

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ในลักษณะทดลองกับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มเดียว จำนวน 12 คน และวัดผลหรือสัมภาษณ์ 1 ครั้ง (One Shot Case Study) ถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน เครื่องมือที่ใช้ คือ แอปพลิเคชัน Krungthai Next และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยการให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทดลองใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งและการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Observation) เพื่อพัฒนาเครื่องมือและรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ, 2546) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 13,243 คน (กรมการปกครอง, 2561)

##### 3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรสูงอายุที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 13,243 คน (กรมการปกครอง, 2561) โดยผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 12 คน (Boddy, 2012) ในการให้ทดลองใช้งานโปรแกรมประยุกต์ระบบธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน หรือโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชันและติดตามผลการทดลองใช้โปรแกรม โดยมีวิธีเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

3.1.2.1 เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือเกิดก่อนปี พ.ศ.2502

3.1.2.2 อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.1.2.3 ไม่เคยใช้โปรแกรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยมีคำถามคัดกรอง (Screening Question) ว่า “ท่านรู้จักหรือเคยใช้โมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next หรือไม่” หากตัวอย่างตอบว่า “ไม่รู้จัก” หรือ “ไม่เคยใช้” ผู้วิจัยจึงจะสามารถขอความร่วมมือผู้ให้ข้อมูลยินดีในการทดลองใช้แอปพลิเคชันและแบบสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน

3.1.2.4 เป็นผู้มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารกรุงไทยและทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทยอยู่เป็นประจำ

3.1.2.5 ใช้สมาร์ทโฟนที่มีเวอร์ชันเครื่องสามารถรองรับแอปพลิเคชัน Krungthai Next ได้โดยมีระบบปฏิบัติการขั้นต่ำ คือ ระบบปฏิบัติการ iOS version 9 ขึ้นไป และ ระบบปฏิบัติการ Android version 5 ขึ้นไป (ธนาคารกรุงไทย, 2561)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ใช้เครื่องมือวิจัยและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

#### 3.2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured or Guided Interview)

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดโครงสร้างและเตรียมหัวข้อ โดยร่างคำถามแบบปลายเปิดโดยมีการใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นเครื่องมือชี้แนะในการสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยเปิดช่องว่างให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบได้อย่างอิสระ ทำให้ได้คำตอบที่ละเอียดในทุกแง่มุม พร้อมปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย แต่ละคนแต่ละสถานการณ์ การสัมภาษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์, 2554) ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกตามหัวข้อ ดังนี้

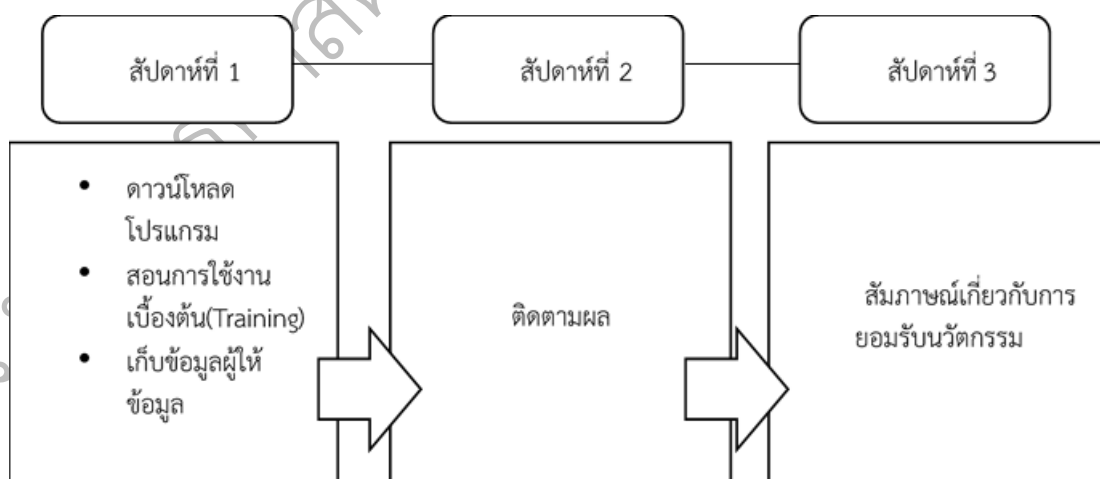
3.2.1.1 ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล และสภาพทั่วไปของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ – สกุล ของผู้ให้ข้อมูล (กรณีผู้ให้ข้อมูลยินยอม) สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความเชี่ยวชาญ งานอดิเรก เป็นต้น รวมถึงวันที่ เวลา และสถานที่ที่ใช้ในการสัมภาษณ์

3.2.1.2 ประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ในมือถือของผู้ให้ข้อมูล เช่น LINE Facebook YouTube เป็นต้น

3.2.1.3 ข้อมูลขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีตาม 5 ขั้นตอน การยอมรับนวัตกรรมของ Rogers (2003) เป็นส่วนคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี

3.2.1.4 แนวโน้มการใช้บริการและการแนะนำให้ผู้อื่น

โดยมีขั้นตอนในการออกแบบการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลดังภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 การออกแบบวิจัย

**สัปดาห์ที่ 1** เป็นการสัมภาษณ์ในข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลดังภาพที่ 3.2 โดยมีกิจกรรม ดังนี้

- (1) สัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ - สกุล อาชีพ ช่วงรายได้ เป็นต้น
- (2) พุดคุยสัมภาษณ์ งานอดิเรก ความเชี่ยวชาญ ความสามารถพิเศษ และความชื่นชอบของผู้ให้ข้อมูล
- (3) ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และสอนวิธีการใช้งานเบื้องต้น

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ - สกุล อาชีพก่อนเกษียณหรืออาชีพปัจจุบันที่ทำอยู่ งานอดิเรก ความชอบความถนัดหรือเรื่องที่คุณให้ข้อมูลเชี่ยวชาญ รวมถึงปัจจัยภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ได้แก่ โทรศัพท์ที่ใช้งาน การใช้งานอินเทอร์เน็ตในชีวิตประจำวันของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ยังแนะนำผู้ให้ข้อมูลในการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next และมีการอบรมการใช้งานแอปพลิเคชัน Krungthai Next ในช่วงสัปดาห์แรกโดยใช้ระยะเวลาในการพูดคุยและแนะนำวิธีการใช้งานประมาณ 1-2 ชั่วโมง

**สัปดาห์ที่ 2** ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลและติดตามผล

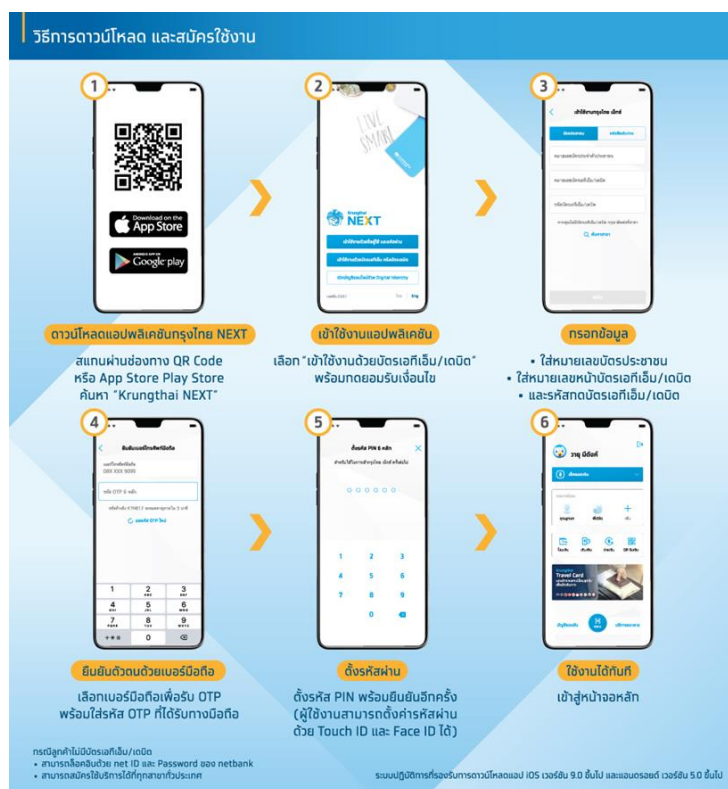
ผู้วิจัยทำการนัดผู้ให้ข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันอาทิความสะดวกในการใช้งานหรือกระทั่งอุปสรรคในการใช้งาน และยังทบทวนวิธีใช้งานอีกครั้ง

**สัปดาห์ที่ 3** ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้งานด้วยตนเองของผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์งานวิจัยถึงการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสัมภาษณ์ เพื่อเชื่อมโยงแนวคิดประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลกับข้อมูลส่วนตัวและวิธีการดำเนินชีวิต โดยมีกิจกรรมดังนี้

- (1) สัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน
- (2) รวบรวมข้อมูลที่เหลือเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

โดยใช้ระยะเวลาในการพูดคุยและสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง



ภาพที่ 3.2 วิธีการสมัครใช้งาน Krungthai Next

ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

จากภาพที่ 3.2 วิธีการสมัครใช้งาน Krungthai Next โดยมีขั้นตอนในการดาวน์โหลดและสมัครใช้งาน ดังนี้

(1) ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Krungthai Next โดยสแกนผ่าน QR Code หรือดาวน์โหลดผ่าน App Store หรือ Play Store โดยค้นหา "Krungthai Next"

(2) ใช้งานแอปพลิเคชัน เลือก "เข้าใช้งานด้วยบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต" พร้อมกดยอมรับเงื่อนไข

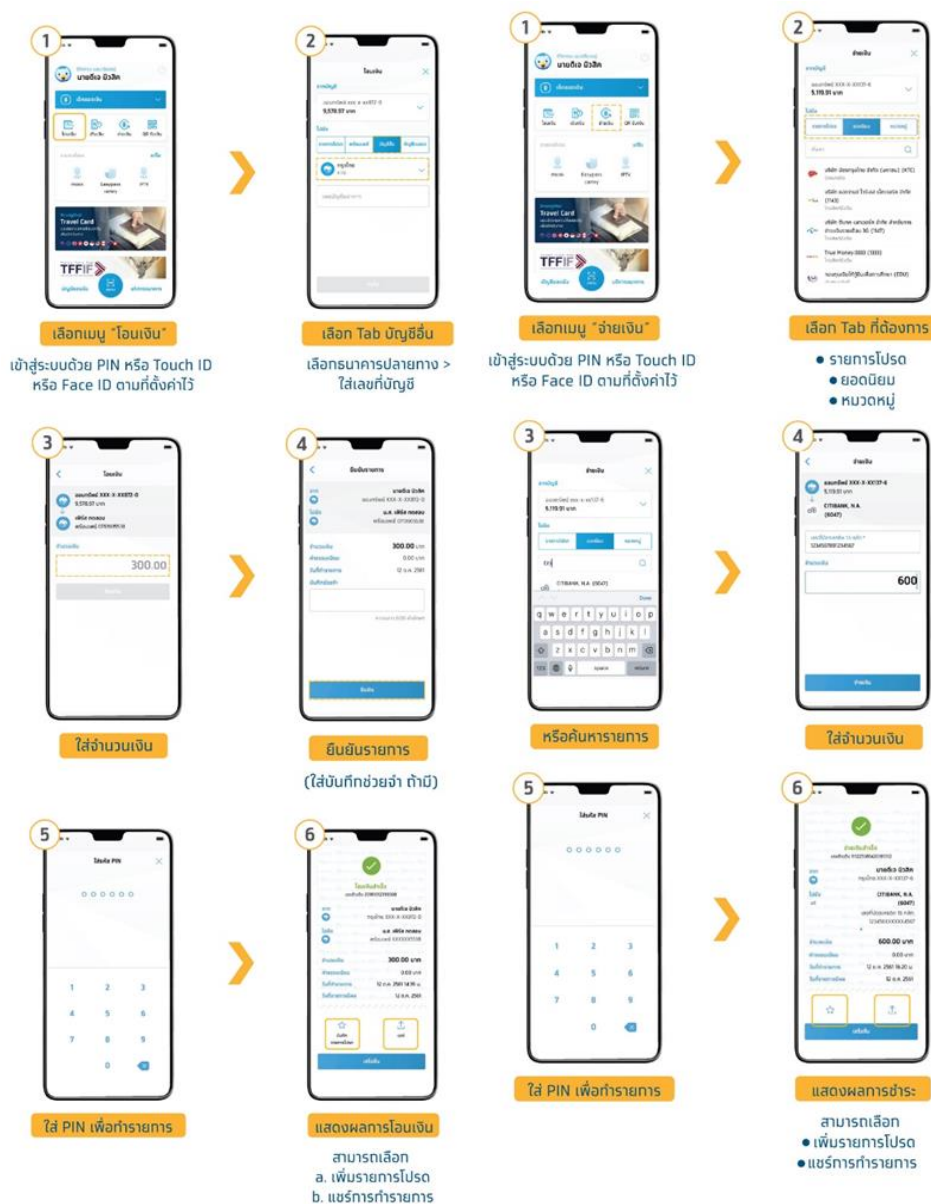
(3) กรอกข้อมูลโดยใส่หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ใส่หมายเลขหน้าบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต และใส่รหัสกดบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต

(4) ยืนยันตัวตนด้วยหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เลือกหมายเลขโทรศัพท์มือถือเพื่อรับรหัส OTP พร้อมใส่รหัส OTP ที่ได้รับทางโทรศัพท์มือถือ

(5) ตั้งรหัสผ่าน ซึ่งเป็นการตั้งรหัส PIN พร้อมยืนยันตัวตนอีกครั้ง โดยผู้ใช้งานสามารถตั้งรหัสผ่านด้วย Touch ID หรือ Face ID ได้

(6) สามารถใช้งาน Krungthai Next ได้ทันที

ทั้งนี้ กรณีลูกค้าไม่มีบัตรเอทีเอ็ม/เดบิต สามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้ด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Net ID) และรหัสผ่าน (Password) ของ KTB Netbank โดยสมัครใช้บริการได้ผ่านธนาคารกรุงไทยทุกสาขาทั่วประเทศ

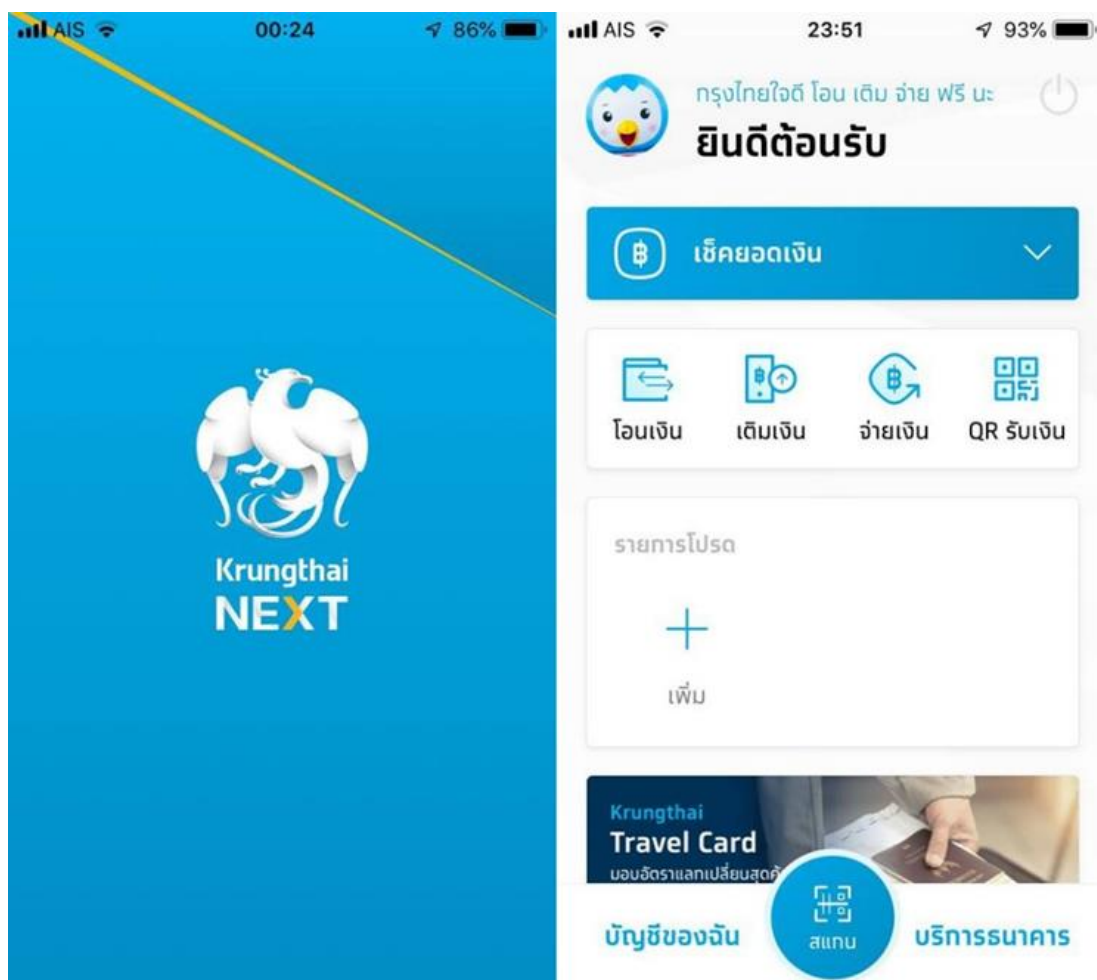


ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างคู่มือวิธีการโอนเงิน - จ่ายบิล Krungthai Next  
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

จากภาพที่ 3.3 คือ ตัวอย่างและวิธีการใช้งานเบื้องต้น เช่น การโอนเงินไปยังบัญชีอื่นและการจ่ายบิล ผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai Next

### 3.2.2 โปรแกรมโมบายแบงก์กิ้ง Krungthai Next

นวัตกรรมทางการเงินในงานวิจัยนี้ เป็นโปรแกรมประยุกต์ระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีตัวอย่างเมนูธุรกรรม ดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 ตัวอย่างหน้าจอธุรกรรม Krungthai Next  
ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (2561)

### 3.2.3 การจดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการขออนุญาตในการจดบันทึก และบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลหลัก (Creswell, 2009: 179-180) เพื่อรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วนตามประเด็นหลักในการศึกษาในระหว่างดำเนินการวิจัย

### 3.2.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในงานวิจัย

3.2.4.1 ศึกษาเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นคำถามเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับโปรแกรม Krungthai Next ซึ่งผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยการเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าที่สามารถยืดหยุ่นและง่าย ทั้งยังมีความต่อเนื่องของคำถาม โดยสามารถถามเจาะลึกได้ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม แต่เป็นการสนทนาแบบธรรมชาติและไม่สร้างความอึดอัดแก่ผู้ถูกซักถาม

3.2.4.2 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้พิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) และพิจารณาปรับแก้ไขตามคำแนะนำเพิ่มเติม

3.2.4.3 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างไปทดลองสัมภาษณ์กับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ที่ได้ทดลองใช้ Krungthai Next เพื่อพิจารณาความเข้าใจของภาษาและประโยคที่สัมภาษณ์ ความยากง่ายของคำที่ใช้ รูปแบบภาษา และเก็บข้อมูลวิธีการสอบถามที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามวิสัยของผู้สูงอายุ

3.2.4.4 พิจารณาปรับแก้ไขแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพิ่มเติม โดยนำเสนอและปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2.4.5 นำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

### 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยนัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ซึ่งจะใช้วิธีนัดหมายโดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ พร้อมกับส่งโครงสร้างคำถามให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้มีโอกาสเตรียมตัวล่วงหน้า

3.3.2 ผู้วิจัยเข้าไปดำเนินการตามแบบสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ 1-2 ชั่วโมง โดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ช่วง ในช่วงแรกเป็นการเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล เช่น อาชีพ งานอดิเรก เป็นต้น เพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล และช่วงที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยจะเตรียมคำถามปลายเปิดและให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบคำถามหรือเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ เกี่ยวกับการใช้ Krungthai Next พร้อมกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผู้วิจัยจะคอยซักคำถามในกรณีที่คำตอบ หรือสิ่งที่ผู้ตอบตอบคำถามไม่ชัดเจนหรือผู้วิจัยต้องการรายละเอียดมากยิ่งขึ้น และมีการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ด้วยการจดบันทึกและบันทึกเสียง ผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อเก็บข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทางการเงิน

3.3.3 ใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลโดยการขออนุญาตบันทึกเทปสัมภาษณ์อย่างละเอียดถอดเนื้อหาจากเทปสัมภาษณ์ นำมาเรียบเรียงเนื้อหาและจดบันทึก โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง แล้วนำข้อมูลที่ได้ จดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และทำการถอดเสียงที่บันทึกไว้ภายหลังจากการสัมภาษณ์ และทำการบันทึกไฟล์ที่ระบุวัน เวลา และผู้ให้ข้อมูล อย่างละเอียด และครบถ้วน

3.3.4 ผู้วิจัยได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสรุปเนื้อหาและจัดกลุ่มข้อมูล

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลนี้ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ที่ได้ทำการทดสอบคุณภาพของ

แบบสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วและทำการติดต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยนัดหมายเวลาและสถานที่ เพื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ถึงประสบการณ์การใช้งานโปรแกรม Krungthai Next

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทความ วารสาร และอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยี เพื่อทบทวนวรรณกรรมและกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมทางการเงินของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำคำสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลมาเปรียบเทียบ ความเหมือนและความแตกต่างของแต่ละคน ถอดเสียงคำสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้จากเครื่องบันทึกเสียง และจัดกลุ่มข้อมูลแยกตัวแปรที่ศึกษา

3.5.2 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่จัดแยกรายละเอียดตามตัวแปร แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3.5.3 ปรับแก้ไขผลการสรุปและการตีความจากผู้ให้ข้อมูล (ถ้ามี) แล้วทำการเปรียบเทียบผลการสรุปกับการวิจัยที่ผ่านมา รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือและถูกต้องตามวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยการนำข้อมูลที่ได้ประกอบรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต ร่วมกับทฤษฎีและวิธีการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

3.5.4 สังเคราะห์ วิเคราะห์ สรุปประเด็น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการได้หลังจากรวบรวมแบบสัมภาษณ์มาแล้ว ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาหรือตีความกับคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ (Content Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างร่วมกับโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชัน Krungthai Next เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ขั้นต้นและสรุปผลการศึกษา พร้อมทั้งส่งบทความสัมภาษณ์กลับไปยังผู้ให้ข้อมูล เพื่อยืนยันว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันและตีความจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือ (Validity) หากข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือมีความขัดแย้งในงานวิจัย ผู้วิจัยจะขออนุญาตสัมภาษณ์ซ้ำในประเด็นนั้นอีก จนกว่าจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสรุปผลสำหรับตัวแปรนั้นกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

ต่อมา นำข้อมูลที่ได้ขึ้นมาเขียนบรรยายถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นหลักกับประเด็นย่อย เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตีความตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล เพื่อเชื่อมโยงไปสู่แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเงิน โดยสรุปผลข้อมูลแบบการบรรยายเชิงพรรณนา