

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักลงทุน กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด โดยอาศัยการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการอธิบายพฤติกรรมหรือทัศนคติของผู้ตอบ ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มนักลงทุนที่ใช้บริการและไม่ใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์พร้อมกับข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต และเสนอแนะวิธีเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้ซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

3.1 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนของธุรกิจกองทุนรวม ทั้งหมด 18 บริษัท และสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด
5. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนไทยพาณิชย์ จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน นครหลวงไทย จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บีที จำกัด
9. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ฟินันซ่า จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด

11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
12. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อยูธยา จำกัด
13. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
14. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แอสเซท พลัส จำกัด
15. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไอเอ็นจี (ประเทศไทย) จำกัด
16. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บัวหลวง จำกัด
17. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน พรีเมาเวสต์ จำกัด
18. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน วรณ จำกัด

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มลูกค้าที่ซื้อขายหน่วยลงทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด และลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานบนอินเทอร์เน็ต รวมประมาณ 900 คน
ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Robert V. Krejcie แห่งมหาวิทยาลัย Minisota และ Earyle W. Morgan แห่งมหาวิทยาลัย Texas (1970 : 608-609)

$$n = \frac{X^2 N \eta (1-\eta)}{d^2 (N-1) + X^2 \eta (1-\eta)} \dots \dots \dots (3.1)$$

$$X^2 = 3.8416 ; \eta = 0.5 ; d = 0.05$$

$$n = \frac{3.8416^2 900 * 0.5(1-0.5)}{0.05^2 (900-1) + 3.8416^2 0.5(1-0.5)} = 269$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 269 คนจากประชากร รวม 900 คนโดยจะสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling)

1) ผู้ใช้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Trading) ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด รวม 93 คน ดังนี้

เพศ ชาย 55 คน ร้อยละ 61.29

เพศหญิง 38 คน ร้อยละ 38.71

อายุ 20-35 ปี ร้อยละ 36.56 ชาย 20 คน หญิง 14 คน

อายุ 36-50 ปี ร้อยละ 60.22 ชาย 33 คน หญิง 23 คน

อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 3.22 ชาย 2 คน หญิง 1 คน

2) ผู้ใช้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านระบบเก่า (Traditional Trading) ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทิสโก้ จำกัด โดยจะสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่เข้าใช้งานในเว็บไซต์ แต่ไม่ทำการเปิดซื้อขาย รวม 176 คน ดังนี้

เพศ ชาย 86 คน ร้อยละ 48.86

เพศหญิง 90 คน ร้อยละ 51.14

อายุ 20-35 ปี ร้อยละ 26.7 ชาย 23 คน หญิง 24 คน

อายุ 36-50 ปี ร้อยละ 63.64 ชาย 55 คน หญิง 57 คน

อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 9.96 ชาย 8 คน หญิง 9 คน

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มนักลงทุนที่ใช้และไม่ใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด เอมามาวิเคราะห์และสรุปผล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หนังสือ ข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต เป็นการศึกษาในเรื่องเทคโนโลยีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบสำหรับการวางแผนทางการศึกษา และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของนักลงทุน

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบฟอร์มในการบันทึกคำสัมภาษณ์ สร้างขึ้นเพื่อบันทึกคำตอบของคำถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า และผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้ความคิดเห็นได้อย่างหลากหลาย

ตารางที่ 3.1

สรุปประเด็นคำถามที่นำมาใช้ที่ตอบสนองกับวัตถุประสงค์การวิจัยและหลักทฤษฎี

วัตถุประสงค์	หลักทฤษฎี	คำถาม
	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการใช้บริการ Internet และ E-Banking	- เพศ, อายุ, อาชีพ, การศึกษา, รายได้
	Technology Diffusion	ท่านเคยใช้บริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมาก่อนหรือบริการ E-Banking หรือไม่
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต	Technology Acceptance Model (TAM) - Perceived Usefulness - Perceived ease of use	ท่านรู้สึกว่าการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและสะดวกสบาย และเป็นประโยชน์ต่อท่านหรือไม่

สรุปประเด็นคำถามที่นำมาใช้ที่ตอบสนองกับวัตถุประสงค์การวิจัยและหลักทฤษฎี (ต่อ)

วัตถุประสงค์	หลักทฤษฎี	คำถาม
	<p>พฤติกรรมผู้บริโภค</p> <p>- Buyer Decision Process</p> <p>การนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อเผยแพร่ในระบบออนไลน์</p>	<p>กรุณาให้คะแนนบริการผ่านทางเว็บไซต์ตามความต้องการของท่าน (1 = น้อย, 5 = มาก)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ราคา NAV ย้อนหลัง - ดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง - ค่าธรรมเนียมผลตอบแทนจากการลงทุน - ดูข้อมูลตลาดต่างประเทศ และ ราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่นราคาน้ำมัน ราคาทองคำ เป็นต้น - วางแผนการลงทุนอัตโนมัติ Auto Saving Plan - บทความเกี่ยวกับการลงทุนที่น่าสนใจ หรือ มุมมองผู้จัดการกองทุน - เว็บไซต์ และ แชนดรูม
	<p>TAM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perceived ease of use - เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือของระบบ E-Commerce 	<p>เพราะเหตุใดท่านจึงไม่ซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตกับ บลจ. ทีสโก้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัยของระบบ - ไม่ได้ใช้บัญชีธนาคารที่เปิดให้บริการ - กรณาระบุธนาคารที่สะดวก - ใช้งานยาก - ไม่สะดวกในการเข้าอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งคำสั่งซื้อขาย - อื่นๆ

สรุปประเด็นคำถามที่นำมาใช้ที่ตอบสนองกับวัตถุประสงค์การวิจัยและหลักทฤษฎี (ต่อ)

วัตถุประสงค์	หลักทฤษฎี	คำถาม
เสนอแนะการปรับปรุงบริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	ทฤษฎีความพึงพอใจ	<p>กรุณาให้คะแนนความพึงพอใจการใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในแง่มุมต่างๆ (คะแนน 1= น้อย, 5= มาก)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต - การล็อกอินเพื่อเข้าใช้งาน ช้า หรือ เร็ว - เมนูการเข้าซื้อ-ขาย สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน ใช้งานยาก หรือ ง่าย - เมนูการเปลี่ยนรหัสผ่าน, เปลี่ยนที่อยู่, เปลี่ยน E-mail Address - การยืนยันการซื้อ-ขาย สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน
	<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Innovation Adoption Process) - พฤติกรรมผู้บริโภค 	<ul style="list-style-type: none"> - หากบริษัทมีการปรับปรุงระบบซื้อขายตามความต้องการของท่าน จะสนใจให้ท่านใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือไม่

3.4 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการสัมภาษณ์นักลงทุนของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ทั้งผู้ที่ใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต และผู้ที่ไม่ใช้บริการ ก็นำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผล ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และศึกษาทฤษฎีและผลงานวิจัย เพื่อช่วยให้บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ ปรับปรุงพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และเสนอข้อเสนอนี้เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และยกระดับการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ ให้ดียิ่งขึ้น