

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา และ อภิปรายผล

#### 4.1 ผลการศึกษา

##### 4.1.1 กองทุนรวม (Mutual Fund)

กองทุนรวม คือ เครื่องมือในการลงทุน (investment vehicle) สำหรับผู้ลงทุนรายย่อย ที่ประสงค์จะนำเงินมาลงทุนในตลาดเงินตลาดทุน แต่ติดขัดด้วยอุปสรรคหลายประการ ที่ทำให้การลงทุนด้วยตนเองไม่สามารถได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการ เช่น

- มีทุนทรัพย์จำนวนจำกัด ไม่สามารถกระจายการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเภทได้มากพอ เพื่อลดความเสี่ยงจากการลงทุน หรือ

- ไม่มีประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญในการลงทุน หรือ

- ไม่มีเวลาจะศึกษา ค้นหา และติดตามข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจการลงทุน

กองทุนรวม จึงเป็นเครื่องมือในการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการลงทุนอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายให้การลงทุนได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด ภายใต้กรอบความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนยอมรับได้

ประเภทของกองทุนรวม แบ่งได้เป็น 6 ประเภทใหญ่ ซึ่งแต่ละประเภทมีความเสี่ยงที่ต่างกัน ดังนี้

1. กองทุนรวมตลาดเงิน
2. กองทุนรวมตราสารหนี้
3. กองทุนรวมผสม
4. กองทุนรวมตราสารทุน
5. กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ
6. กองทุนรวมที่ลงทุนใน Derivatives และ Structured Note

ภาพที่ 4.1

## ประเภทของกองทุนรวมและระดับความเสี่ยง



ประเภทกองทุนรวม	Risk					
	Inflation Interest	Credit	Liquidity	Default	Market	Currency
กองทุนรวมตลาดเงิน	/					
กองทุนรวมตราสารหนี้	/	/	/	/		
กองทุนรวมผสม	/	/	/	/	/	
กองทุนรวมตราสารทุน				/	/	
กองทุนรวมที่ลงทุนในต่างประเทศ	/	/	/	/	/	/
กองทุนรวมที่ลงทุนใน derivatives + structured note		/	/	/	/	

ที่มา: อีกส์กนิต...ก่อนคิดซื้อกองทุนรวม

ปัจจุบันกองทุนรวมต่างๆ ถูกบริหารจัดการโดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ซึ่งถูกควบคุมดูแลโดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ซึ่งในการที่จะดูแลจัดการกองทุนได้นั้น ต้องมีหลายหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน ประกอบด้วย

- บริษัทจัดการ บริษัทจัดการต้องเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตจัดการลงทุนจากกระทรวงการคลังเท่านั้น บริษัทจัดการเป็นผู้กำหนดโครงการกองทุนรวม นโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และต้องบริหารจัดการลงทุนตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนนั้นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ บริษัทจัดการจะแจ้งนโยบายการลงทุนและวัตถุประสงค์ในการลงทุนให้ผู้ลงทุนทราบ ในหนังสือชี้ชวนเสนอขายหน่วยลงทุนที่แจกจ่ายให้แก่ผู้ลงทุนและผู้สนใจลงทุนได้ศึกษาก่อนที่จะลงทุน
- ผู้ดูแลผลประโยชน์ ผู้ดูแลผลประโยชน์ เป็นสถาบันการเงิน ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงาน ก.ล.ต. กำหนด และต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ ผู้ดูแลผลประโยชน์จะเป็นตัวแทนของผู้ถือหน่วยลงทุน ทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ทั้งหมดของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น

1. ดูแลให้บริษัทจัดการจัดการกองทุนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายการลงทุนของโครงการลงทุน ที่ได้รับอนุมัติจากสำนักงาน ก.ล.ต. และที่ได้จัดแจ้งไว้ในหนังสือชี้ชวน
2. ทำหน้าที่ชำระราคาซื้อและรับชำระราคาจากการขายทรัพย์สิน
3. เก็บรักษาทรัพย์สินทั้งหมดของกองทุนรวม
4. สอบทานความถูกต้องของมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวม
5. ดำเนินคดีฟ้องร้องแทนผู้ถือหน่วยลงทุนหากบริษัทจัดการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

- ตัวแทนสนับสนุนการขายหน่วยลงทุน ปัจจุบันบุคคลที่จะทำหน้าที่เสนอขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวมได้ ต้องเป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. เท่านั้น ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน ต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด และผ่านการทดสอบความรู้ในหลักสูตรการเป็นตัวแทนขายจากสถาบันที่สำนักงาน ก.ล.ต. เห็นชอบ ขึ้นทะเบียนรายชื่อกับสำนักงาน ก.ล.ต. ต้องปฏิบัติและทำหน้าที่ในการขายตามกรอบที่กฎหมายกำหนด เพื่อป้องกันการขายและการโฆษณาชวนเชื่อให้ผู้ลงทุนเข้าใจผิดในสาระสำคัญ ตัวแทนสนับสนุนขายหน่วยลงทุน หรือที่เรียกกันอย่างเป็นทางการว่า ผู้ทำหน้าที่ขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนกองทุนรวม มีสองระดับ ได้แก่

1. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับหนึ่ง [ Investment Planner (IP) ] หมายถึงบุคคลที่สามารถให้ คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมแก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุนทั่วไป ทั้งที่เป็น คำแนะนำทั่วไป และ คำแนะนำเฉพาะเจาะจง

2. ตัวแทนสนับสนุนการขาย-ระดับสอง [ Fundamental Guide (FG) ] หมายถึงบุคคลที่สามารถให้ คำแนะนำในการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวม แก่ผู้ถือหน่วยลงทุนและผู้สนใจลงทุน ทั่วไป เฉพาะที่เป็น คำแนะนำทั่วไป เท่านั้น

- นายทะเบียนหน่วยลงทุน นายทะเบียนหน่วยลงทุน เป็นสถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต. ให้มีหน้าที่ดูแลทะเบียนรายชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุน เช่น การจ่ายเงินปันผล และสิทธิประโยชน์ อื่น ๆ บริษัทจัดการอาจทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนหน่วยลงทุน สำหรับกองทุนรวมภายใต้การจัดการของตนก็ได้

- ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้สอบบัญชี และมีชื่อขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงาน ก.ล.ต. ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทั้งทางตรงและทางอ้อมกับบริษัทจัดการ มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีทรัพย์สินของกองทุนรวม ตรวจสอบและให้ความเห็นชอบงบการเงินของกองทุนให้ถูกต้องตามมาตรฐานบัญชี

- สมาคมบริษัทจัดการลงทุน สมาคมบริษัทจัดการลงทุน จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 เป็นสมาคมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทรัพย์ จัดทะเบียนสมาคมกับสำนักงาน ก.ล.ต. มีบริษัทจัดการที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ประเภทการจัดการกองทุนรวม การจัดการกองทุนส่วนบุคคล และการจัดการกองทุนส่วนบุคคลที่เป็นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นสมาชิก สมาคมมีหน้าที่กำหนดจรรยาบรรณ และวางมาตรฐานในการปฏิบัติ ให้บริษัทสมาชิกยึดถือและปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกราย กำหนดบทลงโทษเมื่อบริษัทสมาชิกฝ่าฝืนและไม่ปฏิบัติตาม

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เป็นองค์กรของภาครัฐ ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงการจัดการลงทุน ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือ ข้อกำหนดตามความในกฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์

การคำนวณราคาและการกำหนดมูลค่าทรัพย์สินของกองทุนรวม

กองทุนรวม ต้องคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของหลักทรัพย์และทรัพย์สินที่กองทุนรวมลงทุนไว้ทุกวันทำการ การคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ และ มูลค่าต่อหน่วย จะกระทำตามขั้นตอน ดังนี้

คำนวณมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ โดยการคำนวณมูลค่าหลักทรัพย์และทรัพย์สินที่กองทุนลงทุน ตามหลักการมูลค่ายุติธรรม (Mark to market) กล่าวคือ ต้องคำนวณมูลค่าจากราคาปิดหรือราคาเสนอซื้อครั้งสุดท้าย (ถ้าหลักทรัพย์นั้นไม่มีการซื้อขายในวันนั้น) บวกกับ เงินสดและรายได้ค้างรับทั้งหมดที่มี หักด้วย หนี้สิน (ที่ยังไม่ได้ชำระราคา)

มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (NAV) = มูลค่าทรัพย์สินตามราคาตลาด + รายได้ค้างรับ + เงินสด - หนี้สิน

คำนวณมูลค่าต่อหน่วย โดยการนำมูลค่าทรัพย์สินสุทธิมาหารด้วย จำนวนหน่วยลงทุนที่ออกจำหน่ายแล้วทั้งหมดของกองทุนนั้น

มูลค่าต่อหน่วย (NAV ต่อหน่วย) =

$$\frac{\text{มูลค่าทรัพย์สินตามราคาตลาด} + \text{รายได้ค้างรับ} + \text{เงินสด} - \text{หนี้สิน}}{\text{จำนวนหน่วยลงทุน}} \dots\dots\dots (4.1)$$

กองทุนรวมต้องประกาศมูลค่าทรัพย์สิน มูลค่าทรัพย์สินสุทธิ และมูลค่าต่อหน่วย ให้ผู้ลงทุนทราบทุกวันสุดท้าย ของสัปดาห์ในกรณีของกองทุนปิด และทุกวันทำการที่มีการซื้อขายหน่วยลงทุนในกรณีของกองทุนเปิด การประกาศจะกระทำในหน้าหนังสือพิมพ์อย่างน้อยหนึ่งฉบับ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นหนังสือพิมพ์ข่าวธุรกิจ และที่ทำการของบริษัทตัวแทนจำหน่ายเพื่อเผยแพร่ให้นักลงทุนทราบ

ปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำนวน 18 แห่ง มีรายชื่อดังนี้  
(ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2549)

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน กสิกรไทย จำกัด
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ 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

ปัจจุบันบริษัทต่างๆ ได้พัฒนาช่องทางการให้บริการซื้อขายหน่วยลงทุนที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการและนำเสนอความสะดวกสบายให้แก่นักลงทุน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา และสรุปผลได้ดังนี้

1. ซื้อ- ขายผ่านบริษัทโดยตรง ซึ่งช่องทางนี้ หลังจากผู้ลงทุนได้ทำการเปิดบัญชีซื้อ ขายกองทุนกับบริษัทหรือตัวแทนขายแล้ว จะต้องเซ็นเอกสารคำสั่งซื้อ และชำระเงินค่านหน่วยลงทุน โดยจะชำระด้วยเงินสด เช็ค แคชเชียร์ หรือ ดราฟท์ หรือโอนเงินเข้าบัญชีตามที่ทางบริษัทกำหนด และส่งคำสั่งซื้อ ผ่านเครื่องโทรสาร หรือส่งเอกสารตัวจริง ภายในเวลาที่แต่ละบริษัทกำหนด

#### ตารางที่ 4.1

สรุปช่องทางผ่านธนาคารที่สามารถทำรายการซื้อขายกับบริษัทจัดการกองทุน

บลจ. / บัญชี ธนาคาร	BBL	KBAN	SCB	BAY	TMB	KTB	UOB	SCIB	OTHER
ทหารไทย	X	X	X	X	X	X	X		
ธนาชาต	X	X	X	X					TBANK
กสิกรไทย		X							
ทีสโก้	X	X	X	X					TISCO
ไทยพาณิชย์			X						
อเบอร์ดีน	X	X	X				X	X	SCBT
กรุงศรี	X	X	X	X					
เอ็มเอฟซี		X	X	X	X				ธ. ออมสิน ไปรษณีย์
ยูโอบี							X		SCBT
ววรรณ	X	X	X	X		X			
ไอเอ็นจี	X	X	X	X					
บัวหลวง	X								
กรุงไทย						X			
พรีมาเวสต์				X					
แอสเซท พลัส	X	X	X	X					
บีที		X							BT, LH
นครหลวงไทย								X	
ฟินันซ่า	X	X	X			X			

ตารางที่ 4.2  
สรุปช่วงเวลาเปิดรับคำสั่งซื้อ- ขายเป็นของแต่ละบริษัท

บลจ.	เวลาเปิดซื้อ ขาย	หมายเหตุ
ทหารไทย	8.30-15.30	
ธนาชาติ	8.30-14.30	ขายกองทุนบริหารเงินภายใน 12.00
กลีกรไทย	8.30-15.30	ทำรายการผ่านอินเตอร์เน็ตภายใน 15.00
ทิสโก้	8.00-15.00	
ไทย พาณิชย์	8.30-15.30	
อเบอวิชั่น	8.30-15.30	รับคำสั่งขายหรือสับเปลี่ยนภายใน 13.00
กรุงศรี	8.30-15.30	รับคำสั่งขายกองทุนตราสารเงินภายใน 13.00
เอ็มเอฟซี	8.30-15.30	ซื้อโดยการหักเงินจากบัญชีภายใน 14.00 รับคำสั่งขายภายใน 12.00
ยูโอบี	8.30-15.30	รับคำสั่งขายภายใน 12.00 ยกเว้นกองทุน UOBSAS100 ได้ถึง 15.30
วรรณ	9.00-15.00	รับคำสั่งขายภายใน 12.00 บางกองทุนเท่านั้น
ไอเอ็นจี	8.30-15.30	รับคำสั่งขายถึง 15.00
บัวหลวง	8.30-15.30	ทำรายการผ่านATM ได้ถึง 16.00
กรุงไทย	8.30-15.30	
พริมาเวสต์	8.30-15.30	ทำรายการผ่านธนาคารกรุงศรีเริ่ม 9.00
แอสเซท พลัส	8.30-15.30	รับคำสั่งขายถึง 12.00
บีที	8.30-15.30	รับคำสั่งขายถึง 12.00
นครหลวง ไทย	8.30-15.30	รับคำสั่งขายถึง 13.00
ฟินันซ่า	8.30-13.30	

2. ชื่อ- ขยายผ่านระบบโทรศัพท์ ผู้ลงทุนต้องดำเนินการหักบัญชีอัตโนมัติไว้กับทางบริษัทก่อน และต้องมีบัญชีธนาคารที่แต่ละบริษัทเปิดให้บริการด้วย ปัจจุบันมีผู้ให้บริการดังนี้

- บลจ. ทหารไทย
- บลจ. ไอเอ็นจี
- บลจ. กสิกรไทย
- บลจ. ไทยพาณิชย์
- บลจ. เอ็มเอฟซี
- บลจ. บัวหลวง
- บลจ. อเบอร์ดีน
- บลจ. ฟินันซ่า

## 3. ชื่อ – ขายผ่านระบบออนไลน์หรืออินเทอร์เน็ต

## ตารางที่ 4.3

## สรุปจำนวนธนาคารที่บริษัทจัดการกองทุนให้บริการ

บลจ.	ชื่อบริการ	TMB	BBL	K- BANK	SCB	BAY	บัตร กรุงศรี	KTB	UOB	TIS CO	T- BANK
ทหารไทย	Fundlink	X	X	X	X	X		X	X		
ธนาชาต	Thanachart fund Online		X	X	X	X					X
กลีกร	K-Invest		X	X	X	X					
ทิสโก้	E-Trade				X	X				X	
ไทย พาณิชย์	SCB Easy Fund				X						
อเบอร์ดีน	e-Avenue		X		X				X		
กรุงศรี	AYF@ccess		X	X	X	X	X				
เอ็มเอฟซี	MFC-Net			X	X	X					
ยูโอบี	UOBAM4F und								X		
ววรรณ	1 A.M. e- Trade			X	X						
ไอเอ็นจี	ING Premier		X	X	X	X					
ฟินันซ่า	Fund Net		X	X	X			X			

จากการสำรวจ การให้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบลจ. นั้น โดยเฉลี่ย จะมีธนาคารที่ให้บริการในการหักบัญชีที่ 4 ธนาคารขึ้นไป ดังนั้น บริษัทควรมีการพิจารณาเพิ่มช่องทางในธนาคารใหญ่ๆ ที่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มลูกค้าอีกอย่างน้อย 2 ธนาคาร เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยธนาคารที่บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนอื่นๆ นิยมเปิดให้บริการแก่ลูกค้า คือ

- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

บลจ. ทีเอสไอ จึงควรเพิ่ม 2 ธนาคาร ในการให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต คือ ธนาคารกรุงเทพ และ ธนาคารกสิกรไทย

#### 4.2 ผลการวิจัย

ผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสไอ จำกัด คิดเป็น ร้อยละ 34.66 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น เพศชาย ร้อยละ 59.14 และเพศหญิง ร้อยละ 40.86

##### ตารางที่ 4.4

สัดส่วนเพศของผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีเอสไอ

เพศ	ชาย	หญิง
ร้อยละ	59.14	40.86

ตารางที่ 4.5

สัดส่วนอายุของผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้

อายุ	ร้อยละ
20-35 ปี	36.56
36-50 ปี	60.22
50 ปีขึ้นไป	3.22

ตารางที่ 4.6

สัดส่วนอาชีพของผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้

อาชีพ	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	91.4
ธุรกิจส่วนตัว	3.22
ข้าราชการ	5.38
เกษียณอายุ	0

ตารางที่ 4.7

สัดส่วนระดับการศึกษาของผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	20.43
ปริญญาตรี	79.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0

ตารางที่ 4.8

สัดส่วนคำตอบ ท่านเคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์ หรือ E-Banking หรือไม่

เคย	69.21
ไม่เคย	30.79

ตารางที่ 4.9

สัดส่วนคำตอบ ท่านเคยใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับที่อื่นมาก่อนหรือไม่

เคย	66.67
ไม่เคย	33.33

ตารางที่ 4.10

สัดส่วนคำตอบ ท่านรู้สึกว่าการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์ต่อท่านหรือไม่

ใช่	83.87
ไม่ใช่	16.13

หมวด คะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.11

คะแนนความพึงพอใจในขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

พึงพอใจมาก	7.53
พึงพอใจ	55.91
เฉยๆ	29.03
ไม่พึงพอใจ	3.22
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	4.31

ตารางที่ 4.12

คะแนนความพึงพอใจในการล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานทางอินเทอร์เน็ต ช้าหรือเร็ว

พึงพอใจมาก	3.22
พึงพอใจ	18.28
เฉยๆ	25.81
ไม่พึงพอใจ	12.9
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	39.79

ตารางที่ 4.13

คะแนนความพึงพอใจในการใช้งานเมนูการซื้อ-ขาย สับเปลี่ยนหน่วยลงทุนใช้งานยากหรือง่าย

พึงพอใจมาก	7.53
พึงพอใจ	36.56
เฉยๆ	27.96
ไม่พึงพอใจ	8.6
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	19.35

## ตารางที่ 4.14

คะแนนความพึงพอใจในการใช้งาน เมนูการเปลี่ยนรหัสผ่าน, เปลี่ยนที่อยู่, เปลี่ยน E-mail

Address (Account Service)

พึงพอใจมาก	5.38
พึงพอใจ	41.94
เฉยๆ	34.41
ไม่พึงพอใจ	10.75
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	7.52

## ตารางที่ 4.15

คะแนนความพึงพอใจในการยืนยันการซื้อ-ขาย สับเปลี่ยน

พึงพอใจมาก	5.38
พึงพอใจ	37.63
เฉยๆ	38.71
ไม่พึงพอใจ	4.3
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	13.98

## ตารางที่ 4.16

คะแนนความพึงพอใจในขั้นตอนการดำเนินด้านเอกสาร เพื่อการเปิดใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต  
(ยุ่งยากหรือไม่)

ใช่	43.02
ไม่ใช่	56.98

### หมวด บริการเพิ่มบนอินเทอร์เน็ต

กรุณาให้คะแนนบริการผ่านทางเว็บไซต์ที่ปลจ. ควรมีตามความต้องการของท่าน

ระดับคะแนน 5	หมายถึง ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก
ระดับคะแนน 4	หมายถึง ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์
ระดับคะแนน 3	หมายถึง มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้
ระดับคะแนน 2	หมายถึง บริการนี้ไม่จำเป็น
ระดับคะแนน 1	หมายถึง ไม่ควรมีบริการนี้

### ตารางที่ 4.17

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูราคา NAV ย้อนหลัง

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	75.27
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	17.2
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	7.53
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรมีบริการนี้	0

### ตารางที่ 4.18

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	69.89
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	25.81
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	4.3
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรมีบริการนี้	0

ตารางที่ 4.19

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	55.91
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	38.71
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	5.38
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรให้บริการนี้	0

ตารางที่ 4.20

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูข้อมูลตลาดต่างประเทศและราคาสินค้า

โภคภัณฑ์ เช่นราคาน้ำมัน ราคาทองคำ เป็นต้น

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	13.98
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	32.26
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	41.94
บริการนี้ไม่จำเป็น	11.82
ไม่ควรให้บริการนี้	0

## ตารางที่ 4.21

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการวางแผนการลงทุนอัตโนมัติ  
(Auto Saving Plan)

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	6.45
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	9.67
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	58.06
บริการนี้ไม่จำเป็น	25.82
ไม่ควรมีบริการนี้	0

## ตารางที่ 4.22

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านบทความเกี่ยวกับการลงทุนที่น่าสนใจ หรือ  
มุมมองผู้จัดการกองทุน

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	36.56
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	32.26
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	24.73
บริการนี้ไม่จำเป็น	6.45
ไม่ควรมีบริการนี้	0

## ตารางที่ 4.23

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านบริการเว็บบอร์ด, แชตรูม

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	7.53
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	16.13
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	19.35
บริการนี้ไม่จำเป็น	41.93
ไม่ควรมีบริการนี้	15.06

สัดส่วนผู้ที่ไม่ได้ทำการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่เข้าลงทะเบียนใช้งาน

## ตารางที่ 4.24

สัดส่วนเพศของกลุ่มที่ไม่ได้ทำการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เพศ	ชาย	หญิง
ร้อยละ	48.86	51.14

## ตารางที่ 4.25

สัดส่วนอายุของกลุ่มที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

อายุ	ร้อยละ
20-35 ปี	26.7
36-50 ปี	63.64
50 ปีขึ้นไป	9.96

ตารางที่ 4.26

สัดส่วนอาชีพของกลุ่มที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

อาชีพ	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	71.02
ธุรกิจส่วนตัว	9.09
ข้าราชการ	15.34
เกษียณอายุ	4.55

ตารางที่ 4.27

สัดส่วนระดับการศึกษาของกลุ่มที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ระดับการศึกษา	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	82.38
ปริญญาตรี	17.62
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0

ตารางที่ 4.28

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม ท่านเคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์ หรือ E-Banking หรือไม่  
ของผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เคย	35.23
ไม่เคย	64.77

## ตารางที่ 4.29

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม ท่านเคยใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับที่อื่นมาก่อนหรือไม่  
ของผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เคย	21.02
ไม่เคย	78.98

## ตารางที่ 4.30

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม ท่านทราบหรือไม่ว่า บลจ. ทิสโก้ มีบริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต  
ของผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ทราบ	89.77
ไม่ทราบ	10.23

## ตารางที่ 4.31

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม ท่านรู้สึกว่าการทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของทิสโก้ ง่ายและ  
สะดวกสบาย และเป็นประโยชน์ต่อท่านหรือไม่ ของผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบ  
อินเทอร์เน็ต

ใช่	65.91
ไม่ใช่	34.09

## ตารางที่ 4.32

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม เพราะเหตุใดท่านจึงไม่ใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต ของผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย	31.25
ใช้งานยาก	8.52
ไม่ได้ใช้บัญชีธนาคารที่เปิดบริการ	46.02
ไม่สะดวกในการเข้าอินเทอร์เน็ต ในการส่งคำสั่งซื้อขาย	4.54
อื่นๆ	9.67

อื่นๆ เช่น ทำรายการด้วยตนเองแล้วผิดพลาดง่าย, ไม่ได้ซื้อขายบ่อย ไม่จำเป็น, ช่องทางเดิมสะดวกสบายอยู่แล้ว, ได้มีการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่แล้วมั่นใจกว่า, รวมถึง ไม่ทราบว่ามีบริษัทให้บริการซื้อขายบนอินเทอร์เน็ต

บัญชีธนาคารที่ผู้ลงทุนใช้มากที่สุด คือ ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 37.04, ธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 34.57 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 13.58 และ ร้อยละ 14.81 ธนาคารทหารไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารนครหลวงไทย

#### หมวด บริการเพิ่มบนอินเทอร์เน็ต

กรุณาให้คะแนนบริการผ่านทางเว็บไซต์ที่บลจ. ควรมีตามความต้องการของท่าน

ระดับคะแนน 5	หมายถึง ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก
ระดับคะแนน 4	หมายถึง ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์
ระดับคะแนน 3	หมายถึง มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้
ระดับคะแนน 2	หมายถึง บริการนี้ไม่จำเป็น
ระดับคะแนน 1	หมายถึง ไม่ควรมีบริการนี้

ตารางที่ 4.33

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูราคา NAV ย้อนหลัง

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	83.52
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	16.48
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	0
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรให้บริการนี้	0

ตารางที่ 4.34

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	73.30
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	13.64
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	13.06
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรให้บริการนี้	0

ตารางที่ 4.35

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	76.70
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	19.89
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	3.41
บริการนี้ไม่จำเป็น	0
ไม่ควรให้บริการนี้	0

## ตารางที่ 4.36

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการดูข้อมูลตลาดต่างประเทศและราคาสินค้า  
โภคภัณฑ์ เช่นราคาน้ำมัน ราคาทองคำ เป็นต้น

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่าง มาก	17.04
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	43.18
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	30.11
บริการนี้ไม่จำเป็น	9.67
ไม่ควรมีบริการนี้	0

## ตารางที่ 4.37

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านการวางแผนการลงทุนอัตโนมัติ  
(Auto Saving Plan)

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่าง มาก	13.07
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	16.48
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	61.36
บริการนี้ไม่จำเป็น	9.09
ไม่ควรมีบริการนี้	0

## ตารางที่ 4.38

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านบทความเกี่ยวกับการลงทุนที่น่าสนใจ หรือ  
มุมมองผู้จัดการกองทุน

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	33.52
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	48.86
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	14.78
บริการนี้ไม่จำเป็น	2.84
ไม่ควรให้บริการนี้	0

## ตารางที่ 4.39

คะแนนความต้องการบริการผ่านทางเว็บไซต์ ด้านบริการเว็บบอร์ด, แชนดรูม

ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์อย่างมาก	5.11
ควรมีบริการนี้บนเว็บไซต์	10.23
มีบริการนี้หรือไม่ก็ได้	45.45
บริการนี้ไม่จำเป็น	35.24
ไม่ควรให้บริการนี้	3.97

## ตารางที่ 4.40

สัดส่วนผู้ตอบคำถาม หากบริษัทปรับปรุงระบบการซื้อขายกองทุนตามความต้องการของท่าน จะ  
สนใจให้ท่านใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตกับบริษัทหรือไม่

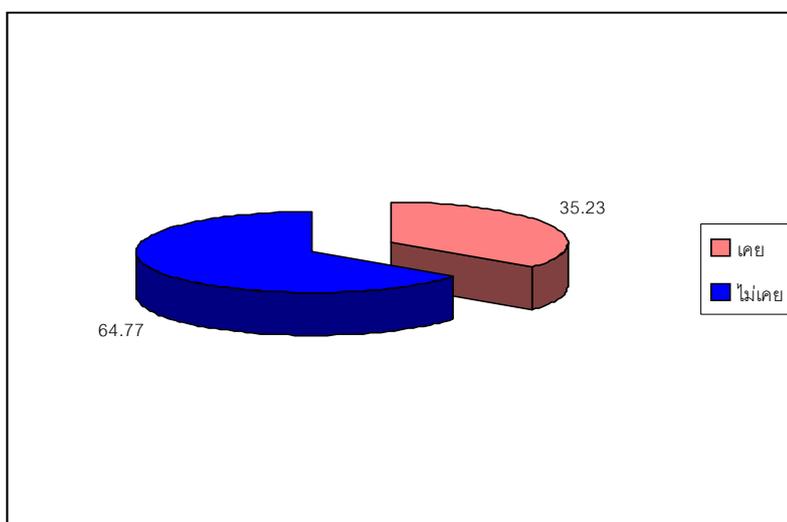
ใช่	90.32
ไม่ใช่	9.68

### 4.3 อภิปรายผล

#### 4.3.1 สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์ หรือ E-Banking ของกลุ่มผู้ที่เปิดและไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท

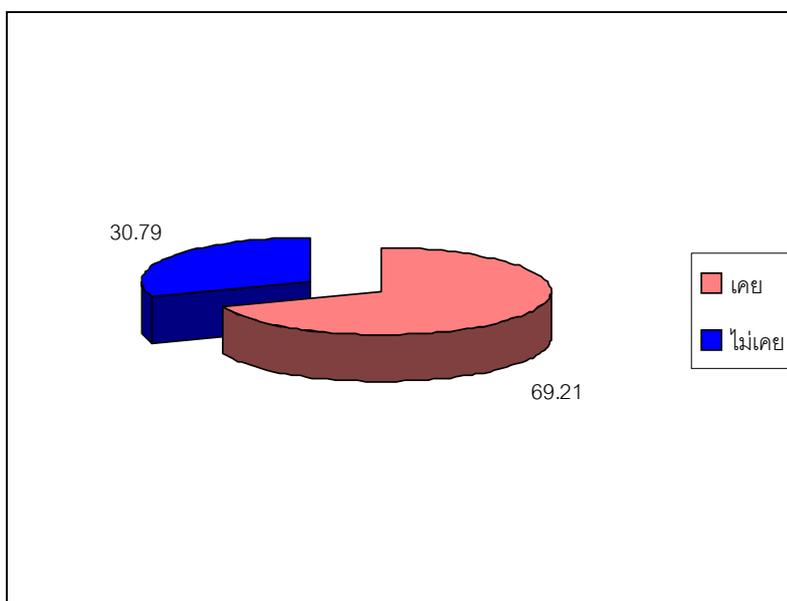
ภาพที่ 4.2

สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์ในกลุ่มผู้ที่ไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 4.3

สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์ในกลุ่มผู้ที่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต

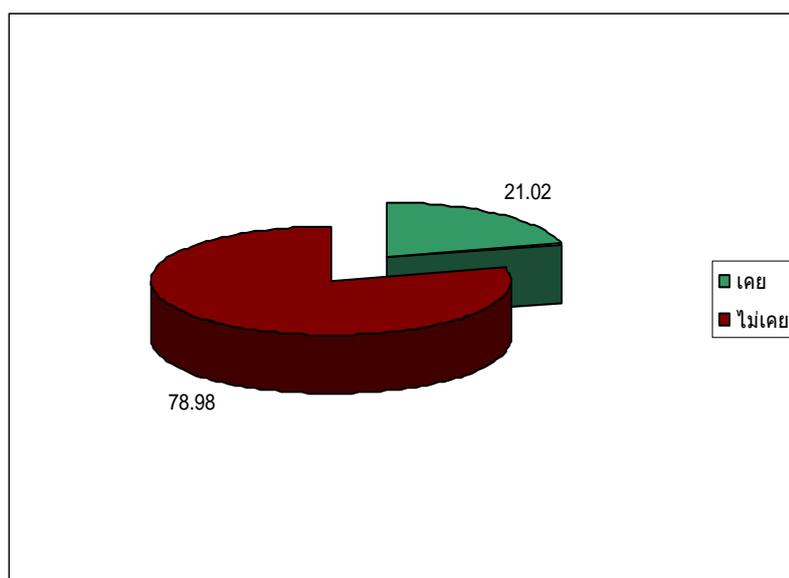


จะเห็นได้ว่า ผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นผ่านอินเทอร์เน็ต หรือใช้บริการ E-Banking มาก่อนมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากกว่า ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการออนไลน์ใดๆ

4.3.2 สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เปิดและไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัท เป็นดังนี้

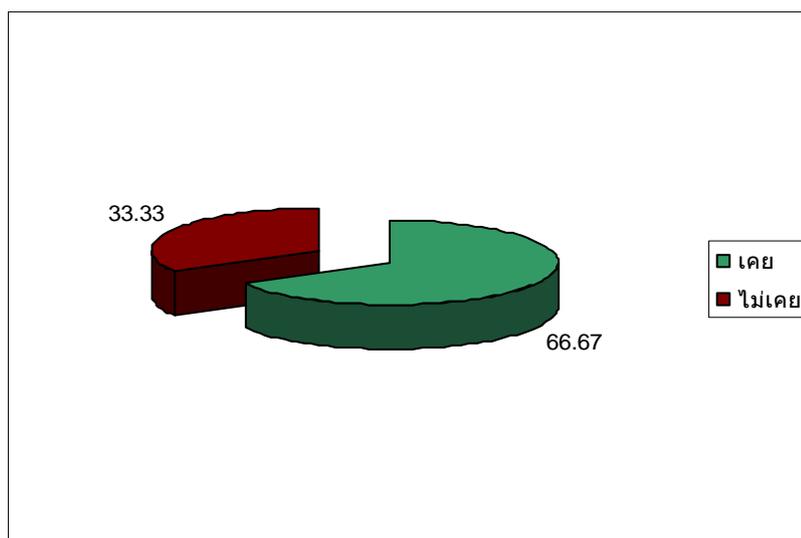
ภาพที่ 4.4

สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้ที่ไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับบริษัท



ภาพที่ 4.5

สัดส่วนผู้ที่เคยใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับบริษัท



จากการวิจัย พบว่า ผู้ที่เคยเปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับทิสโก้ ส่วนใหญ่มักจะเปิดทำการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับที่อื่น ส่วนผู้ที่ไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตกับทิสโก้ แต่เคยเปิดซื้อขายกองทุนกับที่อื่น มีเพียงร้อยละ 21.02

ผู้ที่ไม่ได้เปิดซื้อขาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย ร้อยละ 51.14 : 48.86 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 71.02 ข้าราชการ ร้อยละ 15.34 และร้อยละ 9.09 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และ ร้อยละ 4.55 เกษียณอายุ

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ไม่เปิดบริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต มักเป็นผู้ที่ไม่เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์หรือ E-Banking แต่ยังเห็นว่า บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์และสะดวกสบาย ซึ่งอาจมีสาเหตุหลายประการ เช่น 'ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย

ผู้วิจัยได้สอบถามในประเด็นต่างๆ ที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เลือกไม่ใช้บริการดังนี้

- ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัย

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.25 รู้สึกไม่มั่นใจในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต

- ใช้งานยาก

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 8.52 เห็นว่าการทำรายการบนอินเทอร์เน็ตมีความยุ่งยาก

- ไม่มีบัญชีธนาคารที่เปิดให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 46.02 ไม่สะดวกในการใช้บัญชีธนาคารที่บริษัทเปิดให้บริการ ปัจจุบันบริษัทได้เปิดให้บริการในธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรี และธนาคารทิสโก้ โดยธนาคารที่ถูกค้าสะดวกในการใช้บริการมากที่สุดคือ ธนาคารกรุงเทพ ร้อยละ 37.04 และธนาคารกสิกรไทย ร้อยละ 34.57 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย ร้อยละ 13.58, และร้อยละ 14.81 คือธนาคารทหารไทย, ยูโอบี และ นครหลวงไทย

- ไม่สะดวกในการส่งคำสั่งซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต

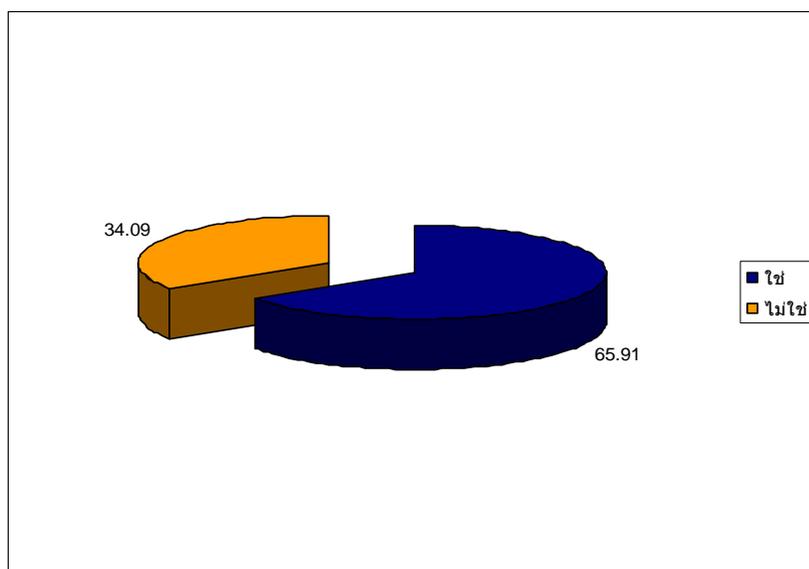
กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 4.54 ไม่สามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตระหว่างวันได้

- อื่นๆ ร้อยละ 9.67 กลุ่มตัวอย่างบางท่าน รู้สึกว่าบริการทางอินเทอร์เน็ตไม่จำเป็น เนื่องจากไม่ได้ซื้อขายบ่อย และ ช่องทางการให้บริการในปัจจุบันก็สะดวกสบายอยู่แล้ว บางท่านกลัวว่า จะทำรายการด้วยตนเองแล้วผิดพลาด รู้สึกไม่มั่นใจในการทำรายการผ่านเจ้าหน้าที่มากกว่า

#### 4.3.3 สัดส่วนผู้ตอบคำถามความคิดเห็นว่า การทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์

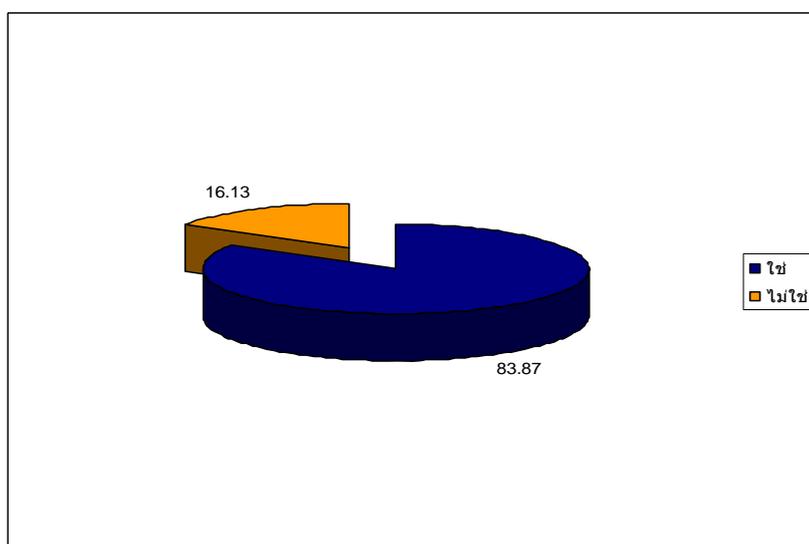
ภาพที่ 4.6

สัดส่วนผู้ตอบคำถามความคิดเห็นว่า การทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์ ของกลุ่มผู้ที่ไม่เคยเปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 4.7

สัดส่วนผู้ตอบคำถามความคิดเห็นว่า การทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์ ของกลุ่มผู้ที่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต



ผู้ที่ไม่เปิดซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์ ร้อยละ 65.91 ซึ่งสาเหตุที่ไม่ได้เปิดซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะไม่ได้ใช้บัญชีธนาคารที่เปิดให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 46.02 รองลงมาคือ มีความกังวลเรื่องความปลอดภัย ร้อยละ 31.25 ซึ่งหากบริษัทแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการได้

#### 4.3.4 ความพึงพอใจจากการใช้งานบริการบนอินเทอร์เน็ต

- ขั้นตอนการลงทะเบียนใช้บริการ

ผู้ใช้บริการร้อยละ 55.91 รู้สึกพึงพอใจ

- การล็อกอินเพื่อเข้าใช้งาน ร้อยละ 39.79 ไม่พึงพอใจอย่างมาก เห็นว่าควรปรับปรุง

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาระหว่างใช้บริการ เว็บไซต์แองค์ ซ้ำมาก จนบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ โดยเฉพาะช่วง Peak time คือเวลาประมาณ 14.30 – 15.00 น. รวมทั้งในวันที่มีได้ทำการคือ วันเสาร์- อาทิตย์ไม่สามารถเข้าใช้งานได้

- เมนูการเข้าซื้อ- ขาย เข้าใช้งานยากหรือง่ายอย่างไร

ผู้ใช้บริการร้อยละ 27.96 รู้สึกว่า เคยๆ ใช้งานได้ไม่ยากนัก และรู้สึกมีความพึงพอใจ ร้อยละ 36.54

- เมนูการเปลี่ยนรหัสผ่าน เปลี่ยนที่อยู่ เปลี่ยน E-mail Address (Account Service)

ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ ร้อยละ 41.94

- การยืนยันการซื้อ- ขาย และดับเปลี่ยนหน่วยลงทุน

ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจ ร้อยละ 37.63 และพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.71 แต่มีผู้ใช้บริการร้อยละ 13.98 เห็นว่าควรปรับปรุง เนื่องจาก ภายหลังจากที่ผู้ใช้ได้ทำรายการสั่งซื้อขาย จะต้องทำการยืนยันทำรายการ ผู้ใช้มองไม่เห็น หาได้ลำบากเพราะเมนูยืนยันอยู่ในหน้าจอด้านล่างเกินไป ซึ่งไม่มีสีสันหรือตัวอักษรที่สะดุดตา บางครั้งผู้ใช้ไม่ได้ยืนยันทำรายการ ทำให้ทำรายการได้ไม่สำเร็จ อีกทั้ง หลังจากยืนยันการทำรายการแล้ว ผู้ใช้ต้องการให้หน้าจอปรากฏสถานะของรายการว่า ระบบได้รับรายการแล้ว

#### 4.3.5 ความยุ่งยากด้านเอกสารในการเปิดใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการร้อยละ 56.98 เห็นว่า ขั้นตอนการดำเนินการด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก แต่เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากยังเห็นว่า มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและก่อให้เกิดความไม่สะดวก ผู้ใช้บริการบางท่านได้ให้ข้อเสนอแนะว่า บริษัทควรให้ลูกค้าเปิดกรำใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติ เมื่อเปิดบัญชีทำการซื้อขายในครั้งแรก

#### 4.3.6 ความคิดเห็นในการเพิ่มบริการบนเว็บไซต์

ผู้ลงทุนมีความคิดเห็นว่ บริการที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรกคือ

- ดูราคา NAV ย้อนหลัง เห็นว่าสำคัญอย่างมาก ร้อยละ 75.27

- ดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง เห็นว่าสำคัญอย่างมาก ร้อยละ

69.89

- คำนวณอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เห็นว่าสำคัญอย่างมาก ร้อยละ 55.91

สำหรับบริการดูข้อมูลตลาดต่างประเทศและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ผู้ใช้บริการรู้สึกว่ามีบริการนี้หรือไม่ก็ได้ ร้อยละ 41.94

และบริการวางแผนการลงทุนอัตโนมัติ ร้อยละ 58.06 คิดว่ามีบริการนี้หรือไม่ก็ได้ แต่ในส่วนของบริการที่กลุ่มผู้ใช้บริการคิดว่าควรมีให้บริการบนเว็บไซต์ คือ บทความเกี่ยวกับการลงทุน หรือมุมมองผู้จัดการกองทุน ร้อยละ 36.56 คิดว่าเป็นบริการที่ควรมีอย่างมาก และ ร้อยละ 32.26 คิดว่าเป็นบริการที่ควรมี

บริการที่ผู้ใช้งานคิดว่าไม่จำเป็นต้องมีบนเว็บไซต์ คือ เว็บบอร์ด หรือ แชตรูม ร้อยละ 41.93

สำหรับความคิดเห็นในการเพิ่มบริการบนเว็บไซต์ ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต มีมุมมองคล้ายคลึงกับผู้ลงทุนที่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นว่ บริการที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรกคือ

1. ดูราคา NAV ย้อนหลัง เห็นว่ามีสำคัญอย่างมาก ร้อยละ 83.52

2. ดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง เห็นว่าสำคัญอย่างมาก ร้อยละ

73.30

3. จำนวนอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เห็นว่าสำคัญอย่างมาก ร้อยละ 76.70

สำหรับบริการข้อมูลตลาดต่างประเทศและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตรู้สึกว่าคุณจะมีบริการนี้ ร้อยละ 43.18

บริการวางแผนการลงทุนอัตโนมัติ ร้อยละ 61.36 ผู้ใช้งานคิดว่ามีบริการนี้หรือไม่มีก็ได้ แต่ในส่วนของบริการที่กลุ่มผู้ใช้บริการคิดว่าควรมีให้บริการบนเว็บไซต์ คือ บทความเกี่ยวกับการลงทุน หรือมุมมองผู้จัดการกองทุน ร้อยละ 48.86 คิดว่าเป็นบริการที่ควรมี

สำหรับบริการที่ผู้ใช้งานคิดว่า จะมีบริการนี้หรือไม่มีก็ได้ คือ เว็บบอร์ด หรือ แชนลุ่ม ร้อยละ 45.45

หากทางบริษัทได้มีการปรับปรุงบริการต่างๆ บนเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการ ร้อยละ 90.32 คิดว่า จะใช้งานมากขึ้น

#### 4.3.7 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต

4.3.7.1 การยอมรับนวัตกรรม เนื่องจากการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้รับอิทธิพลจากการเริ่มแนะนำให้นักลงทุนซื้อขายหุ้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเสนอค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าแก่นักลงทุน ทำให้นักลงทุนได้รับรู้ถึงประโยชน์ของบริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และเมื่อธนาคารพาณิชย์ต่างๆ เสนอบริการ E-Banking ให้แก่กลุ่มลูกค้า ซึ่งบริการได้แสดงให้เห็นว่า ให้ความสะดวกสบาย มากกว่าการไปทำธุรกรรมที่สาขา ใช้งานได้ง่าย ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้ตลอด 24 ชม. ผู้ใช้ก็จะยอมรับในนวัตกรรม ตามในแบบจำลองการตอบรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

ทำให้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้รับการตอบรับจากผู้ใช้บริการได้ไม่ยากนัก จากผู้ที่เปิดใช้บริการทั้งหมด ร้อยละ 85.71 รู้สึกว่าการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตง่าย สะดวกสบาย และมีประโยชน์ ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยว่า คนจะยอมรับนวัตกรรม ต้องเล็งเห็นว่านวัตกรรมใหม่ให้ประโยชน์มากกว่าสิ่งเก่า และจะนำนวัตกรรมใหม่มาประเมิน (ความได้เปรียบเชิงเทียบ) และนำไปทดลองใช้ หากได้ผลตามความคาดหวัง ก็จะนำไปสู่ขั้นการยืนยัน (การยอมรับนวัตกรรม) ซึ่งก็จะทำให้ยอมรับ หรือไม่ยอมรับก็ได้

โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ในแง่ อายุ และ การศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน

กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมาก มักจะมีการยอมรับในนวัตกรรมใหม่ ได้น้อยกว่า กลุ่มวัยรุ่น จะเป็นกลุ่มผู้ใช้เทคโนโลยี และกลุ่มผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงมักจะยอมรับเทคโนโลยีง่ายกว่า

ในกลุ่มตัวอย่าง มีผู้เคยใช้บริการซื้อขายหุ้นออนไลน์หรือ E-Banking ร้อยละ 69.21 และ ร้อยละ 66.67 เคยใช้บริการซื้อขายกองทุนออนไลน์มาก่อน ดังนั้นกลุ่มที่ใช้บริการธุรกรรมออนไลน์มาก่อนจะรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานของอินเทอร์เน็ต และมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตมากกว่า คนที่ไม่เคยใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ โดยส่วนใหญ่ ผู้ที่ทำการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 60.53 จะมีอายุระหว่าง 36-50 ปี ซึ่งตรงกับผลสำรวจของคณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการ On-line Trading โน้มไปทางกลุ่มลูกค้ำที่เป็นวัยรุ่นจนถึงวัยกลางคนเป็นหลัก โดยมีมัธยฐานของอายุที่ 41 ปี

#### 4.3.7.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- เพศ

ผู้ที่เปิดบัญชีเพื่อซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนมากจะเป็นเพศชาย เนื่องจากเพศชายสามารถรับรู้การใช้งานเทคโนโลยีได้มากกว่า และมีความคุ้นเคยในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า ผู้ใช้บริการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 61.29 เป็นเพศชาย และเพศหญิง ร้อยละ 38.71

- อายุ

จากผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ อายุ 36-50 ปี ร้อยละ 60.22

แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ส่วนจะไม่เปิดใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เพราะรู้สึกไม่มั่นใจในการทำรายการด้วยตนเอง กลัวความผิดพลาด บางท่านใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่คล่อง และจะรู้สึกมั่นใจกว่าเมื่อได้คุยกับเจ้าหน้าที่ เพราะสามารถยืนยันการทำรายการได้ กล่าวได้ว่าปัจจัยด้านอายุ มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

#### 4.3.7.3 ปัจจัยด้านการศึกษา อาชีพ และรายได้

เนื่องจากการลงทุนในกองทุนรวม เป็นการนำเงินออม หรือเงินที่เหลือจากการใช้จ่ายมาลงทุน ดังนั้นกลุ่มผู้ลงทุนจึงมีรายได้ในระดับปานกลางถึงสูง ประกอบกับธุรกิจกองทุนรวมได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จึงมีกองทุนในรูปแบบที่เป็นการลงทุนในระยะยาวที่สามารถนำเงินลงทุนมาคำนวณเพื่อการลดหย่อนภาษีได้ (กองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ และกองทุนรวมหุ้นระยะยาว)

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยรายได้เพียงอย่างเดียวไม่มีผลต่อการเลือกใช้งานซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ทั้งนี้ ปัจจัยด้านรายได้จะขึ้นอยู่กับอาชีพ และการศึกษาด้วย คนที่มีการศึกษาดี ส่วนใหญ่ก็มีรายได้ดีและต้องการความสะดวกสบายในชีวิตความเป็นอยู่ มีการปรับตัวเข้ากับยุคสมัยง่าย ผู้ที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มการยอมรับนวัตกรรมมาใช้ได้เร็วกว่า ดังนั้น จึงพบว่า เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในด้านต่างๆ รวมทั้งการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต จะเห็นได้ว่า การศึกษา อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กัน และมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

จากผลการวิจัย ผู้ที่เปิดซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-50 ปี มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.57 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.43 และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 91.4 และมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3.22 และข้าราชการ 5.38 ในกลุ่มของพนักงานบริษัทเอกชน สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและมีความสะดวกในการใช้งานมากกว่า

#### 4.3.7.4 ความง่าย ความรวดเร็ว ในการใช้งาน

หากระบบการซื้อขายมีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน เว็บไซต์รวดเร็ว จะทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากกว่า และมีแนวโน้มยืนยันการใช้งานต่อไป ซึ่งเป็นนิสัยของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ที่มักจะชอบความรวดเร็ว สะดวกสบาย

#### 4.3.7.5 ความสะดวกสบาย

ควรเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในหลายๆ ด้าน เช่นบัญชีธนาคารที่ให้บริการครอบคลุมมากที่สุด

#### 4.3.7.6 ความปลอดภัยของระบบ

ผู้ใช้งานให้ความสนใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบอย่างมาก บริษัทควรทำให้ลูกค้าแน่ใจได้ว่า ระบบมีความปลอดภัยสูง เก็บความลับของธุรกรรมได้ ไม่ผิดพลาด

#### 4.3.7.7 ข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจ

ควรมีการให้ข้อมูลด้านการลงทุนที่ครบถ้วน น่าเชื่อถือ มีการปรับปรุงอย่างรวดเร็ว และสม่ำเสมอ ข้อมูลต้องใช้ภาษาธรรมดา ไม่ต้องใช้ศัพท์ทางเทคนิคมากนัก ควรทำให้สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย