

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การทำกรวิจัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และวิจัยเชิงคุณภาพมาเพื่อสนับสนุนวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาการจัดการการเงินส่วนบุคคลในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการตัวกลางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ดังนี้

1.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตผ่านทางออนไลน์ ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ 1. ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ 2. ภาคใต้ จังหวัดสงขลา 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น 4. ภาคกลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนไม่จำกัด (infinite population)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและบริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ 1. ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ 2. ภาคใต้ จังหวัดสงขลา 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น 4. ภาคกลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลทางสถิติจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาทำการคัดเลือกจังหวัดที่เป็นเมืองเศรษฐกิจหลักในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทยที่มีผลิตภัณฑ์ประชาชาติเบื้องต้น (GNP: Gross National Product) สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) เป็นพื้นที่ศึกษา จำนวน 400 ราย โดยเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างมาจกแนวทางของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) โดยใช้กฎอย่างง่ายว่า อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรวัดได้ ควรจะเป็น 20 ต่อ 1 (Lindeman, Merenda & Gold, 1980) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่วัดได้ที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 20 ตัวแปร ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตาม Linderman, Merenda & Gold (1980) จึงควรมีจำนวนเท่ากับ 400 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากัน (Quota Sampling) กระจายตาม 4 ภูมิภาคในประเทศไทย ภูมิภาคละ 1 จังหวัด เนื่องจากไม่สามารถกำหนดขอบเขตของ

ประชากรได้แน่นอน และไม่ทราบมีสัดส่วนของผู้ที่ซื้อสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์และชำระ
เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ยินดีตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีเลือกกลุ่ม
ตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) รายละเอียดการแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง
ที่ศึกษา รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามจังหวัดที่ศึกษา

ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าและ บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และ ชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	เหนือ	เชียงใหม่	100
	กลาง	กรุงเทพมหานคร	100
	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ขอนแก่น	100
	ใต้	สงขลา	100
รวม			400

2. ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 5. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ
การทำธุรกรรมในการซื้อและขายสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทาง
อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยใช้
วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือ
ในการวิจัย เพื่อให้ทราบการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชนในการทำธุรกรรมในการซื้อและขาย
สินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้ข้อมูล
สำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 12 คน
ประกอบไปด้วย

2.1 ภาครัฐ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการกำหนด
นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 คน จากหน่วยงานต่อไปนี้

- 1) ฝ่ายระบบการชำระเงินและฝ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารแห่งประเทศไทย 1 คน
- 2) ศูนย์คุ้มครองทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย 1 คน
- 3) สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) 1 คน

2.2 ภาคเอกชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานภาคเอกชนที่เป็นผู้บริหารที่
เกี่ยวข้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 9 คน ได้แก่

- 1) สำนักงานระบบการชำระเงิน สมาคมธนาคารไทย 1 คน
- 2) ตัวแทนบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน 2 คน
- 3) สมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1 คน
- 4) ตัวแทนบริษัทที่ขายสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 5 คน

เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. วิจัยเชิงปริมาณ

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ข้อที่ 2. และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

1.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.2.1 ด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามฉบับร่างพร้อมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับเค้าโครงการวิจัย (Research Proposal) และแบบประเมิน นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อความ (index of congruence: IOC) กับนิยามเชิงปฏิบัติการ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ความครอบคลุมและความชัดเจนของแบบสอบถาม ความถูกต้องและความเหมาะสมของการใช้ภาษา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ซึ่งดัชนี IOC มีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง
- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด

การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

- 1) อาจารย์หรือนักวิชาการด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการสอนและทำวิจัยเกี่ยวกับโมเดลลีสมเรล มากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน
- 2) อาจารย์หรือนักวิชาการด้านการเงินและการธนาคาร ซึ่งมีประสบการณ์ในการสอน และทำวิจัยมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน
- 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการชำระเงินในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน

หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตามเกณฑ์ของ ศิริชัย กาญจนวาสี (2544) ที่ได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา คือ ค่าดัชนี IOC ซึ่งค่าที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ($IOC > 0.50$) จึงถือว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC พบว่า ข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 1.00 และผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในเชิงภาษาให้มีความกระชับ และวัดได้ตรงกับนิยามเชิงปฏิบัติการตามข้อเสนอแนะที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามที่ปรับปรุง
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	5	ประเภทสินค้า/บริการที่สั่งซื้อและใช้บัตรเครดิตชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	เพิ่มประเภทสินค้าให้มีความหลากหลาย
	8	ลักษณะการผ่อนชำระ	การแบ่งระยะเวลาการผ่อนชำระ

สำหรับผลที่ได้จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้แบบสอบถามที่ประกอบด้วย 6 ตอน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 ข้อ 3. ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 15 ข้อ 4. ความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 21 ข้อ 5. การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 21 ข้อ 6. ตัวกลางการชำระเงิน (ผ่านการใช้บัตรเครดิต) จำนวน 7 ข้อ และ 7. การจัดการการเงินส่วนบุคคล จำนวน 12 ข้อ ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สรุปจำนวนข้อคำถาม

ตัวแปร	ตอนที่	ข้อที่	จำนวนข้อ
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	1	1-7	7
1. เพศ		1	1
2. อายุ		2	1
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		3	1
4. สถานภาพสมรส		4	1
5. อาชีพ		5	1
6. รายได้ส่วนตัว		6	1
7. จังหวัดที่พักอาศัยในปัจจุบัน		7	1
ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	2	1-9	4
1. จำนวนบัตรเครดิตที่มี		1	1
2. สถานที่สั่งซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต		2	1
3. ช่องทางชำระเงิน เพื่อซื้อสินค้า/บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต		3	1
4. เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรเครดิตและบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์		4	1
5. ประเภทสินค้าและบริการที่สั่งซื้อและใช้บัตรเครดิตชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		5	1
6. อุปกรณ์ที่ใช้อย่างน้อยที่สุดสำหรับการใช้บัตรเครดิตชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		6	1
7. ความถี่ของการใช้บัตรเครดิตชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		7	1

ตารางที่ 3.3 สรุปจำนวนข้อคำถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ตอนที่	ข้อที่	จำนวนข้อ
ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	2	1-9	4
8. ลักษณะการผ่อนชำระ		8	1
9. จำนวนเงินมากที่สุด ที่เคยชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต		9	1
การรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	3	1-15	15
1. ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)		1-3	3
2. ความเสี่ยงทางการดำเนินงาน (Performance Risk)		4-6	3
3. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk)		7-9	3
4. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)		10-12	3
5. ความเสี่ยงสูญเสียเวลา (Time-loss Risk)		13-15	3
ความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	4	1-21	21
1. ก่อนซื้อสินค้า (Pre-interaction)		1-3	3
2. ขณะใช้บริการ (User Interface)		4-9	6
3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Site Information)		10-14	5
4. การซื้อสินค้า (Purchase Interaction)		15-21	7
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	5	1-21	21
1. การยอมรับ (Acceptability)		1-2	2
2. การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Anonymity)		3-4	2
3. การแปลงค่าเงิน (Convertibility)		5	1
4. ค่าใช้จ่ายต่ำ (Efficiency)		6-9	4
5. การบูรณาการ (Integration)		10-11	2
6. ความปลอดภัย (Security)		12-13	2
7. ความเที่ยงตรง (Reliability)		14-15	2
8. ง่ายต่อการใช้ (Usability)		16-19	4
9. รองรับลูกค้าใหม่ (Scalability)		20-21	2
ตัวกลางการชำระเงิน (ผ่านการใช้บัตรเครดิต)	6	1-7	7
1. อัตราดอกเบี้ย (Interest Rates)		1-2	2
2. ค่าธรรมเนียม (Service Fee)		3	1
3. สิทธิประโยชน์ (Benefits)		4-7	4
การจัดการการเงินส่วนบุคคล	7	1-12	12
1. การจัดการเงินสด (Cash Management)		1-6	6
2. การจัดการหนี้ (Debt Management)		7-9	3
3. การจัดการต้นทุน (Cost Management)		10-12	3

1.2.2 ด้านความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ แล้วจัดทำแบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้บัตรเครดิต ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) หากแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาไม่ต่ำกว่า 0.70 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้ พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.799 ถึง 0.913 และมีความเที่ยงทั้งฉบับ เท่ากับ 0.907 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพและมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ค่าความเที่ยง
การรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.902
1. ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)	0.906
2. ความเสี่ยงทางการดำเนินงาน (Performance Risk)	0.913
3. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk)	0.900
4. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk)	0.907
5. ความเสี่ยงสูญเสียเวลา (Time-loss Risk)	0.910
ความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.890
1. ก่อนซื้อสินค้า (Pre-interaction)	0.899
2. ขณะใช้บริการ (User Interface)	0.873
3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Site Information)	0.892
4. ซื้อสินค้า (Purchase Interaction)	0.904
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	0.841
1. การยอมรับ (Acceptability)	0.801
2. การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Anonymity)	0.799
3. การแปลงค่าเงิน (Convertibility)	0.825
4. ค่าใช้จ่ายต่ำ (Efficiency)	0.864
5. การบูรณาการ (Integration)	0.855
6. ความปลอดภัย (Security)	0.849
7. ความเที่ยงตรง (Reliability)	0.844
8. ง่ายต่อการใช้ (Usability)	0.836

ตารางที่ 3.4 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความเที่ยง
9. รองรับลูกค้าใหม่ (Scalability)	0.811
ตัวกลางการชำระเงิน (ผ่านการใช้บัตรเครดิต)	0.857
1. อัตราดอกเบี้ย (Interest Rates)	0.806
2. ค่าธรรมเนียม (Service Fee)	0.865
3. สิทธิประโยชน์ (Benefits)	0.832
การจัดการการเงินส่วนบุคคล	0.874
1. การจัดการเงินสด (Cash Management)	0.866
2. การจัดการหนี้ (Debt Management)	0.878
3. การจัดการต้นทุน (Cost Management)	0.873
ความเที่ยงทั้งฉบับ	0.901

หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยง และปรับปรุงข้อคำถามบางข้อของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถาม (รายละเอียดภาคผนวก ก) ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

1.2.3 ด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง ที่ผู้ซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้บัตรเครดิต จำนวน 400 ราย นำมาวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรการจัดการการเงินส่วนบุคคล ความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวกลางการชำระเงิน การรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL

รายละเอียดผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

1) ความตรงเชิงโครงสร้างของการจัดการการเงินส่วนบุคคล

โมเดลการวัดการจัดการการเงินส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การจัดการเงินสด
2. การจัดการหนี้
3. การจัดการต้นทุน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการจัดการการเงินส่วนบุคคล พบว่า โมเดลการวัดผลการจัดการการเงินส่วนบุคคลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 1.020 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.892 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมุติฐานที่ว่า โมเดลการวัดผลการดำเนินงานขององค์การมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.995 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.987 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.001

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดผลการจัดการการเงินส่วนบุคคล พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.65 ถึง 0.85 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ การจัดการเงินสด การจัดการหนี้ และการจัดการต้นทุน โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.85 0.83 และ 0.65 ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบผลการดำเนินงานขององค์การ ร้อยละ 66 59 และ 51 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 3.5 และภาพที่ 3.1

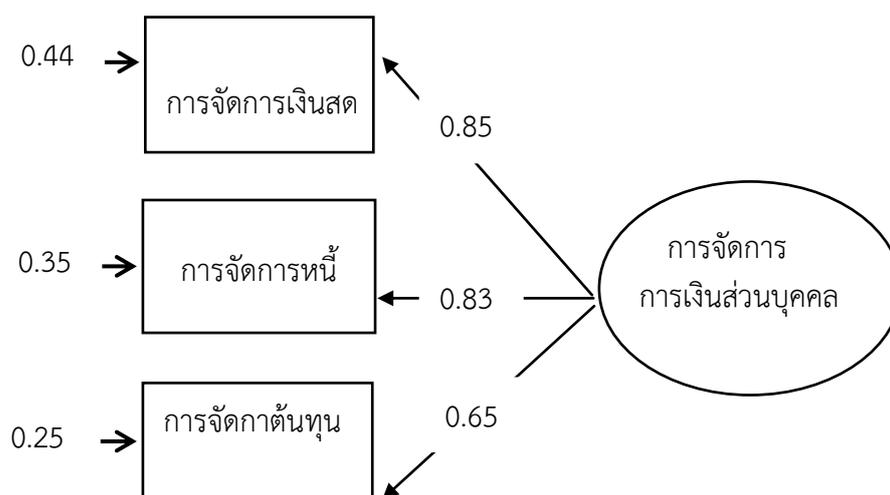
ตารางที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการจัดการการเงินส่วนบุคคล

ตัวแปร	Factor Score				(R ²)
	b	SE	B	t	
การจัดการเงินสด	0.43	0.04	0.85	9.24**	0.66
การจัดการหนี้	0.36	0.05	0.83	8.13**	0.59
การจัดการต้นทุน	0.36	0.05	0.65	8.13**	0.51

$\chi^2 = 1.020$, $df = 1$, $p = 0.892$, $GFI = 0.995$, $AGFI = 0.987$, $RMR = 0.001$

หมายเหตุ : * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) $t > 1.96$

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $t > 2.58$



Chi-Square=1.020, df=1, p-value=0.892, RMSEA=0.015

ภาพที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดผลการจัดการการเงินส่วนบุคคล

2) ความตรงเชิงโครงสร้างของความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

โมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ก่อนซื้อสินค้า 2. ขณะใช้บริการ 3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และ 4. ซื้อสินค้า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 6.920 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.227 ที่องศาอิสระเท่ากับ 5 นั่นคือ ไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.990 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.969 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.006

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.67 ถึง 0.84 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ ขณะใช้บริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซื้อสินค้า และก่อนซื้อสินค้า โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.84 0.75 0.71 และ 0.67 ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 70 57 51 และ 46 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3.6 และภาพที่ 3.2

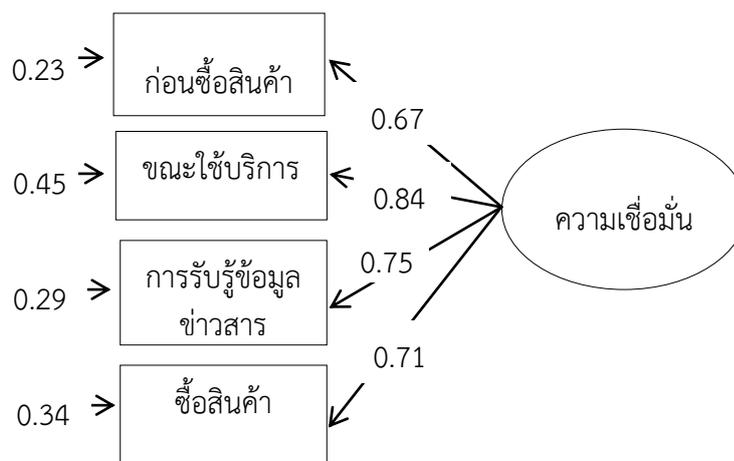
ตารางที่ 3.6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	Factor Score				(R ²)
	b	SE	B	t	
ก่อนซื้อสินค้า	0.35	0.03	0.67	11.66**	0.46
ขณะใช้บริการ	0.46	0.03	0.84	15.67**	0.70
การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	0.44	0.03	0.75	13.57**	0.57
ซื้อสินค้า	0.44	0.04	0.71	12.57**	0.51

$\chi^2 = 6.920, df = 5, p = 0.227, GFI = 0.990, AGFI = 0.969, RMR = 0.006$

หมายเหตุ : * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) $t > 1.96$

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $t > 2.58$



Chi-Square=6.920, df=1, P-value=0.227, RMSEA=0.038

ภาพที่ 3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเชื่อมั่นในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์

3) ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวกลางการชำระหนี้

โมเดลการวัดตัวกลางการชำระหนี้ ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. อัตราดอกเบี้ย 2. ค่าธรรมเนียม และ 3. สิทธิประโยชน์

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวกลางการชำระหนี้ พบว่า โมเดลการวัดตัวกลางการชำระหนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 1.493 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.222 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือ ไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดตัวกลางการชำระหนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.978 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.011

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดตัวกลางการชำระหนี้ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.74 ถึง 0.81 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย สิทธิประโยชน์ และค่าธรรมเนียม โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.81, 0.78 และ 0.74 ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบตัวกลางการชำระหนี้ร้อยละ 66 61 และ 55 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3.7 และภาพที่ 3.3

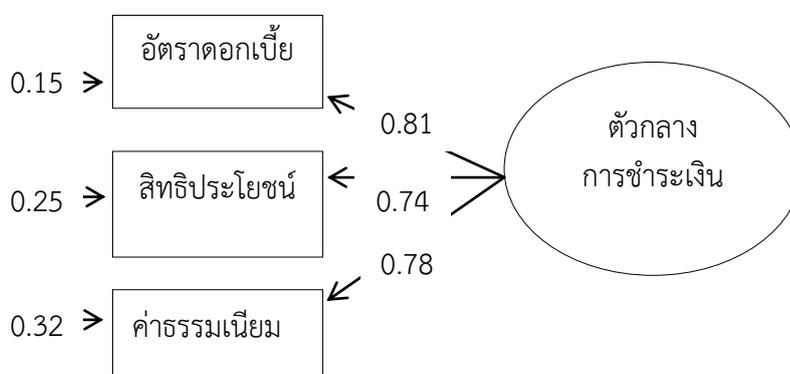
ตารางที่ 3.7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวกลางการชำระเงิน

ตัวแปร	Factor Score				(R ²)
	b	SE	B	T	
อัตราดอกเบี้ย	0.36	0.03	0.81	14.58**	0.66
สิทธิประโยชน์	0.34	0.03	0.78	14.13**	0.61
ค่าธรรมเนียม	0.33	0.03	0.74	13.32**	0.55

$\chi^2 = 1.493$, $df = 1$, $p = 0.222$, $GFI = 0.996$, $AGFI = 0.978$, $RMR = 0.011$

หมายเหตุ : * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) $t > 1.96$

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $t > 2.58$



Chi-Square=1.493, df=1, p-value=0.222, RMSEA=0.043

ภาพที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวกลางการชำระเงิน

4) ความตรงเชิงโครงสร้างของการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

โมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. ความเสี่ยงทางกายภาพ 2. ความเสี่ยงทางการดำเนินงาน 3. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา 4. ความเสี่ยงทางการเงิน และ 5. ความเสี่ยงสูญเสียเวลา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 1.890 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.595 ที่องศาอิสระเท่ากับ 3 นั่นคือ ไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)

เท่ากับ 0.996 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.976 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.006

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.61 ถึง 0.88 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเสี่ยงทางการดำเนินงาน ความเสี่ยงทางการเงิน ความเสี่ยงสูญเสียเวลา ความเสี่ยงทางจิตวิทยา และความเสี่ยงทางกายภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.88 0.85 0.83 0.63 และ 0.61 ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 78 75 70 40 และ 37 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3.8 และภาพที่ 3.4

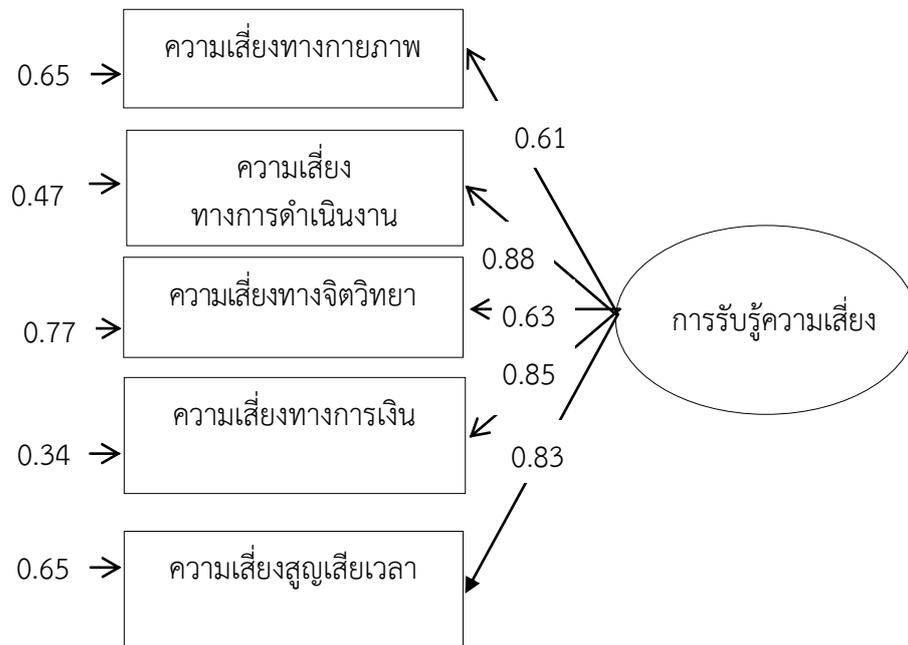
ตารางที่ 3.8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	Factor Score				(R ²)
	b	SE	B	t	
ความเสี่ยงทางกายภาพ	0.34	0.04	0.61	10.01**	0.37
ความเสี่ยงทางการดำเนินงาน	0.45	0.04	0.88	12.61**	0.78
ความเสี่ยงทางจิตวิทยา	0.37	0.05	0.63	10.02**	0.40
ความเสี่ยงทางการเงิน	0.40	0.03	0.85	11.61**	0.75
ความเสี่ยงสูญเสียเวลา	0.39	0.04	0.83	11.02**	0.70

$$\chi^2 = 1.890, df = 3, p = 0.595, GFI = 0.996, AGFI = 0.976, RMR = 0.006$$

หมายเหตุ : * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) $t > 1.96$

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $t > 2.58$



Chi-Square=1.890, df=3, p-value=0.595, RMSEA=0.000

ภาพที่ 3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์

5) ความตรงเชิงโครงสร้างของการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์

โมเดลการวัดการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การยอมรับ 2) การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล 3) การแปลงค่าเงิน 4) ค่าใช้จ่ายต่ำ 5) การบูรณาการ 6) ความปลอดภัย 7) ความเที่ยงตรง 8) ง่ายต่อการใช้ และ 9) รองรับลูกค้าใหม่ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า โมเดลการวัดการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 14.560 ซึ่งมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.204 ที่องศาอิสระ เท่ากับ 11 นั่นคือ ไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.986 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.953 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.004

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.49 ถึง 0.77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยเรียงลำดับความสำคัญขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ ง่ายต่อการใช้ ค่าใช้จ่ายต่ำ

การบูรณาการ รองรับลูกค้าใหม่ การแปลงค่าเงิน การยอมรับ ความเที่ยงตรง ความปลอดภัย และการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.77 0.76 0.76 0.66 0.65 0.55 0.55 0.53 และ 0.49 ตามลำดับ และมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบการรับรู้ความเสี่ยงในการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 60 58 58 44 44 31 31 28 และ 18 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3.9 และภาพที่ 3.5

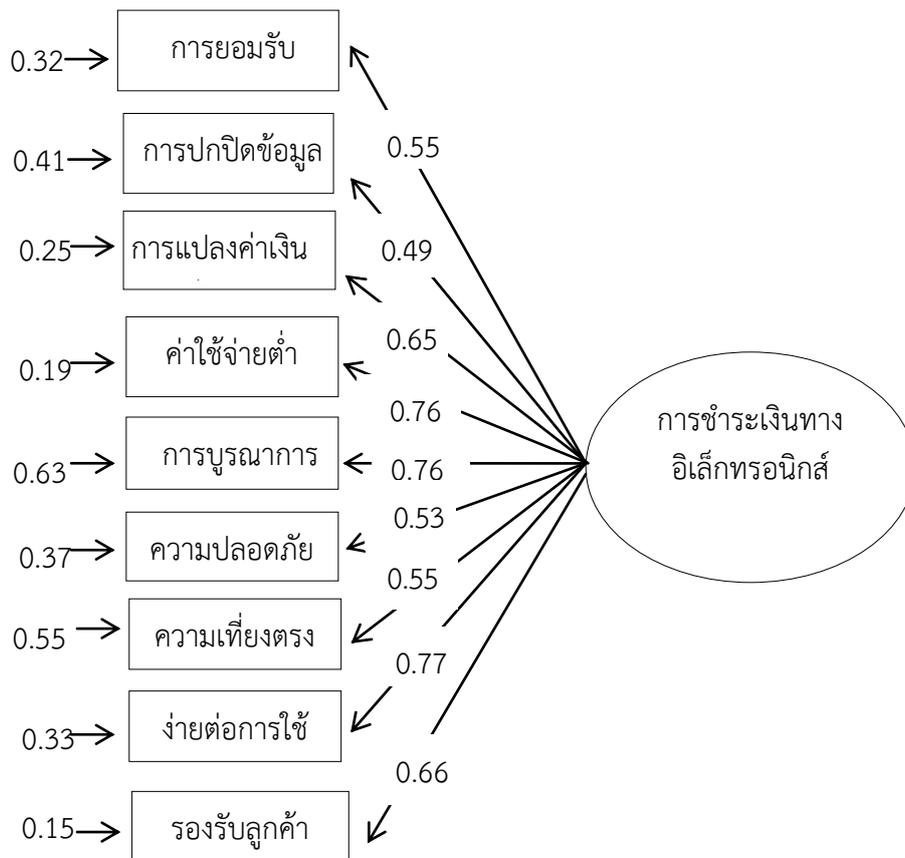
ตารางที่ 3.9 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	Factor Score				(R ²)
	b	SE	B	t	
การยอมรับ	0.34	0.03	0.55	10.75**	0.31
การปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล	0.24	0.05	0.49	5.35**	0.18
การแปลงค่าเงิน	0.39	0.03	0.65	12.06**	0.44
ค่าใช้จ่ายต่ำ	0.42	0.03	0.76	15.65**	0.58
การบูรณาการ	0.48	0.03	0.76	10.59**	0.58
ความปลอดภัย	0.35	0.03	0.53	11.13**	0.28
ความเที่ยงตรง	0.38	0.02	0.55	16.56**	0.31
ง่ายต่อการใช้	0.44	0.03	0.77	11.61**	0.60
รองรับลูกค้าใหม่	0.42	0.04	0.66	13.15**	0.44

$\chi^2 = 14.560$, $df = 11$, $p = 0.204$, $GFI = 0.986$, $AGFI = 0.953$, $RMR = 0.004$

หมายเหตุ : * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed) $t > 1.96$

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) $t > 2.58$



Chi-Square=14.560, df=11, p-value=0.986, RMSEA=0.002

ภาพที่ 3.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

2. วิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อศึกษาการดำเนินงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมในการซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

2.1.1 สร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถาม ด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมในการซื้อสินค้าและบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำเสนอที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแบบสัมภาษณ์เบื้องต้น

2.1.2 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบเหมาะสมของคำถามและความเหมาะสมในด้านภาษา โดยการเลือกผู้ทรงคุณวุฒิเป็นการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นนักวิชาการที่มี

ประสบการณ์การสอนในระดับอุดมศึกษา สาขาการการเงิน รวมจำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ท่าน ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการขายสินค้าทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และมีการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ท่าน

2.3 ดำเนินการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยตนเองในพื้นที่ที่ศึกษา ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญด้วยตนเองในพื้นที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ครัวเรือน เป็นต้น สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการเงินส่วนบุคคล ระดับการรับรู้ความเสี่ยง ความเชื่อมั่น และการเลือกใช้บริการตัวกลางการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานบรรยายให้ทราบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรม SPSS for Windows

1.3 วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุ การจัดการการเงินส่วนบุคคล การรับรู้ความเสี่ยง และความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ซื้อสินค้าและบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น เป็นการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยการใช้โปรแกรม LISREL for Windows Version 8.52 เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพครบแล้วจะนำข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงมาถอดเป็นข้อความ จากนั้นทำการจัดระเบียบข้อมูลด้วยการจัดกลุ่มข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ (Content Analysis) แล้วจึงตีความหรือแปลความหมายของข้อความพบ และหาสรุปข้อมูลแบบอุปนัย (Induction)