

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” ใช้แนวทางของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อทราบพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อทราบความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กับพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
5. เพื่อทราบความแตกต่างในความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้วจึงประมวลผล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากรศาสตร์และภูมิหลัง พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นไว้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1: ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่า เพศหญิง โดยเพศชายมีร้อยละ 66.8 ส่วนเพศหญิงมีร้อยละ 33.2 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 41.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 58 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้านร้อยละ 53.8 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 37 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 45,001 บาท ร้อยละ 33.8 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี ร้อยละ 44.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการถือครองหลักทรัพย์จากการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง โดยเฉลี่ยเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน ร้อยละ 53.3

ส่วนที่ 2: พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ยในหนึ่งสัปดาห์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนเป็นประจำทุกวัน ร้อยละ 55 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งนานน้อยกว่า 3 ชั่วโมง ร้อยละ 52.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนในช่วงเวลาระหว่าง 6.00-12.00 น. จำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ 18.01 - 24.00 น. จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนจากที่บ้านมากที่สุด จำนวน 248 คน (ร้อยละ 62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ ที่ทำงาน จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนเป็นประจำ 3 ลำดับ คือ เว็บไซต์เซตเทรด (www.settrade.com) มีจำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ เว็บไซต์พันทิปห้องสินธร (www.pantip.com/sinthorn) จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) และเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์ (www.set.or.th)

จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)นอกจากนี้ยังพบว่า เหตุผลในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข่าวสารด้านการลงทุนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) อินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล (Search engines) เช่น Google, Yahoo จึงทำให้ค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายกว่าสื่อประเภทอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นต้น

ส่วนที่ 3: ความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ข้อมูลข่าวสารมีความสดใหม่ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ทั้งข่าวในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลก (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตทุกข้อในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การสามารถส่งคำสั่งซื้อขาย แก๊ซ หรือยกเลิกรายการได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.62) การสามารถดูสถานะของคำสั่งซื้อขายและรับแจ้งคำยืนยันการซื้อขายได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความรวดเร็วของโปรแกรมที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ (ค่าเฉลี่ย 4.53) การสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสาร ราคาหลักทรัพย์ และรายงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.50) การสามารถติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้จากทั่วทุกมุมโลก ตลอดเวลาที่ยืดหยุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังด้านระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตพบว่า ความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ที่มั่นใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีค่าธรรมเนียม (คอมมิชชั่น) ที่น้อยกว่าการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.39) และเพิ่มโอกาสในการลงทุนด้วยความสามารถในการส่งคำสั่ง

ซื้อขายหลักทรัพย์ได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง คือ ส่งคำสั่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือและพีดีเอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังประโยชน์ของผู้ลงทุนแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังประโยชน์ของผู้ลงทุนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ส่วนที่ 4: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยสามารถแบ่งเป็นประเด็นในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นต่อการลงทุน โดยเฉพาะการลงทุนในระยะสั้น นอกจากนี้ ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก็เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ส่วนใหญ่ข้อมูลข่าวสารที่ได้มาฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอาจคาดหวังความถูกต้องได้ไม่มากนัก แต่การที่มีข้อมูลข่าวสารนำเสนอนี้ก็ยังมีประโยชน์แก่การลงทุนบ้างดีกว่าไม่มีเลย

ผู้ลงทุนได้เสนอแนะว่าต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความเที่ยงตรงและเป็นกลาง และควรมีการตรวจสอบและควบคุมการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตในระดับหนึ่ง เนื่องด้วยในปัจจุบันมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่มใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์บางแห่ง ในการปล่อยข่าวทำราคาหุ้น และใช้เป็นแหล่งหาผลประโยชน์โดยการหลอกลวงผู้ลงทุนรายใหม่ ๆ ที่ยังขาดประสบการณ์ในการรับและพิจารณาข้อมูลข่าวสาร

อีกทั้งข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตควรมีความน่าเชื่อถือ โดยเห็นว่าการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในสื่ออินเทอร์เน็ตควรระบุที่มาของข้อมูลข่าวสารด้วยว่าผู้นำเสนอได้รับข้อมูลข่าวสารมาจากแหล่งใดและเวลาใด ก่อนที่จะนำเสนอสู่สาธารณะ

ด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ลงทุนได้ให้ข้อเสนอแนะด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตว่า ผู้ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงระบบซื้อขายให้มีเสถียรภาพ โดยระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตควรสามารถใช้งานตามปกติได้ตลอดระยะเวลาที่ตลาดเปิดทำการซื้อขายในแต่ละวัน และเมื่อระบบหลักที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ไม่สามารถใช้งานได้ ควรมีระบบสำรองหรือช่องทางอื่นให้ผู้ลงทุนสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ เพราะบางครั้งเมื่อระบบซื้อขายหลักทรัพย์มีปัญหาอาจทำให้ผู้ลงทุนพลาดโอกาสในการลงทุนได้

ด้านคุณประโยชน์ของสื่ออินเทอร์เน็ต

ผู้ลงทุนเสนอแนะว่าอยากให้ทุกพื้นที่ในประเทศสามารถเข้าถึง และเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้บุคคลสามารถรับรู้ข้อมูลที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการที่จะใช้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าว

ด้านการให้บริการและการคิดค่าธรรมเนียมของบริษัทสมาชิกหรือโบรกเกอร์

ผู้ลงทุนต้องการให้บริษัทสมาชิกหรือโบรกเกอร์ที่ให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการลงทุนแก่ผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากปัจจุบันผู้ลงทุนมีความรู้สึกว่าคุณให้บริการไม่ให้ความสนใจ และไม่ดูแลเอาใจใส่ด้านการบริการแก่ผู้ลงทุนที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากเท่าที่ควร

นอกจากนี้ ผู้ลงทุนยังแสดงทรรศนะว่าระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีต้นทุนและค่าใช้จ่ายแปรผันกว่าระบบส่งคำสั่งแบบอื่น ๆ เนื่องมาจากการแข่งขันทางเทคโนโลยี การสื่อสารอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีความเร็วในการเชื่อมต่อที่สูงขึ้น แต่มีต้นทุนที่ต่ำลง และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่ค่าธรรมเนียม (คอมมิชชั่น) ของแต่ละโบรกเกอร์กลับคงที่ หรือบางแห่งมีการเรียกเก็บที่แพงขึ้นกว่าแต่ก่อนนั้น ซึ่งเป็นการสวนทางกันอย่างสิ้นเชิง โดยผู้ลงทุนมีความคาดหวังว่าค่าธรรมเนียม (คอมมิชชั่น) ควรลดลงมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 5: การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานได้ผลการศึกษา ดังนี้

สมมติฐาน 1: ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลัง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการถือครองหลักทรัพย์ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ต่อสัปดาห์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน

ขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังอย่างอาชีพมีความสัมพันธ์กับความถี่ต่อสัปดาห์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน โดยผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน พบว่า มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนโดยเฉลี่ยทุกวันมากกว่าอาชีพอื่น ๆ

และยังมีอัตราการกระจายตัวของความถี่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน 5-6 วันต่อสัปดาห์ และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 วันต่อสัปดาห์มากกว่าอาชีพอื่น ๆ อีกด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนต่อสัปดาห์ โดยผู้ที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีระยะเวลาดั้งแต่ 4 - 6 ปี หรือมากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มจะมีความถี่ในการแสวงหาข้อมูลทุกวันมากกว่ากลุ่มอื่นที่มีระยะเวลาน้อยกว่า

อีกทั้ง ตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลัง อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน

ขณะที่ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังด้านอื่น ๆ คือ เพศ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน โดยที่เพศหญิงมีแนวโน้มใช้ระยะเวลานานกว่าเพศชาย ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมง

ระยะเวลาในการถือครองหลักทรัพย์ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ก็มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนต่อครั้งเช่นเดียวกัน โดยผู้ที่ไม่ได้ซื้อขายหลักทรัพย์ในวันเดียว ส่วนใหญ่จะหาข้อมูลน้อยกว่า 3 ชั่วโมง แต่ผู้ที่ซื้อขายหลักทรัพย์ในวันเดียวจะมีระยะเวลาหาข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายกันไป และมีสัดส่วนของผู้ที่หาข้อมูลข่าวสาร 6 - 8 ชั่วโมง และมากกว่า 8 ชั่วโมงมากกว่ากลุ่มอื่นอีกด้วย

สมมติฐาน 2: ผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังแตกต่างกันมีความคาดหวังในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

ตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์และภูมิหลัง อันได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระยะเวลาในการถือครองหลักทรัพย์ของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากการศึกษา พบว่า อายุเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง โดยอายุของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่

แตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 20 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี มีความคาดหวังด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และมีความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนมากกว่าผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี และมีการถือครองหลักทรัพย์จากการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน ซึ่งกลุ่มคุณสมบัติที่นำมาใช้จัดกลุ่มที่เรียกว่าคุณสมบัติด้านประชากรศาสตร์และภูมิหลังตามข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ด้วยกรอบแนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ โดยผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีคุณสมบัติด้านประชากรศาสตร์ในกลุ่มเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ของปรมะ สตะเวทิน (2546, น. 112-117) ที่ว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีคุณลักษณะเฉพาะตัวของตน เช่น อายุ เพศ และสติปัญญา เป็นต้น คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร โดยมีสมมติฐานว่าผู้รับสารที่อยู่ในกลุ่มลักษณะทางประชากรศาสตร์ร่วมกันย่อมมีทัศนคติและพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างมีความสอดคล้องกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่มากนัก ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง คือ ระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า ซึ่งถือได้ว่าเป็นวัยที่เริ่มทำงานและเริ่มมีเงินออม

ในขณะเดียวกันก็เป็นกลุ่มที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่จำเป็นต้องนำความรู้ทางเทคโนโลยีไปใช้ในการทำงาน ทำให้สามารถใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่อายุยังไม่มากนัก ทำให้ส่วนใหญ่ยังคงทำงานเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน รายได้ต่อเดือนจึงอยู่ในระดับกลางขึ้นไป คือ ระหว่าง 15,001-30,000 บาท และเป็นช่วงเริ่มต้นในการลงทุน โดยใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาแล้วเป็นเวลา 1-3 ปี และจากการที่กลุ่มตัวอย่างยังมีอายุไม่มากนัก จึงสามารถรับความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนได้ค่อนข้างมาก และนิยมลงทุนในระยะสั้น กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการถือครองหลักทรัพย์จากการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้งโดยเฉลี่ยเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน

พฤติกรรมแสวงหาข้อมูลข่าวสารของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา คือ 5 - 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.5 และส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งนานน้อยกว่า 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมา คือ 3 - 5 ชั่วโมงต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.5 โดยการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการลงทุนของผู้ลงทุนนั้น สามารถนำทฤษฎีการแสวงหาข่าวสารมาใช้อธิบายได้ ดังนี้

โดยทั่วไปความต้องการข้อมูลข่าวสารของปัจเจกบุคคลจะเกิดขึ้นมาจากความไม่รู้หรือไม่แน่ใจ ซึ่งสภาวะทางจิตวิทยานี้มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 ประการ คือ การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่าง “ระดับความรู้ของปัจเจกบุคคลในขณะนั้น” กับ “ระดับความต้องการ” ที่อยากจะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะถ้าข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นเรื่องราวที่สำคัญ ก็จะส่งผลให้บุคคลอยากมีความรู้ ความแน่ใจสูงเป็นผลพวงตามมา ประการที่สอง คือ การมองเห็นความไม่สอดคล้องต้องกันระหว่าง “ความรู้ที่มีอยู่ของปัจเจกบุคคลในขณะนั้น” กับ “ความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการ” ซึ่งความรู้ตามเป้าหมายที่ต้องการนั้นจะถูกกำหนดโดยระดับความสนใจส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นสำคัญ ดังนั้น เราอาจกล่าวได้ว่า นอกจากบุคคลจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารหรือเลือกรับข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนทัศนคติ ความคิด ความเข้าใจเดิมที่มีอยู่แล้ว บุคคลยังอาศัยการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ซึ่งในที่นี้ผู้ลงทุนได้แสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ต่าง ๆ

ข้อมูลข่าวสารจึงมีบทบาทสำคัญต่อผู้ลงทุนเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในผู้ลงทุนที่ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่ต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง ซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่การตลาดคอยให้คำแนะนำในการลงทุน โดยความสำคัญดังกล่าวมีสองลักษณะด้วยกัน ลักษณะแรก คือ การเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการลงทุน ทำให้ผู้ลงทุนได้รับผลตอบแทนมากขึ้น ลักษณะที่สอง คือ การเป็นเครื่องมือที่ช่วยป้องกันภาวะขาดทุน หรือเป็นกลไกที่ทำให้ความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้นน้อยลง ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ ทำให้ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อการลงทุนอย่างยิ่งยวด สอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิณี บริสุทธิญาณิ (2547, น. 90-93) ที่ว่าข่าวสารสามารถลดความเสี่ยงในการลงทุนได้ โดยข่าวสารจะเป็นปัจจัยที่ทำให้การลงทุนมีความเสี่ยงน้อยลง อีกทั้งยังทำให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญอีกประการก็คือ พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้สังคมก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล (Digital Society) โดยเฉพาะในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากซีกโลกตะวันตก การแพร่กระจายดังกล่าวมีผลทำให้เกิดการพัฒนาเติบโตทางด้านการสื่อสาร และการตลาด โดยทุกวันนี้ทั่วโลกมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 1.73 พันล้านคน และในปี พ.ศ. 2551 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตถึง 16,110,000 คน ซึ่งเป็นสถิติที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี การศึกษาของสุทธิณี บริสุทธิญาณิ (2547, น. 90-93) พบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้ลงทุนในการค้นหาข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ทำให้การแสวงหาข่าวสารผ่านช่องทางดังกล่าวเป็นวิธีการที่สะดวกที่สุด ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของผู้ลงทุน

ผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนในช่วงเวลาระหว่าง 6.00-12.00 น. จำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ 18.01 - 24.00 น. จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนจากที่บ้านมากที่สุด จำนวน 248 คน (ร้อยละ 62 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ ที่ทำงาน จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

ทั้งนี้จากผลการศึกษาด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์และภูมิหลังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนห้างร้าน แต่มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนในช่วงเวลา 6.00-12.00 น. และบ้านเป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

มากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่มีความขัดแย้งกันบางประการนี้ อาจเนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน โดยมีช่วงเวลาทำงานระหว่าง 8.30-17.30 น. อาจใช้อินเทอร์เน็ตที่บ้านเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจลงทุนล่วงหน้าตั้งแต่ในช่วงเช้าก่อนที่จะออกไปทำงาน อีกทั้งจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่โทรศัพท์มือถือถูกใช้เป็นช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตดังเช่นในปัจจุบันนี้ ผู้ลงทุนจึงใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการดูราคาหุ้นเรียลไทม์ และการส่งคำสั่งหรือยกเลิกส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ระหว่างการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือระหว่างการทำงานก็เป็นได้

จากงานวิจัยของ Mezick (quoted in Williamson, 2008, p. 2) ในปี ค.ศ. 2001 ที่ศึกษา “บทบาทของข้อมูลข่าวสารในการลงทุนแบบออนไลน์” (the role of information in online investment) กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ได้ให้เหตุผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนว่า อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารในรูปของสื่อใหม่โดยอินเทอร์เน็ตมีลักษณะพิเศษต่าง ๆ คือ ให้ประโยชน์ในด้านความสะดวกสบาย ช่วยลดข้อจำกัดด้านมิติเวลาและสถานที่ลงไปได้ กล่าวคือ เป็นสื่อที่สามารถใช้ได้ทุกสถานที่ ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน ฯลฯ อีกทั้งยังใช้ได้ในทุกเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน สามารถใช้งานได้ง่าย และมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับสื่ออื่น ๆ

เว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนเป็นประจำ 3 ลำดับ คือ เว็บไซต์เซ็ทเทรด(www.settrade.com) มีจำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) รองลงมา คือ เว็บไซต์พันทิปห้องสินธร (www.pantip.com/sinthorn) จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) และเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์ฯ (www.set.or.th) จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างยังพบว่า เหตุผลในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อแสวงหาข่าวสารด้านการลงทุนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.56) อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ใช้ในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) อินเทอร์เน็ตมีเว็บไซต์ที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล (Search engines) เช่น Google, Yahoo จึงทำให้ค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ง่ายกว่าสื่อประเภทอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นต้น

โสภาวดี เลิศมนัสชัย (2553) ได้กล่าวถึงการลงทุนว่า ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารทุกวันนี้ ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเป็นอย่างมากยิ่งต่อการลงทุน ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจและการลงทุนถือเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ลงทุนขาดไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ปรากฏในโลกของอินเทอร์เน็ต

ที่เรียกว่า “เว็บไซต์” ซึ่งทวีความสำคัญขึ้นทุกวินาทีในยุคปัจจุบัน เพราะครอบคลุมข้อมูลข่าวสารจากทั่วโลก โดยไร้ข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่ เวลา และสถานที่

ผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เว็บไซต์เซ็ทเทรด (www.settrade.com) เป็นเว็บไซต์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนมากที่สุดจำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) ซึ่งสอดคล้องกับการจัดอันดับเว็บไซต์สมาชิกที่มีสถิติการเยี่ยมชมตลอดทั้งปีสูงสุด โดยสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (สพท.) หรือทรูฮิต (Truehits.net) ซึ่งเว็บไซต์เซ็ทเทรด ได้รับรางวัล Truehits Web Awards 2008 ในหมวดการธนาคาร-การเงิน ในอันดับ 1 เป็นเวลา 6 ปีซ้อน ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา ทั้งนี้เว็บไซต์เซ็ทเทรดมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งรวมข้อมูลการลงทุน เป็นศูนย์กลางข้อมูลเศรษฐกิจ ข้อมูลข่าว อีกทั้งข้อมูลบทวิเคราะห์ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุน

นอกจากนี้จากการรวบรวมข้อมูลเว็บไซต์ในหมวดข้อมูลการเงิน การลงทุน ตลาดหลักทรัพย์ พบว่า เว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนมีจำนวนมากถึง 155 เว็บไซต์ ทั้งนี้เพื่อรองรับความต้องการของผู้ลงทุนในการใช้สื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบกิจกรรมในการดำเนินชีวิตของผู้ลงทุน และจากจำนวนตัวเลขเว็บไซต์ที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการต่าง ๆ ล้วนเล็งเห็น และให้ความสำคัญในการสื่อสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เพราะสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างตรงกลุ่ม และในปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตมักถูกใช้เป็นช่องทางในการทำตลาด และการสื่อสารเพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งผู้ประกอบการไม่ว่าจะเป็นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือบริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ หรือแม้แต่นักโฆษณาประชาสัมพันธ์และนักการตลาด ต่างให้ความสนใจในพฤติกรรม的开รับข้อมูลข่าวสาร และการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของผู้ลงทุนหรือผู้บริโภคในกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก เพราะผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมดี กล่าวคือ เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีการระดับการศึกษาสูงและมีรายได้ดี

ความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารมีความสดใหม่ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย ทั้งข่าวในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลก โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีความ

คาดหวังที่ได้มุ่งความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจ (Motivation) ของบุคคลในการใช้สื่อ โดยแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อนั้นเกิดจากการคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าก่อนแล้วว่าสื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง (กาญจนา แก้วเทพ, 2552, น. 314-315) เช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้คาดการณ์ถึงประโยชน์ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตว่า ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวที่แสวงหานั้นจะมีความสดใหม่ ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ข่าวสารที่ได้รับนั้นจะมีความหลากหลาย ทั้งข้อมูลข่าวสารจากในประเทศ และต่างประเทศทั่วโลก เป็นต้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังด้านระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การสามารถส่งคำสั่งซื้อขาย แก๊ซ หรือยกเลิกรายการได้ด้วยตนเอง การสามารถดูสถานะของคำสั่งซื้อขายและรับแจ้งคำยืนยันการซื้อขายได้ด้วยตนเอง ความรวดเร็วของโปรแกรมที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ การสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสาร ราคาหลักทรัพย์ และรายงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เป็นต้น นอกจากนี้ความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ มีระบบป้องกันความปลอดภัยในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ที่มั่นใจได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์มีความเสี่ยงสูง และมีผลกระทบต่อเงินทองของผู้ลงทุน ดังนั้น ผู้ลงทุนที่ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจึงมีความคาดหวังในความถูกต้องแม่นยำ และความปลอดภัย ตลอดจนต้องการที่จะควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตด้วยตัวผู้ลงทุนเอง

นอกจากนี้ความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงเช่นเดียวกับการมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ที่มั่นใจได้ คือ ค่าธรรมเนียม (คอมมิชชั่น) ที่น้อยกว่าการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด นั้นเพราะการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการลงทุนลงได้ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งการเพิ่มโอกาสในการลงทุนด้วยความสามารถในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง คือ ส่งคำสั่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือและพีดีเอ ก็มีค่าเฉลี่ยสูงเช่นกัน นั้นเพราะความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันที่โทรศัพท์มือถือถูกใช้เป็นช่องทางเพื่อการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ลงทุนจึงใช้โทรศัพท์มือถือในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อช่วยตัดสินใจลงทุน และยังช่วยลดความเสี่ยงที่เกิดจากการลงทุนลงได้ รวมถึงการดูราคาหุ้นเรียลไทม์ และการส่งคำสั่งหรือยกเลิกส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้ช่วยลดข้อจำกัดในมิติด้านเวลาและสถานที่ลงได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Williamson (2008) ที่พบว่า ผู้ลงทุนนิยมใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เนื่องจากเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการซื้อขายหลักทรัพย์แบบดั้งเดิม นอกจากนี้ผู้ลงทุนยังรู้สึกว่าการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นการลงทุนที่สามารถควบคุมด้วยตนเองได้ และจากการศึกษาของปรีชาวุฒิ ชุมทรัพย์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของนักลงทุนในเรื่องการซื้อขายหลักทรัพย์ทางอินเทอร์เน็ตมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่ ชื่อเสียงบริษัทหลักทรัพย์ ความหลากหลายของข้อมูล ความปลอดภัยในการซื้อขายหลักทรัพย์ ความสะดวกสบายในการซื้อขายหลักทรัพย์ และค่าธรรมเนียมในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยความปลอดภัยในการซื้อขายหลักทรัพย์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

จากการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า อายุของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน โดยเฉพาะในผู้ลงทุนที่มีอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี จะมีความคาดหวังด้านระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และมีความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุนมากกว่าผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ โปรตปราน ทรงประยูร (2550, น. 82) ที่พบว่า ผู้ลงทุนที่อายุระหว่าง 21-30 ปี พบปัญหา最多ในด้านความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นช่วงอายุเริ่มต้นที่เข้ามาซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ผลการศึกษาที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51-60 ปี มีจำนวนเพียง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 6 คน เท่านั้น หรือคิดเป็นร้อยละ 1.4 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากขึ้นจะไม่นิยมใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาของ โปรตปราน ทรงประยูร (2550, น. 82) พบว่า ผู้ลงทุนที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี พบปัญหา最多เรื่องความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่สูงวัย ขาดความรู้และความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีมองว่าเป็นเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ และมีความคิดเห็นว่าการโทรศัพท์เข้ามาส่งคำสั่งซื้อขายผ่านเจ้าหน้าที่การตลาดย่อมง่ายและสะดวกกว่าการซื้อขายผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต” ผู้ศึกษาสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ให้เหตุผลในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนน้อยที่สุดในที่ประเด็นข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอมีความถูกต้องและเชื่อถือได้นั้นแสดงว่า ผู้ลงทุนส่วนใหญ่ไม่ค่อยเชื่อถือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่ออินเทอร์เน็ตเท่าที่ควร เพราะปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตยังเป็นสื่อที่ควบคุมได้ยาก และเป็นสื่อที่ปัจเจกบุคคลสามารถนำเสนอข้อมูลและความคิดเห็นส่วนบุคคลได้ ดังนั้น ผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต (Sender) ควรมีจริยธรรมในการเป็นผู้นำเสนอและส่งต่อข้อมูลข่าวสาร รวมถึงในแต่ละเว็บไซต์ควรมีมาตรการเพื่อป้องกัน ตรวจสอบ และควบคุมการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตในระดับหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยผู้นำเสนอข้อมูลข่าวสารควรระบุที่มาของข้อมูลข่าวสารด้วยว่าผู้นำเสนอได้รับข้อมูลข่าวสารมาจากแหล่งใดและเวลาใด ก่อนที่จะนำเสนอสู่สาธารณะ

อย่างไรก็ตาม ในด้านการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนจากสื่ออินเทอร์เน็ตของผู้ลงทุน ผู้ลงทุนควรใช้วิจารณญาณในการเลือกแสวงหาและเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจลงทุน เพราะอาจมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่มใช้ประโยชน์ในเว็บไซต์บางแห่ง ในการปล่อยข่าวทำราคาหุ้น และใช้เป็นแหล่งหาผลประโยชน์โดยการหลอกลวงผู้ลงทุนรายใหม่ ๆ ที่ยังขาดประสบการณ์ในการรับและพิจารณาข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น นอกจากผู้ลงทุนที่ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตควรจะมีความรู้ด้านการลงทุน และด้านเทคโนโลยีแล้ว ยังควรมีวิจารณญาณในการเลือกรับข้อมูลข่าวสารด้วยตนเองอีกด้วย

2. ผู้ลงทุนส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านประโยชน์ของผู้ลงทุน ในประเด็นการมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ที่มั่นใจได้มากที่สุด เพราะโดยปกติแล้วในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจประเภทต่าง ๆ ความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่าย ระบบการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูล และการสำรองข้อมูล (Backup) ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์ที่มีระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นของตนเอง รวมถึงบริษัทหลักทรัพย์ที่ใช้ระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท เซ็ทเทรด ดอท คอม จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ควรหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงระบบซื้อขายให้มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตควรสามารถใช้งานตามปกติได้ตลอดระยะเวลาที่ตลาดเปิดทำการซื้อขายในแต่ละวัน หรือหากระบบหลักที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ไม่สามารถใช้งานได้ ควรมีระบบสำรองหรือช่องทางอื่นให้ผู้ลงทุนสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ เพราะบางครั้งเมื่อระบบซื้อขายหลักทรัพย์มีปัญหาอาจทำให้ผู้ลงทุนพลาดโอกาสในการลงทุนได้

3. จากผลการศึกษาผู้ลงทุนในการใช้เว็บไซต์เพื่อแสวงหาข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุน พบว่า สื่อมวลชนที่น่าเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์โดยเฉพาะผ่านเว็บไซต์ของตนเองอย่าง เว็บไซต์หนังสือพิมพ์ข่าวหุ้น (www.kaohoon.com) และเว็บไซต์หนังสือพิมพ์ทันหุ้น (www.thunhoon.com) พบว่า มีจำนวนผู้ลงทุนใช้เว็บไซต์ดังกล่าวเป็นจำนวนน้อย โดยมีจำนวนคิดเป็นร้อยละ 2.5 และ 2 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งในทฤษฎีของผู้ศึกษาแล้วหนังสือพิมพ์ข่าวหุ้นและหนังสือพิมพ์ทันหุ้นเป็นหนังสือพิมพ์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์โดยตรง และหนังสือพิมพ์ทั้งสองก็เป็นที่ยอมรับในวงกว้างในกลุ่มผู้ลงทุน แต่จากการศึกษากลับพบว่าเว็บไซต์ไม่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้ลงทุน นั่นอาจเป็นเพราะเว็บไซต์ขาดการประชาสัมพันธ์ และรูปแบบการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์อาจไม่ตรงใจของผู้ลงทุนก็เป็นได้

4. การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างไว้มากที่สุดเพียงมากกว่า 45,001 บาทเท่านั้น ซึ่งการศึกษาในครั้งต่อไปควรจะกำหนดรายได้ต่อเดือนของผู้ลงทุนให้มากขึ้น เนื่องจากจะได้ทราบรายได้ต่อเดือนที่แท้จริงของผู้ลงทุนซึ่งสูงกว่า 45,001 บาทขึ้นไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เป็นบุคคลที่เข้ามาลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับบริษัทหลักทรัพย์ที่มีบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงเป็นผู้ที่ส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทเป็นตัวกลางในการส่งคำสั่งซื้อขาย เช่น อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ หรือใช้อิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทเพื่อเข้าถึงการดูข้อมูลหลักทรัพย์ ซึ่งในปัจจุบันการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านโทรศัพท์มือถือกำลังได้รับความนิยมมากขึ้นในกลุ่มผู้ลงทุนเช่นกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาผู้ลงทุนที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านทางโทรศัพท์มือถือด้วย หรืออาจศึกษา

เพื่อเปรียบเทียบในลักษณะคู่ขนานกันไปเพื่อให้เห็นการเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ลงทุนผ่านช่องทางดังกล่าวได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์การแสวงหาข้อมูลข่าวสารและความคาดหวังของผู้ลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการแสวงหาข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และการใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษากลยุทธ์ของการจัดการเว็บไซต์เพื่อการวางแผนข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ลงทุน

3. การลงทุนไม่ได้มีเพียงแค่การลงทุนในหลักทรัพย์ หรือหุ้นเท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาการลงทุนรูปแบบอื่นเพิ่มเติม เช่น กองทุน ตราสารหนี้ ตลาดอนุพันธ์ ตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้า เป็นต้น

4. ควรศึกษาผู้ลงทุนที่ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ต่างประเทศที่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต