

# บทที่ 1

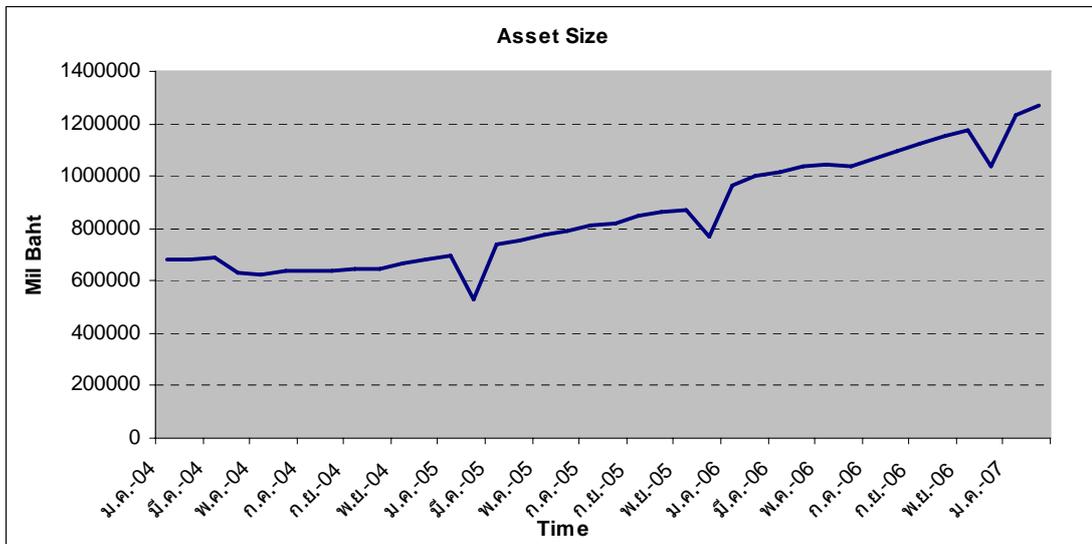
## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจจัดการกองทุนรวมเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบสถาบันการเงิน การออม เนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการจัดการลงทุนโดยมีผู้บริหารมืออาชีพ ซึ่งผู้จัดการกองทุน ที่มีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการลงทุนมาบริหารจัดการกองทุน ซึ่งธุรกิจนี้ในอดีตมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายตัวอย่างมากในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา

ภาพที่ 1.1

การเติบโตของขนาดของสินทรัพย์ในธุรกิจกองทุนรวม ตั้งแต่ปี 2004-2006



ที่มา: ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550 จาก [www.aimc.or.th](http://www.aimc.or.th)

## ตารางที่ 1.1

## สถิติการเจริญเติบโตของธุรกิจการจัดการกองทุนรวม

ข้อมูล : ธันวาคม						
รายการปี	2544	2545	2546	2547	2548	2549
บริษัทจัดการ	14	14	14	17	18	18
กองทุนทั้งหมด	285	346	429	526	683	808
มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (พันล้านบาท)	389.84	435.37	720.03	681.37	962.02	1,222.27
กองทุนทั่วไป	223	278	319	417	585	716
มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (พันล้านบาท)	141.67	197.44	438.34	484.99	775.14	1,040.48

ที่มา: ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2549 [www.aimc.or.th](http://www.aimc.or.th)

และการลงทุนยังมีแนวโน้มที่จะเติบโตมากขึ้นเรื่อยๆ จากหลายสาเหตุ ดังนี้

- การสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น สิทธิประโยชน์ทางภาษีของกำไรส่วนเกินทุน และการนำเงินลงทุนมาลดหย่อนภาษีในกองทุนบางประเภท
- นโยบายสถาบันประกันเงิน จากเดิมที่รัฐบาลจะค้ำประกันเงินฝากเต็มจำนวน ในทุกบัญชีเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ จะมีการจำกัดวงเงินประกันต่อบัญชีไม่เกินบัญชีละ 1 ล้านบาท ภายใน 4 ปีข้างหน้า
- การลดลงของอัตราดอกเบี้ย และความผันผวนของตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ผู้ฝากเงินได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนน้อยลง ทำให้ผู้ฝากเงินต้องการลงทุนรูปแบบอื่นที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า เช่นการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งมีความผันผวนอย่างมาก ทำให้มีความเสี่ยงในการลงทุนมากขึ้น ผู้ลงทุนอาจต้องการผู้เชี่ยวชาญดูแลจัดการลงทุนให้ เพื่อลดความเสี่ยง จึงนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจนี้มีแนวโน้มเติบโตในอนาคต

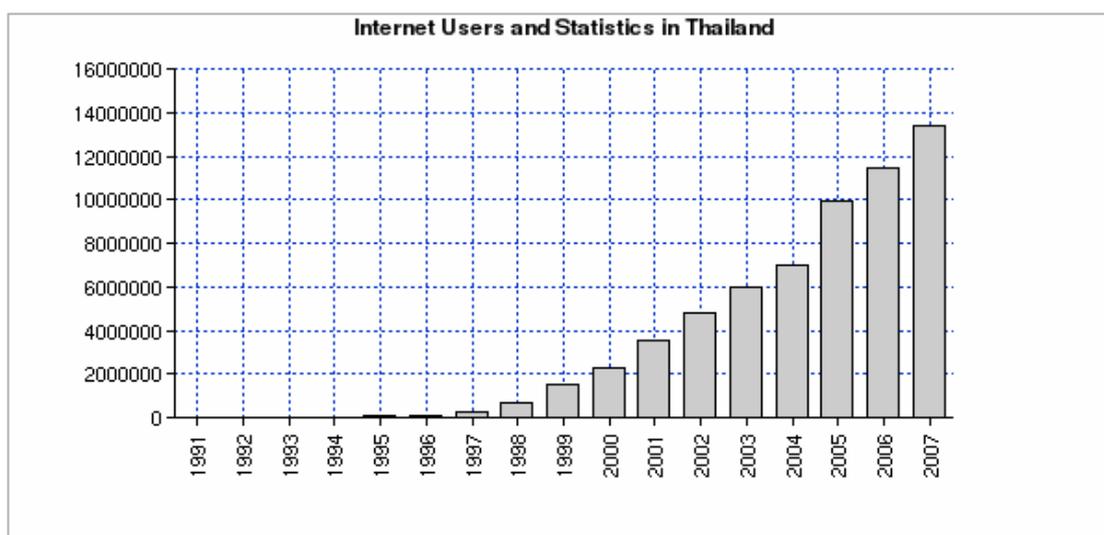
- ตราสารทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการลงทุนของธุรกิจกองทุนรวม เช่น การลงทุนในตราสารอนุพันธ์, structure note, การลงทุนในต่างประเทศ, การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ หรือ การลงทุนในสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น น้ำมัน ทองคำ เป็นต้น

ประกอบกับการที่เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน มีการพัฒนาก้าวหน้าและแพร่หลายอย่างมาก ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็ว นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนยุคใหม่ ที่มีความเร่งรีบและต้องการความสะดวกสบาย

อีกทั้งจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฮสปีดอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

ภาพที่ 1.2

การเติบโตของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย



ที่มา: <http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser.php?Sec=internetuser>

ตารางที่ 1.2  
จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

Internet Users and Statistics in Thailand		
Year	Total	Source
2007	13,416,000	NECTEC
2006	11,413,000	NECTEC
2005	9,909,000	NECTEC
2004	6,970,000	NECTEC
2003	6,000,000	NECTEC
2002	4,800,000	NECTEC
2001	3,500,000	NSO/NECTEC
2000	2,300,000	ISP Club/NECTEC
1999	1,500,000	ISP Club/NECTEC
1998	670,000	NECTEC/Internet Thailand
1997	220,000	NECTEC/Internet Thailand
1996	70,000	NECTEC
1995	45,000	NECTEC
1994	23,000	NECTEC
1993	8,000	NECTEC
1992	200	NECTEC
1991	30	NECTEC

ที่มา: <http://internet.nectec.or.th/webstats/internetuser.php?Sec=internetuser>

สำหรับในภาคธุรกิจหลายประเภท ก็ได้นำเอาประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตมาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น โดยเป็นช่องทางให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลหรือทำธุรกรรมต่างๆ กับบริษัทได้ตลอด 24 ชม. เช่น ธนาคารพาณิชย์ ก็ได้นำระบบอินเทอร์เน็ตแบงคิง เข้ามาใช้อย่างแพร่หลาย ธุรกิจกองทุนรวม ก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่นำประโยชน์ของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้

การให้บริการแบบดั้งเดิมที่ยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วย อาจทำให้ไม่สามารถรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น และสร้างระบบที่มีบริการที่มีประสิทธิภาพได้

หลายบริษัท จึงพยายามนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อให้บริการลูกค้าในการติดต่อทำธุรกรรมกับบริษัทได้อย่างสะดวกสบาย รวมทั้งเป็นการลดต้นทุนการบริหารงานของบริษัท จากการสำรวจของบริษัท FedEx ต้นทุนในการติดต่อทางโทรศัพท์ของลูกค้าเพื่อเช็คข้อมูลของตัวเองอยู่ที่ใด มีต้นทุนสูงถึง 7 ดอลลาร์ หากเทียบกับการเข้าเช็คข้อมูลทางเว็บไซต์จะมีต้นทุนเพียง 7 เซ็นต์ เท่านั้น ซึ่งการนำเสนอบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการนั้น ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายมากกว่า ไม่ต้องรอคิว และสามารถเช็คข้อมูลได้ตลอดเวลา

ธุรกิจกองทุนรวม เป็นธุรกิจที่เน้นการให้บริการการลงทุนแก่ลูกค้ารายบุคคล ซึ่งในการให้บริการผ่านเว็บไซต์นั้น ก็ได้มีการพัฒนามาตั้งแต่การให้บริการข้อมูลทั่วไปที่จำเป็นต่อการลงทุนของนักลงทุน เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท, ลักษณะกองทุน, ข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีต, ข้อมูลเชิงลึก เช่นการวิเคราะห์เศรษฐกิจหรือแนวโน้ม เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีการเพิ่มข้อมูลที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวบุคคลมากขึ้น เช่น ข้อมูลการลงทุนของลูกค้าแต่ละคน จนถึงการทำธุรกรรมซื้อขายหน่วยลงทุนออนไลน์ บางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนก็ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก บางบริษัทก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด (บลจ. ทิสโก้) ก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่สังเกตเห็นถึงประโยชน์ในการนำบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจในอนาคต ประกอบกับกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ที่นิยมใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีมากขึ้น ทางบลจ. ทิสโก้ จึงได้แนะนำบริการการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่กลุ่มลูกค้ามาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2549 ที่ผ่านมา

แต่จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ซึ่งมีประมาณ 7,000 ราย มีผู้ลงทะเบียนเข้าใช้งานบนอินเทอร์เน็ต ประมาณ 900 ราย แต่มีผู้สนใจเปิดใช้บริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพียง 312 รายเท่านั้น เป็นเหตุผลให้ทางบริษัท มีความต้องการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อการให้บริการหลังการขายที่ดีมากยิ่งขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการหรือไม่ และมีความต้องการให้บริษัทปรับปรุงระบบในด้านใด เพื่อให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจสูงสุด

การทำให้ระบบธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต มีผู้ใช้อย่างแพร่หลาย ผู้ให้บริการควรมีบริการที่ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน รวมทั้งระบบจะต้องสามารถสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงระบบการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจกองทุนรวม เพื่อจะได้ทราบว่า ควรมีบริการใดบ้างในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ที่ทำให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขัน และส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด รวมทั้งสามารถลดต้นทุนด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มผลกำไรให้บริษัทในระยะยาว

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการสำรวจบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม 18 บริษัท ว่ามีการบริการด้านใดบ้าง เพื่อนำมาเปรียบเทียบ และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต โดยการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ผู้ใช้งานและไม่ใช้งานระบบการซื้อขายอินเทอร์เน็ตของบริษัท และจะนำมาสรุปเพื่อ

เสนอแนะในการปรับปรุงบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจการให้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวม 18 บริษัท
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักลงทุน กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงระบบบริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ จากนักลงทุน
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

1. สำรวจบริการซื้อขายกองทุนรวมของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวม 18 บริษัท
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักลงทุน โดยศึกษากลุ่มนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
3. สัมภาษณ์กลุ่มนักลงทุน ของ บลจ. ทิสโก้ ทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการซื้อขายและไม่ได้ใช้บริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจะนำเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ลงทะเบียนใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด ประมาณ 900 คน และมีที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจถึงระบบการให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันของธุรกิจกองทุนรวม

2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักลงทุนของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
3. ทราบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับใด ต่อการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตของบริษัท
4. เสนอแนะการปรับปรุงเว็บไซต์และระบบการให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริษัทมีบริการที่ดียิ่งขึ้น