

## การปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ Adaptation of securities companies to modern trading technology

ไพลิน สาลีผล<sup>1</sup> และบุญสม เกษะประดิษฐ์<sup>2</sup>

10.14456/jrgbsrangsit.2019.18

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการลงทุนของประเทศไทยและทั่วโลกมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ต่างให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ให้เข้าถึงนักลงทุน ซึ่งเป็นการเพิ่มฐานลูกค้านักลงทุนหน้าใหม่ เพื่อที่องค์กรจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้วางแผนประกอบการตัดสินใจในการวางกลยุทธ์ พัฒนาบุคลากร สนับสนุนพนักงานให้มีศักยภาพพร้อมต่อการแข่งขันในตลาด ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร

การศึกษาการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ และแนวโน้มในการพัฒนาบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและผู้ที่ทำงานอยู่ในบริษัทหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน

ผลการสัมภาษณ์พบว่า องค์กรธุรกิจจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการสรรค์สร้างนวัตกรรม เชื่อมโยงระบบการทำงาน เพิ่มช่องทางการซื้อขาย ให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ก่อนคู่แข่ง เพื่อให้ระบบการซื้อขายเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีความปลอดภัยและเกิดประโยชน์กับนักลงทุนมากที่สุด ภายใต้อายุ 3 แนวคิดการดำเนินงาน คือ คน ยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ เทคโนโลยี ไม่ใช่คู่แข่งในตลาด และการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน ในด้านแนวโน้มการพัฒนาบริษัทหลักทรัพย์ยังคงต้องนำต้นแบบเทคโนโลยีในธุรกิจการเงิน การธนาคารที่ประสบความสำเร็จมาใช้พัฒนาต่อยอด เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจหลักทรัพย์ ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมิได้มีความท้าทายเพียงแค่มุมมองด้านการลดต้นทุนในการบริการ สำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจหลักทรัพย์ หมายถึง การลดจำนวนเจ้าหน้าที่และนำการลงทุน เพราะนักลงทุนรุ่นใหม่มีความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนเป็นอย่างดี และสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการลดค่าธรรมเนียมในการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อการแข่งขันกันในอุตสาหกรรม ในธุรกิจนี้จึงต้องมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และระบบในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้เหมาะสม สอดคล้องต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ของนักลงทุนอย่างต่อเนื่องต่อไป

**คำสำคัญ:** การปรับตัว เทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจและการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต

### Abstract

At present, the investment industry of Thailand and around the world applies modern technologies for security trading. Securities companies are developing these technologies to reach investors. Which is to expand the investor base so that the organization can use such information to make decisions in strategy planning, personnel development, employee potential enhancement, and efficiency & effectiveness improvement of staff.

Studying about the adaptation of securities companies to modern trading technology has the objectives: 1) to study the operation of securities companies. 2) to understand trends of the development of securities companies in modern trading technology. The research method in this study is the interview technique with the executive level and five employees in securities companies.

The opinion of interviewees is that organizations need to be ready for fierce competition in the market. They should be very first companies to innovate in the areas of linking of work system, increasing trading channels, and providing new services. Their trading systems become safer and more beneficial to investors under three concepts of operation: 1) people are still a key of managing the securities business 2) technology is not a competitor in the market 3) linking data among business partners. As for the development trend, securities companies still have to bring technology prototype in the successful financial and banking business to further develop. These technologies need to fit to their operations. Apparently, the current business operation has many challenges, not just a perspective on reducing the cost of services. The securities industry focuses on reducing the number of investment advisors because new investors have a good understanding of investment and can trade securities on their own via the internet. This approach is also about the reduction of fees for trading securities to be able to compete with other companies. Securities companies need to have guidelines for personnel development and invest in appropriate trading system that are consistent with the modern trading technology of investors.

**Key words:** Adaptation, Modern Trading Technology

## 1. บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจต่างให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน บริหารงานและเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ แต่การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่นั้นเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวดเร็วและตลอดเวลา แนวโน้มขององค์กรธุรกิจส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ในหลากหลายปัจจัย

ในอุตสาหกรรมการลงทุนของประเทศไทยและทั่วโลกมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการซื้อขาย เพื่อช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของนักลงทุนหลากหลายรูปแบบได้แก่ ในอดีตนักลงทุนจะต้องส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ให้พนักงานของโบรกเกอร์หรือบริษัทหลักทรัพย์เป็นผู้ป้อนคำสั่งเข้าสู่ระบบการซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ โดยการส่งผ่านทางโทรศัพท์หรือเดินทางไปส่งด้วยตนเองที่ห้องค้าหลักทรัพย์ แต่ในปัจจุบัน เมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย นักลงทุนสามารถป้อนคำสั่งซื้อขายได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยทำได้หลากหลายช่องทาง เช่น Computer PC, Computer Notebook, Mobile, Smartphone, Tablet เป็นต้น ผ่านเว็บไซต์ของโบรกเกอร์หรือบริษัทหลักทรัพย์นั้นๆ ช่วยให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการลงทุนได้ง่ายขึ้นและสอดคล้องกับ Lifestyle ของนักลงทุนแต่ละคน



รูปที่ 1 มูลค่าการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปี 2551-2561

จากกราฟจะเห็นได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกหนึ่งของการลงทุนที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของมูลค่าการลงทุนเป็นอย่างมาก บริษัทหลักทรัพย์ต่างให้ความสนใจและพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ให้เข้าถึงนักลงทุนให้มากที่สุดเพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้านักลงทุนหน้าใหม่ ทำให้ง่ายต่อการลงทุน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อนเหมือนอดีต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งมั่นที่จะทำการศึกษารูปแบบการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงการดำเนินงานและแนวโน้มการพัฒนาทางการตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้นาองค์กรในการวางแผนประกอบการตัดสินใจใช้วางกลยุทธ์ พัฒนาคู่มือการสนับสนุนพนักงานให้มีศักยภาพพร้อมต่อการแข่งขันที่สูงขึ้นในตลาดสมัยใหม่

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มในการพัฒนาบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่

## 3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยคือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บริษัทหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บริษัทหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของบริษัทหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) คุณบรรณรงค์ พิษญากร กรรมการผู้จัดการกิจการค้าหลักทรัพย์ บมจ.หลักทรัพย์ บัวหลวง
- 2) คุณรินใจ ชากรพิพัฒน์ กรรมการผู้จัดการ บมจ. ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย)
- 3) คุณกิริติ โกสิยเจริญ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้ากลุ่มงานบริการลูกค้าและช่องทาง และ หัวหน้ากลุ่ม

งานการตลาดระบบสารสนเทศ ของ Settrade.com

- 4) คุณเสกิมภพ สงเคราะห์ กรรมการผู้จัดการ สายงานจัดการเงินทุนบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- 5) คุณกฤษณ์ สุวรรณกิจ รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง ของข้อคำถาม โดยสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหลักทรัพย์ คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของบริษัทหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎี หลักการและแนวคิด จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิทั้งจากหนังสือ เว็บไซต์ ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2) กำหนดกรอบปัจจัยในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

- 3) สร้างเครื่องมือแล้วนำเสนอร่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในเนื้อหาเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุง

- 4) นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการขอความร่วมมือจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กับบริษัทหลักทรัพย์ ผู้วิจัยจะดำเนินการ จัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงหากได้รับอนุญาต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้ แล้วจึงนำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยต่อไป

2) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ทดศึกษามี โดยเฉพาะแหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์ที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งเพื่อนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในกระบวนการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลในการวิจัยในส่วนต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร โดยกระบวนการและวิธีการวิเคราะห์ อันจะดำเนินการกระบวนการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาประเด็นหลัก หรือแบบแผนหลัก ที่พบในข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำประเด็นหลัก มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย และหัวข้อย่อย อันเป็นกระบวนการวิเคราะห์ โดยการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

นอกจากนี้ ในระหว่างดำเนินการดำเนินการสัมภาษณ์เจาะลึกนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการสอบถามเพิ่มเติมในแต่ละช่วงหรือในแต่ละขั้นตอนควบคู่ไปกับการดำเนินการกระบวนการวิจัย โดยการใช้กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก มาประกอบการพิจารณาจากเอกสารที่ทำการศึกษา เพื่อให้เกิดความถี่และความแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยการพรรณนาข้อมูลตามปรากฏการณ์ร่วมด้วยเพื่อแสวงหาหรือให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบ และสามารถนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการศึกษาการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ ต่อไปอาจใช้หัวข้อ “ระเบียบวิธีการวิจัย” หรือ “ขั้นตอนการศึกษาวิจัย” เป็นการอธิบายถึงรูปแบบการดำเนินการวิจัยนี้ ว่ามีรายละเอียดอย่างไร เช่น รายละเอียดของประชากร การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาคุณภาพและการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ตลอดจน รูปแบบเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย เป็นต้น

## 4. ผลการวิจัย

4.1 การดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ ประกอบด้วย ลักษณะการดำเนินงานภายใต้ 3 แนวคิดสำคัญ ได้แก่ คน ยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ เทคโนโลยีไม่ใช่คู่แข่งในตลาด และการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน

คน ยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์

หลายธุรกิจนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้แทนที่คนหรือบุคลากร ยกตัวอย่างเช่นธุรกิจธนาคารที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาทดแทนการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โบบาย แอปพลิเคชัน (Mobile Application) ผู้บริการธุรกรรมอัตโนมัติ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทางการเงินต่างๆ เนื่องจากมีความแม่นยำ รวดเร็ว เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่ใช้บริการ แต่ธุรกิจหลักทรัพย์มองว่าบทบาทของคนไม่ได้ลดลงหรือถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยี คนยังจำเป็นในการปฏิบัติงาน แต่ต้องปรับใช้ศักยภาพให้สูงขึ้น เพราะคนต้องเป็นผู้วางแผน ออกแบบ ควบคุม และทำงานร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งในธุรกิจหลักทรัพย์ยังต้องพึ่งพาทักษะต่างๆของคน ได้แก่ ทักษะทางการสื่อสารที่มากกว่าการให้ข้อมูลบนโลกอินเทอร์เน็ต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจากความสัมพันธ์ที่มีมาอย่างยาวนานของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่กับโบรกเกอร์หรือผู้แนะนำการลงทุน โดยหน้าที่หลักๆ ของธุรกิจก็คือให้คำแนะนำกับผู้บริหารที่สนใจเข้ามาลงทุนในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาในการช่วยธุรกิจต่างๆ เข้าไประดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ได้อย่างคล่องตัว ทักษะการคิดการตัดสินใจในการให้คำแนะนำ การซื้อขายหลักทรัพย์ที่อ้างอิงจากประสบการณ์ของโบรกเกอร์โดยตรง การประเมินข้อมูลบริษัท งบการเงิน ที่นอกเหนือจากการพยากรณ์ของเทคโนโลยีสมัยใหม่ และทักษะการจัดการเทคโนโลยี การสั่งงาน การส่งคำสั่งซื้อขาย ทั้งหมดล้วนเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการดำเนินงานในธุรกิจหลักทรัพย์ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ธุรกิจเราต่างกับธุรกิจธนาคารที่ก่อนหน้านี้แข่งขันกันในเรื่องขยายสาขา และเพิ่มจำนวนคน จนล่าสุดมีธนาคารหนึ่งประกาศลดคนตามที่เห็นในหน้าข่าว แต่บริษัทหลักทรัพย์ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันไม่ต้องใช้คน และสาขามากขนาดนั้น จึงเชื่อว่าถึงเทคโนโลยีจะเปลี่ยนผ่านไปเท่าไรก็คงไม่มีการลดคน เพราะคนยังมีส่วนจูงใจผู้บริหารได้” (บรรณรงค์ พิษณุกร. กรรมการผู้จัดการกิจการค้าหลักทรัพย์ บมจ.หลักทรัพย์ บัวหลวง. สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2561)

“...อย่างไรก็ตามผมยังไม่คิดว่า AI จะถูกนำมาใช้งานแทนนักวิเคราะห์ได้ทั้งหมด เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้น ย่อมทำให้เกิดนักวิเคราะห์สมัยใหม่ที่สามารถปรับตัวและเรียนรู้การนำ AI มาช่วยงานนำข้อมูลที่ได้จาก AI มาต่อยอด ก่อให้เกิดการวิเคราะห์รูปแบบใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการลงทุน” (ฉัตรพันธุ์ สรรพกิจ. รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2561)

#### เทคโนโลยีไม่ใช่คู่แข่งในตลาด

ปัจจุบันการเล่นหุ้นหรือการซื้อขายหลักทรัพย์ได้รับความนิยมจากคนรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก โดยผู้บริโภคนิยมที่จะอาศัยเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมด้วยตนเองมากขึ้น ทั้งการค้นหาศึกษาข้อมูล ศึกษาบทวิเคราะห์ รวมไปถึงการทำธุรกรรมซื้อขาย ซึ่งแนวโน้มการพึ่งพาตนเองมากขึ้นนี้ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบใหม่ๆ ทางออนไลน์ คือ การเข้ามาของ Fintech (Financial Technology) ซึ่งก็คือการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน หรือเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางการเงินที่แตกต่างออกไปจากการทำธุรกรรมแบบเก่า ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ การโอนเงิน การกู้ยืมเงิน การระดมทุน และการจัดการทรัพย์สิน ที่อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT ตลอดจนการพัฒนา

แอปพลิเคชันต่างๆ บนสมาร์ตโฟน ซึ่งปัจจุบันธุรกิจหลักทรัพย์ต่างให้ความสนใจต่อยอด Fintech ร่วมกับธุรกิจที่โบรกเกอร์แต่ละรายพัฒนาขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนในการซื้อขายด้วยเทคโนโลยีที่สะดวกรวดเร็วต่อการเข้าถึงข้อมูลและบทวิเคราะห์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้ลงทุนมากกว่าที่จะเป็นคู่แข่งกัน ดังเช่นบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เราไม่มอง Fintech เป็นศัตรู เขาเหมือน SME ที่เพิ่งเกิดใหม่มากกว่า และคงไม่ใช่มาล้มล้างธุรกิจเดิมง่ายๆ ดังนั้นการช่วยกันทำอะไรในวงการการเงินให้มันดีขึ้นกว่าเดิมน่าจะดีกว่า เช่นเราเก่งในเรื่องคำนวณสูตรวิเคราะห์หุ้นแบบของเรา ก็อาจไปร่วมกับ Fintech บางรายเพื่อคิดสูตรใหม่ๆ ร่วมกันขึ้นมาก็ได้” (บรรณรงค์ พิษณุกร. กรรมการผู้จัดการกิจการค้าหลักทรัพย์ บมจ.หลักทรัพย์บัวหลวง, สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2561)

“สำหรับประเทศไทยนั้น จะเห็นว่าในช่วงที่ผ่านมา มีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน โดยในปัจจุบัน ได้มีการให้บริการ Digital Platform ที่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้บริการแบบ One Stop Service ได้ โดยรวบรวมผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้ให้บริการหลายรายมาอยู่ภายใต้ Platform เดียวกันและเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้แบบ Online เช่น การที่บริษัทหลักทรัพย์ หรือบริษัทนายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน จัดทำ Platform เพื่อเสนอขายกองทุนรวมของบริษัทต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ (รูปแบบธุรกิจ LBDU: Limited Broker, Dealer, and Underwriter) รวมทั้งยังให้ข้อมูลเปรียบเทียบและคำแนะนำการเลือกผลิตภัณฑ์ได้ ในการทำธุรกรรมได้ในที่เดียว” (รินใจ ชาครพิพัฒน์. กรรมการผู้จัดการ บมจ. ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย), สัมภาษณ์, 2 พฤศจิกายน 2560)

#### การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน

องค์กรธุรกิจการเงินการลงทุนในอนาคตมีการแข่งขันกันสูง ทุกองค์กรจึงต้องการเข้าถึงลูกค้าหรือผู้บริโภคของตัวเองด้วยความแตกต่างจากคู่แข่งให้มากที่สุด ในปัจจุบันองค์กรแต่ละองค์กรใช้การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเพื่อความสะดวกเปรียบเทียบการแข่งขันในตลาด การรับรู้ข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ในด้านการลงทุนได้เปลี่ยนจากช่องทางเดิมมาเป็นรูปแบบดิจิทัลผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทำให้องค์กรต้องปรับตัวตามด้วยการร่วมมือกันระหว่างองค์กร เชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ เรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ใ้ใช้ให้ความรู้หรือศึกษาเพื่อตัดสินใจลงทุน รวมไปถึงการให้บริการในหลากหลายรูปแบบภายใต้ Platform เดียวกัน ซึ่งในปัจจุบันถูกพัฒนาออกมาในรูปแบบของ Fintech เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน และนอกจากการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงถึงเป็นหลัก ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีความละเอียด มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ดังเช่นบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เซ็ทเทรด (Settrade) เราให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์ เราเป็น FinTech รายแรกๆ ของไทยที่เกิดขึ้นเมื่อ 16 ปีที่แล้ว เรามีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบริษัทหลักทรัพย์และนักลงทุนในการเป็นช่องทางในการซื้อขาย พัฒนาระบบออนไลน์ ดูแลงานการตลาดข้อมูล รวมถึงการเผยแพร่บทวิเคราะห์ข้อมูลการลงทุนที่ถูกต้องให้กับนักลงทุน ระบบเราไม่ได้ทำขึ้นเพื่อแข่งขันของบริษัทหลักทรัพย์ แต่เป็นการส่งเสริมให้บริษัทหลักทรัพย์สามารถรองรับผู้ลงทุนรายย่อยได้มากขึ้น เชื่อมโยงระบบการทำงานอื่นๆ ของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ไว้ใช้เป็นแหล่งข้อมูลอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูล และไม่ต้องยุ่งยากในการทำการซื้อขาย มาตรฐานที่เดียว” (เกียรติ โกสิยเจริญ, ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้ากลุ่มงานบริการลูกค้าและช่องทาง หัวหน้ากลุ่มงานการตลาดระบบสารสนเทศ ของ Settrade.com, สัมภาษณ์, 12 ตุลาคม 2560)

“บริษัทเราได้ประกาศความร่วมมือทางธุรกิจกับเซ็ทเทรด ในการให้บริการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์รูปแบบใหม่ KS E-Account Opening โดยไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารตัวจริง เพียงส่งผ่านช่องทางออนไลน์เท่านั้น ในครั้งนี้นับเป็นการถือฤกษ์การสมัครแบบเดิมๆ สำหรับผู้สนใจลงทุน ไม่จำเป็นต้องใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ใช้เพียงภาพถ่ายบัตรประชาชน ภาพถ่ายตัวอย่างลายเซ็น ภาพถ่ายหน้าสมุดบัญชีออมทรัพย์ และถ่ายภาพ Selfie คู่กับบัตรประชาชนเท่านั้น ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการสมัครให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้ายุคดิจิทัลที่สามารถลงทุนในตลาดทุนได้ง่าย” (เผด็จภพ สงเคราะห์, กรรมการผู้จัดการ สายงานจัดการเงินทุนบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ กสิกรไทย จำกัด (มหาชน), สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2561)

“ปัจจุบันได้มีการให้บริการ Digital Platform ที่สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้บริการแบบ One Stop Service ได้ โดยรวบรวมผลิตภัณฑ์ทางการเงินของผู้ให้บริการหลายรายมาอยู่ภายใต้ Platform เดียวกันและเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ได้แบบ Online เช่น การที่บริษัทหลักทรัพย์ หรือบริษัทนายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน จัดทำ Platform เพื่อเสนอขายกองทุนรวมของบริษัทต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ (รูปแบบธุรกิจ LBDD: Limited Broker, Dealer, and Underwriter) รวมทั้งยังให้ข้อมูลเปรียบเทียบและคำแนะนำการเลือกผลิตภัณฑ์ได้ ในการทำธุรกรรมได้ในที่เดียว” (รินใจ ชาครพิพัฒน์, กรรมการผู้จัดการ บมจ.ตลาดหลักทรัพย์ซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย), สัมภาษณ์, 2 พฤศจิกายน 2560)

#### 4.2 แนวโน้มการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่

แนวโน้มในการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ส่วนใหญ่จะดำเนินการตามแนวทางของธุรกิจการเงิน เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน อีกทั้งยังสามารถเห็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างชัดเจน ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่กำลังถูกพัฒนาและพูดถึงมากที่สุดในธุรกิจการลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์ก็คือ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือที่เรียกกันว่า AI เป็นโปรแกรมที่ถูกเขียนและพัฒนาให้มีความฉลาด มีความสามารถคิด วิเคราะห์ วางแผน และตัดสินใจได้ โดยการประมวลผลจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาก



ไปกว่านั้นยังสามารถดัดแปลงการประมวลผล ประยุกต์ ให้เป็นไปตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ ดังนั้นงานประเภทใดก็ตามที่มีการทำงานเป็นรูปแบบ ก็สามารถถูกปัญญาประดิษฐ์แทนที่ได้ทั้งหมด สำหรับวงการเทคโนโลยีทางการเงินอย่าง Fin Tech ก็มีการนำ AI มาใช้อย่างแพร่หลายแล้ว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการกู้ยืมเงิน ธุรกิจประกัน การเรียกเก็บหนี้ หรือการทำ Credit Scoring ดังนั้น แนวโน้มในการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ และในธุรกิจหลักทรัพย์ AI จึงมีบทบาทสำคัญมาก

ในการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ ข้อมูลส่วนใหญ่สามารถแปลงเป็นค่าทางคณิตศาสตร์ได้ง่ายและบันทึกเป็นเวลาดียาวนาน เช่น ราคา ปริมาณ Turnover rate ซึ่งปัจจุบันมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์และให้คำแนะนำการลงทุนบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เรียกว่า Robo Advisor ทำหน้าที่ช่วยให้การลงตุนง่ายขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain Technology) ที่นำมาพัฒนาใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยที่ไม่ต้องผ่านคนกลางอย่างโบรกเกอร์ การนำ Blockchain มาใช้ จะทำให้สามารถออกหลักทรัพย์ การซื้อขายและการจัดการหลักทรัพย์ปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยจะมีผู้ดูแลหลักทรัพย์เป็นองค์กรหรือบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ออกหลักทรัพย์ของบริษัทในรูปแบบของหลักทรัพย์ดิจิทัล ทำให้เกิดความรวดเร็ว เช่น การซื้อหรือขายหุ้นที่ไม่ต้องรอถึง 3 วันทำการ ทั้งนี้ Blockchain ยังอยู่ในขั้นตอนของการศึกษาและพัฒนาต้นแบบจากต่างประเทศ เพื่อนำมาตอบสนองการบริการที่เหมาะสมกับนักลงทุนไทยมากที่สุด ดังเช่นบทสัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...อย่างไรก็ตาม “หลักทรัพย์บัวหลวง” เองยังไม่มีนโยบายเรื่องการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่าง Blockchain เหมือนกับธนาคาร โดยยังอยู่ระหว่างศึกษาเพื่อนำไปปรับใช้อย่างถูกต้อง ส่วนแนวโน้มในการพัฒนา AI ยังคงอยู่ใน Pipeline เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในอนาคตให้ได้รวดเร็วมากขึ้น” (บรรณรงค์ พิษณุกร, กรรมการผู้จัดการกิจการค้าหลักทรัพย์ บมจ.หลักทรัพย์ บัวหลวง, สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2561)

“...ในอนาคตนั้น เชื่อว่าจะมีการนำเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาคการเงินการลงทุนอีกมาก ไม่ว่าจะเป็น Digital ID การใช้เทคโนโลยี Biometric หรือการใช้ AI (Artificial Intelligent) ซึ่งแนวโน้มเหล่านี้ จะทำให้ทั้งธุรกิจต้องมีการลงทุนและปรับเปลี่ยนเพื่อใช้วิกฤตให้เป็นโอกาส ทั้งในแง่ของระบบงาน การจัดเก็บข้อมูล เพื่อทำการตลาดดิจิทัลและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการเงินการลงทุนอีกด้วย” (รินใจ ชาครพิพัฒน์, กรรมการผู้จัดการ บมจ. ตลาดสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (ประเทศไทย), สัมภาษณ์, 2 พฤศจิกายน 2560)

“เทคโนโลยี Big Data และ AI จะเข้ามามีผลต่อการลงทุนเป็นอย่างมาก ซึ่งขณะนี้ทางตลาดหลักทรัพย์ฯ กำลังศึกษาและเตรียมนำ AI มายกระดับบริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยเริ่มจากวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การปรับแต่งบริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และช่วยในการตัดสินใจลงทุนตามโปรไฟล์และความเหมาะสมของผู้ใช้บริการรายนั้นๆ” (ฉัตรพันธุ์ สรรพกิจ,

รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย,  
สัมภาษณ์, 18 กรกฎาคม 2561)

## 5. การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### 5.1 การอภิปรายผล

การดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่

การศึกษาการดำเนินงานของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ พบว่า บริษัทหลักทรัพย์และองค์กรที่เกี่ยวข้องมีลักษณะการดำเนินงานภายใต้ 3 แนวคิดสำคัญ คือ 1) คนยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ เนื่องจากต้องพึ่งพาทักษะต่างๆของคน ได้แก่ ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการคิดการตัดสินใจ และทักษะการจัดการเทคโนโลยี เอ็ดการ์ ชายน์ (Edge Schein) กล่าวว่า คนหรือบุคลากรเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กร เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นเห็นได้จริงและสัมผัสได้ ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่าธุรกิจการลงทุนให้ความสำคัญกับคนหรือบุคลากรเป็นอันดับแรกๆ แม้เทคโนโลยีจะเปลี่ยนผ่านไปตามยุคสมัย แต่บุคลากรยังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จได้ 2) เทคโนโลยีไม่ใช่คู่แข่งในตลาด เนื่องจากการซื้อขายหลักทรัพย์ได้รับความนิยมนอกจากคนรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก โดยผู้ใช้บริการนิยมที่จะทำธุรกรรมด้วยตนเองมากขึ้น ทำให้ปัจจุบันธุรกิจหลักทรัพย์ต่างให้ความสนใจต่อยอด Fintech ร่วมกับธุรกิจที่โบรกเกอร์แต่ละรายพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุนในการซื้อขายด้วยเทคโนโลยีที่สะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลและบทวิเคราะห์ ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้ลงทุนมากกว่าที่จะเป็นคู่แข่งกัน จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสำคัญในการส่งเสริมให้คนรุ่นใหม่หันมาให้ความสนใจด้านการลงทุน ส่วนหนึ่งมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีในการเข้าถึงการลงทุน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของนักลงทุนใหม่ที่ต้องการลงทุนในหลักทรัพย์ ของ อธิธิเชษฐ์ วงษ์สวัสดิ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การติดตามแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ข้อมูลการลงทุนที่หลากหลายครบวงจรและแม่นยำ ความพร้อมและประสิทธิภาพของระบบ การปฏิบัติงานรับคำสั่งซื้อขายมีความถูกต้อง ความรวดเร็วในการเข้าถึง มีระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยรวดเร็ว ขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว การให้คำปรึกษาแนะนำการลงทุน ความหลากหลายของโปรแกรมการซื้อขาย และวงเงินที่ได้รับการอนุมัติ 3) การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรใช้การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด เพื่อทำให้เป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ไว้ใช้ให้ความรู้หรือศึกษาเพื่อตัดสินใจลงทุน นักลงทุนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายภายใต้แพลตฟอร์มเดียวกัน ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีต้นแบบมาจากเทคโนโลยีในธุรกิจการเงิน ที่ปัจจุบันพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันออกมาในรูปแบบ Fintech สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M-Banking” ของ ธนวรรณ สำนวนกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางตรงที่ส่งผลให้เทคโนโลยีทางการเงินเกิดการยอมรับใช้ คือ ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่ามีประโยชน์ และปัจจัยทางอ้อมที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ คือ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการบริการและการรับรู้การใช้งานง่าย จะเห็นได้ว่า การยอมรับใช้บริการนั้นต้องให้ความสำคัญในด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นหลัก โดยต้องมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีความละเอียดในการชี้แจงเงื่อนไขการบริการหรือการให้ข้อมูลที่จำเป็น รวมถึงต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

## แนวโน้มการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่

การศึกษาแนวโน้มในการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ พบว่า ผู้บริหารในธุรกิจหลักทรัพย์ต่างเน้นการพัฒนาตามแนวทางของธุรกิจการเงินการธนาคาร ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือที่เรียกกันว่า AI เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ให้คำแนะนำและช่วยในการตัดสินใจในการซื้อขายหลักทรัพย์ นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain Technology) ที่จะนำมาพัฒนาใช้ในการซื้อขายหลักทรัพย์ โดยที่ไม่ต้องผ่านคนกลางอย่างโบรกเกอร์ ทำให้การออกหลักทรัพย์ การซื้อขาย และการจัดการหลักทรัพย์ปลอดภัยยิ่งขึ้น โดยจะมีผู้ดูแลหลักทรัพย์เป็นองค์กรหรือนักลงทุนที่ได้รับอนุญาตให้ออกหลักทรัพย์ของบริษัทในรูปแบบของหลักทรัพย์ดิจิทัล ทำให้เกิดความรวดเร็ว เช่น การซื้อหรือขายหุ้นที่ไม่ต้องรอถึง 3 วันทำการ ทั้งนี้ Blockchain ยังอยู่ในขั้นตอนของการศึกษาและพัฒนาต้นแบบจากต่างประเทศ เพื่อนำมาตอบสนองการบริการที่เหมาะสมกับนักลงทุนไทยให้ได้มากที่สุด

### 5.2 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

เนื่องจากการเป็นนักศึกษาการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ในตลาดหลักทรัพย์ ควรมีการสัมมนาและวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการซื้อขายทั้งแบบเก่าและแบบใหม่ ให้ข้อมูลน่าเชื่อถือมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาศึกษาพฤติกรรมนักลงทุนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหากลยุทธ์ทางการบริการที่เหมาะสม รวมไปถึงการศึกษากลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันของบริษัทหลักทรัพย์ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเป็นระยะๆ และศึกษาเรื่องการตลาดให้มากขึ้นควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทันกับยุคที่เทคโนโลยีก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง

## 6. บทสรุป

จากการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ พบว่าปัจจุบันการลงทุนของนักลงทุนได้รับความนิยมนอกจากคนรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก และจากสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงพฤติกรรมในการลงทุน ทำให้อุตสาหกรรมการเงินการลงทุนไทยและทั่วโลกต้องปรับตัว โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการลงทุน และตอบสนองความต้องการของนักลงทุนในหลากหลายรูปแบบ เพราะถ้าบริษัทหลักทรัพย์ยังยึดติดกับการทำตลาดแบบเดิมๆ โอกาสเติบโตในอนาคตก็ยาก ซึ่งในแต่ละบริษัทต่างก็มีแนวคิดเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป แต่สิ่งที่เหมือนกันคือบริษัทหลักทรัพย์ต่างมองว่า คนยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ เทคโนโลยีไม่ใช่คู่แข่งในตลาด และการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน

1) คน ยังจำเป็นในการบริหารธุรกิจหลักทรัพย์ เนื่องจากต้องพึ่งพาทักษะต่างๆของคน ได้แก่ ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการคิดการตัดสินใจ และทักษะการจัดการเทคโนโลยี

2) เทคโนโลยีไม่ใช่คู่แข่งในตลาด เนื่องจากธุรกิจหลักทรัพย์ต่างพัฒนาและต่อยอดฟินเทค (Fintech) ร่วมกับธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักลงทุน รองรับนักลงทุนหน้าใหม่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการลงทุน หรือต้องการศึกษาการลงทุนด้วยตนเอง ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้ลงทุนมากกว่าที่จะเป็นคู่แข่งกัน

3) การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด แพลตฟอร์ม (Platform) หรือฟินเทค (Fintech) ใด มีข้อมูลข่าวสารที่มากพอต่อการตัดสินใจ ท้นต่อเหตุการณ์ มีความน่าเชื่อถือ ย่อมได้เปรียบคู่แข่งขั้นแนวโน้มนั้นในการพัฒนาของบริษัทหลักทรัพย์ต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ นั้น ก่อให้เกิดการตื่นตัวของธุรกิจการลงทุน โดยที่องค์กรแต่ละองค์กรมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งตามเทรนด์กระแสของโลก มีการปรับปรุงรูปแบบการบริการ การทำงานขององค์กร การเชื่อมต่อระบบภายในและภายนอกขององค์กรให้ไหลลื่น สร้างสรรค์สร้างเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อรองรับการทำงานหรือนักลงทุนที่เพิ่มมากขึ้น ในมุมมองของผู้วิจัย เทคโนโลยีเหล่านี้อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจในอนาคตมิได้มีความท้าทายเพียงแค่มุมมองด้านการลดต้นทุน เพิ่มความสะดวกสบายในการบริการ สำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจหลักทรัพย์ หมายถึง การลดจำนวนเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน เพราะบริษัทหลักทรัพย์ต่างแข่งขันกันทำแอปพลิเคชันในการให้ข้อมูลข่าวสารการลงทุน ทำให้นักลงทุนรุ่นใหม่มีความรู้ความเข้าใจด้านการลงทุนเป็นอย่างดี และสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้ด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงการลดค่าธรรมเนียมในการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อการแข่งขันกันในตลาด และเพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี โดยการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังที่มีอย่างไม่จำกัดของนักลงทุน ในธุรกิจนี้จึงต้องมีแนวทางการพัฒนาบุคลากร และระบบในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้เหมาะสมสอดคล้องต่อเทคโนโลยีการซื้อขายสมัยใหม่ของนักลงทุนอย่างต่อเนื่อง ต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *ประวัติและบทบาทความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์ฯ*. สืบค้น 12 ธันวาคม 2561. จาก [https://www.set.or.th/th/about/overview/history\\_p1.html](https://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *ระบบซื้อขายหลักทรัพย์*. สืบค้น 12 ธันวาคม 2561. จาก [https://www.set.or.th/th/products/trading/equity/trading\\_p1.html](https://www.set.or.th/th/products/trading/equity/trading_p1.html).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2561). *สรุปสถิติของตลาดหลักทรัพย์*. สืบค้น 13 ธันวาคม 2561. จาก [https://www.set.or.th/th/market/market\\_statistics.html](https://www.set.or.th/th/market/market_statistics.html).
- ชนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ “M – Banking”*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2561). *บล. กสิกรไทย รุกฐานลูกค้าเทรดออนไลน์ หวังกระตุ้นนักลงทุนรายใหม่*. สืบค้น 22 กันยายน 2561. จาก <https://mgronline.com/stockmarket/detail/9610000113357>.
- รินใจ ชารณพิพัฒน์. (2560). *Fintech กับการเปลี่ยนโฉมธุรกิจการเงิน*. สืบค้น 20 กันยายน 2561. จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/642980>.
- อิทธิเชษฐ์ วงษ์สวัสดิ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ของ นักลงทุนใหม่ที่ต้องการลงทุนในหลักทรัพย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Schein, Edgar H. (1999). *The Corporate Culture Survival Guide: Sense and Nonsense about Cultural Change*. California: Jossey- Bass Inc.,.
- Tangsiri. (2561). *มองทิศทาง Trade ด้วยหุ่นยนต์ กับเบอร์หนึ่งในตลาดอย่าง “หลักทรัพย์บัวหลวง”*. สืบค้น 17 กันยายน 2561. จาก <https://brandinside.asia/bualuang-ai-trader/>.

- 
- TechTalkThai. (2561). ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพลิกโฉมสู่ตลาดหลักทรัพย์ดิจิทัล. สืบค้น 23 กันยายน 2561. จาก <https://www.techtalkthai.com/set-digitally-transforms-to-digital-exchange/>.
- YamYam. (2560). *Settrade* กรณีศึกษา ของผู้ประกอบการ *FinTech* ที่โตอย่างยั่งยืน. สืบค้น 20 กันยายน 2561. จาก <https://www.theleader.com/news-enterprise/settrade-กรณีศึกษา-ของผู้ประกอบการ/>.