EasyChair Preprint

№ 8506

Developing the Model of Intention to Use Cyber Insurance at the Individual Level in Thailand

Akira Raumjit, Prasong Praneetpolgrang and Navarat Saekhow

EasyChair preprints are intended for rapid dissemination of research results and are integrated with the rest of EasyChair.

July 20, 2022

การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

อคิราภ์ รวมจิตต์[1] ประสงค์ ปราณีตพลกรัง[2] และนวรัตน์ แซ่โค้ว[3]

[1,2] บัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
2410 ถ.พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพ 10900
Emails: [1]raumjit85@gmail.com, [2]prasong.pr@spu.ac.th, [3]navarat.sa@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย 2)เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย และ3) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และกลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์ แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มระดับบุคคลทั่วไปในประเทศไทยตั้งแต่กรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 458 ชุด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยีและความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย ส่วนความคาดหวังในประสิทธิภาพและงบประมาณมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ อีกทั้งยังพบว่าความสมัครใจในการใช้งาน ประสบการณ์และอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจที่ส่งผลกับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์จนนำไปสู่ความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ จึงสามารถพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยขึ้นมาได้จากความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งตัวแบบความตั้งใจใช้ได้รับการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้จากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่ามีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพและสามารถยอมรับได้

คำสำคัญ-- ประกันภัยไซเบอร์,ความตั้งใจใช้,การพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้

1. บทนำ

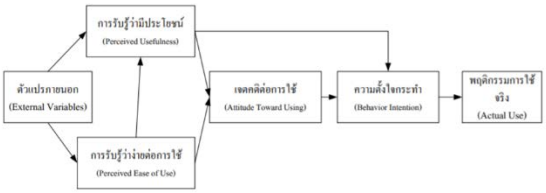
ในปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทความสำคัญต่อการพลิกฟื้นปรับปรุงและพัฒนายกระดับประสิทธิภาพการทำธุรกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ดี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ มาประยุกต์ใช้ให้ประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ได้นั้น ควรเน้นให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ทั้งนี้ เนื่องจาก อาชญากรรมด้านไซเบอร์มีความหลากหลายมาก เมื่อองค์กรทั้งภาครัฐละเอกชนทำงานแบบออนไลน์เป็นหลัก ในขณะเดียวกันความเสี่ยงและภัยคุกคามทางไซเบอร์นับวันจะยิ่งทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง อาชญากรรมทางไซเบอร์ได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลในทุกระดับ ในทั่วโลกความเสียหายที่เกิดจากอาชญากรรมด้านไซเบอร์นั้นมีมูลค่าเกือบ 5 แสนล้านเหรียญสหรัฐ แต่เบี้ยประกันภัยไซเบอร์ทั่วโลกต่อปีอยู่ที่ 2.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ มีเพียง 1% ของการค้าเบี้ยประกันภัยทั้งหมด คาดว่า 60% ของบริษัทที่ถูกจัดอันดับโดย Fortune Global 500 แม้ว่าในปัจจุบันได้มีกลุ่มบริษัทประกันภัยต่างๆ รวมถึงธนาคารได้เสนอให้บริการประกันภัยไซเบอร์ ที่ช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
2. เพื่อทำการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

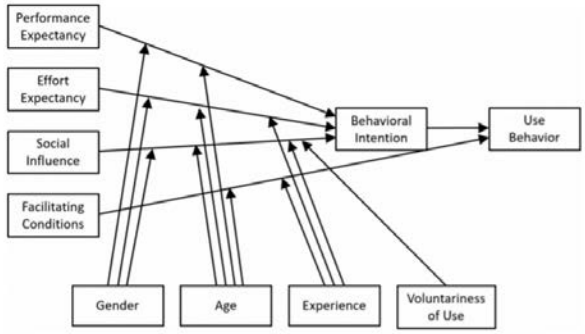
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) โดย Davis (1986) เป็นแบบจำลองที่สามารถอธิบายความหลากหลายในพฤติกรรมของผู้ใช้ผ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ วัตถุประสงค์หลักของ TAM คือการจัดทำพื้นฐานสำหรับการติดตามผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้ ซึ่งจะอธิบายพฤติกรรมที่เป็นพื้นฐานทางทฤษฎีสำหรับการระบุความเชื่อมโยงเชิงสาเหตุระหว่างความเชื่อหลักสองประการ คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness) และ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 Technology Acceptance Model (TAM)

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) โดย Venkatesh (2003) ได้รับการออกแบบให้มีผลโดยตรงสามประการจากปัจจัยสามประการต่อพฤติกรรมความตั้งใจ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความคาดหวังของความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม นอกจากผลกระทบของตัวกำหนดโดยตรงสองตัวต่อพฤติกรรมการใช้งาน: ความตั้งใจในการใช้งานและเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศราวุธ คำจำ (2562) ได้ศึกษาตัวแบบความตั้งใจใช้เอ็มคอมเมิร์ซแบบธุรกิจกับธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในประเทศไทย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ความไว้วางใจและอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ B2B M-Commerce ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ

กรรณิการ์ คงทอง (2018) ใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) เพื่อศึกษาเรื่องความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีของกลุ่ม เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และ เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการใช้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีโดยมีปฏิสัมพันธ์กับเพศ อายุ ประสบการณ์และความสมัครใจในขณะที่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎี TRA TPB TAMและUTAUT และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 : เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยไซเบอร์

ขั้นตอนที่ 2 : สัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างและการสนทนากลุ่ม

ขั้นตอนที่ 3 : ใช้แบบสอบถามปลายปิดสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM)

ขั้นตอนที่ 4 : พัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 5 : ประเมินตัวแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญแต่ละกลุ่ม

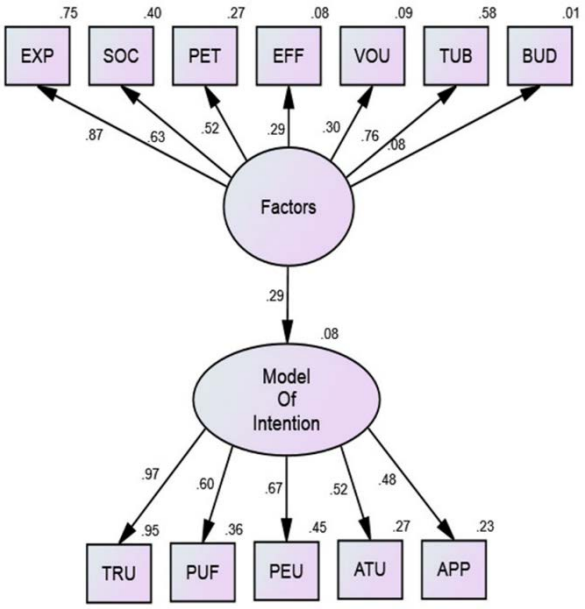
ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันภัยไซเบอร์ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกลุ่มผู้ใช้บริการประกันภัยไซเบอร์ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกของแต่ละกลุ่ม

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

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

โดยมีการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝงทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจจะใช้ประกันภัยไซเบอร์ และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้แสดงไว้ในรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้

จากรูปที่ 3 แสดงค่า 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

ตารางที่ 2 แสดงค่าความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Standardized Regression Weight	R^2
		Estimate	
Factors	EXP	.87	.75
	SOC	.63	.40
	PET	.52	.27
	EFF	.29	.08
	VOU	.30	.09
	TUB	.76	.58
	BUD	.08	.01
Model of Intention	TRU	.97	.95
	PUF	.60	.36
	PEU	.67	.45
	ATU	.52	.27
	APP	.48	.23

หมายเหตุ : ค่า Estimate ต้องมีค่ามากกว่า .4 และ EXP คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์, SOC คือ ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม, PET คือปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ, EFF คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม, VOU คือ ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน, TUB คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี , BUD คือ ปัจจัยด้านงบประมาณ, TRU คือ ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์, PUF คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์, PEU คือ การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย และATU คือ ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์และตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ ได้ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ประกันภัยไซเบอร์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 1 ปัจจัยด้านประสบการณ์ Experience (EXP) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .87

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 2 ปัจจัยด้านอิทธิพลของสังคม Social Influence (SOC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .63

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ Performance Expectancy (PET) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .52

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 4 ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านความพยายาม Effort Expectancy (EFF) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .29 แต่ทั้งนี้ที่ผู้วิจัยไม่ตัดออก เพราะอยากให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อความพยายามทั้งการเสนอขายและการให้ข้อมูลที่เป็นแรงขับเคลื่อนความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 5 ปัจจัยด้านความสมัครใจในการใช้งาน Voluntariness of Use (VOU) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .30 แต่ที่ผู้วิจัยไม่ตัดออก เพราะอยากให้เห็น ณ ปัจจุบันว่ากลุ่มตัวอย่างมีความสมัครใจในการใช้งานประกันภัยไซเบอร์เป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยี The Technology Using Behavior (TUB) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .76

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 7 ปัจจัยด้านงบประมาณ The Individual Budget (BUD) ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .08 แต่ที่ผู้วิจัยไม่ตัดออก เพราะอยากให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับทำประกันและมีความพร้อมด้านงบประมาณเป็นอย่างไร อีกทั้งยังเป็นตัวแปรที่ผ่านความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญจึงยังคงไว้ซึ่งตัวแปรสังเกตได้นี้

2. ตังแปรแฝงตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ (Model of Intention) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 1 ความไว้วางใจในประกันภัยไซเบอร์ Trust (TRU) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .97

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ Perceived Usefulness (PUF) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .60

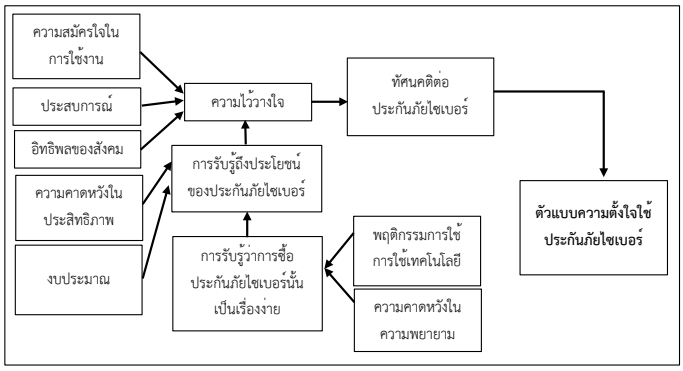
ตัวแปรสังเกตได้ที่ 3 การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย Perceived Ease Of Use (PEU) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .67

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 4 ทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์ Attitude Toward Using (ATU) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .52

ตัวแปรสังเกตได้ที่ 5 แอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ Application (APP) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .48

6.3 ผลการพัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยออกมาได้ ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 ตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

6.4 ผลการประเมินตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้นำตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินความเหมาะสม ความสอดคล้องกับสมมุติฐานและการยอมรับตัวแบบความตั้งใจใช้ แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการประเมินตัวแบบ

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**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

ในตารางที่ 4 เป็นผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลทั่วไปและนักศึกษาจำนวน 40 คน

ตารางที่ 4 แสดงผลการสำรวจระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

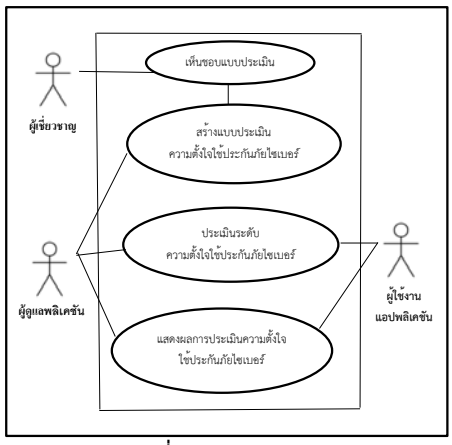
รายการประเมิน	ระดับความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคล		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.12	0.64	มาก
2. งบประมาณ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์	4.08	0.57	มาก
3. ความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย	3.97	0.78	มาก
4. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้น เป็นเรื่องง่าย	4.09	0.62	มาก
5. การรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประโยชน์	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**

7. การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชัน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระบบเชิงวัตถุ จากนั้นจึงพัฒนาแอปพลิเคชันโดยใช้วงจรการพัฒนาระบบงาน (System Development Life Cycle : SDLC) ซึ่งมีทั้งหมด 7 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

7.1 การเข้าใจปัญหา (Problem Definition) เป็นการศึกษาข้อมูลและรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับประกันภัยไซเบอร์ของบุคคลทั่วไปในประเทศไทยเพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4

7.2 การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถเขียนเป็น Use Case Diagram ได้ดังรูปที่ 5



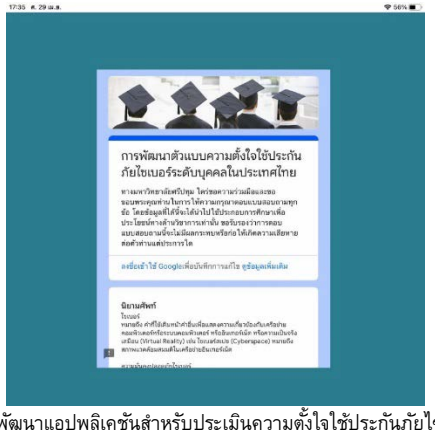
รูปที่ 5 Use Case Diagram

7.3 การออกแบบ (Design Phase) ผู้วิจัยได้ออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชันความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย ดังรูปที่ 6 และ 7

รูปที่ 6 การออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

รูปที่ 7 การออกแบบหน้าจอแบบสอบถามความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

7.4 การพัฒนา (Development) ผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทยที่พร้อมใช้งาน ดังรูปที่ 8



รูปที่ 8 การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับประเมินความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย

7.5 การทดสอบ (Testing) เป็นการทดสอบโปรแกรมที่ใช้งานในระบบว่าสามารถทำงานได้ถูกต้องหรือไม่ ก่อนที่จะดำเนินการติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง

7.6 การติดตั้ง (Implementation) เป็นขั้นตอนการทำแอปพลิเคชันเพื่อนำไปใช้จริง

7.7 การบำรุงรักษา (Maintenance) เป็นการปรับปรุงแก้ไขแอปพลิเคชันให้เหมาะกับสถานการณ์และความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป หรืออัพเดทข้อมูลของกรมธรรม์ประกันภัยไซเบอร์ที่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการคุ้มครองต่างๆ

8. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ได้พัฒนาตัวแบบความตั้งใจใช้ประกันภัยไซเบอร์ระดับบุคคลในประเทศไทย จากการค้นพบว่าพฤติกรรมการใช้การใช้เทคโนโลยีและความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่าการซื้อประกันภัยไซเบอร์นั้นเป็นเรื่องง่าย ส่วนความคาดหวังในประสิทธิภาพและงบประมาณมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงประโยชน์ของประกันภัยไซเบอร์ อีกทั้งยังพบว่าความสมัครใจในการใช้งานประสบการณ์และอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจที่ส่งผลกับทัศนคติต่อประกันภัยไซเบอร์

สำหรับข้อเสนอแนะการวิจัย ได้แก่ 1. ประกันภัยไซเบอร์ควรสร้างความตระหนักรู้เรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์แก่ระดับบุคคลทั่วไปเพื่อให้ได้เห็นถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์ และ 2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ประกันภัยไซเบอร์

เอกสารอ้างอิง

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

[2] ปิยนุช พละเยี่ยม และชลิตา ศรีนวล. (2018). **ความตั้งใจใช้บริการทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. วารสารปัญญาภิวัฒน์,หน้า 157-161.

[3] พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2014). **หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง.** วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้า 1-10.

[4] รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2018). **แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อการทำนาย.** วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, หน้า 1-20.

[5] สุทธิพงศ์ สุวรรณเดชากุล. (2017). **การพัฒนาแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของช่างไฟฟ้าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5.** สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร, หน้า 10-55.

[6] Fayad, R., and Paper, D. (2015). **The Technology Acceptance Model E-Commerce Extension: A Conceptual Framework.** Procedia Economics and Finance, (pp.1000 – 1006)

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

[8] 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).

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

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