

การพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

ฉัตรดาว จันทูป^{1*} สุภัททา ปิณฑะแพทย์² และ สุชาติ เชียงฉิน³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบในการบริหารจัดการธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล 2) พัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล และ 3) จัดทำคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย จำนวน 21 คน และการลงมติเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ในการอภิปรายกลุ่มย่อย ข้อมูลเชิงปริมาณได้จากการตอบแบบสอบถามโดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย และนักลงทุน จำนวน 301 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลของการวิจัย พบว่า องค์ประกอบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 8 องค์ประกอบย่อย องค์ประกอบหลักที่ 1 นโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย คือ (1) กลยุทธ์การปฏิบัติงาน (2) การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ (3) การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร องค์ประกอบหลักที่ 2 การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ การดูแลความพึงพอใจของลูกค้า องค์ประกอบหลักที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย คือ (1) ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) การพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบหลักที่ 4 จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ จรรยาบรรณในงานอาชีพ องค์ประกอบหลักที่ 5 กฎระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบย่อย คือ การกำกับดูแลธุรกิจตามกฎหมายระเบียบ รูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยได้รับความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในการนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล และคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดในการนำไปใช้

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหาร; ธุรกิจหลักทรัพย์ไทย; ยุคดิจิทัล

รับพิจารณา: 25 สิงหาคม 2564

แก้ไข: 29 กันยายน 2564

ตอบรับ: 26 ตุลาคม 2564

¹ นักศึกษาระดับปริญญาเอก ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ ศาตราจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้พิมพ์ประสานงาน โทร. +668 7728 3333 อีเมล: chutdaoj@hotmail.com

The Development of Business Management Model for Thai Security Brokerage in the Digital Age

Chutdao Chantoob^{1*} Supatta Pintapaet² and Suchart Siengchin³

Abstract

The purposes of the study were 1) to identify the key components of the business management for Thai security brokerage in the digital age 2) to develop a relevant business management model; and 3) to create a guidance manual for managing the aforementioned services. The mixed methods research design utilizing quantitative and qualitative data collection was performed. In-depth interviews were conducted with 21 senior executives of Thailand's securities companies and a focus group comprised of 9 specialists was carried out for official approval of the committee. A questionnaire was the instrument for gathering quantitative data from 301 respondents, including managers of securities companies in Thailand and the investors. Content analysis was performed for analyzing qualitative data whereas quantitative analysis was conducted using software for statistical analysis of the percentage, mean, standard deviation and factor analysis. As results, 5 key elements, with 8 sub-elements of effective business management model for Thai securities brokerage firms in the digital age were as follows: (1) Organization management policy, i.e. security operations strategies, audit procedures to verify operational effectiveness, and enhancing the effectiveness of organizational management; (2) Administration of Thai securities business, i.e. enriching customer satisfaction; (3) Information literacy in the business, i.e. application skills in information technology and its innovative applications; (4) business ethics i.e. ethics within the securities sector; and (5) Thai securities regulations, i.e. regulatory compliance and adherence to the securities laws. The expert panel gave unanimous approval to the framework model and guidelines with respect to suitability of the implementation and applicability and securities measures.

Keywords: Business Management Method; Thai Security Brokerage; The Digital Age

Received: August 25, 2021

Revised: September 29, 2021

Accepted: October 26, 2021

¹ Doctoral Student, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Associate Professor, Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

³ Professor, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author +668 7728 3333 e-mail: chutdao@hotmail.com

1. บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์ไทยหรือตลาดหุ้นเป็นตลาดที่มีสัญลักษณ์ระบบทุนนิยมเป็นกลไกหนึ่งที่ขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและกระจายความมั่นคงและความเป็นเจ้าของกิจการให้แก่ประชาชนทั่วไป โดยที่ตลาดหลักทรัพย์จะเป็นแหล่งรวมของบริษัทหลาย ๆ บริษัทที่เข้ามาจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ผู้ที่มีเงินเหลือเก็บซึ่งเรียกว่า นักลงทุน เข้ามาร่วมลงทุน และนักลงทุนเหล่านั้นก็จะเป็นหนึ่งในผู้ร่วมถือหุ้นของบริษัท หรือร่วมเป็นเจ้าของในบริษัทนั้น ๆ ตลาดหลักทรัพย์จึงเป็นเสมือนดัชนีสะท้อนเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ในการดำเนินงานในปี 2518 ตลาดหลักทรัพย์ฯ มีบริษัทจดทะเบียนและบริษัทรับอนุญาต จำนวน 23 บริษัท มีการระดมทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ กว่า 150 ล้านบาท มูลค่าตามราคาตลาดรวมของหลักทรัพย์จดทะเบียนทั้งหมด (Total Market Capitalization) ในขณะนั้นอยู่ที่ประมาณ 5 พันล้านบาท โดยมีประชาชนร่วมลงทุนจำนวนไม่มากรายนัก The Securities Exchange of Thailand [1]

ปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์ไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างมาก โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลสถิติของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2552 เทียบกับปี 2561 พบว่า ขนาดของตลาดใหญ่ขึ้นถึงกว่า 170% ขณะที่สภาพคล่องที่วัดจากมูลค่าการซื้อขายเฉลี่ยต่อวันเพิ่มขึ้นกว่า 216% โดยเป็นตลาดที่มีสภาพคล่องสูงที่สุดในอาเซียน 7 ปีติดต่อกัน นอกจากนี้จำนวนหลักทรัพย์จดทะเบียนเพิ่มขึ้นเกือบ 300% และจำนวนลูกค้าที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นเกือบ 200% Securities and Exchange Commission [2]

ถ้าพิจารณาในส่วนธุรกิจหลักทรัพย์ไทยจะพบว่าธุรกิจหลักทรัพย์ไทยอยู่ในสถานะเผชิญปัญหาในการทำธุรกิจ จะเห็นได้จากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ถึงแม้จำนวน Active Brokers และจำนวนสาขาเพิ่มขึ้น จำนวน Brokers ที่ซื้อขายผ่าน Internet และสัดส่วนของการซื้อขายทาง

Internet ที่เติบโตขึ้นเช่นกัน ตลอดจนเงินที่ Brokers ใ้กู้ยืมเพื่อซื้อหลักทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นเกือบ 4 เท่า อย่างไรก็ตามการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจสะท้อนให้เห็นผ่านอัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรปรับตัวลดลงต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในอดีต ขณะที่สัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นความท้าทายที่ธุรกิจหลักทรัพย์ต้องเผชิญ อีกทั้งการเปิดเสรีค่าธรรมเนียมซื้อขายหลักทรัพย์นำมาซึ่งการปรับตัวครั้งใหญ่ ทำให้มีการแข่งขันที่รุนแรงด้านราคาของธุรกิจหลักทรัพย์ไทย

จากการศึกษาพบว่าบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมดในอุตสาหกรรมหลักทรัพย์ไทยซึ่งมี 38 บริษัท มีเพียง 50% ของบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหมด มีผลการดำเนินงานที่มีกำไร นอกนั้นประสบกับการขาดทุน เมื่อพิจารณาจากข้อมูลจะพบว่าปัญหาแรกของธุรกิจหลักทรัพย์ คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการลงทุนทางการเงินให้แก่ลูกค้าโดยตรง ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องรักษาคุณภาพของการบริการ และมีการดำเนินการในการทำธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริษัท ถ้าลูกค้าไม่มีความมั่นใจในบริษัท ลูกค้าจะไม่มาลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์นั้นอย่างแน่นอน การบริหารธุรกิจหลักทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ จะต้องมีการบริหารให้ดี และระบบการทำงานที่ชัดเจนโปร่งใส ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและวางใจ และมีความต้องการที่จะลงทุนกับบริษัท ปัญหาถัดมา คือ ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีในด้านการสื่อสารและอินเทอร์เน็ต ส่งผลต่อให้พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคนเปลี่ยนไปจากอดีตเป็นอย่างมาก โดยเปลี่ยนจากการรับรู้ข่าวสารข้อมูลผ่านช่องทางแบบเดิม เช่น สิ่งพิมพ์และช่องทางโทรทัศน์ มาเป็นรูปแบบ Digital ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น Rinjai [3] ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้ผู้บริโภคที่เป็นนักลงทุนเริ่มที่นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย เนื่องจากมีความสะดวกสบายในการนำข้อมูล และซื้อขาย

หลักทรัพย์ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาตัวแทนในการเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะในช่วงวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ Covid 19 ทำให้ลูกค้าต้อง Work From Home และ Invest from Home ดังนั้นลูกค้าได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ และเข้าสู่ระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีความถูกต้องและเที่ยงตรงได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้ปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่สามารถทำงานกับบริษัทได้เนื่องจากบุคลากรไม่มีพัฒนาการในด้านการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์อย่างเหมาะสม ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการแนะนำการลงทุนให้กับลูกค้า อีกทั้งการเข้ามาของ Financial Technology (Fintech) ทำให้ลูกค้ามีความต้องการเห็นประสิทธิภาพของการทำงานของโบรกเกอร์ในภาพรวมที่ดีขึ้น Patreya [4] ซึ่งบุคลากรจะต้องยกระดับในการพัฒนาตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยี และสามารถใช้นวัตกรรมในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเชื่อมั่นในการลงทุนกับบุคลากรนั้น ถ้าบุคลากรเหล่านั้นไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ทันต่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลูกค้าอาจจะไม่มาลงทุนด้วย ซึ่งอาจทำให้สูญเสียลูกค้า และทำให้บุคลากรดังกล่าวไม่สามารถทำงานในธุรกิจหลักทรัพย์ และต้องออกจากธุรกิจหลักทรัพย์ไป

ปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ไม่ว่าจะเป็นการมีระบบการบริหารที่ไม่ชัดเจน การบริหารจัดการลูกค้าที่ไม่ดึงดูดลูกค้าในการลงทุน หรือการมีเทคโนโลยีที่ไม่ตอบโจทย์ลูกค้าในการใช้งาน ปัญหาเหล่านี้จะต้องถูกแก้ไขให้ถูกต้อง และรวดเร็วที่สุด จึงทำให้ผู้วิจัยมีวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล เพื่อจะสร้างรูปแบบ และแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจหลักทรัพย์ไทย และผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นทำให้ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยเจริญก้าวหน้า และสามารถทำให้มีระบบ

การทำงานที่ดี อีกทั้งทำให้ผู้บริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยสามารถเข้าใจธุรกิจได้ชัดเจนขึ้น และมองเห็นมุมมองใหม่ ๆ ได้มากขึ้นด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล
- 2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล
- 2.3 เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

3. เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ในยุคดิจิทัล และนำธุรกิจหลักทรัพย์ไทยไปสู่ธุรกิจในยุคดิจิทัล จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Yen & Lu [5] พบว่าคุณภาพการบริการของผู้ประกอบการหลักทรัพย์สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักลงทุนมากขึ้นโดยอาศัยการมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ผู้ประกอบการหลักทรัพย์ใดที่มีขาดแคลนทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง ถ้าสามารถที่จัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีก็สามารถดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการและเพิ่มจำนวนลูกค้าได้มากขึ้น และ Floh & Treiblmaier. [6] ซึ่งได้ค้นพบว่าคุณภาพของ Website มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อลูกค้าถ้ามีระบบที่ดีลูกค้าก็สามารถใช้บริการได้อย่างพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อบริษัท Website ของบริษัทจะต้องถูกออกแบบเพื่อที่จะเพิ่มความสามารถในการใช้งานและประโยชน์ต่าง ๆ การที่มีระบบที่ไม่เสถียรจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพของ Website ดังนั้นคุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของ Website จะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3.1 เทคโนโลยีทางการเงิน FinTech (Financial Technology)

คำว่า ฟินเทค เป็นหนึ่งในคำที่ได้ยินมากในช่วงที่ผ่านมา และจะได้ยินมากขึ้น เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ ทั้งเรื่องเทคโนโลยี 4G อินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ สมาร์ทโฟนที่เข้าถึงทุกครัวเรือน รวมถึงไลฟ์สไตล์ยุคใหม่ ล้วนส่งผลให้ฟินเทคมีบทบาทกับผู้คนทุกระดับ และภาคธุรกิจในอนาคต Vongsinsirikun [7] ได้กล่าวว่า การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต รูดผ่านเครื่องรูด จ่ายด้วยบัตรเครดิตโดยผ่านระบบออนไลน์ ชำระเงินโดยผ่านธนาคารออนไลน์ (PayPal) หรือการชำระเงินด้วยระบบการเงินจากบริษัทต่าง ๆ เช่น Rabbit pay, mPay, AliPay, Line Pay หรือการโอนเงินข้ามประเทศผ่านบริษัททั่วไป ที่ให้ข้อเสนอดีกว่าธนาคาร โอนได้เร็วกว่า หรือการแลกเงินที่อัตรา (Rate) ราคาที่สูงกว่า จึงเรียก นวัตกรรมนี้ว่า FinTech นอกจากนี้ Vancha-Am [8] ได้กล่าวถึงรูปแบบการใช้เงินที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะนำเทคโนโลยีใหม่ คือ FinTech มาใช้ทดแทนการใช้เงินสดกันแล้ว ซึ่งเป็นการจ่ายเงินโดยวิธีการทาง Electronic โดยพบว่าแถบยุโรปว่ามีการใช้ E-Payment เกือบ 100%

FinTech คือหนึ่งในเทคโนโลยีทางการเงินโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสะดวก รวดเร็ว ความปลอดภัย ลดต้นทุนที่เกิดขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ฟินเทคถูกคาดหวังว่าจะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงิน การลงทุน ในส่วนที่เทคโนโลยีแบบเดิมไม่สามารถตอบโจทย์ได้ ด้วยขีดจำกัดทางความชำนาญด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรม องค์กร แนวคิดการให้บริการแบบเดิม ๆ หรือกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตามฐานะสถาบันการเงินก็ดี โดยแต่ละประเทศมีการพัฒนา FinTech ในมิติที่แตกต่างกัน ตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน Worapot [9] ตั้งแต่ปี 2559 ที่กระแส FinTech กำลังเป็นที่นิยมแทบกลุ่มธุรกิจ อาทิเช่น กลุ่มธนาคารพาณิชย์ กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์

หรือบริษัทเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็หันมาสนใจ FinTech ที่เปรียบเสมือนจุดตัดของการเงิน (Finance) และเทคโนโลยี (Technology) Sookdhis [10] นวัตกรรมที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการสื่อสารมาช่วยให้การดำเนินกิจกรรมทางการเงินจะต้องมีความสะดวกต่อผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับ lifestyle ของผู้บริโภค Rinjai [11]

รัฐบาลไทยมีเป้าหมายพัฒนาประเทศให้ประชาชนหลุดพ้นจากกับดักของการเป็นประเทศที่มีรายได้ปานกลาง เพื่อก้าวทันความเป็นไปของระบบเศรษฐกิจ และสังคมทั่วโลกที่เทคโนโลยีมีส่วนสำคัญในทุกกิจกรรม หรือเรียกว่า ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลซึ่งเทคโนโลยีทางการเงินจึงต้องก้าวหน้าตามไปด้วย เพื่อให้สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้เกิดความสะดวกในการใช้ Suvit [12]

ดังนั้นจะเห็นว่าประโยชน์ของ Fintech คือธุรกิจการเงินรูปแบบใหม่ ที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ให้สามารถใช้บริการทางการเงินหรือระบบของทางด้านการเงิน เนื่องจากสามารถลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ และผลกำไร สถาบันการเงินและการลงทุนจึงตื่นตัวในการนำ FinTech มาปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน และรูปแบบธุรกิจให้เหมาะสม อีกทั้งมีการเร่งการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาความสามารถเพื่อให้แข่งขันในยุคดิจิทัลได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึง ขยายกลุ่มลูกค้า และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด

3.2 ความปลอดภัยในด้านไซเบอร์ (Cyber Security)

ปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนทางการเงินและการธนาคารได้นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยเฉพาะระบบ ไม่ว่าจะเป็น รูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) การซื้อขายหลักทรัพย์ การให้บริการลูกค้าในการชำระราคาหลักทรัพย์ โดยในการทำธุรกรรม ลูกค้าไม่จำเป็นต้องไปที่ธนาคาร เพื่อชำระราคาหลักทรัพย์ แต่สามารถทำธุรกรรมโดยการตัดบัญชีธนาคารแบบอัตโนมัติ (ATS) การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางตู้เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet

Banking) หรือโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เป็นต้น ระบบดิจิทัลต่าง ๆ อาทิเช่น Digital Banking ช่วยทำให้การทำธุรกรรมการเงิน และการชำระเงินเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีต้นทุนที่ถูกกลง และสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น ในทุกที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ (Anytime Anywhere Any device) Thoetpong [13] กล่าวว่า แต่สิ่งที่มาพร้อมกับเทคโนโลยี คือ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่ปัจจุบันเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว หลายรูปแบบ และมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลเสียหายต่อสถาบันทางการเงิน บริษัท และผู้ใช้บริการ Seemna, Nanhini and Sowmiya [14] ให้ความคิดเห็นว่า ความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์ต้องมีการป้องกันข้อมูลตั้งแต่ต้นสังกัดของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จะต้องช่วยกันหาทางป้องกัน โดยเฉพาะข้อมูลที่มีความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของรัฐบาล หรือข้อมูลของเอกชน รัฐบาลจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอีกชั้นด้วย ความมั่นคงทางด้านข้อมูลเป็นการป้องกันโครงสร้างขั้นพื้นฐานที่จะสามารถบริหารความเสี่ยงจากการคุกคามทางไซเบอร์ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการป้องกันแต่ก็ยังไม่ปลอดภัย เพราะความเสี่ยงนั้นไม่เคยถูกลดไปเหลือศูนย์นั้นหมายความว่า การคุกคามทางไซเบอร์จะต้องเกิดขึ้นไม่มากก็น้อย ซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ถึงแม้ว่าจะมีการบริหารความเสี่ยงอย่างดีที่สุด และยังคงกล่าวสรุปอีกว่า การป้องกันทางไซเบอร์ในอนาคตเป็นสิ่งที่ยากมาก เพราะอาจจะมีเกิดการเกิดสงคราม Cyber ซึ่งต้องตั้งสมมุติฐานที่แย่ที่สุดก่อนว่า จะวางแผนการรับมืออย่างไรถ้าเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้น เพราะเราไม่สามารถที่จะเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงโดยทันที เมื่อเกิดขึ้นต้องหาวิธีรับมือ ดังนั้นรัฐบาลต้องเข้ามาดูแลเป็นนโยบายด้านความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์

สรุปได้ว่า การรักษาความปลอดภัยทางด้านไซเบอร์มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากสมาร์ตโฟน คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์แทบเล็ตล้วนเป็นส่วนสำคัญของงานและชีวิตประจำวัน ระดับการพึ่งพาเครื่องมือออนไลน์ใน

แง่มุมต่าง ๆ ของการทำธุรกิจ ตั้งแต่โซเชี่ยลมีเดีย การตลาด และธุรกรรมทางการเงิน การลงทุน ไปจนถึงการจัดเก็บข้อมูลพนักงาน และลูกค้าในระบบคลาวด์ การพึ่งพาเครื่องมือดิจิทัล ทำให้หลายองค์กรมีความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ ความรู้ที่มั่นคงเกี่ยวกับไซเบอร์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการโจมตีดังกล่าวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการโจมตีทางไซเบอร์อาจเสี่ยงต่อการสูญเสียข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ความสูญเสียทางการเงิน อันเป็นผลจากการโจรกรรม ค่าใช้จ่ายที่สูงในการกู้ข้อมูล การสูญเสียชื่อเสียง ขาดความเชื่อมั่น และการปิดกิจการ ดังนั้นทุกคนจะต้องหาวิธีป้องกันเพื่อลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ให้ได้มากที่สุด

4. วิธีการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ขั้นตอนที่ 2 จัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาโดยกรรมการที่ปรึกษา ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ทางด้านการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย จำนวน 21 คน แนวทางในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้การสัมภาษณ์ได้บรรยากาศในการซักถามและต่อยอดในด้านความคิดได้ การออกแบบสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้นอกจากจะมุ่งเน้นข้อมูลด้านการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยเพื่อช่วยพัฒนาการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลเป็นสำคัญ อีกทั้งยังคำนึงถึงวิสัยทัศน์พันธกิจ เทคโนโลยี และจริยธรรมและจรรยาบรรณ เพื่อให้เหมาะสมกับการบริหารงาน นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องเตรียมความพร้อมเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับบริบทของงานที่ต้องสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงความคิดความรู้สึก เจตคติ และข้อมูลที่ฝังลึกภายในของผู้ให้

สัมภาษณ์ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่นำมาสกัดเป็นข้อมูลที่สามารถนำมากำหนดองค์ประกอบ เพื่อสร้างและพัฒนาารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ ไทยในยุคดิจิทัล ขั้นตอนที่ 4 นำผลจากการสัมภาษณ์มา วิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแบบสอบถามเพื่อ การพัฒนารูปแบบการพัฒนาการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ ไทยในยุคดิจิทัล ขั้นตอนที่ 5 สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุค ดิจิทัล ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดย การนำเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไข แบบสอบถาม และไปทดลองใช้ 30 ชุด เพื่อหาค่าความ เชื่อมั่น ขั้นตอนที่ 7 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมี กระบวนการดังนี้ 1) แจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่ม ตัวอย่างหรือหน่วยงานในบริษัทที่กำหนดไว้ จำนวน 350 คน โดยขออนุญาตบริษัทหรือหน่วยงานเพื่อเก็บข้อมูล พร้อม ระบุวันเก็บคืน 2) ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม ที่เก็บคืนได้ทั้งหมด 301 ฉบับ ขั้นตอนที่ 8 วิเคราะห์ ข้อมูลโดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) โดยมี กระบวนการดังนี้ 1) การ ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ องค์ประกอบ ใช้วิธีการหาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) 2) การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) โดยใช้วิธี วิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่สำคัญ โดยถือ เกณฑ์การเลือกองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigenvalue) เท่ากับหรือมากกว่า 1 3) การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) ใช้วิธีการหมุนแกนแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) 4) การเลือก

ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ พิจารณาจากค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแต่ละตัว โดยต้องมีค่าตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป และแต่ละองค์ประกอบ ต้องมีตัวแปรไม่น้อยกว่า 2 ตัวแปร ขั้นตอนที่ 9 นำผล การวิเคราะห์องค์ประกอบมาจัดทำร่างรูปแบบ และร่าง คู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ขั้นตอนที่ 10 นำรูปแบบและร่างคู่มือแนวทางการบริหาร ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลเข้าสู่การอภิปรายกลุ่ม ย่อย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญ ในด้านการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย จำนวน 9 ท่าน พิจารณาให้ความเห็น และประเมินรูปแบบและร่างคู่มือ ขั้นตอนที่ 11 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ และร่างคู่มือการ บริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลตามข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานที่ ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และที่ปรึกษาร่วม ขั้นตอนที่ 12 นำ คู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเป็นไปได้ในการนำไป ประยุกต์ใช้

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบในการบริหารธุรกิจ หลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุค ดิจิทัล ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ได้ จัดกลุ่มข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตามปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการองค์กร 2) ด้านการบริหาร ธุรกิจ 3) ด้านทรัพยากรมนุษย์ 4) ด้านเทคโนโลยี 5) ด้าน จริยธรรมและจรรยาบรรณ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการใช้ วิธีการทางสถิติ

จากผลการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลมีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนั้นในการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งนี้ ซึ่งมีตัวแปรทั้งหมด 91 ตัวแปร จึงใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดจำนวนองค์ประกอบไว้เท่ากับ 5 องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 นโยบายบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย (มี 21 ตัวแปร)

องค์ประกอบที่ 2 การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย (มี 22 ตัวแปร)

องค์ประกอบที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย (มี 26 ตัวแปร)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ

องค์ประกอบลำดับที่	ชื่อองค์ประกอบหลัก	ชื่อองค์ประกอบย่อย
1	นโยบายบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย	1.1 กลยุทธ์การปฏิบัติงาน 1.2 การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 1.3 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร
2	การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย	2.1 การดูแลความพึงพอใจของลูกค้า
3	เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย	3.1 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3.2 การพัฒนาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4	จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย	4.1 จรรยาบรรณในงานอาชีพ
5	กฎ ระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ไทย	5.1 การกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบ

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 8 องค์ประกอบย่อย คือ องค์ประกอบหลักที่ 1 นโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ กลยุทธ์การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร องค์ประกอบหลักที่ 2 การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ การดูแลความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่ 4 จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย (มี 16 ตัวแปร)

องค์ประกอบที่ 5 บทบาทของ ก.ล.ต. ต่อธุรกิจหลักทรัพย์ไทย (มี 6 ตัวแปร)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งกำหนดให้มีจำนวน 5 องค์ประกอบตามที่ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์มาแล้วนั้น ปรากฏว่ามีหลายองค์ประกอบที่มีจำนวนตัวแปรเป็นจำนวนมาก และเมื่อพิจารณาจากตัวแปรเหล่านั้นแล้ว เห็นว่าบางองค์ประกอบน่าจะแบ่งกลุ่มตัวแปรภายในองค์ประกอบนั้นได้อีก จึงทำการวิเคราะห์หาองค์ประกอบย่อยในแต่ละองค์ประกอบหลักต่อไป ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ของลูกค้า องค์ประกอบหลักที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบหลักที่ 4 จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ จรรยาบรรณในงานอาชีพ และองค์ประกอบหลักที่ 5 กฎ ระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ไทย มี 1 องค์ประกอบย่อย คือ การกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบย่อย

องค์ประกอบย่อยที่	น้ำหนักองค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร
1. กลยุทธ์การปฏิบัติงาน	0.492 - 0.692	10
2. การตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	0.555 - 0.773	5
3. การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารองค์กร	0.497 - 0.764	6
4. การดูแลความพึงพอใจของลูกค้า	0.575 - 0.824	22
5. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.545 - 0.759	22
6. การพัฒนาประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.625 - 0.803	4
7. จรรยาบรรณในทางอาชีพ	0.677 - 0.856	16
8. การกำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบ	0.459 - 0.535	6

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบย่อย จากองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ พบว่าแต่ละองค์ประกอบย่อยจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.459 - 0.856 และมีจำนวนตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การเลือกองค์ประกอบที่กำหนดไว้

5.2 ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน

ในการนี้ได้นำรูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัลซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ รวมทั้งโครงสร้างการจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งในการจัดทำคู่มือที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแนะนำคู่มือและส่วนเนื้อเรื่อง ส่วนแรกแนะนำคู่มือจะมี 2 ตอนหลัก คือ 1) บทนำ ซึ่งจะประกอบด้วย หลักการและเหตุผลในการจัดทำคู่มือวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตการใช้คู่มือผลการวิจัย และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากคู่มือ 2) คำแนะนำในการประยุกต์ใช้คู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ควร

ทดสอบความรู้ด้านการบริหาร และควรค้นหาความต้องการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหาร ส่วนที่สองแนวทางการพัฒนาการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 5 หมวด คือ หมวดที่ 1 นโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 3 หน่วยย่อย หมวดที่ 2 การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 1 หน่วยย่อยหมวดที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศ ในธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยประกอบด้วย 2 หน่วยย่อย หมวดที่ 4 จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยประกอบด้วย 1 หน่วยย่อยหมวดที่ 5 บทบาท ก.ล.ต. ต่อธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 1 หน่วยย่อย ซึ่งส่วนประกอบในแต่ละหน่วยจะมี เนื้อหา วัตถุประสงค์ กิจกรรม การประเมินผล และเอกสารแนะนำ

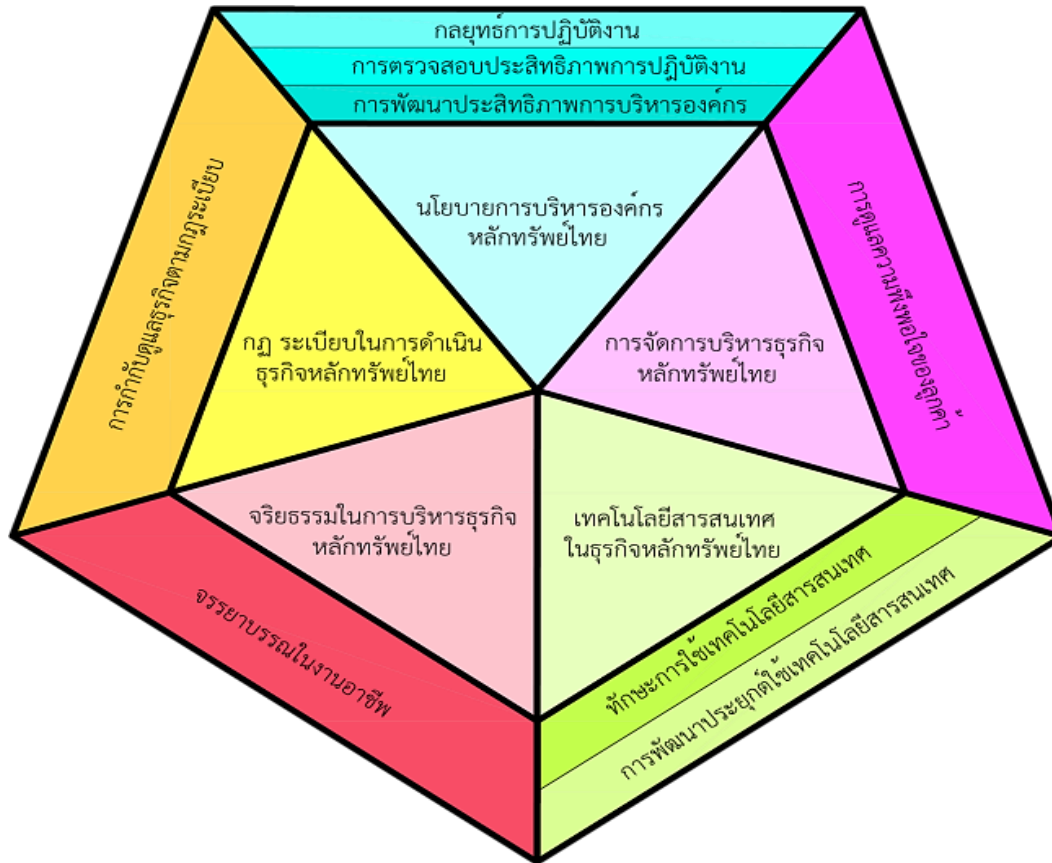
ผลสรุปจากการลงมติเห็นชอบในรูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัลของผู้ทรงคุณวุฒิ มีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์

5.3 ผลการพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล

รูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัลได้พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัลซึ่งมี 5 องค์ประกอบหลัก

และ 8 องค์ประกอบย่อย มีลักษณะของการผสมผสานขององค์ประกอบทั้งหมด เพื่อให้ได้การพัฒนาการบริหารธุรกิจที่ดีอย่างเป็นระบบ ภายใต้การดำเนินงานที่มีระเบียบ

แบบแผน โดยการนำองค์ประกอบทั้งหมดมาจัดเป็นรูปแบบที่ชื่อว่า E-TOPS Model



รูปที่ 1 รูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

จากรูปที่ 1 แสดงถึงรูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

E-TOPS Model คือ

E = Ethic (จริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย)

T = Technology (เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย)

O = Organization (การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย)

P = Policy (นโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย)

S = Security (กฎ ระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ไทย)

5.4 ผลการจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล

การจัดทำคู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 แนะนำคู่มือมี 2 ตอน ตอนที่ 1 บทนำ และตอนที่ 2 คำแนะนำในการประยุกต์ใช้คู่มือแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล ส่วนที่ 2 แนวการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัล มี 5 หมวด หมวดที่ 1 นโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์ไทย ประกอบด้วย 3 หน่วยย่อย หมวดที่ 2 การจัดการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย

ประกอบด้วย 1 หน่วยย่อย หมวดที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 2 หน่วยย่อย หมวดที่ 4 จริยธรรมในการบริหารธุรกิจ

หลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 1 หน่วยย่อย และหมวดที่ 5 กฎระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย ประกอบด้วย 1 หน่วยย่อย

ตารางที่ 3 ผลการประเมินผลความเหมาะสมของคู่มือในการนำไปใช้งาน

หัวข้อการประเมิน	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
1. ความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหา	5	4	5	5	5
2. เนื้อหาสอดคล้องกับกับวัตถุประสงค์	5	4	4	4	5
3. วิธีการดำเนินการเหมาะสมกับเนื้อหา	4	5	4	5	4
4. กิจกรรมเครื่องมือสอดคล้องกับเนื้อหา	4	5	5	5	4
5. ความเหมาะสมของคู่มือในการนำไปใช้งานในองค์กร	5	5	5	4	5

ค่าเฉลี่ยรวม = 4.60

จากตารางที่ 3 แสดงถึงผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือในการนำไปใช้งานโดยผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานเป็นผู้บริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย พบว่า ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 แสดงว่าคู่มือมีความเหมาะสมมากที่สุดในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยเพื่อช่วยทำให้องค์กรธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยเจริญก้าวหน้า และมีระบบการทำงานที่ดีขึ้น

5.5 สรุปและอภิปรายผล

ผลของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล พบว่า ทั้ง 5 องค์ประกอบหลักและ 8 องค์ประกอบย่อย มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดในการนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล แต่การนำไปใช้จะต้องมีองค์ประกอบหลักทั้ง 5 มาผสมผสานหลอมรวมกันจึงมีประโยชน์มากที่สุดในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยในยุคดิจิทัล ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์สินไทย คือการเตรียมความพร้อมสู่การบริหารงานไปสู่ยุคดิจิทัล ได้แก่ การมีเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า อีกทั้งควรมี

ระบบการดูแลความปลอดภัยในข้อมูลต่าง ๆ จากสื่อเทคโนโลยีทั้งหมด (Cyber Security) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำธุรกิจหลักทรัพย์สินไทยไปสู่ธุรกิจในยุคดิจิทัล

ในด้านนโยบายการบริหารองค์กรหลักทรัพย์สินไทย พบว่า การทำงานโดยมีแนวทางการให้นโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูง อาทิเช่น การส่งเสริมการจัดการด้วยงบประมาณ การสนับสนุนระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานภายในอย่างทั่วถึง นโยบายเหล่านี้ควรมีความชัดเจนเพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงนโยบาย และสามารถวิเคราะห์สร้างผลงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างความแตกต่าง มีความเป็นระบบ สร้างเสริมให้เกิดนวัตกรรมให้กับองค์กรอย่างมีคุณภาพ แต่การนำนโยบายสู่การปฏิบัติควรมีการประเมินผลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกถึงความเป็นธรรมขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเดือน และ ชัยวัฒน์ [15] ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และให้มีความเท่าเทียมและเกิดความเป็นธรรมให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการองค์กร

ในด้านการจัดการธุรกิจหลักทรัพย์ไทย พบว่า ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งคุณภาพการให้บริการมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานให้แก่บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลการลงทุนของลูกค้า ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร และต้องการมาใช้บริการ เพราะลูกค้าต้องการรับบริการที่ดีและได้ผลประโยชน์สูงสุด การพัฒนาคุณภาพการบริการของลูกค้าควรทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการให้คุณค่าที่แตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml & Berry [16] และ Chirdchart [17] ว่าการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นดีพอที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปจะสร้างความผูกพันระยะยาวระหว่างลูกค้ากับองค์กรและลูกค้าจะมาใช้บริการซ้ำไปซ้ำมา

ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ไทย พบว่า การนำเทคโนโลยีทางการเงิน (Fin Tech) เข้ามาสู่ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและถูกนำมาใช้พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และนวัตกรรมทางการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย ลดต้นทุนที่เกิดขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ Fin Tech ถูกคาดหวังว่า จะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงิน การลงทุน ในส่วนที่เทคโนโลยีแบบเดิมไม่สามารถตอบโจทย์ได้ด้วยขีดจำกัดทางความชำนาญด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Vorapot [18] และ Sookdhis [19] ได้กล่าวว่า ตั้งแต่ปี 2559 ที่กระแส FinTech กำลังเป็นที่นิยมแทบกลุ่มธุรกิจ อาทิเช่น กลุ่ม

ธนาคารพาณิชย์ กลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ หรือบริษัทเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็หันมาสนใจ FinTech ที่เปรียบเสมือนจุดตัดของการเงิน (Finance) และเทคโนโลยี (Technology) ในขณะเดียวกันเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ควรเป็นระบบที่เข้าถึงง่าย สามารถสร้างแพลตฟอร์มหรือสื่อกลางทางดิจิทัลในการเชื่อมโยงเพื่อแบ่งปันข้อมูลระหว่างบริษัทหลักทรัพย์และลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu [20] ที่พบว่า ประสิทธิภาพของระบบการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมี Platform ที่ง่ายต่อการเข้าถึง และต้องมีการปกป้องข้อมูลส่วนตัว ส่วนความสมบูรณ์ของระบบ ผู้ดูแลระบบจะต้องมั่นใจว่า เครื่องมือต่าง ๆ ในการใช้ในการลงทุนจะต้องเพียงพอและเหมาะสม เพื่อที่จะให้ นักลงทุนทำการซื้อขายโดยปราศจากข้อผิดพลาด

ในด้านจริยธรรมในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทย พบว่า การบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยให้ยั่งยืนควรทำธุรกิจบนพื้นฐานของความยุติธรรม บริหารงานด้วยการมีธรรมภิบาลที่ดี และซื่อสัตย์ มีการบริหารจัดการอย่างถูกต้องเหมาะสม และอยู่ในแนวทางศีลธรรมอันดีของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ Laksitamas [21] ที่กล่าวว่า หากองค์กร ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ให้ความสำคัญและบริหารจัดการธุรกิจอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในแนวทางของศีลธรรมอันดีของสังคม จะส่งผลให้เกิดความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว จริยธรรมทางธุรกิจด้านความซื่อสัตย์และด้านเคารพสิทธิของบุคคลมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงาน เนื่องจากการประกอบธุรกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์และเคารพสิทธิของบุคคลอื่น ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนแบ่งปันผลประโยชน์ให้แก่หุ้นส่วนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม ดำเนินงานต่าง ๆ โดยคำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่คิดที่สร้างกำไรเป็นผลประโยชน์ของตนเองเท่านั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า

หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจที่จะทำธุรกิจกับองค์กร

ในด้านกฎ ระเบียบในการดำเนินธุรกิจหลักทรัพย์ไทยพบว่า การบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยจะต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจควรทำธุรกิจอย่างตรงไปตรงมาและอยู่ในกฎ ระเบียบของ ก.ล.ต. ที่กำหนดไว้ เพราะการทำธุรกิจหลักทรัพย์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องการลงทุนทางการเงินของลูกค้าโดยตรง ดังนั้นสิ่งที่ห้ามขาดตกบกพร่อง คือ การกำกับดูแลให้บุคลากรของบริษัทปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่มีและการควบคุมการบริหารธุรกิจจะต้องอยู่ภายใต้ความควบคุมของ ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับ Piluck [22]พบว่า ข้อกำหนดและข้อบังคับสำหรับ Broker ต่อการขายของลูกค้า คนที่ควบคุมกฎหมายที่สามารถที่จะตอบสนองโดยการเพิ่มการดูแลและมาตรการของการทำงานของโบรกเกอร์ เพื่อให้ตลาดมีเอกภาพ ขณะเดียวกันก็สามารถที่จะตรวจสอบเรื่องการทำตามกฎ หรือเรื่องการซื้อขายหุ้นโดยอาศัยข้อมูลลงใน (Insider trading) ได้

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลได้จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยได้เติบโตได้อย่างมั่นคง และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ไทย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

6.1.1 นโยบายในการบริหารหลักทรัพย์ไม่ควรที่จะแข่งขันทางด้านราคาเป็นหลัก เพราะเมื่อมีการแข่งขันในเรื่องราคา จะมีผลกระทบเรื่องการลดต้นทุนในส่วนอื่น ๆ เช่น การลดต้นทุนด้านการพัฒนาธุรกิจซึ่งจะทำให้คุณภาพในการบริการลดลง ธุรกิจหลักทรัพย์ไทยควรยุติ เรื่องการแข่งขันในเรื่องราคา และเปลี่ยนเป็นราคาที่มีมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเปลี่ยนเป็นการแข่งขันทางด้านการให้บริการ และการพัฒนาด้าน Digital

Platform และ Fintech ผู้บริหารหลักทรัพย์ไทยควรมีสินค้าและบริการที่หลากหลายไม่มุ่งเน้นทางด้าน Brokerage อย่างเดียว เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับทางบริษัทในหลาย ๆ ด้าน สุดท้ายควรมุ่งเน้นในด้านพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการลงทุนเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจในการนำเงินมาลงทุนกับบริษัท

6.1.2 ด้านการบริหารหลักทรัพย์ไทย ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการเงินของลูกค้าเป็นหลัก เพราะลูกค้าเปรียบเสมือนหัวใจของธุรกิจหลักทรัพย์ แต่การให้ความสำคัญของลูกค้าจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ควรทำความรู้จักลูกค้า (KYC: Know Your Customer) เพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฟอกเงิน การติดสินบน หรือคดีทุจริตใด ๆ และยังคงพิจารณาเรื่อง การปล่อยวงเงินกู้ (Margin Loan) ให้กับลูกค้าแต่ละคน ว่าลูกค้ามีความพร้อมที่จะใช้วงเงิน และบริษัทมีความเสี่ยงที่จะปล่อย Margin ให้ลูกค้านั้น ๆ หรือไม่ บริษัทควรมีการตรวจสอบลูกค้าอย่างถี่ถ้วน เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการปล่อยวงเงินกู้ให้ลูกค้าแต่ละราย ซึ่งการบริหารความเสี่ยงก็เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักของธุรกิจหลักทรัพย์ เช่นกัน

6.1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจหลักทรัพย์ ทุกบริษัทหลักทรัพย์มุ่งในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เข้าสู่ยุคดิจิทัลโดยเฉพาะการใช้ Fintech ควรคำนึงถึงผู้ใช้เป็นหลัก จะต้องสะดวกและใช้งานได้ง่าย การนำ Fintech มาใช้ลูกค้าควรได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ไม่ใช่เป็นภาระในการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นควรสำรวจดูผลกระทบหลังการใช้งานด้วยการมี Cyber Security เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในยุคดิจิทัล การพัฒนาในส่วนความปลอดภัยของระบบและข้อมูลในเชิงดิจิทัลซึ่งถูกใช้งานในธุรกิจหลักทรัพย์ไทยควรมีการพัฒนาาร่วมกันระหว่าง ก.ล.ต. กับผู้ประกอบการหลักทรัพย์ไทยจึงจะเห็นผลดีที่สุด

6.1.4 การมีจริยธรรมในการบริหารธุรกิจและการประกอบธุรกิจเป็นสิ่งที่สามารถปฏิบัติกันได้ทุกคน

เพราะเป็นเรื่องที่ง่ายที่สุดที่ทำได้ แต่เป็นสิ่งที่หลงลืมที่จะกระทำมากที่สุด หรืออาจจะโดนอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ ทำให้ไม่สามารถรักษาความมีจริยธรรมนั้นได้ ถ้าผู้ที่อยู่ในธุรกิจหลักทรัพย์ทุกคนสามารถมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่พึงปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์และเที่ยงตรง ธุรกิจหลักทรัพย์ไทย จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง

6.1.5 การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลควรคำนึงถึงความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ไทยควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.ล.ต. และควรปฏิบัติตามกฎ ระเบียบที่ ก.ล.ต. ออกมาอย่างเคร่งครัด แต่ในการออกกฎเกณฑ์ต่างๆ ของ ก.ล.ต. ควรได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ไทยหลาย ๆ ครั้ง ก่อนจะออกกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ ในแต่ละครั้ง เพราะเมื่อถูกนำมาใช้จะได้มีการปฏิบัติตามอย่างง่ายดาย ซึ่งการทำงานร่วมกันระหว่าง ก.ล.ต. และผู้ประกอบการธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในการออกกฎระเบียบต่าง ๆ จะเป็นการช่วยพัฒนาการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสำเร็จร่วมกันในอนาคต

6.1.6 ในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลควรนำทฤษฎีของ Deming (PDCA) มาใช้ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan: P) การปฏิบัติตามแผน (Do: D) การตรวจสอบ (Check: C) และการปรับปรุงแก้ไข (Action: A) เพื่อให้รู้รูปแบบการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ไทยในยุคดิจิทัลมีความสมบูรณ์ขึ้น ซึ่งในการใช้ PDCA ควรครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดที่อยู่ในองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย และสามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่อง

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] The Securities Exchange of Thailand, Life journal, Bangkok: The Securities Exchange of Thailand, April, 2005. (in Thai)
- [2] Securities and Exchange Commission, The first half- year performance of Thai Securities brokerage report in the year of 2019, Kaohoon Business News, December, 2019. (in Thai)
- [3] C. Rinjai, "Technology development and Investment," Bangkokbiznews, June 20, 2021. (in Thai)
- [4] D. Patreya, "Unemployment or employment of Broker in the age of Fintech," Tech sauce Knowledge Sharing Platform, January 31, 2019. (in Thai).
- [5] C. Yen and H. Lu , "Effects of e-service quality on loyalty intention: An empirical study in online auction," *Managing Service Quality, An International Journal*, vol. 18, no. 2, pp. 127-146, 2008.
- [6] A. Floh and H. Treiblmaier , "What keeps the e- banking customer loyal? A multigroup analysis of the moderating role of consumer characteristics on e-loyalty in the financial service industry," A multigroup Analysis of the Moderating Role of Consume Characteristics on E-loyalty in the Financial Service Industry, 2006. [Online]. Available: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2585491>Sinha. [Accessed 2021].
- [7] S. Vongsinsirikun, "What do we learn from experience of developing and overseeing FinTech from abroad?," September 2017. [Online]. Available: http://www.bot.or.th/thai/ResearchAndPublication,Poclib_/Article_13Sep2017.pdf. [Accessed 2021]. (In Thai).

- [8] A. Vancha-Am, "Create innovation with creative thinking process with Bescon Interface," 2017. [Online]. Available: <http://www.tcdcconnect.com/content/12722/>. [Accessed 2021.]. (In Thai)
- [9] T. Worapot, Fintech Overview and Thai financial system, Bank of Thailand, Bangkok: Bot Prasiang Magazine, 2020. (in Thai).
- [10] C. Sookdhis, "Is Promptpay Really Unsafe," 2016. (In Thai). [Online]. Available: <http://finwise.com/2016/07/10is-promptpay-really-unsafe/>. [Accessed 2021]. (In Thai).
- [11] C. Rinjai, Fintech and Financial sector development, Bangkokbiznes: Future World, March 2017. (in Thai).
- [12] T. Suvit, "Thailand 4.0.," 2019. [Online]. Available: <http://www.posttoday.com/politic/report479844>. [Accessed 2021]. (In Thai).
- [13] P. Thoetpong, "Cyber attack to financial institution in the digital age," 2015. [Online]. Available: https://www.bot.or.th/Thai/ResearchandPublication/Doclib_/Article17_12_58.pdf. [Accessed 2021]. (In Thai).
- [14] P. Seemma, S. Nandhini and M. Sowmiya, "Overview of Cyber Security, Overview of Cyber Security. Department of Computer Technology. Srishna Arts & Science College, Coimbatore. ," *International Journal of Advanced Research in Compute and Communication Engineering*, vol. 7, no. 11, pp. 125-128, 2018.
- [15] D. Lohitpura and C. Somsri, "Factors Affecting the Resignation of Private Employee Companies in Lamphang," *Payap University Journal*, vol. 28, no. 1, pp. 167-178, 2019. (in Thai).
- [16] P. A. Parasuraman, V. A. Zeithaml and B. L. Leonard, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)," *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50, 1985.
- [17] T. Chirdchart, "The Influence of Service Quality Expectation, Service Motivation, and Image of State Railway of Thailand on Passengers' Intention to Use First Class Railway Service," *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, vol. 6, no. 2 July-December, 2019. (in Thai).
- [18] T. Voraprod, "Fin Tech Overview and Thai Financial System," Bangkok, Bot Prasiang Magazine, 2020. (in Thai).
- [19] C. Sookdhis, "Is Promptpay Really Unsafe," 2016. [Online]. Available: <https://www.finnomena.com/chrisada-sookdhis/promptpay-really-unsafe/>. [Accessed 2021]. (In Thai).
- [20] C. Liu, "The Impact on Switching Intention of E- Trading Systems for The Securities Industry," *Global Journal of Business Research*, vol. 9, no. 1, pp. 75-88, 2015.



- [21] P. Laksitamas, " A development of marketing ethics model for SME in Asean community market," *Panyapiwat Journal*, vol. 7, no. 2, pp. 1-13, 2015. (In Thai).
- [22] A. Z. Pitluck, *Performing Anonymity: Investors, Brokers, and the Malleability of Material Identity Information in Financial Markets, The Economics of Ecology, Exchange, and Adaptation: Anthropological Explorations (Research in Economic Anthropology, Vol. 36)*, Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 2016.