

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Qualitative and quantitative research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยใช้การวัดผลแบบครั้งเดียว (One - shot Descriptive Study) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ของงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาและอธิบายถึงความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากทัศนคติ พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างรวมถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างๆ ซึ่งรูปแบบการวิจัยครั้งนี้ช่วยให้สามารถค้นหาคำตอบของเหตุผลกลุ่มตัวอย่างให้อธิบายถึงสิ่งที่ผู้วิจัยสนใจ และได้รับคำตอบที่ต้องการได้

3.1 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัด (Finite population) กล่าวคือ เป็นประชากรที่ประกอบด้วยหน่วยตัวอย่างที่มีจำนวนแน่นอน ในที่นี้คือ ลูกค้าของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย ที่มีการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 11,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2549) เนื่องจากผู้ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มีจำนวนไม่แน่นอน ซึ่งในแต่ละวันมีทั้งผู้ที่สมัครใหม่ และยกเลิกการใช้ ทำให้จำนวนประชากรที่ได้ไม่แน่นอน



3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถคำนวณหาจำนวนตัวอย่างได้ดังสูตร(1)
สูตรในการคำนวณ

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2} \dots\dots\dots(1)$$

n คือ จำนวนตัวอย่าง

Z คือ ค่าจากตารางแจกแจงปกติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = 0.05$) มีค่าเท่ากับ 1.96

p คือ ค่าสัดส่วนประชากร หรือ ค่าประมาณเปอร์เซ็นต์ที่คาดหวังมีค่าเท่ากับ 50 เปอร์เซ็นต์

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนดที่ 5% หรือเท่ากับ 0.05

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีการกำหนด $p = 0.5$ และ $1-p = 0.5$ จะทำให้ได้ $p(1-p)$ มีค่าสูงสุด

แทนค่าต่าง ๆ ลงในสูตร (1) เพื่อทำการหาค่าจำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2} = 384.16 \approx 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

นั่นคือควรสุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 385 ตัวอย่าง เพื่อที่จะได้ระดับความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 95% และจะทำให้ค่าประมาณที่ได้ต่างจากค่าจริงของประชากรไม่เกิน 5%

3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการสำรวจโดยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยให้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่แต่ละหน่วยมีโอกาสที่จะได้รับเลือกเท่าๆ กัน และโอกาสที่แต่ละหน่วยข้อมูลจะถูกรับเลือกจะต้องทราบและไม่ไขว่คว้า การเลือกตัวอย่างโดยวิธีนี้จะสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยสมบูรณ์ และให้ผลลัพธ์ที่ไม่เอนเอียง (Unbiased) แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ Simple random sampling โดยสมมติว่าประชากร

ประกอบด้วยหน่วยตัวอย่างจำนวน N หน่วย ซึ่งในที่นี้คือ จำนวนลูกค้าธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทยที่มีการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรที่จะทำการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.3.1 ตัวแปรอิสระ

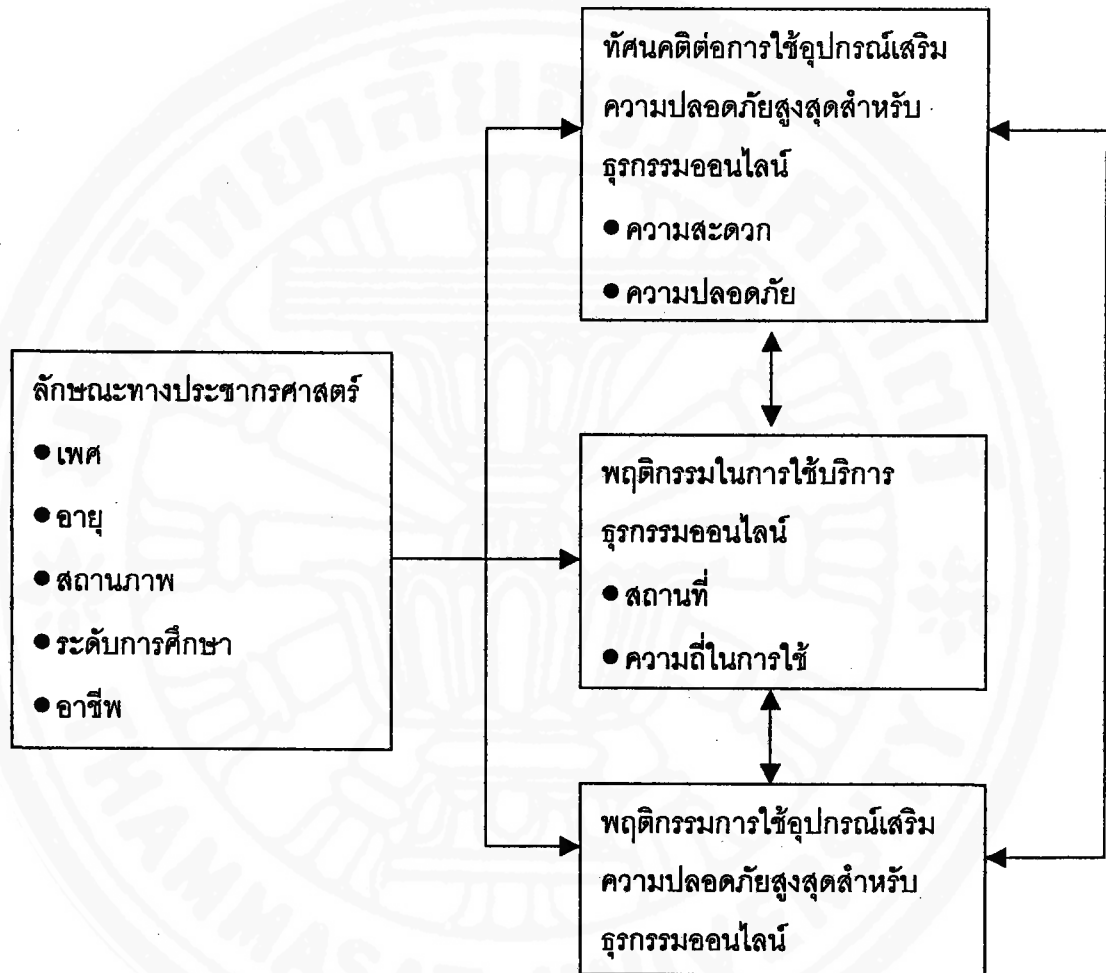
ในที่นี้คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ส่วนตัว

3.3.2 ตัวแปรตาม

ประกอบด้วย

- 1 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์
- 2 ทศนคติที่มีต่อการใช้งานอุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์
- 3 พฤติกรรมการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

ภาพที่ 3.1
แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร



3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) ที่มีการกำหนดโครงสร้างไว้แล้ว (Structure question) โดยแบ่งเป็น

- 1.1 เลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจากสองคำตอบ
- 1.2 เลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบ
- 1.3 เลือกตอบหลายคำตอบจากหลายคำตอบ

2. แบบสอบถามชนิดคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็นอื่นๆ นอกจากคำตอบที่ระบุให้

ทั้งนี้แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ส่วนตัว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารส่วนบุคคลของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย ที่ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย ที่มีการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย ที่มีการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.5 การให้คะแนนระดับของการวัด

เกณฑ์การให้คะแนนทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างนั้น ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ซึ่งเป็นสเกลทัศนคติที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนถึงน้ำหนักของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้างสเกลที่มีค่าแตกต่างจากทัศนคติด้านบวกถึงลบ อีกทั้งวิธีนี้เป็นวิธีที่แพร่หลายและง่ายต่อการวัด มาซึ่งคะแนน โดยกำหนดให้มีคำตอบ 5 ตัวเลือก ในส่วนคำถามดังนี้

ส่วนที่ 2 ข้อ 3. บริการที่ท่านมักใช้ในธุรกรรมออนไลน์

โดยใช้ข้อความเป็นตัวบอกระดับการประเมินค่าพร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงบวกดังต่อไปนี้

บ่อยที่สุด	5	คะแนน
บ่อย	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน

น้อยที่สุด	1	คะแนน
ไม่เคยใช้	0	คะแนน

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับการให้บริการ
ธุรกรรมออนไลน์

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับบ่อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับบ่อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนระดับน้อยที่สุด

ข้อ 4. ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการธุรกรรมออนไลน์ที่ท่านเคยประสบ

โดยใช้ข้อความเป็นตัวบอกระดับการประเมินค่าพร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงลบดังต่อไปนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน
ไม่เคยประสบ	0	คะแนน

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับปัญหาและอุปสรรคที่เคยประสบ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนระดับน้อยที่สุด

ข้อ 5. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านใช้บริการธุรกรรมออนไลน์

โดยใช้ข้อความเป็นตัวบอกระดับการประเมินค่าพร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงบวกดังต่อไปนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับเหตุผล
สำคัญที่ทำให้ให้บริการธุรกรรมออนไลน์

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทัศนคติ ของลูกค้าธนาคารส่วนบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความ
ปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

โดยใช้ข้อความเป็นตัวบอกระดับการประเมินค่าพร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงบวกดังต่อไปนี้

เห็นด้วยที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
ไม่ค่อยเห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1	คะแนน
ไม่แสดงความคิดเห็น	0	คะแนน

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

พิสัย = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับทัศนคติ
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับเห็นด้วยที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับเห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 เป็นคะแนนระดับไม่ค่อยเห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 เป็นคะแนนระดับไม่เห็นด้วย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้านาคารส่วนบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย
 ภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

โดยใช้ข้อความเป็นตัวบอกระดับการประเมินค่าพร้อมทั้งลำดับการให้คะแนนในเชิงบวกดังต่อไปนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ดังนั้น แต่ละระดับจะมีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จะนำมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับพฤติกรรมการใช้
 อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 เป็นคะแนนระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 เป็นคะแนนระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 เป็นคะแนนระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 เป็นคะแนนระดับน้อยที่สุด

และจะใช้ค่ามัธยเลขคณิต (\bar{X} = Mean) เพื่อวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจ

จากสูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} เป็นค่าเฉลี่ย

X เป็นคะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละข้อ

N เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้การประเมินค่าในคำตอบ ไม่น่าใจ ถือว่ามีค่าเป็นศูนย์ไม่นำมาคำนวณ

ส่วนที่ 4

ความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์โดยรวม มีเกณฑ์วัดดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------|---|-------|
| - พพอใจ | 1 | คะแนน |
| - ไม่พอใจ | 0 | คะแนน |

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ

3.6.1 **ข้อมูลปฐมภูมิ** (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจด้วยกลุ่มตัวอย่าง (sample survey) โดยศึกษาจากการเก็บแบบสอบถาม จากลูกค้าธนาคารส่วนบุคคล ธนาคารช่องกมและที่ยงไ้แบ่งกิ่งคอร์ปอเรชั่น จำกัด ต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.6.2 **ข้อมูลทุติยภูมิ** (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากค้นคว้าเอกสาร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ นิตยสาร เอกสารต่างๆ และข้อมูลบนเว็บไซต์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ตั้งไว้ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของลูกค้ำธนาคารต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์ ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด สาขาประเทศไทย นี้ มีทั้งหมด 6 ข้อ คือ

3.7.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับบริการธุรกรรมออนไลน์ต่างๆที่ลูกค้ำธนาคารรายบุคคลมักใช้

3.7.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ต่างๆที่ลูกค้ำธนาคารรายบุคคลเคยประสบ

3.7.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์เหตุผลสำคัญที่ทำให้ลูกค้ำธนาคารรายบุคคลใช้บริการธุรกรรมออนไลน์

3.7.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.7.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.7.6 เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.7.7 เหตุผลสำคัญที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

3.7.8 ทัศนคติของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้ำธนาคารรายบุคคลต่อการใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัยสูงสุดสำหรับธุรกรรมออนไลน์

ทั้งนี้กำหนดให้ ระดับนัยสำคัญ หรือ โอกาสความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการวิจัย คือ 0.05 และ ระดับความเชื่อมั่น หรือ ความน่าจะเป็นที่จะยอมรับสมมติฐาน คือ 95 %

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science program) ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะ (หรือตัวแปร) ของสิ่งที่เราสนใจศึกษา ซึ่งค่าสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เราสนใจศึกษานั้นยังไม่สามารถนำไปอ้างอิงประชากรที่กำลังศึกษาอยู่ โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) คือ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ฯลฯ

3.8.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เกี่ยวกับการนำค่าสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปประมาณค่าประชากร และการทดสอบสมมติฐานทางสถิติต่างๆ โดยการศึกษานี้จะทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ที่นัยสำคัญ 0.05 โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ด้วยวิธี Correlate bivariate, T-Test ด้วยวิธี Independent Samples T Test และ F-Test ด้วยวิธี One-Way ANOVA

หลักเกณฑ์การตัดสินใจ คือการเปรียบเทียบค่า Sig ที่ได้จากราย และ ถ้าค่า Sig ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน (H_0) ถ้าค่า Sig ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่ยอมรับหรือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_1)