

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มนักลงทุนบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบบริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

1. การยอมรับนวัตกรรม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

2. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ระบบการซื้อต้องใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว และให้ความปลอดภัยสูง รวมถึงการมีกองทุนรวมใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย แปลกใหม่ แตกต่างจากคู่แข่ง ก็เป็นสิ่งที่ทำให้บริษัทมีนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยังคงใช้บริการต่อไป

3. ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ เนื่องจากกองทุนรวมเป็นบริการทางการเงินรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยง ผู้ลงทุนจึงจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลเป็นอย่างดีก่อนการตัดสินใจ ดังนั้น การให้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในบริการบนอินเทอร์เน็ต

สิ่งที่เว็บไซต์ควรปรับปรุง ได้แก่ การให้บริการข้อมูลรวดเร็วขึ้น เช่น ราคา NAV หรือมูลค่าทรัพย์สินสุทธิกองทุนต่อหน่วย ควรจะขึ้นอัปเดตในเว็บไซต์ภายใน 21.00 น. ของวันทำการนั้น รวมถึงควรมีการให้ข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจลงทุน เช่น SET Index แบบ Real Time ด้วย

บริการที่ควรที่จะเพิ่มเติมบนเว็บไซต์ ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้ที่เปิดซื้อขายบนอินเทอร์เน็ตและผู้ที่ไม่ได้ซื้อขาย ให้ความสำคัญและมีความต้องการตรงกัน 3 อันดับแรก คือ

1. ให้บริการราคา NAV ย้อนหลัง
2. ดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง
3. คำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน

บริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจมากในการดูข้อมูลบนเว็บไซต์คือ บทความเกี่ยวกับการลงทุน เป็นการให้ความรู้ หรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ หรือมุมมองผู้จัดการกองทุนว่า ควรจะลงทุนอะไรในช่วงสภาวะเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

บริการอื่นๆ เช่น ดูข้อมูลตลาดต่างประเทศ และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น ราคาน้ำมัน ราคาทองคำ อัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น, การวางแผนการลงทุนอัตโนมัติ (Automatic Saving Plan) และ เว็บบอร์ดหรือแชตรูม หากมีก็จะเป็นการเพิ่มคุณค่าในการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตกับบริษัท

สิ่งที่บริษัทควรดำเนินการแก้ไขเป็นกรณีเร่งด่วนคือ ความเร็วในการเข้าถึงและใช้บริการในเว็บไซต์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญอย่างมาก

รวมทั้ง ประเด็นที่ผู้ไม่ใช้งานซื้อขายบนอินเทอร์เน็ต เป็นกังวลและไม่เลือกใช้นี้ เนื่องจากมีความกังวลในระบบความปลอดภัยสำหรับบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจุบันมีหลายบริษัทให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัย โดยนำระบบความปลอดภัยที่ดีที่สุด ในขณะนี้ เพื่อการให้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ เทคโนโลยี Secure Socket Layer (SSL) เช่น บลจ. ทหารไทย และ บลจ. อเบอร์ดีน มีเครื่องหมายบริการนี้จาก Verisign และ บลจ. เอ็มเอฟซี มีเครื่องหมายบริการนี้ จาก GeoTrust

บริษัทควรเพิ่มช่องทางในการให้ความสะดวกในการเปิดใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตคือการเพิ่มบัญชีธนาคารในธนาคารที่มีจำนวนผู้ใช้มาก เช่น ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากบริษัทอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยของจำนวนธนาคารที่เปิดให้บริการที่ 4 ธนาคารใหญ่ เพื่อดึงดูดผู้ที่มีบัญชีธนาคารเหล่านี้ มาเปิดใช้บริการ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการลูกค้า ไม่เป็นเพียงแค่เกิดประโยชน์กับลูกค้าฝ่ายเดียวแต่ยังให้ประโยชน์แก่บริษัทที่นำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงาน ทำให้ลดต้นทุนด้านการบริการ มีการบริการที่ดีขึ้น ลูกค้าก็มีความพึงพอใจ และได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น และยังก่อให้เกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า ทั้งนี้ บริษัทสามารถนำทรัพยากรที่เหลือจากการใช้เทคโนโลยีมาแทนที่ ด้วยการนำเสนอบริการรูปแบบใหม่ๆ ในขณะที่การทำงานแบบเก่าไม่สามารถทำได้

จากการสำรวจ ยังมีลูกค้าบางส่วนที่ยังไม่ทราบว่า ทางบริษัทเปิดให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ทางบริษัทควรประชาสัมพันธ์บริการนี้ให้มากขึ้น รวมทั้งจัดรายการส่งเสริมการขาย สำหรับกลุ่มลูกค้าที่ทำรายการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นการจูงใจให้เข้ามาทดลองใช้บริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในเรื่องความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ว่าเว็บไซต์ของบริษัทมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน

บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อาจไม่สามารถจูงใจกลุ่มลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มาใช้บริการได้ เนื่องจากยังมีช่องทางอื่นๆ ที่ให้บริการในการซื้อขายที่ให้ความสะดวกสบายเช่นเดียวกัน อาทิ การทำรายการผ่านเครื่อง ATM และธนาคารสาขาเป็นต้น เพราะเครื่อง ATM และธนาคารสาขาก็มีตั้งกระจายอยู่ทั่วไป ทั้งยังเปิดทำการนอกเวลาทำการ (หลัง 15.30น.) ในบางพื้นที่ด้วย ทำให้บริษัทยังคงต้องให้บริการรูปแบบเดิมๆ ควบคู่กันไปด้วย ซึ่งก็อาจไม่ทำให้บริษัทลดต้นทุนได้มากนัก แต่ระบบนี้ ก็จะทำให้ผู้ลงทุนในต่างจังหวัดสามารถเข้าถึงบริการของบริษัทได้สะดวกมากขึ้น ทำให้บริษัทสามารถขยายฐานลูกค้าได้มากกว่าเดิม

บริษัทควรปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ให้รองรับการเข้าใช้งานของอุปกรณ์อื่น เช่น โทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) หรือ พ็อกเก็ต พีซี เพราะในปัจจุบัน การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็แพร่หลายในกลุ่มคนทุกชนชั้น ซึ่งผู้ใช้งานก็มีความต้องการติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิด และต้องการทำธุรกรรมทุกที่ทุกเวลาอีกด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาเพิ่มเติม

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงประเด็นที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยได้ทำการศึกษาระบบซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งข้อมูลอาจยังไม่ครอบคลุม ควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ใช้งานอื่นๆ ด้วย

รวมถึง ยังไม่ได้ทำการศึกษาในเรื่องของรูปแบบบริการใหม่อื่นๆ ที่นวัตกรรม ซึ่งอาจอยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้ใช้งาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปศึกษาถึงแนวนโยบาย, ความพร้อมของระบบงานภายในองค์กรและบุคลากรของบริษัท รวมทั้ง ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่อาจมีข้อจำกัด ในการปรับปรุงระบบขั้นตอนการ

ดำเนินการต่างๆ ภายในบริษัทหลักทรัพย์จัดการ และระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งอาจทำให้บริษัทไม่สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้ได้