ 1 เป็นตัวแบบที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างแล้วอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ จากกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 458 ชุด ซึ่งแต่ละเส้นทางที่ปรากฏเป็นเส้นที่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิได้กรุณาพิจารณาถึงระดับความเหมาะสมของตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดตามที่ท่านเห็นสมควร ในประเด็นต่อไปนี้

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1	ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์					
2	งบประมาณ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์					
3	ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกัน ภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					
4	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					
5	การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์					
6	การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ					
7	ความสมัครใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วาง ใจ					
8	ประสบการณ์ในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ					
9	อิทธิพลของสังคมมีผลต่อความไว้วางใจใช้ประกันภัยไซเบอร์					
10	ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อทัศนคติในประกันภัยไซเบอร์					
11	ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อตัวแบบ

1. “ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ตามใน**รูปที่ 1 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด (□ 5 ----- □ 4----- □ 3---- □ 2 -----□ 1)** หรือควรต้องทำการปรับปรุงอย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

2. “ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ตามใน**รูปที่ 1 มีระดับการยอมรับ อยู่ในระดับใด (□ 5 ----- □ 4----- □ 3---- □ 2 -----□1)** เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3. “ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ตามใน**รูปที่ 1 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด (□ 5 ----- □ 4----- □ 3---- □ 2 -----□1)** เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงใน **“ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ในรูปที่ 1** ควรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป

แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป

เรื่อง "การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ในระดับบุคคลของประเทศไทย"

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของ**<u>ระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทย</u>** เกี่ยวกับ **"การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย"** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีปทุมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ทางมหาวิทยาลัยศรีปทุม ใคร่ขอความร่วมมือและขอขอบพระคุณท่านในการให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาเพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น ขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวแบ่งระดับคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ไม่เป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

นางสาวอคิราภ์ รวมจิตต์ E-mail: akira.ram@spumail.net โทรศัพท์: 088-749-1655
นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<u>นิยามศัพท์</u>

ไซเบอร์	หมายถึง คำที่ใช้เติมหน้าคำอื่นเพื่อแสดงความเกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) เช่น ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) หมายถึง สภาพแวดล้อมสมมติในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	ภาวะพ้นจากภัยคุกคามที่มีต่อเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และข้อมูล เพื่อรักษาไว้ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ ความลับ ความถูกต้องครบถ้วน และความพร้อมใช้งาน ภาวะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยบุคลากร กระบวนการทำงาน และเครื่องมือที่เหมาะสม
ภัยคุกคามทางไซเบอร์	หมายถึงการกระทำหรือการดำเนินการใดๆ โดยมิชอบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมไม่พึงประสงค์โดยมุ่งหมายให้เกิดการประทุษร้ายต่อระบบคอมพิวเตอร์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง และเป็นภยันตรายที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง
อาชญากรรมด้านไซเบอร์	หมายถึงการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์เป็นการกระทำความผิดทางกฎหมายโดยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการทำลาย แก้ไข หรือขโมยข้อมูลเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายกับองค์กร บริษัท หรือแม้แต่ตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความเสี่ยงทางไซเบอร์ หมายถึงเหตุการณ์ทางไซเบอร์ที่มีความไม่แน่นอน ที่ทำให้ข้อมูลสูญหายหรือถูกเปิดเผย โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อตัวบุคคลและองค์กร ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียง

ประกันภัยไซเบอร์ หมายถึงการประกันความเสี่ยงภัยที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคาม ถูกโจรกรรมหรือละเมิดด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาระ ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ถูกโจมตีทางไซเบอร์ได้

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**<u>ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด</u>** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความตั้งใจใช้				
		5	4	3	2	1
1	ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์					
2	งบประมาณ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์					
3	ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกัน ภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					
4	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย					
5	การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์					
6	การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ					

ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่**ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด** เพียงช่องเดียว (5 = เห็นด้วยมากที่สุด, 4 = เห็นด้วยมาก, 3 = เห็นด้วยปานกลาง, 2 = เห็นด้วยน้อย, 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ข้อที่	ข้อคำถาม	ระดับความตั้งใจใช้				
		5	4	3	2	1
7	ความสมัครใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ					
8	ประสบการณ์ในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ					
9	อิทธิพลของสังคมมีผลต่อความไว้วางใจใช้ประกันภัยไซเบอร์					
10	ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อทัศนคติในประกันภัยไซเบอร์					
11	ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์					

ภาคผนวก ฉ
การประเมินแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

แบบประเมินแอปพลิเคชันฯ

เรื่อง การประเมินแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

<u>คำชี้แจง</u>

แบบประเมินนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับ**<u>ความเหมาะสมของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย</u>** ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิตอบแบบสอบถามทุกข้อด้วยตัวของท่านเอง โดยให้ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการศึกษาและจะใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด ข้อคำถามในแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแอปพลิเคชันฯ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือด้วยดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอคิราภ์ รวมจิตต์ โทรศัพท์ 088-749-1655 E-Mail : akira.ram@spumail.net
นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.ชื่อ-สกุล.....

2. ตำแหน่งงานของท่าน (โปรดระบุ) .....

.....

3. ระยะเวลาของประสบการณ์ที่ท่านได้ทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี

☐ 3-5 ปี ☐ มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมของแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทีตรงกับความจริง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว แบ่งระดับคำตอบเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยปานกลาง

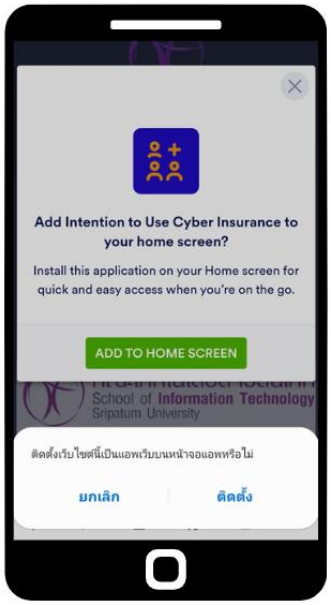
2 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้สร้างแอปพลิเคชันฯ ด้วย Jotform.com โดยใช้ชื่อว่า “Intention to Use Cyber Insurance” และสามารถดาวโหลดแอปพลิเคชันฯ ได้ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด ดังภาพประกอบที่ 1

ภาพประกอบที่ 1 คิวอาร์โค้ดสำหรับติดตั้งแอปพลิเคชันฯ

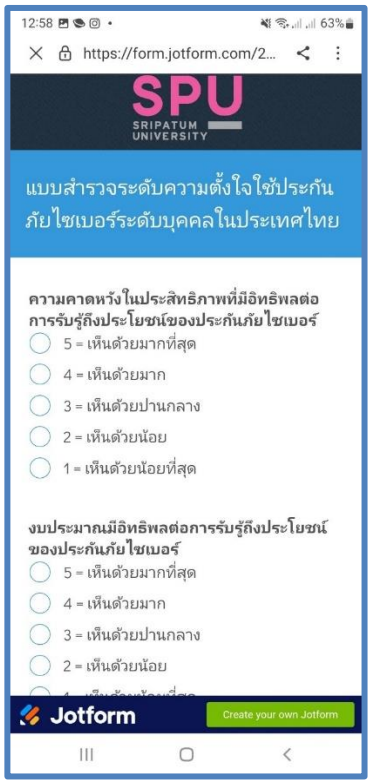
เมื่อทำการสแกนคิวอาร์โค้ดเรียบร้อยแล้ว ระบบจะสอบถามว่า “ติดตั้งเว็บไซต์นี้เป็นแอปเว็บบนหน้าจอแอปหรือไม่” จากนั้นจึงกด “ติดตั้ง” เพื่อติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบที่ 2 ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ

ภาพประกอบที่ 3 ติดตั้งแอปพลิเคชันฯ ลงในเครื่องเรียบร้อย

ภาพประกอบที่ 4 หน้าแรกแอปพลิเคชันฯ



ภาพประกอบที่ 5 แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ

ภาพประกอบที่ 6 ปุ่ม “ส่งคำตอบ” แบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ

เมื่อมีการส่งคำตอบแบบสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ฯ ผู้วิจัยจะได้รับแจ้งเตือนข้อมูลจาก Jotform.com ทาง E-mail ดังภาพประกอบที่ 7

ภาพประกอบที่ 7 แจ้งเตือนข้อมูลจาก Jotform.com ทาง E-mail

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแอปพลิเคชันฯ

1. “แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ตามใน **<u>รูปที่ 1-7</u>** **<u>มีความเหมาะสมอยู่ในระดับใด (☐ 5 ----- ☐ 4----- ☐ 3---- ☐ 2 -----☐ 1</u>)** หรือควรต้องทำการปรับปรุงอย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

2. “แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ตามใน **<u>รูปที่ 1-7 มีระดับการยอมรับ อยู่ในระดับใด (☐ 5 ----- ☐ 4----- ☐ 3---- ☐ 2 -----☐1)</u>** เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

3. “แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ตามใน **<u>รูปที่ 1-7 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด (□ 5 ----- □ 4----- □ 3---- □ 2 -----□1)</u>** เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงใน **“แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย” ในรูปที่ 1-7** ควรมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

ภาคผนวก ช

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2565
วันศุกร์ที่ 1 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
SRIPATUM UNIVERSITY AT CHONBURI

ที่ มศป.ชบ 0521.2 / ว 1262

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
79 ถนนบางนา-ตราด ตำบลคลองตำหรุ
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000

21 มิถุนายน 2565

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอผลงานทางวิชาการ

เรียน นางสาวอศิราภ์ รวมจิตต์

ตามที่ท่านส่งผลงานทางวิชาการเพื่อนำเสนอในประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ประจำปี 2565 เรื่อง งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนยุคเศรษฐกิจดิจิทัล วันศุกร์ที่ 1 กรกฎาคม 2565 แบบออนไลน์ ความละเอียดทราบแล้วนั้น

มหาวิทยาลัยฯ ขอแจ้งให้ทราบว่าผลงานทางวิชาการของท่าน ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ และให้นำเสนอในการประชุมดังกล่าว ท่านสามารถตรวจสอบวัน และเวลาการนำเสนอได้ที่ https://www.chonburi.spu.ac.th/spuccon2022/ ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 27 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กาญจนา มณีแสง

(รองศาสตราจารย์กาญจนา มณีแสง)
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและแผน ปฏิบัติหน้าที่แทน
รองอธิการบดี วิทยาเขตชลบุรี

สำนักงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรม
โทรศัพท์ 0-3814-6123 ต่อ 2506, 2507
โทรสาร 0-3814-6011 (ปิดทำการวันอาทิตย์-จันทร์)
e-mail : research@chonburi.spu.ac.th

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ขอมอบเกียรติบัตรนี้ไว้เพื่อแสดงว่า

อคิราภ์ รวมจิตต์

ได้นำเสนอผลงานวิชาการภาคบรรยาย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2565 (2022 SPUC National and International Conference)

เรื่อง งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อการขับเคลื่อนยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

(Research and Innovation to forward the digital economy era)

วันศุกร์ที่ 1 กรกฎาคม 2565

ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

(ดร.บุษบา ชัยจินดา)

รองอธิการบดี วิทยาเขตชลบุรี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

FACTORS INFLUENCING PERSONAL CYBER INSURANCE INTENTION TO USE IN THAILAND

อคิราภ์ รวมจิตต์*
Akira Raumjit
ประสงค์ ปราณีตพลกรัง**
Prasong Praneetpolgrang
นวรัตน์ แซ่โค้ว***
Navarat Saekhow

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทยตั้งแต่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 458 ชุด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ประกอบไปด้วย ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องง่าย และทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผล

---

* นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
** ศาสตราจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
*** อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความพยายาม ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน และปัจจัยด้านงบประมาณ

คำสำคัญ: ประกันภัยไซเบอร์, ความตั้งใจใช้, ตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้

ABSTRACT

This research aimed to synthesize factors influencing personal cyber insurance intention in Thailand. Both qualitative and quantitative method were used. General Thai population in Bangkok and vicinity was chosen as the population. The samples of consisted of 458 sets. Structural Equation Modeling was used to analyze the data. It was found that the factors that were statistically significantly related to factors affecting the intention to use cyber insurance were experience, social influence, performance expectancy, and technology use behavior. In addition, the following variables were discovered to be statistically significant in relation to cyber insurance intention: trust perceived usefulness, perceived ease of use, and attitude. However, the factors that did not have a statistically significant relationship to factors affecting the intention to use cyber insurance included effort expectancy, voluntariness of use and individual budget.

Keywords: cyber insurance, intention to use, structural equation modeling, factors influencing to use.

บทนำ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทความสำคัญต่อการพลิกฟื้น ปรับปรุงและพัฒนายกระดับประสิทธิภาพการทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ดี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ได้นั้น ควรเน้นให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทั้งนี้เนื่องจากอาชญากรรมด้านไซเบอร์มีความหลากหลายมากเมื่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทำงานแบบออนไลน์เป็นหลัก ในขณะเดียวกันความเสี่ยงและภัยคุกคามทางไซเบอร์นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง อาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลในทุกระดับ ในทั่วโลกความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมด้านไซเบอร์นั้นมีมูลค่าเกือบ 5 แสนล้านเหรียญสหรัฐ แต่เบี้ยประกันภัยไซเบอร์ทั่วโลกต่อปีอยู่ที่ 2.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีเพียง 1% ของการค้าเบี้ยประกันภัยทั้งหมด คาด

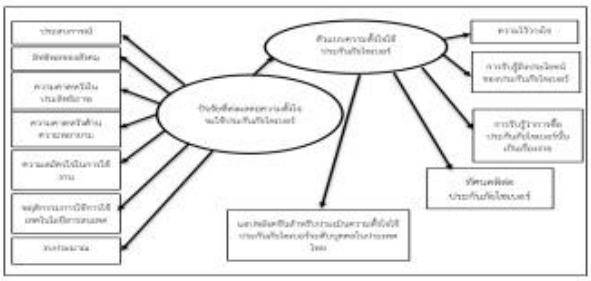
ว่า 60% ของบริษัทที่ถูกจัดอันดับโดย Fortune Global 500 แม้ว่าในปัจจุบันได้มีกลุ่มบริษัทประกันภัยต่าง ๆ รวมถึงธนาคารได้เสนอให้บริการประกันภัยไซเบอร์ ที่ช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1

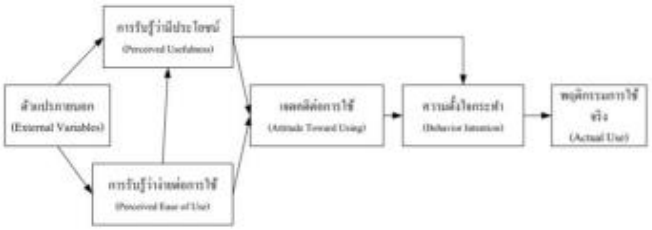


ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่ประยุกต์มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) โดย Davis (1986) ดังภาพที่ 2 ได้ดัดแปลงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) มาเป็นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีเป้าหมายคือการจัดหาคำอธิบายของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถอธิบายความหลากหลายในพฤติกรรมของผู้ใช้ผ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์หลักของ TAM คือ การจัดทำพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มี

ผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ ซึ่งจะอธิบายพฤติกรรมที่เป็นพื้นฐานทางทฤษฎีสำหรับการระบุความเชื่อมโยงเชิงสาเหตุระหว่างความเชื่อหลักสองประการคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (perceived usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (perceived ease of use)



ภาพที่ 2 Technology Acceptance Model (TAM)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศราวุธ คำจ๋า (2563) ได้ศึกษาตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ B2B M-Commerce ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

Lynch and Wilkinson (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Small business and cyber insurance เป็นการศึกษาในด้านภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการบริหารความเสี่ยงและการทดแทนค่าสินไหม ซึ่งได้ข้อสรุปว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลายเป็นเป้าหมายของการละเมิดข้อมูลและการโจมตีมากขึ้น และมีหลักฐานว่าได้รับผลกระทบที่ไม่สมส่วนเมื่อเทียบกับบริษัทขนาดใหญ่ ธุรกิจขนาดเล็กจึงเริ่มมีความตระหนักถึงความเสี่ยงในระดับมาก อันเป็นผลให้มีการยอมรับเพิ่มมากขึ้นว่าการประกันภัยไซเบอร์นั้นมีบทบาทสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบไปด้วยการศึกษาเอกสาร งานวิจัยทั้ง

ในและต่างประเทศ เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวกับการประกันภัยไซเบอร์ นอกจากนั้นยังเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์ รวมทั้งหมดจำนวน 9 คน ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 458 คน ที่เป็นบุคคลทั่วไปในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

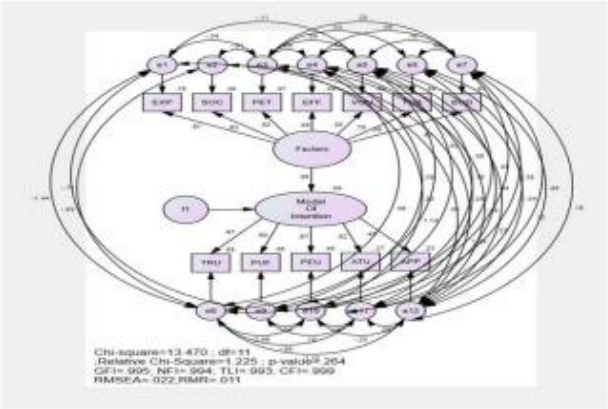
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของแต่ละกลุ่ม

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	ข้อมูลสัมภาษณ์
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์	1. การประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยมีการมุ่งเน้นแผนการคุ้มครองไปที่การซื้อและการขายของออนไลน์ที่ให้ความคุ้มครองการทุจริตจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือขายผลิตภัณฑ์ผ่านทางออนไลน์ 2. บริษัทประกันเองต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุมเพื่อหลีกเลี่ยงสถานการณ์อย่างกรณีบริษัทประกัน เจอ จ่าย จบ ของโควิด-19 ที่สัมละลายไปเป็นจำนวนมาก
กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	1. การให้ความคุ้มครองการถูกโจรกรรมเงินในบัญชี พร้อมทั้งให้ความคุ้มครองการกู้ข้อมูล และ/หรือการล้างข้อมูลบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล 2. การขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 3. กฎหมายยังไม่ครอบคลุมและไม่ทันสมัยเพียงพอ
กลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์	1. ขาดบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้ใช้บริการยังขาดความเข้าใจ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความตรงและตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแต่ละองค์ประกอบในโมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง จำนวน 2 ตัวแปร กับตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 12 ตัวแปร ซึ่งสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ผลวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

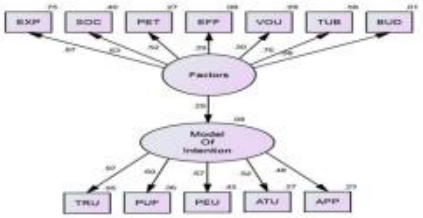
จากภาพแสดงผลวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศ มีค่า Chi-square เท่ากับ 13.470 ค่าองศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom: df) เท่ากับ 11 ค่า Relative Chi-square เท่ากับ 1.225 ค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value) เท่ากับ .264 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เท่ากับ .995 ค่า NFI เท่ากับ .994 ค่า TLI เท่ากับ .993 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ .999 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ .022 ค่า NFI เท่ากับ .011 รายละเอียดแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

Factors	EXP	SOC	PET	EFF	VOU	TUB	BUD	TRU	PUF	PEU	ATU	APP
EXP	1											
SOC	0.554**	1										
PET	0.345**	0.342**	1									
EFF	0.221**	0.233**	0.402**	1								
VOU	0.187**	0.194**	0.408**	0.493**	1							
TUB	0.656**	0.470**	0.416**	0.225**	0.250**	1						
BUD	0.058	0.044	0.262**	0.123**	0.217**	0.656**	1					
TRU	0.062	0.047	0.154**	0.193**	0.348**	0.245**	0.401**	1				
PUF	0.125**	0.097*	0.099*	0.216**	0.352**	0.179**	0.266**	0.599**	1			
PEU	0.148**	0.147**	0.190**	0.101*	0.262**	0.118*	0.095*	0.326**	0.392**	1		
ATU	0.102*	0.111*	0.135**	0.220**	0.343**	0.122**	0.176**	0.415**	0.429**	0.455**	1	
APP	0.401**	0.319**	0.279**	0.253**	0.362**	0.372**	0.198**	0.248**	0.294**	0.206**	0.321**	1
Mean	3.45	3.51	4.06	4.08	3.93	3.83	4.18	3.76	4.10	3.72	3.88	4.09
S.D.	0.69	0.84	0.58	0.62	0.61	0.57	0.60	0.72	0.55	0.77	0.57	0.65

หมายเหตุ: EXP: ประสบการณ์, SOC: อิทธิพลของสังคม, PET: ความคาดหวังในประสิทธิภาพ, EFF: ความคาดหวังด้านความพยายาม, VOU: ความสมัครใจในการใช้งาน, TUB: พฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี, BUD: งบประมาณ, TRU: ความไว้วางใจ, PUF: การรับรู้ถึงประโยชน์, PEU: การรับรู้ในความง่าย, ATU: ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ และ APP: แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

การวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง เพื่อตอบสมมติฐานของการวิจัย โดยมีการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝงทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ดังภาพที่ 4



Chi-square=13.470, Df=11; Relative Chi-Square = 1.225; P-value=.264, GFI=.995, NFI=.994; IFI=.994; CFI=.999, RMSEA=.022, RMR=.011

ภาพที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้

จากภาพที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Factors affecting the intention to use cyber insurance) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ดังนี้

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 1 ปัจจัยด้านประสบการณ์ (Experience: EXP) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .87 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 2 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม (Social Influence: SOC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .63 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PET) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .52 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 4 ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม (Effort Expectancy: EFF) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .29 ซึ่งน้อยกว่า .4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 5 ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness Of Use: VOU) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .30 ซึ่งน้อยกว่า .4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (The Technology Using Behavior: TUB) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .76 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 7 ปัจจัยด้านงบประมาณ (The Individual Budget: BUD) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .08 ซึ่งน้อยกว่า .4 แสดงให้เห็นว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (model of intention) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 1 ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ Trust (TRU) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .97 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ Perceived Usefulness (PUF) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .60 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 3 การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์เป็นเรื่องง่าย Perceived Ease Of Use (PEU) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .67 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

- ตัวแปรสังเกตได้ที่ 4 ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ Attitude Toward Using (ATU) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .52 ซึ่งมากกว่า .4 แสดงให้เห็นว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย เพราะว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากปัจจัยด้านความไว้วางใจ Trust (TRU) มีค่าสัมประสิทธิ์ (estimate) เท่ากับ .97 และค่า R^2 เท่ากับ .95 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ ได้ค้นพบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความพยายาม ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน และปัจจัยด้านงบประมาณ

สำหรับข้อเสนอแนะการวิจัย ได้แก่

1. ประกันภัยไซเบอร์ควรสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่ระดับบุคคลทั่วไปเพื่อให้ได้เห็นถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

บรรณานุกรม

จีระศักดิ์ เสมมีสุข. (2564). การประกันภัยความรับผิดทางไซเบอร์: ศึกษาความคุ้มครองความรับผิดที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. ***บัณฑิตศึกษานิติศาสตร์, 14***(3), หน้า 348- 366.

ศราวุธ คำจ้ำ. (2563). ตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย. ***ปัญญาภิวัฒน์, 12***(2), หน้า 1-13.

สุธาสินี ตุลานนท์. (2562). ***การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ***. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

Deslonde, Vernell & Becerra, Michael. (2018). The technology acceptance model (TAM): Exploring school counselors' acceptance and use of naviance. ***The Professional Counselor, 8***(4), page 369-382.

EIOPA. (2018). ***Understanding cyber insurance - a structured dialogue with insurance companies***. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Fayad, R. & Paper, D. (2015). The technology acceptance model e-commerce extension: A conceptual framework. ***Procedia Economics and Finance, 26***, page 1000-1006.

Liao, Shin, Hong, Jon-Chao, Wen, Ming-Hui, Pan, Yi-Chen & Wu, Yun-Wu. (2018). Applying Technology Acceptance Model (TAM) to explore users' behavioral intention to adopt a performance assessment system for E-book production. ***EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 14***(10), page 1-12.

Lynch, James & Wilkinson, Claire. (2017). ***Small business and cyber insurance*** (Online). Available: https://www.iii.org/sites/default/files/docs/pdf/cyber_risk_wp_103017.pdf [2021, October 31].

MacColl, Jamie, Nurse, Jason R. C. & Sullivan, James. (2021). ***Cyber insurance and the cyber security challenge*** (Online). Available: https://kar.kent.ac.uk/89041/ [2022, December 16].

ภาคผนวก ซ

โครงการเปิดบ้านสานฝัน ปีที่ 6

SPU SRIPATUM UNIVERSITY

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
School of Information Technology
Sripatum University

การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

DEVELOPING THE MODEL OF INTENTION TO USE CYBER INSURANCE AT THE INDIVIDUAL LEVEL IN THAILAND

ผู้วิจัย
อภิราภ์ รวมจิตต์

อาจารย์ที่ปรึกษา
ศ.ดร.ประสงค์ ปราณีตพลกรัง

อาจารย์ที่ปรึกษา
ดร.นวรัตน์ แซ่โค้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการสังเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์และพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคคลทั่วไปในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 458 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไป พบว่าระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$= 4.13)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเสี่ยงและภัยคุกคามทางไซเบอร์นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง อาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลในทุกระดับ ในปัจจุบันพบว่ามีกลุ่มบริษัทประกันภัยและธนาคารต่าง ๆ ได้เสนอให้บริการประกันภัยไซเบอร์เพื่อลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงตัวแบบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทำการสังเคราะห์หาตัวแบบสมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
2. เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
3. เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
4. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
2. ได้ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
3. ได้แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย รวมทั้งทำการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศราวุธ คำจำ (2562) ได้ศึกษาตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

James Lynch and Claire Wilkinson (2017) ได้ศึกษาเรื่อง Small Business and Cyber Insurance ผลวิจัยพบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายของการละเมิดข้อมูลและการโจมตีมากขึ้น ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กมีความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์ในระดับมาก อันเป็นผลให้มีการยอมรับการประกันภัยไซเบอร์เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 : เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยไซเบอร์
ขั้นตอนที่ 2 : สัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างและการสนทนากลุ่ม
ขั้นตอนที่ 3 : ใช้แบบสอบถามปลายปิดสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (STRUCTURAL EQUATION MODEL: SEM)
ขั้นตอนที่ 4 : พัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
ขั้นตอนที่ 5 : ประเมินตัวแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

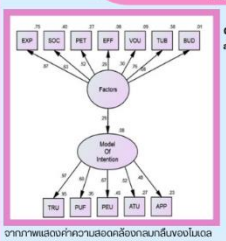
การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชัน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระบบเชิงวัตถุ จากนั้นจึงพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้วงจรการพัฒนาระบบงาน (SYSTEM DEVELOPMENT LIFE CYCLE : SDLC)

USE CASE DIAGRAM

แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้

ผลการวิจัย



จากภาพแสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัด มีค่า ค่าองศาแห่งความอิสระ (DF) เท่ากับ 11 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P-VALUE) เท่ากับ .264 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .995 แสดงให้เห็นค่าสถิติที่ผ่านเกณฑ์

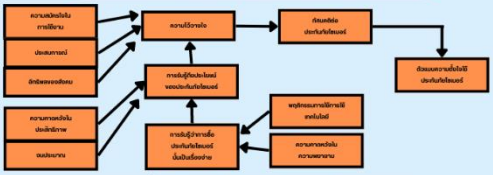
ผลการวิจัยแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลำดับ	ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์
1	ประสบการณ์ (EXP)	.87
2	อิทธิพลของสังคม (SOC)	.63
3	ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PET)	.52
4	พฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี (TUB)	.76
5	ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ (TRU)	.97
6	การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ (PUF)	.60
7	การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย (PEU)	.67
8	ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ (ATU)	.52
9	แอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (APP)	.48

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ประสบการณ์ อิทธิพลของสังคม ความคาดหวังในประสิทธิภาพ พฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี ความไว้วางใจ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย ทัศนคติ และแอปพลิเคชันประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

ผลการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย



ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ในตารางที่ 2 เป็นผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน

ตารางที่ 2 แสดงผลการประเมินตัวแบบ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของตัวแบบ	4.00	0.89	มาก
2. การยอมรับของตัวแบบ	4.00	0.89	มาก
3. ประสิทธิภาพของตัวแบบ	3.80	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.93	0.84	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ในตารางที่ 3 เป็นผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไปและนักศึกษาจำนวน 40 คน

ตารางที่ 3 แสดงผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.12	0.64	มาก
2. ประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.08	0.57	มาก
3. ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	3.97	0.78	มาก
4. พฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	4.09	0.62	มาก
5. การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประโยชน์	4.20	0.68	มาก
6. การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.06	0.54	มาก
7. ความสนใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.13	0.76	มาก
8. ประสบการณ์ในการใช้ประกันภัยไซเบอร์มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ	4.19	0.71	มาก
9. อิทธิพลของสังคมมีผลต่อความไว้วางใจใช้ประกันภัยไซเบอร์	4.11	0.77	มาก
10. ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่ใช้ประกันภัยไซเบอร์	4.22	0.78	มากที่สุด
11. ทัศนคติมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์	4.06	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.11	0.68	มาก

เอกสารอ้างอิง

ศราวุธ คำจำ. (2562). **ตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบ การร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย.** สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หน้า 1-10.

James Lynch and Claire Wilkinson. (2017). **Small business and cyber insurance.** Insurance Information Institute. www.iii.org, (pp. 3-14).

Vernell Deslonde, Michael Becerra. (2018). **The Technology Acceptance Model (TAM): Exploring School Counselors' Acceptance and Use of Naviance.** University of North, (pp. 369-380).

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
School of Information Technology
Sripatum University

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นางสาว อคิราภ์ รวมจิตต์

ได้เข้าร่วมนำเสนอผลงานทางวิชาการในโครงการเปิดบ้านสานฝัน ปีที่ 6
หัวข้อเรื่อง "การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย"
วันอาทิตย์ที่ 10 กรกฎาคม 2565

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุขวารี)
คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวอคิราภ์ รวมจิตต์
วัน เดือน ปีเกิด	8 ตุลาคม 2539
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	แอสปาย งามวงศ์วาน ถ.งามวงศ์วาน แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210
E-Mail	akira.ram@spumail.net
เบอร์โทรศัพท์	088-749-1655
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2561 บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2565 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี-สารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์

[1] อคิราภ์ รวมจิตต์, ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และนวรัตน์ แซ่โค้ว. **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย (Factors influencing personal cyber insurance intention to use in Thailand)”** การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2565 เรื่อง งานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อ

การขับเคลื่อนยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Research and Innovation to forward the digital economy era), 1 กรกฎาคม 2565 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

[2] อคิราภ์ รวมจิตต์, ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และนวรัตน์ แซ่โค้ว. **“การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย (Developing the model of intention to use cyber insurance at the individual level in Thailand)”** การประชุมวิชาการระดับประเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่14 (National Conference on Information Technology: NCIT2022), 10 -11 พฤศจิกายน 2565 ณ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัดนนทบุรี ประเทศไทย.