



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
Personal Financial Management Affects Electronic Payment
of Goods and Services through Electronic Commerce

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณีฐฐิตา ศรีमुख

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
Personal Financial Management Affects Electronic Payment
of Goods and Services through Electronic Commerce

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณิชฐิตา ศรีमुख
คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2559)

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 การรับรู้ความเสี่ยงและการเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงิน ตามลำดับ โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.93 0.88 และ 0.64 ตามลำดับ ตัวแปรในโมเดลสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่น การรับรู้ความเสี่ยง การชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการเลือกใช้ตัวกลางการชำระเงิน และ ด้ร้อยละ 86 78 65 และ 41 ตามลำดับ 5) ผลการดำเนินงานภาครัฐและเอกชนสอดคล้องกับการจัดการการเงินส่วนบุคคลส่งผลทางตรงต่อความเชื่อมั่น การเลือกใช้บริการตัวกลาง และการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการความเชื่อมั่นในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลทางตรงต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยภาคเอกชนมีการพัฒนาข้อมูลบนเว็บไซต์ และออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคใช้งานได้ง่าย เข้าใจง่าย รวมถึงกลุ่มเครือข่ายบัตรเครดิต (Card Association) มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับธนาคารผู้ออกบัตรและธนาคารที่รับบัตรในการชำระหนี้ มีระบบรักษาความปลอดภัย ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยชำระหนี้ทันที บริษัทที่ขายสินค้าและบริการ มีการเลือกตัวกลางการชำระเงิน (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.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กรุณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัย เรื่อง “การจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ขอขอบคุณ คุณณัฐวุฒิ อติรัตน์ ผู้เชี่ยวชาญอาวุโสระบบการชำระเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และขอขอบคุณ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายระบบการชำระเงินและฝ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้บริหารสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐกิจที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประธานสำนักงานระบบการชำระเงิน สมาคมธนาคารไทย ผู้บริหารบริษัท เอ็มเพย์ จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารบริษัท กรุงเทพบัตรเครดิต จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าของธุรกิจที่ขายสินค้าและบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่กรุณาให้สัมภาษณ์ และให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตออนไลน์ในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้ง ดร.วัชรพันธ์ ผาสุก และ ดร.กิตติชัย อัครวิมุต ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาด้านการใช้สถิติ รวมทั้งนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ช่วยตรวจสอบการพิมพ์ และตรวจเอกสารอ้างอิงให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครู อาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาต่าง ๆ ให้แก่ ผู้วิจัย รวมทั้งเจ้าของความคิด เจ้าของตำรา บทความต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้มาใช้ในการค้นคว้าหาข้อมูลทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จได้ตามความมุ่งหมาย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐธิดา ศรีมูข

2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1	บทนำ
	ความเป็นมาและความสำคัญ
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย
	ขอบเขตการวิจัย
	นิยามศัพท์
	สมมติฐานการวิจัย
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	พานิชย์อิเล็กทรอนิกส์
	การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	การจัดการการเงินส่วนบุคคล
	ตัวกลางในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	ความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	การรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	อิทธิพลการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	กรอบแนวคิดในการวิจัย
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
	เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
	การเก็บรวบรวมข้อมูล
	การวิเคราะห์ข้อมูล
บทที่ 4	ผลการวิจัย
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	111
อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	124
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	125
บรรณานุกรม	126
บรรณานุกรมภาษาไทย	126
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	127
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก	132
ภาคผนวก ข	148
ประวัติผู้วิจัย	155

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ธุรกรรมการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินต่าง ๆ	15
2.2	การเปรียบเทียบคุณสมบัติสื่อการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์	16
2.3	ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile Banking และ Internet Banking	18
2.3	ธุรกรรมการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินต่าง ๆ	15
2.4	เกณฑ์ที่ใช้เพื่อให้ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ	22
2.5	ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์ ที่จดทะเบียนในประเทศไทย	31
2.6	ต้นทุนในการทำธุรกรรม	32
2.7	ผลงานวิจัยที่แสดงถึงวัตถุประสงค์ในการจัดการการเงินส่วนบุคคล	41
3.1	สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามจังหวัดที่ศึกษา	59
3.2	ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	61
3.3	สรุปจำนวนข้อคำถาม	61
3.4	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	63
3.5	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการการเงินส่วนบุคคล	65
3.6	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	66
3.7	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวกลางการชำระเงิน	68
3.8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการรับรู้ความเสี่ยงในการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	69
3.9	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	71
4.1	จำนวนและร้อยละของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ส่วนตัว จังหวัดที่พักอาศัยใน ปัจจุบัน	76
4.2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสินค้า และบริการทางอินเทอร์เน็ต	79
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการการเงินส่วนบุคคล (n=400)	83
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้บริการตัวกลางการชำระเงิน (n=400)	83
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์ (n=400)	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	84
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (n=400)	85
4.8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ที่ใช้ในการวิจัย (n=400)	90
4.9	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลกรอบแนวคิดในการวิจัย	92
4.10	เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง	94
4.11	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์	95
4.12	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	95
4.13	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการสร้างความเชื่อมั่น	97
4.14	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการเลือกใช้บริการตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	99
4.15	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	101
4.16	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการสร้างความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	103
4.17	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการเลือกใช้บริการตัวกลางการชำระเงินที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	106
4.18	การดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	108

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	จำนวนผู้ใช้บริการ Mobile Banking และ Internet Banking	18
2.2	ร้อยละของผู้ประกอบการ E-Commerce ปี 2557 รายอุตสาหกรรม จำแนกการให้บริการช่องทางการชำระเงิน	20
2.3	องค์ประกอบตัวชี้วัดในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	23
2.4	Adopt PFM Solution to Align Customer Benefit with Business	33
2.5	ตัวชี้วัดการจัดการการเงินส่วนบุคคล	34
2.6	ข้อเสนอและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ	42
2.7	ตัวชี้วัดตัวกลางทางการเงินในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	42
2.8	ตัวชี้วัดความเชื่อมั่นในการซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	45
2.9	ตัวชี้วัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	47
2.10	กรอบแนวคิด	57
3.1	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการจัดการการเงิน ส่วนบุคคล	65
3.2	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์	67
3.3	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยง ในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	68
3.4	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการชำระเงินทาง อิเล็กทรอนิกส์	70
3.5	ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	72
4.1	ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุการจัดการการเงินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการผ่านทางพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์	93