

หัวข้อวิจัย	การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณิชฎตา ศรีมุข
หน่วยงาน	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการจัดการการเงินส่วนบุคคลของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 5. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในการซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นหลัก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านช่องทางออนไลน์ สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ศึกษาโดยเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างมาจากแนวทางของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสะดวกจาก 4 ภูมิภาคของประเทศไทย โดยสุ่มแบบโควต้า ภูมิภาคละ 100 รวมจำนวน 400 ราย เพื่อศึกษาการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยทำการการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาปรากฏการณ์จริง (Phenomenon Study) และนำข้อมูลมาใช้ในการอธิบายและยืนยันข้อมูลในเชิงลึกที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการการเงินส่วนบุคคลของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.51) โดยด้านการจัดการต้นทุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.63) 2) การเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.60) โดยด้านสิทธิประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.57) 3) ระดับการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.49) ด้านความเสี่ยงสูญเสียเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.68) และระดับความเชื่อมั่น อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.54) โดยความเชื่อมั่นด้านทำการซื้อสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.56) 4) โมเดลเชิงสาเหตุการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=214.22$, $p=0.155$, $df=196$, $GFI=0.971$, $AGFI=0.931$, $RMR=0.009$) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ความเชื่อมั่น รองลงมาคือ การรับรู้ความเสี่ยงและการเลือกใช้ตัวกลางการชำระหนี้ ตามลำดับ โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.93 0.88 และ 0.64 ตามลำดับ ตัวแปรในโมเดลสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่น การรับรู้ความเสี่ยง การชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการเลือกใช้ตัวกลางการชำระหนี้ และ ด้ร้อยละ 86 78 65 และ 41 ตามลำดับ 5) ผลการดำเนินงานภาครัฐและเอกชนสอดคล้องกับการจัดการการเงินส่วนบุคคลส่งผลทางตรงต่อความเชื่อมั่น การเลือกใช้บริการตัวกลาง และการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการความเชื่อมั่นในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยภาคเอกชนมีการพัฒนาข้อมูลหน้าเว็บไซต์ และออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคใช้งานได้ง่าย เข้าใจง่าย รวมถึงกลุ่มเครือข่ายบัตรเครดิต (Card Association) มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับธนาคารผู้ออกบัตรและธนาคารที่รับบัตรในการชำระหนี้ มีระบบรักษาความปลอดภัย ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยชำระหนี้ทันที บริษัทที่ขายสินค้าและบริการมีการเลือกตัวกลางการชำระหนี้ (Payment Service Provider) โดยพิจารณาจากอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่ต่ำ ให้ระยะเวลาผ่อนชำระนาน การปลอดดอกเบี้ยในระยะเวลาที่กำหนด และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นทางเลือกที่ดีให้กับผู้บริโภค รวมถึงความน่าเชื่อถือตัวกลางในการชำระหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ สาขาธนาคารต่างประเทศ และธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non Bank) ในการให้บริการการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีแนวปฏิบัติที่ดี และได้มาตรฐานสากล รวมทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์และจัดการการเงินส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภค

Research Title	Personal Finance Management Affects Electronic Payment of Goods and Services through Electronic Commerce
Researcher	Assistant Professor Nattada Srimuk
Organization	Business Administration Program in Finance Faculty of Management Science Suan Dusit University
Year	2016

Abstract

The objectives of this research were 1) to study personal financial management of customers who have purchased goods and services through electronic commerce. 2) to study the choices of payment service providers used by customers who have purchased goods and services through electronic commerce. 3) to study risks perception levels and trust level in e-payment of customers who have purchased goods and services through electronic commerce. 4) to develop and examine the goodness of fit of a causal model of personal financial management describing the effects of electronic payment on customers who have purchased goods and services through electronic commerce via the choices of payment service providers, risk perception and trust. And 5) to study the operation of the public and private sector entities with regard to electronic payment for goods and service purchases through electronic commerce in Thailand.

The research methodology for the study was a mixed methods approach to data collection and data analysis. It mainly employed quantitative methodology which consisted of the collection of data by using questionnaires from customers who have purchased goods and services through electronic commerce and paid with a credit card online. These populations were selected based on the fact that their cities represent the highest GPP in the respective 4 regions in Thailand: (Chiang Mai, Songkla, Khonkaen and Bangkok). The minimum number of samples that were used in the analysis were determined by using the structural equation model. Samples have been identified by convenience sampling. Divided quota sampling was employed to derive similar numbers for samples from the 4 regions in Thailand. 100 people were selected from the 4 regions in Thailand, for a total of 400 people, in order to study the causal relationship of the personal financial management that affects the electronic payment of goods and services through electronic commerce. Qualitative methodology included in-depth interviews with top management personnel from

public and private sectors of electronic payment and electronic commerce in order to study phenomenon and apply the obtained data to describe and confirm the quantitative results.

The research findings were as follows:

1) The personal financial management of customers who purchased goods and services through electronic commerce was of a rather high level ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.51). The part of cost management was of the highest mean ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.63).

2) The choices of payment service provider of customers who have purchased goods and services through electronic commerce was of a rather high level ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.60). The part of the benefit was of the highest level ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.57).

3) The levels of risks perception of e-payment of customers who have purchased goods and services through electronic commerce was of a rather high level ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.49). The part of time-loss was the highest ($\bar{X}=3.89$, S.D.=0.68) and the level of trust in electronic payment was of a rather high level ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.54). The part of purchase interaction was the highest ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.56).

4) A causal model of how personal financial management affects electronic payment of customers who have purchased goods and services through electronic commerce was fitted to the empirical data, as indicated by the Chi-square=214.22, $p=0.155$, $df=196$, $GFI=0.971$, $AGFI=0.931$ and $RMR=0.009$. The variable that directly affected electronic payment the most was trust ($p<0.01$). Next were risks perception and the choices of payment service provider with effect sizes of 0.93, 0.88 and 0.64, respectively. The variables in the model accounted for 86%, 78%, 65% and 41% of trust, risk perception, electronic payment and payment service provider, respectively.

5) The operation of the public and private sectors involving personal financial management directly affects trust in and the choice of electronic payment service provider and the perception of risks in electronic payment. Private agencies have developed website layouts to be easy to use with real information. Card association is a network of issuing banks and acquiring banks that have electronic payment channels will have their own security system. This real-time system modern, reliable and convenient. Sellers of ecommerce would choose an electronic payment service provider based on interest rates, fee, the length of interest free period, other benefits and the service provider's credibility. Bank of Thailand regulates commercial banks, foreign banks branches and non banks providing electronic payment services to comply with best practice and international standard. In addition, many private and public sector institutions provide electronic payment and personal financial management education for consumers.