

ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

INTENTIONS TOWARDS INTERNET TRADING

นิธินาด วงศ์สวัสดิ์¹ ดร.ปวีณา คำพุกกะ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวัดระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต (2) เพื่อหาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต (3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และความถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

- (1) ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูงที่สุด
- (2) การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 44.70
- (3) การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศัพท์สำคัญ: การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยง ความตั้งใจ การซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

This research aimed to study (1) Intentions towards Internet trading, (2) factors influencing the Intentions towards Internet trading, (3) the correlation between the factors influencing the Intentions towards Internet trading. The samples were 300 internet stock traders. Research tools included survey questionnaires. Statistical analysis was completed using Mean, Standard Deviation, Pearson Correlation, and Multiple Linear Regression. The results were as follows:

- (1) The Intentions towards Internet trading was at a high level.
- (2) The Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Risk had an influence on the Intentions towards Internet trading with a statistically significant level of 0.05. This could explain the change of Intentions towards Internet trading by 44.70%.
- (3) The Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use had a positive relation on the Intentions towards Internet trading, and Perceived Risk had a negative relation on the Intentions towards Internet trading with a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Behavior Intention, Internet Trading

¹นิสิตระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

²อาจารย์ประจำ สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อาจารย์ที่ปรึกษา

ความสำคัญของปัญหาวิจัย

ธุรกิจหลักทรัพย์เป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งปี 2547 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ออกประกาศ เรื่อง การควบคุมการปฏิบัติงานและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์ และแนวทางปฏิบัติในการควบคุมการปฏิบัติงานและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์ ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 3 เมษายน 2545 เป็นต้นมา โดยมีการออกทั้งประกาศ และแนวทางปฏิบัติออกมาคู่กันเพื่อช่วยแก้ปัญหาในการตีความและสร้างความรู้ความเข้าใจให้ตรงกันมากขึ้น ระหว่างผู้กำกับและหน่วยงานในกำกับ สำหรับหน่วยงานในกำกับดูแล ที่ต้องมีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายฉบับนี้ คือ บริษัทที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งหมายถึง บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2555) บริษัทที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความเสี่ยง และความปลอดภัยของระบบที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการควบคุมการทำธุรกรรมทางการเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความตั้งใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตในด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ซึ่งจากงานวิจัยของ Davis (1989); Suh and Han (2002); Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto and Pahnla (2004); Cao Zhang and Seydel (2005); Peng Lu, Lung Hsu and Ying Hsu (2005); Chi, Kavin and David (2007);

George Rigopoulos (2007); Chen (2008); Mafe, Blas, Navarre & Manzano (2009); Carlos, Garcia & Vega (2009) และ Nor, Sutanonpaiboon & Mastor (2010) ทำให้ผู้วิจัยสร้างเป็นกรอบความคิดเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนั้นการทราบถึงระดับความตั้งใจ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

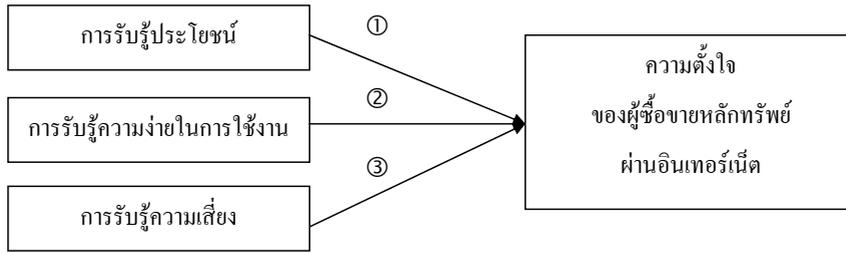
- 1) เพื่อวัดระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2) เพื่อหาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ขอบเขตการวิจัย

- 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่
 - (1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)
 - (2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)
 - (3) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk: PR)
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่
 - (1) ความตั้งใจ (Behavior Intention: BI)

กรอบความคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

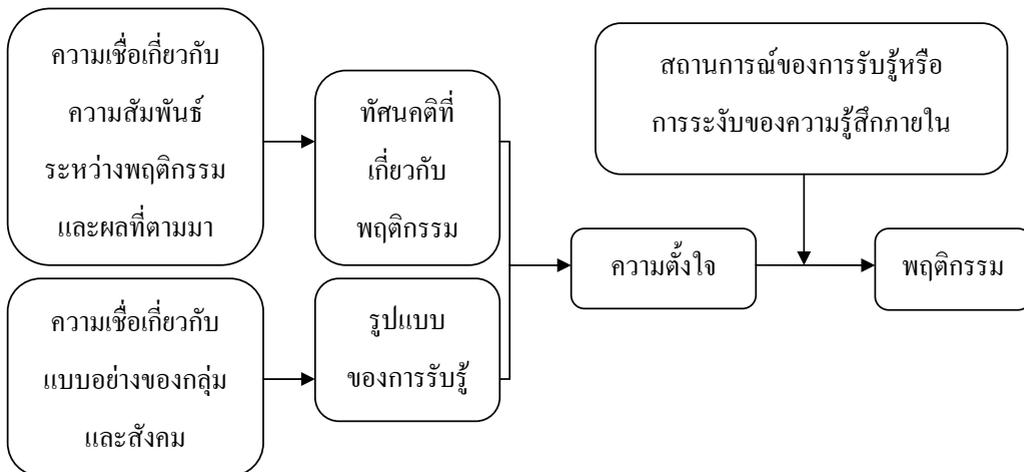
- 1) การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความตั้งใจของผู้ซื้อชายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความตั้งใจของผู้ซื้อชายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3) การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความตั้งใจของผู้ซื้อชายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
- 4) การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อชายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

ความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม (Behavior Intentions)

Ajzen and Fishbein (1980) กล่าวว่า ความตั้งใจเกิดจากทัศนคติและรูปแบบของการรับรู้ที่เกี่ยวข้อง พฤติกรรมแบบอย่างของกลุ่มและสังคม คือ สภาพของพฤติกรรมที่เป็นปกติ หรือการกระทำตามแบบอย่างในการแสดงออกที่สังคมเป็นผู้กำหนดให้ประพฤติหรือไม่ประพฤติ ถ้าทัศนคติและการรับรู้เป็นไปในทางบวกหรือสร้างสรรค์ จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแสดงออกอย่างชัดเจน ถ้าทัศนคติและการรับรู้มีความขัดแย้งไม่ตรงกัน จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในทิศทางตรงข้าม

ฉะนั้น ทัศนคติและรูปแบบของการรับรู้เป็นสิ่งที่บอกลถึงความเป็นไปได้ในการอธิบายความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม ทั้งในทางบวกและทางลบ แสดงดังภาพ 2



ภาพ 2 รูปแบบความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมตามแนวคิดของ Ajzen and Fishbein

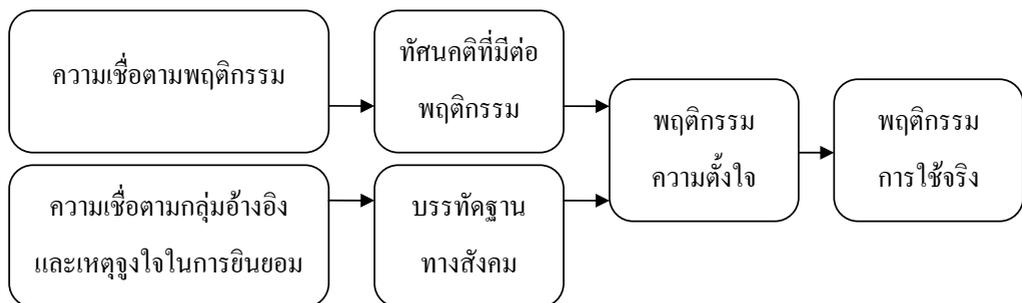
แบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี

มีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีไว้มากมาย และมีการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้วิจัยจะขอกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญๆ ดังนี้

1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (A Theory of Reasoned Action)

Ajzen (1991) กล่าวว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจจะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีอยู่ การกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะถูกกำหนดโดยความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม ซึ่งความตั้งใจทางด้านพฤติกรรม เกิดจากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม และการรับรู้ถึงอิทธิพลทางสังคมต่อการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้นหรือความคิดของบุคคลส่วนใหญ่เห็นว่าควรหรือไม่ควรแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้

เรียกว่า บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย โดยทั่วไปบุคคลจะมีความตั้งใจทางด้านพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง เมื่อประเมินว่าพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวกต่อเขาและบุคคลที่มีความสำคัญต่อตัวเขา เห็นว่าเขาควรแสดงพฤติกรรมนั้น เมื่อทัศนคติและบรรทัดฐานทางสังคมสอดคล้องกัน ความตั้งใจจะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น และควรให้น้ำหนักของตัวกำหนดทัศนคติและบรรทัดฐานทางสังคมเพื่อที่จะสามารถอธิบายความตั้งใจจะกระทำพฤติกรรมได้ดีขึ้น ทั้งทัศนคติและบรรทัดฐานทางสังคมเป็นผลมาจากความเชื่อ ซึ่งความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกว่า ความเชื่อตามพฤติกรรม ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง แม้ว่าบุคคลจะมีความเชื่อมากมาย แต่จะมีความเชื่อที่จะเป็นตัวกำหนดทัศนคติต่อพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง ความเชื่อนี้เรียกว่า ความเชื่อเด่นชัด แสดงดังภาพ 3



ภาพ 3 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล ตามแนวคิดของ Ajzen

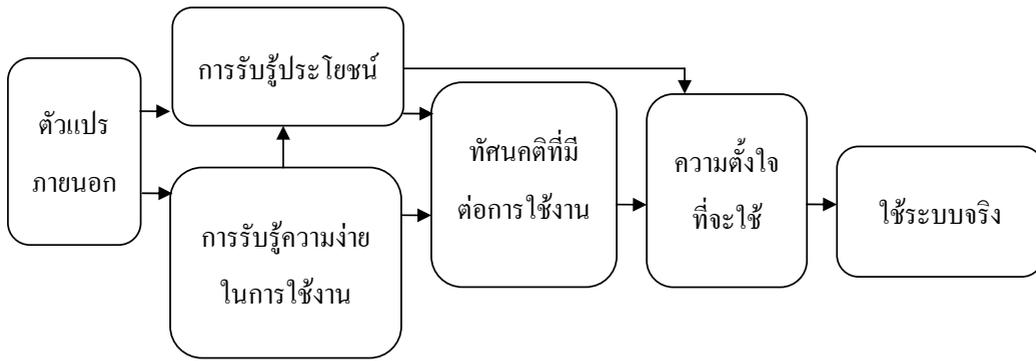
2) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นโมเดลที่ (Davis, 1989) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรม ในการยอมรับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ซึ่งจะเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีมี 2 ปัจจัย คือ

(1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อถือของบุคคลนั้นต่อระบบที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานหรือแม้กระทั่งการ

ดำเนินชีวิตปกติ ว่าเมื่อมีการนำอินเทอร์เน็ตมาให้บริการเพื่อการซื้อขายนั้น ทำให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์ในแง่ความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาและการเดินทาง สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อถือของบุคคลนั้นต่อระบบโดยที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้และศึกษาเพื่อใช้งาน โดยผู้ใช้ต้องรู้สึกว่าการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นง่ายต่อการใช้งาน และง่ายในการเรียนรู้ แสดงดังภาพ 4



ภาพ 4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามแนวคิดของ Davis

เมื่อผู้ใช้รับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายในการใช้งานก็จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี โดยท้ายที่สุดจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในการใช้งานจริง นอกจากนี้ ในแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังสันนิษฐานว่า ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างทัศนคติที่นำไปสู่การใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ประโยชน์ จุดเด่นของการนำแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีไปใช้ คือ การยอมรับของผู้ใช้งานมีผลมาจากสองปัจจัยหลักๆ คือ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การสร้างเทคโนโลยีโดยมีการคำนึงถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานที่ผู้ใช้งานจะได้รับ จะส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีและเกิดความต้องการใช้งานในแง่ของผู้บริโภค ซึ่งในระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น หลายๆ เทคโนโลยีไม่สามารถผลักดันให้เกิดการใช้งานจริง เพราะขาดการยอมรับของผู้ใช้งาน และไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานจริงได้

(3) การรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไวใจ การรับรู้ถึงความเสี่ยงจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการทางความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการรับรู้ความเสี่ยง มีผู้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Mafe, Blas, Navarre and Manzano (2009) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีผลมาจากปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย ดังนี้

1) ความปลอดภัย (Security Risk) คือ การกังวลว่าข้อมูลจะถูกตัดออกและถูกดัดแปลงแก้ไขจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

2) ความเป็นส่วนตัว (Privacy Risk) คือ ความเสี่ยงที่ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บริโภค

3) สังคม (Social Risk) คือ ความเสี่ยงทางสังคมที่เกิดจากความเป็นไปได้ของการตอบสนองเชิงลบจากผู้บริโภคในเครือข่ายทางสังคม

4) การสูญเสียเวลา (Time Risk) คือ การใช้บริการที่ใช้เวลามากเกินไป

5) การดำเนินการ (Performance Risk) คือ ความเสี่ยงที่สินค้าหรือบริการจะไม่ดำเนินการตามที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาอธิบายระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยได้พัฒนามาจากแบบจำลองทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล Theory of Reasoned Action (TRA) (Ajzen, 1991) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) ซึ่งการเข้าใจถึงระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก เพราะทำให้องค์กรทราบว่าจะควรนำเสนอสินค้าและบริการแบบใด และมีปัจจัยในด้านใดบ้างที่มีผลกระทบต่อการใช้สินค้าและบริการผ่านช่องทางการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่มีผลกระทบ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้การนำเสนอสินค้าและบริการขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทั้งหมด ซึ่งกระจายตามเพศ และช่วงอายุ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 เป็นระยะเวลา 3 เดือน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้น การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จึงใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2551) โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4d^2} \quad n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \quad n = 384.16 \text{ หรือ } 385$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 385 คน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 500 ชุด แต่ได้กลับมาเพียง 300 ชุด คิดเป็น 60% ผู้วิจัยจึงรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความเสี่ยง และความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.899 0.928 0.924 และ 0.964 ตามลำดับ โดยที่ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2552) ดังนี้

ตาราง 1

เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลระดับความตั้งใจในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต
4.21 - 5.00	ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูงสุด
3.41 - 4.20	ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง
2.61 - 3.40	ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับต่ำที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งเกณฑ์เฉลี่ยในการ

แปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ปวีณา คำพุกกะ, 2552) มีดังนี้

ตาราง 2

เกณฑ์เฉลี่ยในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ความสัมพันธ์	ความหมาย
0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 - 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.31 - 0.50	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

1) ผลการศึกษาในระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้
การศึกษาระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า ค่าเฉลี่ยความตั้งใจ

ของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูงที่สุด เท่ากับ 4.28 คะแนน และเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุดเช่นกัน โดยอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย 4.24 - 4.33 คะแนน แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	Mean	S.D.	ระดับ
1) ในอนาคตท่านตั้งใจจะซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.30	0.725	สูงที่สุด
2) ในอนาคตท่านจะซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.28	0.756	สูงที่สุด
3) ในอนาคตเมื่อมีโอกาสท่านคาดว่าจะซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.24	0.750	สูงที่สุด
4) ในอนาคตมีความเป็นไปได้ว่าท่านจะซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.27	0.725	สูงที่สุด
5) ในอนาคตท่านคาดการณ์ว่าจะซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต	4.33	0.719	สูงที่สุด
รวม	4.28	0.688	สูงที่สุด

2) ผลการศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

(1) การวิเคราะห์สมการถดถอยของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผล

กระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยที่การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ร้อยละ 44.70 แต่อย่างไรก็ตามร้อยละ 55.30 จะเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการศึกษา แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4

การวิเคราะห์สมการถดถอยของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแปร	b	SE b	Beta	Tolerance	VIF	t-test	p-value
ค่าคงที่	1.981	0.294				6.728*	0.000
การรับรู้ประโยชน์ (X ₁)	0.491	0.059	0.439	0.679	1.473	8.364*	0.000
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (X ₂)	0.206	0.058	0.186	0.697	1.434	3.587*	0.000
การรับรู้ความเสี่ยง (X ₃)	-0.234	0.045	-0.234	0.915	1.093	-5.190*	0.000

$R^2 = 0.447$, $SEE = 0.5139$, $F = 79.786$, $Sig. \text{ of } F = 0.000$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) จากตาราง 4 พบว่า การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยการตรวจค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 ค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.30 และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.80 จึงจะแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเอง ทั้งการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.679 - 0.915 มีค่ามากกว่า 0.19 ค่า VIF เท่ากับ 1.093 - 1.473 มีค่าน้อยกว่า 5.3 และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ -0.227 - 0.544 มีค่าต่ำกว่า 0.80 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กัน

ตาราง 5

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตัวแปร	Y	X ₁	X ₂	X ₃
ความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต (Y)		0.604*	0.478*	-0.398*
การรับรู้ประโยชน์ (X ₁)			0.544*	-0.276*
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (X ₂)				-0.227*
การรับรู้ความเสี่ยง (X ₃)				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีความตั้งใจในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peng Lu, Lung Hsu and Ying Hsu (2005) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตมีความตั้งใจในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความตั้งใจเกิดจากทัศนคติและรูปแบบของการรับรู้ การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการมีทัศนคติและแบบอย่างที่แตกต่างกัน ซึ่งถ้าบุคคลมีทัศนคติและรูปแบบของการรับรู้เป็นไปในทางบวก จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่แสดงออกมาอย่างชัดเจน แต่ถ้าบุคคลมีทัศนคติ

3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และการรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 2 และ 3 ตามลำดับ แสดงดังตาราง 5

และรูปแบบของการรับรู้เป็นไปในทางลบ จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่แสดงออกมาในทิศทางตรงข้ามกัน

2) ผลการศึกษาปัจจัยและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

การวิเคราะห์สมการถดถอยของระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต และยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) ของการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยง มีค่าที่ต่างกัน ซึ่งการรับรู้ประโยชน์ มีค่า Beta เท่ากับ 0.439 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่า Beta เท่ากับ 0.186 และการรับรู้ความเสี่ยง

มีค่า Beta เท่ากับ -0.234 จากค่า Beta จะพบว่า การรับรู้ประโยชน์มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และมีผลกระทบทำให้ระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ส่วนการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตน้อยที่สุด และมีผลกระทบทำให้ระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตลดลง ส่วนการรับรู้ประโยชน์ มีค่า Beta สูงกว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เท่ากับ 0.253

ผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตั้งใจที่จะใช้บริการเมื่อรับรู้ว่าจะมีประโยชน์แล้วจึงรับรู้ว่าจะระบบนั้นมีความง่ายในการใช้งาน ฉะนั้น ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบที่ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ควรที่จะพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้จากการใช้งานมาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความง่ายในการใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น และจะเห็นได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีทิศทางตรงข้ามกับระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ควรที่จะคำนึงถึงปัจจัยนี้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากถ้าผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรับรู้ว่าจะระบบมีความเสี่ยงไม่มีความปลอดภัย ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อาจจะยกเลิกการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และกลับมาเลือกใช้บริการซื้อขายผ่านทางห้องค้าและทางโทรศัพท์แทน และสำหรับนักลงทุนรายใหม่หรือรายเดิมที่ยังไม่เคยซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต บุคคลกลุ่มนี้อาจจะกลัวความผิดพลาด และไม่มั่นใจในระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเท่าที่ควร ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ก็ควรที่จะมีการให้ข้อมูล และแนะนำให้บุคคลกลุ่มนี้ทราบถึงข้อดีและข้อเสียของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เพื่อให้บุคคลกลุ่มนี้จะได้นำไปพิจารณา และสนใจที่จะใช้งาน ซึ่งถ้าบุคคลกลุ่มนี้มีการรับรู้ความเสี่ยงน้อยลงจะส่งผลให้ระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายตลาด ตลอดจนการพัฒนา

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เพิ่มมากขึ้น

3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989); Suh & Han (2002); Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto & Pahnila (2004); Cao Zhang and Seydel (2005); Peng Lu, Lung Hsu & Ying Hsu (2005); Chi, Kevin & David (2007); Rigopoulos (2007); Chen (2008); Mafe, Blas, Navarre & Manzano (2009); Carlos, Garcia & Vega (2009) และ Nor, Sutanonpaiboon & Mastor (2010) กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ของ Davis (1989)

ผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันจะมีความตั้งใจในการเปิดรับตัวกระตุ้นและแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับที่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตนั้นจะมีการรับรู้ประโยชน์ในแง่ความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาและการเดินทาง สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งถ้าผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการรับรู้ประโยชน์เพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติเมท อุ่นจิตติ (2552) Davis (1989); Suh and Han (2002); Pikkarainen, Pikkarainen, Karjaluoto & Pahnila (2004);

Cao Zhang & Seydel (2005); Peng Lu, Lung Hsu & Ying Hsu (2005), Chi, Kavin & David (2007); Rigopoulos (2007); Chen (2008); Mafe, Blas, Navarre & Manzano (2009); Carlos, Garcia & Vega (2009) และ Nor, Sutanonpaiboon and Mastor (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ของ Davis (1989)

ผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการรับรู้ของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีต่อระบบอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอาจรู้สึกว่าการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตนั้น ยังยากต่อการใช้งาน และยากในการเรียนรู้ แต่ถ้าผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Peng Lu, Lung Hsu & Ying Hsu (2005); Chi, Kavin & David (2007); Chen (2008); และ Mafe, Blas, Navarre & Manzano (2009) กล่าวว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากการรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรเชิงลบ ซึ่งเมื่อผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตรู้สึกว่าจะไม่ปลอดภัยในการใช้งาน คิดว่าการใช้งานมีความเสี่ยงมากกว่าหากเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ และมีความเป็นไปได้อย่างมากที่จะเกิดการสูญเสีย ความไม่แน่นอนในการใช้งานจนทำให้เกิดปัญหาที่ไม่คาดคิด จะส่งผลให้การรับรู้ความเสี่ยงมีระดับเพิ่มสูง

ขึ้น ซึ่งถ้าผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีการรับรู้ความเสี่ยงเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตลดลง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

(1) จากข้อค้นพบที่ว่า การรับรู้ประโยชน์มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตคำนึงถึงการรับรู้ประโยชน์ในแง่ความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาและการเดินทาง สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงมากกว่าปัจจัยอื่นๆ ดังนั้น ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องควรที่จะพิจารณาถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความง่ายในการใช้งาน เพื่อพัฒนาระบบในการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น และเป็นการขยายตลาด ตลอดจนการพัฒนาาระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้เพิ่มมากขึ้น

(2) จากข้อค้นพบที่ว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้สามารถพิจารณาความตั้งใจมาจากปัจจัยด้านการลงทุน มาเป็นปัจจัยเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการอธิบายความตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม นั่นคือ ระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ตลาดหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องควรมีการสื่อสารในการให้คำแนะนำ และข้อมูลต่างๆ ในด้านการลงทุนกับผู้ที่รู้จักแต่ไม่ได้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะสื่อสารผ่านทางที่ปรึกษาทางการลงทุน ทางอินเทอร์เน็ต หรือบุคคลทั่วไปเพื่อให้เกิดการบอกต่อ ซึ่งเป็นช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มผู้ลงทุนได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ความตั้งใจดังกล่าวที่จะแสดงออกมานั้นเกิดจากความรู้ ความคิด และความรู้สึก การที่จะทำให้เกิดทัศนคติเปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ควรมีการกระตุ้นความคิด และความรู้สึก โดยการนำปัจจัยต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อปรับ

เปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อไปในอนาคต

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ตามขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนั้นการอ้างอิงไปสู่ประชากรกลุ่มอื่นๆ ผู้นำไปใช้ควรระวังและในการวิจัยครั้งต่อไปพยายามเก็บกลุ่มตัวอย่างให้ได้มากขึ้น

(2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายผลการศึกษาโดยเพิ่มเติมถึงปัจจัยภายนอกอื่นๆ หรือข้อคำถามอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อระดับความตั้งใจของผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น ทัศนคติ การรับรู้ความ

น่าเชื่อถือ การรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดจากการทำรายการซื้อขายผิดพลาด ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่ที่ใช้และไม่ใช้บริการการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต กลัวที่จะทำรายการซื้อขายผิดพลาด เพราะผู้ซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าเสียหายนั่นเอง จึงส่งผลทำให้ไม่มั่นใจในระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตเท่าที่ควร ทั้งนี้เพื่อจะช่วยเหลือเพิ่มความรู้และข้อค้นพบ ตลอดจนการนำข้อมูลไปพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางบริการทางอินเทอร์เน็ตในการซื้อขายหลักทรัพย์และพัฒนากรอบแนวคิดที่แตกต่างจากการศึกษาคำนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2552). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ต โพรเกรสซิฟ .
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักส์.
- ปวีณา คำพุกกะ. (2552). *สถิติธุรกิจ*. อุบลราชธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2555). *การควบคุมการปฏิบัติงานและการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์*. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2556, จาก capital.sec.or.th/webapp/nrs/data/2096p.doc
- อติเมท อุ่นจิตติ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- Ajzen, I & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Preceding Social Behavior* . Englewood cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Cao, M., Zhang, Q., & Seydel, J. (2005). B2C e-commerce web site quality: An empirical examination. *Industrial Management & Data Systems*, 105(5), 645 - 661.

- Carlos, J., Garcia, J. J., & Vega, J. J. (2009). The Importance of Perceived Trust, Security and Privacy in Online Trading Systems. *Information Management & Computer Security*, 17(2), 96 - 113.
- Chen, L. (2008). A Model of Consumer Acceptance of Mobile Payment. *Int. J. Mobile Communications*, 6(1), 32 - 52.
- Chi, S.Y., Kevin G. & David, E. (2007). Factors effecting the adoption of Internet Banking in Hong Kong-implications for the banking sector. *Information Journal of Information Management*, 27(5), 336 - 351.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319 - 340.
- Rigopoulos, G. (2007). A TAM Framework to evaluate users' perception toward online electronic payment. *Journal of internet Banking and Commerce*, 12(3), 1 - 6.
- Peng Lu, H., Lung Hsu, C. & Ying Hsu, H. (2005). An empirical study of the effect of perceived risk upon intention to use online applications. *Information Management & Computer Security*, 13(2), 106 - 120.
- Nor, K.M., Sutanonpaiboon, J. & Mastor, N. H. (2010). Malay, Chinese, and internet banking. *Chinese Management Studies*, 4(2), 141 - 153.
- Pikkarainen, T., Pikkkarainen, K., Karjaluoto, H., et al. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance mod. *Internet Research*, 14(3), 224 - 235.
- Mafe, R.C., Blas, S.S., Navarre, L.C., et al. (2009). Drivers and Barriers to Online Airline Ticket Purchasing. *Journal of Air Transport Management*, 15, 294 - 298.
- Suh, B. & Han, I. (2003). The Impact of Trust and Perceived of Security Control on the Acceptance of Electronic Commerce. *International Journal of Electric Commerce*, 7(3), 135 - 161.