

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักลงทุน กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด A Study of the issues that influence the usage of Internet Trading in Mutual Fund Business Case Study: Tisco Asset Management Co., Ltd
ชื่อผู้เขียน	น.ส. ธนพร จริยาจรรณ Ms. Thanaporn Jariyajaroon
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	พันเอก รศ. ดร. เศรษฐพงศ์ มะลิสวรรณ
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

จากสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการเงินการธนาคารในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัย ซึ่งธุรกิจการเงินการธนาคารนั้น เป็นธุรกิจบริการ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก

ประกอบกับระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของทุกคน ธุรกิจการเงินอย่างธุรกิจกองทุนรวมที่มีอัตราการเติบโตสูง จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบอินเทอร์เน็ตในการนำมาช่วยบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้พัฒนามาเป็นระบบซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้นำแนวคิดมาจากระบบ E-Banking และระบบซื้อขายหุ้นออนไลน์ มาผสมผสานกัน และปรับให้เข้ากับลักษณะธุรกิจกองทุนรวม

งานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ ต้องการนำเสนอวิธีการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และต้องการทราบถึงปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด โดยทำการศึกษาระบบการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม 18 บริษัท และสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าทั้งผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

และผู้ที่ไม่เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling)

สิ่งที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทให้มีบริการที่ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มบริการอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ