

การพัฒนาโมเดลการยอมรับทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ

จิตรภาพ บุญยงค์ และ อรพรรณ คงมาลัย

สาขาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

jitrathorn.bo@hotmail.com, okhongmalai@yahoo.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ โดยระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อได้มาซึ่งปัจจัยในเบื้องต้น (2) การสังเกตการณ์ของกระบวนการการทำธุรกรรมทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ (3) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยรวมทั้งหมดจำนวน 7 ท่าน และ (4) การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ทั้งนี้ ผลการวิจัยสรุปโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ โดยประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ และ (2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงด้านระยะเวลา ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว ซึ่งประโยชน์ที่รับจากการวิจัยนี้ สามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบ รวมถึงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์มาปรับใช้กับรูปแบบธุรกิจในตลาดทุน ให้สามารถตอบสนองตรงตามความเหมาะสมกับพฤติกรรมของกลุ่มนักลงทุน นำไปสู่การยอมรับการใช้บริการ ซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถืออย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การยอมรับ, คุณภาพของข้อมูล, คุณภาพของระบบ, คุณภาพของบริการ, เทคโนโลยีทางการเงิน

บทนำ

การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชันบนมือถือ ถือเป็นเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) เป็นช่องทางการให้บริการทางการเงินที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย สอดคล้องกับการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยที่มีแนวโน้มในอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือรวมทั้งสิ้น 49.5 ล้านคน โดยแอปพลิเคชัน Streaming ถือเป็นแอปพลิเคชันซื้อขายหุ้นและอนุพันธ์ อันดับ 1 ของไทย พัฒนาโดยบริษัท เซ็ทเทรด ดอท คอม จำกัด (Settrade) ผู้นำด้านเทคโนโลยีการลงทุนที่ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันให้ตอบโจทย์ความต้องการของนักลงทุนด้วยการรองรับความง่ายในการใช้งาน การให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ สะดวกในการเข้าใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ดังรูปที่ 1 โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



รูปที่ 1 ฟังก์ชันการใช้งานที่โดดเด่นของแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ

แต่จากการสำรวจปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) จากข้อมูลสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปี 2560 พบว่าผู้คนส่วนใหญ่ยังไม่เคยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) และสำหรับความเชื่อมั่นของประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยของระบบการบริการทางการเงินของ Fintech พบว่า ส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบเท่าที่ควร

จากสถานการณ์ข้างต้นเห็นว่า การใช้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นในบริบทของภาคธนาคาร ภาคตลาดทุน ยังคงมีอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จที่การยอมรับใช้งานยังไม่แพร่หลาย อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ คุณภาพของระบบเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการ และความกังวลของผู้ใช้บริการในเรื่องของความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในเรื่อง “การพัฒนาโมเดลการยอมรับทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ” ในแง่ของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ

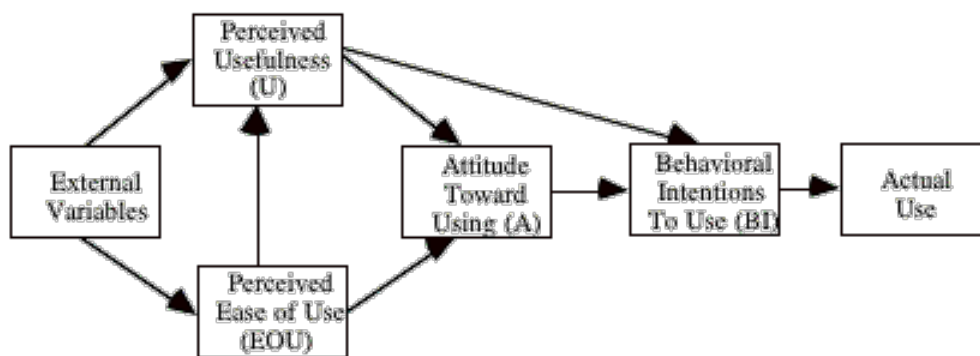
การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

1) การแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion Innovation Theory)

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง แนวความคิด การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีที่ออกสู่เชิงพาณิชย์จนเกิดการแพร่กระจายของนวัตกรรมไปตามช่องทางการสื่อสาร (Channels) ต่างๆ ที่เกิดการรับรู้อาจมีการยอมรับนวัตกรรมหรือจะปฏิเสธก็ได้ของคนกลุ่มหนึ่ง และได้มีการแนะนำหรือชักจูงไปยังคนอีกกลุ่มหนึ่งในสังคม [1] ดังนั้น จึงนำทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมมาเป็นกรอบการศึกษาวิจัยในแนวคิดแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถอธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือของผู้ใช้บริการ

2) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis [2] ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มเติมต่อจากทฤษฎี TRA เพื่อพัฒนาเป็นแบบจำลอง TAM และใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบและการแสดงพฤติกรรมเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมในการใช้ที่เกิดขึ้นจริง โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived usefulness: PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived ease of Use: PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward using) แสดงในรูปของแบบจำลอง ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 Technology Acceptance Model [3]

จากรูปที่ 2 ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และถ้าหากมีการใช้ระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่ จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ซึ่งการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ

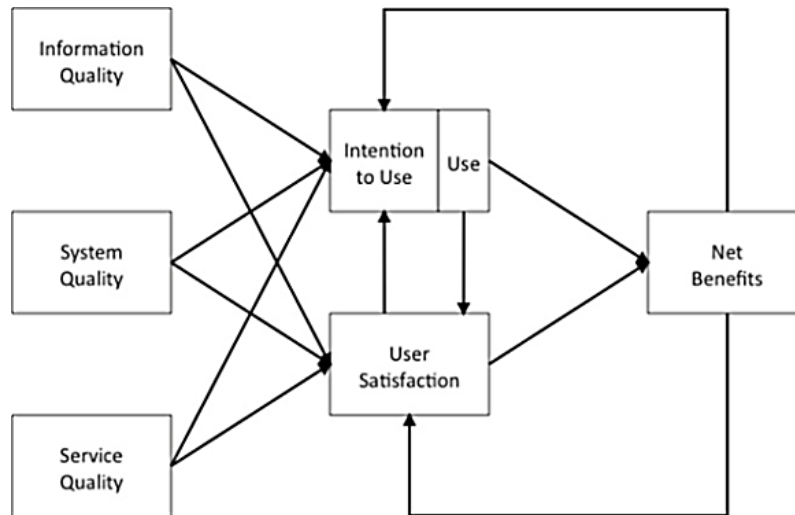
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน คือ ระดับความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาขึ้นและเป็นเป้าหมายจะใช้ ต้องมีความง่ายในการเรียนรู้ที่จะใช้งานและไม่ต้องใช้ความพยายามมาก อีกทั้งการรับรู้การใช้งานง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อการใช้ระบบและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้ระบบโดยส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

3) แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean Information System Success Model: IS Success Model [4] เป็นแบบจำลองที่กล่าวถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทฤษฎีดังกล่าวมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยได้แก่ (1) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่สื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยข้อมูลที่เป็นความจริง มีความหมายรายละเอียดที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความถูกต้อง มาจากแหล่งข้อมูลเชื่อถือได้และมีความทันต่อเวลา (2) คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างราบรื่น มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผล และปัจจัยสุดท้าย คือ (3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถด้านการบริการตอบสนองความต้องการของ

ผู้ให้บริการ และการรับประกันการบริการที่มีการควบคุม คุณภาพ มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัย จะเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญส่งอิทธิพลให้ผู้ให้บริการรู้สึกถึงการรับรู้จนเกิดการยอมรับใช้ ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 Information System Success Model [4]

4) ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk)

ทฤษฎีการรับรู้ความเสี่ยง (Theory of Perceived Risk) กล่าวถึง ความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดความไม่แน่นอน ส่งผลให้การพัฒนานั้นประสบผลสำเร็จ หรือล้มเหลว อาจเกิดจากหลายประการ ซึ่งมีการมุ่งเน้นการยอมรับความเสี่ยงในมิติด้านการเงิน ความปลอดภัยในการใช้งาน และข้อมูลส่วนตัวซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ มีผลในเชิงลบและผลกระทบที่จะตามมาซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นสภาวะที่มีความกังวลหากตัดสินใจและจะเกิดข้อผิดพลาด จนเกิดการชะลอการตัดสินใจและไม่เกิดการยอมรับการใช้ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time), ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance), ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance) และ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)

จากการการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบริบทที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย พบว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของบริบทที่ได้ทำการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษาวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) ประกอบด้วยการระบุปัญหางานวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ในมุมมองการพิจารณาของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการในบริบทโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเป็นบริบทการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีความใกล้เคียงกับขั้นตอนการใช้งานแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ โดยเป็นการทบทวนทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ผลลัพธ์จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ผู้วิจัยได้ในส่วนของปัจจัยเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องของงานวิจัย

2) การสังเกตการณ์ (Observation) หมายถึง นำปัจจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเข้าไปสังเกตการณ์เก็บรวบรวมข้อมูลในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในบริษัทหลักทรัพย์ (โบรกเกอร์) ซึ่งทำหน้าที่เป็นนายหน้าซื้อขายหุ้น โดยสังเกตการณ์ใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งแต่การเริ่มเปิดบัญชีซื้อขายหุ้น, การแนะนำขั้นตอนการใช้งาน และแก้ไขปัญหาการใช้งานให้กับนักลงทุน ตลอดจนสังเกตการณ์ในด้านของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจริง มีประสบการณ์ในการลงทุนตั้งแต่ 5-7 ปี สังเกตการณ์ตั้งแต่กระบวนการ Login เข้าใช้งาน, การทำธุรกรรมซื้อขายหุ้น ไปจนถึงการแจ้งปัญหาในการใช้งาน ทั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานและปัญหาเบื้องต้น และทราบถึงความหมายเชิงปฏิบัติการ ที่เหมาะสมครอบคลุมกับกรณีศึกษาให้มากที่สุด

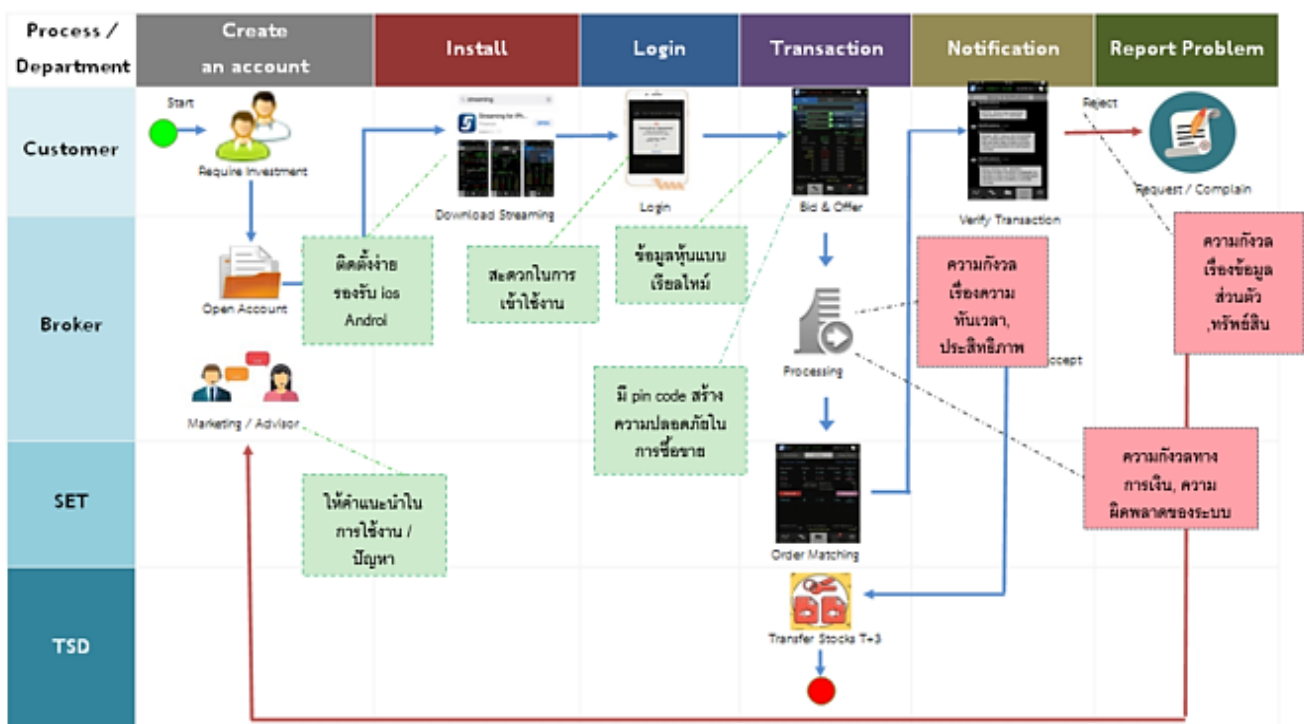
3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หมายถึง นำปัจจัยไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสอบถามความคิดเห็นเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และความสอดคล้อง โดยทำการเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อทำการสัมภาษณ์ทั้งหมดจำนวน 7 ท่าน

4) การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Analysis and Conclusion) หมายถึง นำผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผ่านการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำมาสรุปผลการวิจัย สามารถระบุออกมาเป็นกรอบแนวคิดกับผู้ที่มีประสบการณ์กับบริบทงานวิจัย จากนั้นนำมาผ่านกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อหาความสอดคล้องของปัจจัยกับบริบทงานที่ศึกษา โดยวิเคราะห์เพื่อหาความสอดคล้องของปัจจัยกับบริบทงานที่ศึกษา รวมถึงการอภิปรายผล สรุปผลโดยเทียบเคียงความสอดคล้องกับบทความงานวิจัยอื่น และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์สำหรับการประมวลผลต่อไป

ผลและอภิปรายผล

1) ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) จากนั้นนำหลักในการพัฒนามาเป็นกรอบในการสังเกตการณ์กระบวนการทำงานและประเด็นปัญหาที่ทำให้โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ ปรากฏดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 กระบวนการใช้บริการซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ

ซึ่งจากภาพข้างต้นอธิบายถึงรายละเอียดปัญหาหลักที่เกิดขึ้นจากกระบวนการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ ตั้งแต่การเริ่มเปิดบัญชีซื้อขายหุ้นผ่านโบรกเกอร์ จนถึงการแสดงผลการทำรายการธุรกรรม พบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพของระบบสารสนเทศ ในเรื่องของการรองรับความง่ายในการใช้งาน การให้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ สะดวกในการเข้าใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ และฟังก์ชันสร้างความปลอดภัยในการเข้าใช้งาน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการยังคงกังวลเรื่องความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านการเงิน ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความเป็นส่วนตัว หลังจากการสังเกตการณ์ (Observation) และศึกษาในบริบทของงานวิจัยอย่างลึกซึ้ง จึงได้นำประเด็นปัญหานี้ไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ (In-depth Interview) ที่มีความรู้และประสบการณ์ในบริบทของงานวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องกับบริบทที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์ประกอบด้วย จำนวน 7 ท่าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดผู้เชี่ยวชาญ

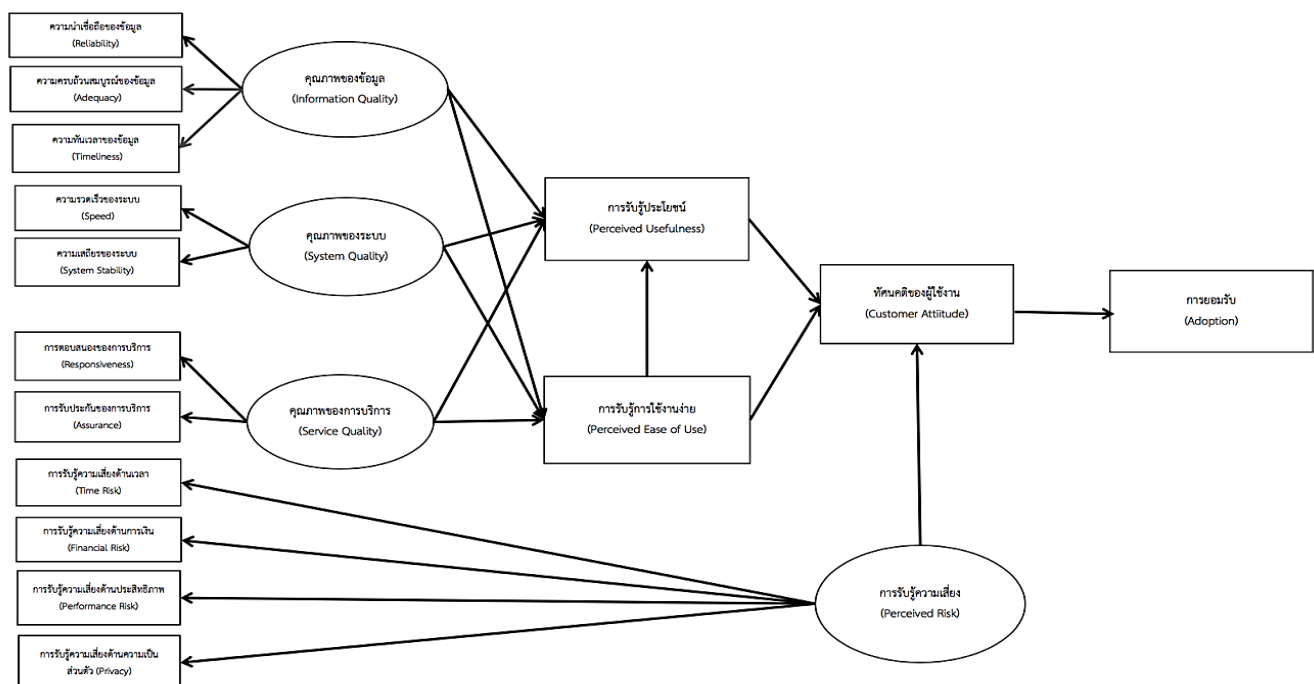
ลำดับ	ตำแหน่ง	ประสบการณ์
1	Marketing Executive - Front Office Service Bureau Unit The Stock Exchange of Thailand	กำหนดนโยบาย บริหารงาน บริหารความเสี่ยง และดำเนินงานของการให้บริการ Streaming แก่โบรกเกอร์ ด้วยประสบการณ์ 10 ปี
2	Marketing Executive - Front Office Service Bureau Unit The Stock Exchange of Thailand	ควบคุมดูแล และบริหารงาน และดำเนินงานของการให้บริการ Streaming ด้วยประสบการณ์ 5 ปี
3	Developer - Front Office Service Bureau Unit The Stock Exchange of Thailand	พัฒนาระบบสารสนเทศของตัวผลิตภัณฑ์ ระบบแอปพลิเคชัน Streaming ด้วยประสบการณ์ 7 ปี
4	Developer - Front Office Service Bureau Unit The Stock Exchange of Thailand	บริการและควบคุมดูแลระบบ Streaming ด้วยประสบการณ์ 5 ปี
5	ผู้แนะนำการลงทุน ตำแหน่งผู้อำนวยการ	ให้คำแนะนำด้านการลงทุนในหลักทรัพย์แก่นักลงทุน ด้วยประสบการณ์ 10 ปี
6	ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ	ใช้บริการการทำธุรกรรมซื้อขายหุ้นแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือเป็นระยะเวลา 7 ปี
7	ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ	ใช้บริการการทำธุรกรรมซื้อขายหุ้นแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือเป็นระยะเวลา 5 ปี

ทั้งนี้ การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงสามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบริบทที่ได้ศึกษา ดังตารางที่ 2 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ

ตารางที่ 2 สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

	Factor	Author(s)
Information Quality	Reliability	Lin <i>et al.</i> [5]
	Adequacy	Romi [6]
	Timeliness	Ayyash [7]
		Almohaimmeed [8]
		Namahoot and Laohavichien [9]
System Quality	Speed	Lin <i>et al.</i> [5]
	System Stability	Romi [6]
Service Quality	Responsiveness	Namahoot and Laohavichien [9]
	Assurance	Lin <i>et al.</i> [5]
		Mohammed <i>et al.</i> [10]
Perceived Risk	Time Risk	Zhao <i>et al.</i> [11]
		Achieng and Ingari [12]
	Financial Risk	Ayo <i>et al.</i> [13]
	Performance Risk	Lee [14]
	Privacy Risk	Li and Bai [15]
		Alexi [16]

รวมถึงได้พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Model) ได้ดังรูปที่ 5 ซึ่งกรอบแนวคิดของงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือประกอบด้วยปัจจัย 2 องค์ประกอบหลัก และ 11 องค์ประกอบย่อย ดังนี้



รูปที่ 5 กรอบแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Model)

2) อภิปรายผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่าการพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ เป็นส่วนหนึ่งที่โบรกเกอร์ หน่วยงานกำกับดูแล หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาเทคโนโลยีการทำการธุรกรรมทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ โดยประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ที่ควรให้ความสำคัญประกอบด้วยคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) โดยข้อมูลหุ้นและบทวิเคราะห์มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ (Reliability) มีความหมายรายละเอียดที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ (Adequacy) และมีความทันต่อเวลา (Timeliness) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [5] คุณภาพของระบบ (System Quality) โดยระบบมีความรวดเร็วในการตอบสนองการทำการธุรกรรม (Speed) ระบบมีความเสถียร (System Stability) และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ เช่น การสแกนนิ้วมือ หรือ pin code ซึ่งสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดการสะดุด หรือหลุดการเชื่อมต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [6] รวมถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ต้องมีความเอาใจใส่ที่มีให้แก่ผู้รับบริการ และการตอบสนองการบริการที่ดีจากโบรกเกอร์ (Responsiveness) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และการรับประกันในการบริการ (Assurance) เพื่อให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพด้านการเก็บรักษาทรัพย์สินในบัญชีของลูกค้าได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ [9] และการรับรู้ความเสี่ยงเป็นอีกหนึ่งตัวแปรหลักที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ (Customer Attitude) เป็นสถานะที่มีความกังวลหากตัดสินใจและจะเกิดข้อผิดพลาด จนเกิดการชะลอการตัดสินใจและไม่เกิดการยอมรับใช้ ซึ่งแต่ละมิติของความเสี่ยงมี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time), ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance), ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance) และ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ [11] ได้ศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงต่อการรับรู้ของผู้บริโภคที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานธนาคารออนไลน์ ผลจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเสี่ยงคือปัจจัยที่สามารถอธิบายได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ผู้บริโภคชาวจีนเกิดการตัดสินใจใช้งานธนาคารออนไลน์ เกิดจากอิทธิพลของวัฒนธรรม ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการยอมรับใช้บริการธนาคารออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภคชาวจีน

สรุปผลการวิจัย

โดยสรุปผลการวิจัยสำหรับการศึกษาการพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีการทางการเงิน บริบท การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ปัจจัยหลัก คือ 1) ด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability), ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Adequacy) และความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) คุณภาพของระบบ (Service Quality) ประกอบด้วย ความรวดเร็วของระบบ (Speed) และความเสถียรของระบบ (System Stability) และ คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย การตอบสนองของการบริการ (Responsiveness) และการรับประกันของการบริการ (Assurance) ซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่ส่งผลทางอ้อมไปสู่การยอมรับใช้งาน (Adoption) โดยจะส่งผ่านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) และส่งผลทางตรงต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน (Customer Attitude) นอกจากนั้น 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (Perceived Risk) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านระยะเวลา (Time), ความเสี่ยงด้านการเงิน (Finance), ความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพการใช้งาน (Performance) และ ความเสี่ยงด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) เป็นอีกหนึ่งตัวแปรต้นที่ส่งผลทางตรงไปสู่ ทัศนคติของผู้ใช้งาน (Customer Attitude) อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อผู้สนใจในการนำไปเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานกำกับดูแล รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยีการทำการธุรกรรมทางการเงินในตลาดทุน ได้นำมาวิเคราะห์ มาปรับใช้กับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนให้มีทางเลือก สำหรับการขยายฐานผู้ใช้บริการที่เป็นนักลงทุน อีกทั้งสามารถนำไปต่อยอดเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการพัฒนาโมเดลเทคโนโลยีทางการเงิน การซื้อขายหุ้นผ่านแอปพลิเคชัน Streaming บนมือถือได้ต่อไป

บรรณานุกรม

- [1] E.M. Rogers. (1962). Diffusion of Innovations. New York: Free Press of Glencoe.
- [2] F.D. Davis. (1985). Technology Acceptance Model: TAM.
- [3] F.D. Davis. (1989). Technology Acceptance Model: TAM.
- [4] W.H.D. Lone and E.R.M. Lean. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- [5] J. Lin, S. Xiao and Y. Cao. (2010). Predicting and explaining the adoption of mobile banking. *In: Proceedings of the Annual Conference of China Institute of Communications 2010, China*, p. 421-424.
- [6] I.M. Romi. (2015). Mapping e-banking models to new technologies. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20, 112.
- [7] M.M. Ayyash. (2015). Identifying information quality dimensions that affect customers satisfaction of e-banking services. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 82(1), 122-130.
- [8] B.M. Almohaimmed. (2012). Customer behavior towards internet banking: A study of the dormant users of Saudi Arabia. University of Birmingham.
- [9] K.S. Namahoot and T. Laohavichien. (2015). Quality management and trust of internet banking in Thailand. *International Journal of Scientific and Technology Research* 4(9).
- [10] B. Mohammed, A.M.R. Al-Ghazali, R.M. Yusoff and A.Y. Mutahar. (2012). The factors impacting on customers' decisions to adopt Internet banking. *Banks and Bank Systems*, 7(3), 33-50.
- [11] A.L. Zhao, S. Hanmer-Lloyd, P. Ward and M.M.H. Goode. (2008). Perceived risk and Chinese consumers' internet banking services adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 26(7), 505-525.
- [12] B.M. Achieng and B.K. Ingari. (2015). Factors influencing the adoption of mobile banking in Kenya's commercial banks: A case of Kenya commercial bank (KCB) Kilindini branch. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(10), 1-14.
- [13] C.K. Ayo, V.W. Mbarika and A.A. Oni. (2015). The influence of trust and risk on intention to use e-democracy in Nigeria. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(6), 477-486
- [14] M.C. Lee (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130-141.
- [15] L. Zhihong and B. Xue. (2010). Influences of perceived risk and system usability on the adoption of mobile banking service. *In: Proceedings of the International Symposium on Computer Science & Computational Technology, China*, p. 51-54.
- [16] A.A. Alexi. (2015). The interplay of trustworthiness and perceived risk and their influence on consumer's acceptance of self-service technology innovations. *Norwegian School of Economics Bergen, Autumn*.