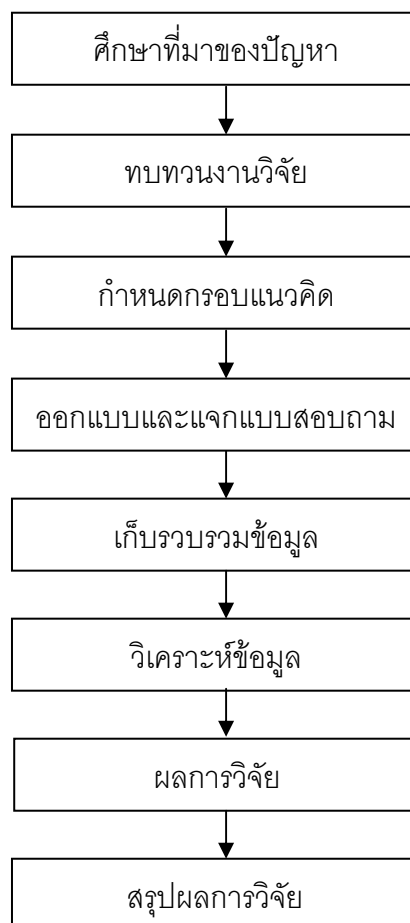


บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคาร” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำค่าสถิติที่เหมาะสมที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปประมาณค่าของประชากรเพื่อหาข้อสรุปโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีรายละเอียดของวิธีการวิจัย ดังนี้

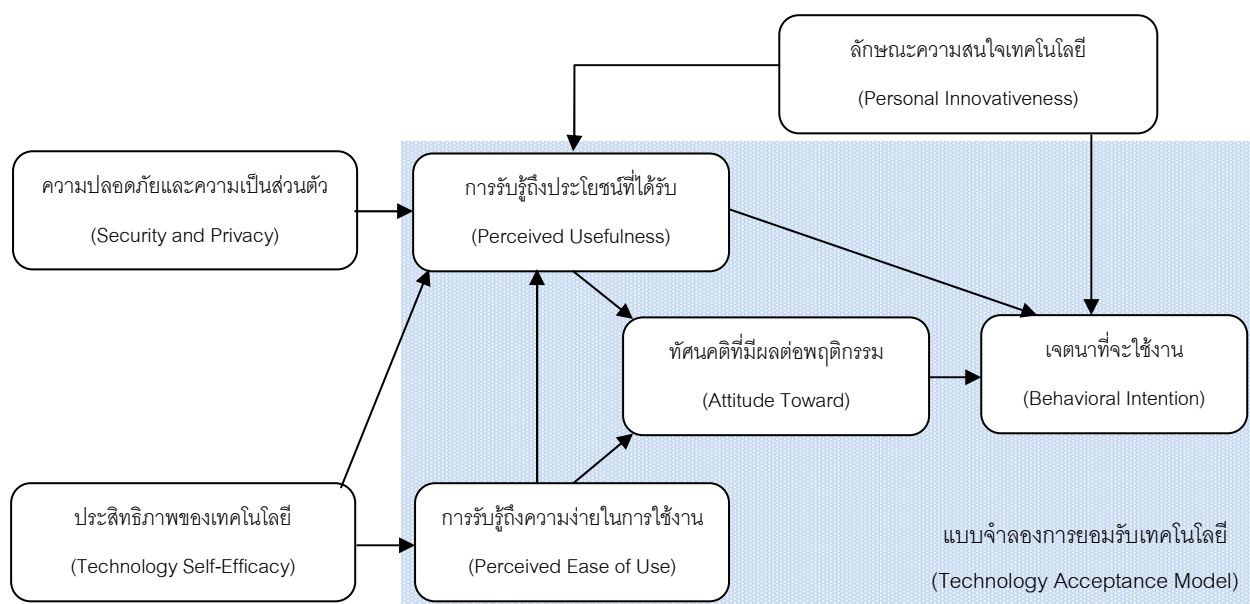
ภาพที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของวิธีการวิจัย



3.1 กรอบแนวคิด

แบบจำลองงานวิจัยนี้ปรับมาจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานเทคโนโลยี ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี โดยมีการเพิ่มปัจจัยภายนอกที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ปัจจัยด้านลักษณะความสนใจเทคโนโลยี และปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี

ภาพที่ 3.2 แสดงแบบจำลองงานวิจัย



แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในงานวิจัยนี้ เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับทำอะไรให้ผู้ให้บริการธนาคารยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริก ด้วยวิธีเช่น เมื่อผู้ให้บริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ มีจำนวนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจซึ่งเกี่ยวกับเวลาและวิธีในการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) ในงานวิจัยนี้หมายถึงระดับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีไบโอเมตริก ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลหรือการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารได้ โดยหาก

มีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริงแทนหรือเสริมจากระบบที่ใช้อยู่ จำเป็นต้องแสดงถึงประโยชน์ในการนำมาใช้งาน เพื่อไม่ให้เกิดอคติ (Bias) ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่เกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อวิธีการใช้งานเทคโนโลยีไบโอเมตริกในธนาคารของแต่ละบุคคล หากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง กลุ่มลูกค้าจำเป็นจะต้องเรียนรู้ถึงวิธีการใช้งานที่เปลี่ยนไปจากเดิม เพื่อให้สามารถทำธุรกรรมได้ตามปกติ โดยลูกค้าไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน หรือไม่ต้องใช้เวลาเฉพาะทางมาก เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของธนาคารมีทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย ดังนั้นวิธีการใช้งานจึงเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงว่าจะสามารถเข้ากับทุกกลุ่มลูกค้าของธนาคารได้หรือไม่

ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (Attitude Toward: A) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ระดับความคิดเห็นหรือความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีไบโอเมตริกในธนาคาร ความคิดเห็นหรือความเชื่อจะได้มาจากการประสบการณ์ที่พบเห็นหรือใช้งานเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีทั้งบวกและลบขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้ส่วนบุคคล

เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention: BI) ในงานวิจัยนี้หมายถึง เจตนาของพนักงานบริษัทที่จะใช้งานเทคโนโลยีไบโอเมตริกในธนาคาร หากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง ซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติหรือความเชื่อส่วนบุคคล และปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น ลักษณะความชอบหรือสนใจเทคโนโลยี มีความคิดที่ชอบลองสิ่งใหม่ๆ จึงส่งผลต่อเจตนาในการใช้งานเทคโนโลยี

ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy: SP) ในงานวิจัยนี้หมายถึงความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินของธนาคาร ตัวอย่างเช่น ยอดเงินในบัญชี ข้อมูลการฝาก-ถอน-โอน เป็นต้น และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลพนักงานบริษัท ตัวอย่างเช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามากมายเข้ามามีบทบาทในสังคมทั้งในแง่บวกและลบ คือเป็นทั้งตัวช่วยและตัวทำลาย และข่าวจากหน้าหนังสือพิมพ์มากมายที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมในธนาคาร ที่แสดงถึงความบกพร่องของคนและเทคโนโลยี ดังนั้นหากมีการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้งานจริง เทคโนโลยีจะต้องสามารถป้องกันความผิดพลาดหรือการปลอมแปลงข้อมูลของธนาคารได้

ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (Personal Innovativeness: PI) ในงานวิจัยนี้หมายถึง คุณลักษณะที่มีความยินดีที่จะศึกษาหรือลองใช้เทคโนโลยีใหม่ของพนักงานบริษัท หรือความใกล้ชิดเทคโนโลยีของพนักงานบริษัท ซึ่งผู้ที่มีลักษณะสนใจหรือใกล้ชิดเทคโนโลยีมากจะมี

ผลต่อการยอมรับเนื่องจากความใกล้ชิดหรือมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีทำให้ทราบถึงความสามารถของเทคโนโลยีและคุณประโยชน์

ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Self-Efficacy: TSE) ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คุณสมบัติและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีไบโอเมตริก โดยวัดจากประสบการณ์การใช้หรือการพบเห็นการนำเทคโนโลยีไบโอเมตริกมาใช้กับสินค้าและบริการด้านต่างๆ ของพนักงานบริษัทตัวอย่างเช่น ความสะดวกและรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล เป็นต้น

3.2 ประชากรที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ พนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ที่ให้บริการทางด้านการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทแห่งนี้คือกลุ่มธุรกิจธนาคาร และมีลักษณะการให้บริการแบบ Onsite Service จึงมีความใกล้ชิดกับธนาคารเป็นอย่างดี บริษัทแห่งนี้มีพนักงานจำนวน 899 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2552)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานบางส่วนของบริษัท ที่ทำงานให้บริการอยู่ที่ธนาคารสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง (Onsite Service) เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเป็นการง่ายในควบคุมจำนวนแบบสอบถาม

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดโดยวิธีการคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970) ตามสูตรด้านล่าง โดยขนาดประชากร 899 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{x^2 N \pi (1-\pi)}{d^2 (N-1) + x^2 \pi (1-\pi)}$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
	d	คือ	ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 5%
	π	คือ	ค่าสัดส่วนประชากร
	x^2	คือ	ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกสำหรับการดำเนินธุรกรรมในอุตสาหกรรมธนาคารมีดังนี้

ตัวแปรที่อิสระ คือ

- ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Security and Privacy)
- ปัจจัยด้านลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (Personal Innovativeness)
- ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (Technology Self-Efficacy)

ตัวแปรตาม คือ

- ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (PU)
- ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี (PEOU)
- ตัวแปรด้านทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (A)
- ตัวแปรด้านเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (BI)

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 Ha: การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU) ส่งผลต่อทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (A)

$$Ha_0: \beta_{PU} = 0$$

$$Ha_1: \beta_{PU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 2 Hb: การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU) ส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (BI)

$$Hb_0: \beta_{PU} = 0$$

$$Hb_1: \beta_{PU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 3 Hc: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (PEOU) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU)

$$Hc_0: \beta_{PEOU} = 0$$

$$Hc_1: \beta_{PEOU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 4 Hd: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (PEOU) ส่งผลต่อทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (A)

$$Hd_0: \beta_{PEOU} = 0$$

$$Hd_1: \beta_{PEOU} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 5 He: ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (TSE) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU)

$$He_0: \beta_{TSE} = 0$$

$$He_1: \beta_{TSE} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 6 Hf: ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี (TSE) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (PEOU)

$$Hf_0: \beta_{TSE} = 0$$

$$Hf_1: \beta_{TSE} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 7 Hg: ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (SP) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU)

$$Hg_0: \beta_{SP} = 0$$

$$Hg_1: \beta_{SP} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 8 Hh: ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (PI) ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU)

$$Hh_0: \beta_{PIIT} = 0$$

$$Hh_1: \beta_{PIIT} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 9 Hj: ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี (PI) ส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (BI)

$$Hj_0: \beta_{PIIT} = 0$$

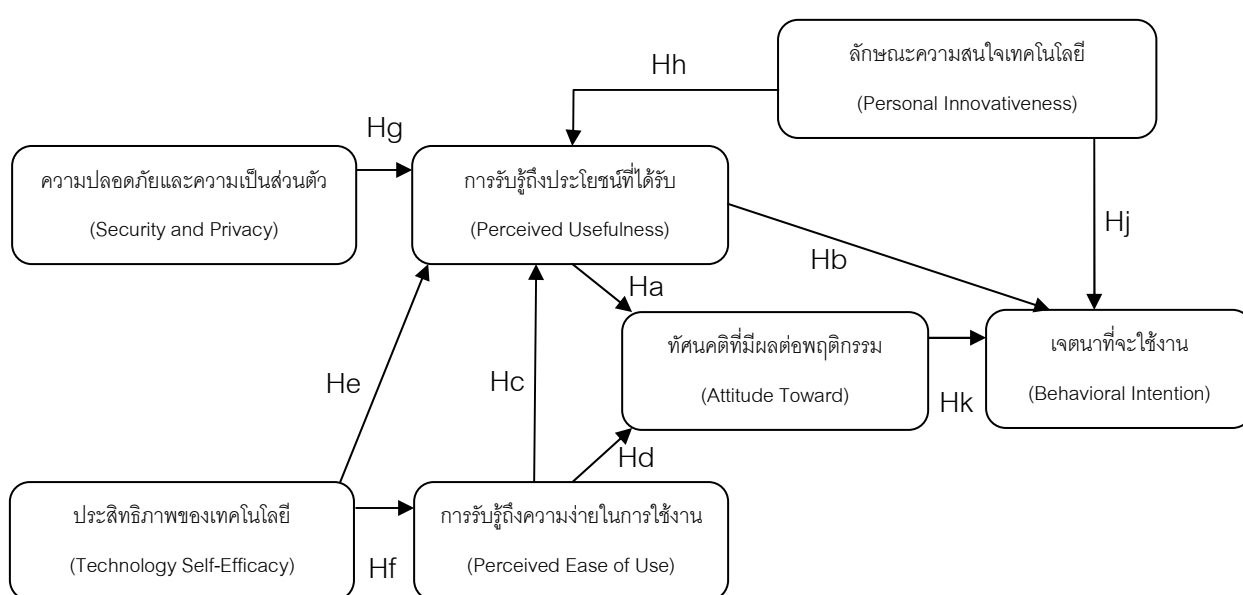
$$Hj_1: \beta_{PIIT} \neq 0$$

สมมติฐานที่ 10 Hk: ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (A) ส่งผลต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี (BI)

$$Hk_0: \beta_A = 0$$

$$Hk_1: \beta_A \neq 0$$

ภาพที่ 3.3 แสดงแบบจำลองงานวิจัยและสมมติฐาน



3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ เอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน ตามลักษณะของเนื้อหา ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานหรือทางการเงินกับธนาคาร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับประสบการณ์การใช้งานหรือข่าวสารของเทคโนโลยีไบโอเมตริก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยภายนอกต่างๆ ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 2 ส่วน

1. คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน, คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ, คำถามเกี่ยวกับเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี, คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน, คำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว, คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้หลักการของ Likert Type Scale กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ มาตราส่วนประเมินค่าที่กำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับ 4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. คำถามเกี่ยวกับลักษณะความสนใจเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ กำหนดคะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับ 1 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน)
ระดับ 2 คะแนน	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย (1-2 ครั้ง/เดือน)
ระดับ 3 คะแนน	หมายถึง	เฉยๆ (3-4 ครั้ง/เดือน)
ระดับ 4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย (5-6 ครั้ง/เดือน)
ระดับ 5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มากกว่า 6 ครั้ง/เดือน)

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยการศึกษาเอกสาร ข้อมูลและการทบทวนงานวิจัยที่มีอยู่ในอดีตเป็นฐานในการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี

3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยมีวิธีการดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม โดยการกำหนดรูปแบบของคำถาม ทั้งนี้ได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก เอกสาร ตำรา และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการเสนอแนะแก้ไข

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามขอบเขตและโครงสร้างที่ได้กำหนดไว้

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเกณฑ์ (Criterion-Related Validity) และความถูกต้องตามแนวคิด (Construct Validity)

ขั้นที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Pilot Test) กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามสูตรดังนี้

$$\text{สัมประสิทธิ์แอลฟา } (\alpha) = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทนจำนวนคำถามในแบบสอบถาม

S_i^2 แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละคำถาม

S_t^2 แทนความแปรปรวนของคะแนนในทุกคำถาม

การวิจัยนี้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยแยกพิจารณาตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีไบโอเมตริกที่ละกรอบความสนใจ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ตามสูตรดังนี้ (รศ. ดร. กัลยา วานิชปัญญา, 2548)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + e_i \quad ; i = 1, 2, \dots, N$$

โดยที่ Y ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

X ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

e แทนความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม

β_0 แทนส่วนตัดแกน Y เมื่อ $X = 0$

β_1 แทนความชัน (Slope) ของเส้นตรง

3.7 ระยะเวลาการวิจัย

การดำเนินงานวิจัย เริ่มตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 (ระยะเวลาประมาณ 11 เดือน)

3.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยผ่านช่องทางอีเมลภายในบริษัท และเว็บไซต์

3.9 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบข้อมูล

3.9.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่อทราบข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ส่วนบุคคล(ต่อเดือน) ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร และข้อมูลในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ เจตนาจะใช้งานเทคโนโลยี ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ลักษณะความสนใจเทคโนโลยี ใช้การคำนวณหาค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

3.9.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability)

เพื่อวัดความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยค่าสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค มีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในงานวิจัยต่อไปได้

3.9.3 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัว โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) วัดระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของตัวแปรแบบสองด้าน และแยกพิจารณาตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการ

ยอมรับเทคโนโลยีไปโอเมตริกที่จะครอบคลุมความสนใจ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความ
ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis)