

|                  |  |
|------------------|--|
| หัวข้อเรื่อง     | การศึกษาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของนักลงทุน กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทีสโก้ จำกัด |
| ชื่อผู้เขียน     | น.ส. ธนพร จริยาจตุญ  |
| แผนกวิชา/คณะ     | สาขาการจัดการเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | พันเอก รศ. ดร. เศรษฐพงษ์ มะลิวรรณ  |
| ปีการศึกษา       | 2550   |

### บทสรุป

จากสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการเงินการธนาคารในปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัย ซึ่งธุรกิจการเงินการธนาคารนั้น เป็นธุรกิจบริการ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก

ประกอบกับระบบอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของทุกคน ธุรกิจการเงินอย่างธุรกิจกองทุนรวมที่มีอัตราการเติบโตสูง เนื่องจากการสนับสนุนจากภาครัฐในการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีจากการลงทุนในกองทุนรวม รวมถึงนโยบายด้านสถาบันประกันเงินฝากที่การฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์จะคุ้มครองเงินฝากสูงสุด 1 ล้านบาทต่อบัญชีภายใน 4 ปีข้างหน้า อีกทั้งการลดลงของอัตราดอกเบี้ยในปัจจุบันที่จะทำให้ผู้ฝากเงินต้องหาวิธีการลงทุนในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากการฝากเงิน ที่กลายเป็นการลงทุนที่มีความเสี่ยงเช่นเดียวกับการลงทุนรูปแบบอื่นๆ รวมทั้งความผันผวนในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ที่มีความเสี่ยงสูง จึงเป็นข้อดีของการลงทุนผ่านกองทุนรวม ที่จะมีทีมผู้บริหารจัดการกองทุน ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการลงทุนโดยเฉพาะ ดูแลให้ และเหตุผลที่ทำให้การลงทุนในกองทุนรวม มีความแตกต่างจากการลงทุนเอง และทำให้มีอัตราการเติบโตอย่างมาก คือ มีเครื่องมือการลงทุนที่หลากหลาย ที่ได้รับการอนุญาติจากภาครัฐ เช่น การลงทุนในต่างประเทศ, การลงทุนในสินค้าโภคภัณฑ์ อย่างทองคำ และน้ำมัน, การลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงการลงทุนในตราสารล่วงหน้า (Futures) และตราสารอนุพันธ์ (Derivatives)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ธุรกิจกองทุนรวมจะมีโอกาสเติบโตอย่างมากในอนาคต ธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุนหลายแห่ง มีแนวความคิดในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการ

บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวความคิดมาจากระบบ E-Banking และระบบซื้อขายหุ้นออนไลน์ มาผสมผสานกัน และปรับให้เข้ากับลักษณะธุรกิจกองทุนรวม

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด เป็นผู้บริหารจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนรวม และกองทุนส่วนบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์มายาวนาน เป็นเวลากว่า 16 ปี และมีการบริหารสินทรัพย์ที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ได้พบว่า ระบบการให้บริการในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการรองรับการเติบโตของจำนวนลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต และยังไม่สามารถคงไว้ซึ่งความพึงพอใจในบริการได้ จึงต้องการปรับปรุงระบบการให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะธุรกิจกองทุนรวม ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบที่ให้บริการแก่นักลงทุนรายย่อย

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต รวมทั้งยังทำให้ทราบถึงปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบซื้อขายกองทุนรวมผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด โดยทำการสำรวจและศึกษากระบวนการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน รวม 18 บริษัท และสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด ทั้งผู้ที่เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและผู้ที่ไม่เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รวม 269 คน จากกลุ่มประชากรประมาณ 900 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก Krejcie & Morgan และอาศัยการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) การศึกษาดังกล่าว ทำให้เข้าใจถึงระบบการให้บริการซื้อขายกองทุนของอุตสาหกรรมกองทุนรวม และการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าทำให้ทราบว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของกลุ่มลูกค้าทั้งที่เปิดซื้อขายกองทุนกับทิสโก้ และผู้ที่ไม่เปิดทำการซื้อขาย และยังทราบถึงความพึงพอใจต่อระบบ และปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไข รวมทั้งความต้องการในบริการต่างๆ เพิ่มจากบริการในปัจจุบัน ทำให้บริษัทสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องการซื้อขายหุ้นผ่านอินเทอร์เน็ต และธนาคารออนไลน์ (E-Banking) รวมถึงการศึกษาลักษณะประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต, พฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต, ความพึงพอใจของลูกค้า, พฤติกรรมของผู้บริโภค, การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม และบทความในต่างประเทศ จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมนั้น มีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาจัดแบ่งลักษณะของกลุ่มประชากร เพื่อนำมาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดย

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบคล้ายคลึงกับประชากรมากที่สุด ดังนี้

กลุ่มผู้เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Trading) ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด รวม 93 คน แบ่งออกเป็น

|                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| 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    |

กลุ่มผู้ไม่ได้เปิดใช้บริการซื้อขายกองทุนกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนทีสโก้ จำกัด โดยจะสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่ลงทะเบียนเข้าใช้งานในเว็บไซต์ รวม 176 คน แบ่งเป็น

|                   |                                   |
|-------------------|-----------------------------------|
| 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    |

ปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรม เพื่อให้ทราบว่า วัฒนธรรมนี้ เป็นที่แพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในวงกว้างหรือไม่ หากนวัฒนธรรมนั้นเป็นที่ยอมรับ กลุ่มคนที่ใช้บริการจะยืนยันการใช้บริการต่อไป เพราะถือเป็นวัฒนธรรมที่ได้รับการทดสอบแล้ว จะมีความรู้สึกปลอดภัยในการใช้งาน และจะดึงดูดให้กลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่มีความรู้สึกอยากทดลองใช้บริการ

ปัจจัยด้านการยอมรับวัฒนธรรม ซึ่งการยอมรับวัฒนธรรมใหม่ๆ ได้ง่ายหรือไม่ นั้น จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคคลนั้น การศึกษาถึงการยอมรับวัฒนธรรม ทำให้ทราบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการจะมีลักษณะเป็นเช่นใด ในแง่ของการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานมักจะเป็นผู้มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เพราะมีความสามารถในการยอมรับวัฒนธรรมได้ง่ายกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนทำงานวัยรุ่นจนถึงกลางคน อายุระหว่าง 36-50 ปี ซึ่งมีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต จะทำให้บริษัททราบว่า ควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้ตรงความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ได้อย่างไร เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ มีความต้องการที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป เช่น ชอบความง่าย รวดเร็ว สะดวกสบาย ชอบค้นหาข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ เป็นต้น อีกทั้งคนกลุ่มนี้ ยังปรับเปลี่ยนความต้องการของตนเองตามสภาวะแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ซึ่งระบบของบริษัทต้องสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ทันทีอีกด้วย

การศึกษาด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต จะตั้งคำถามให้กลุ่มผู้ใช้บริการช่วยให้คะแนนบริการด้านต่างๆ อาทิ

1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
2. การล็อกอินเพื่อเข้าใช้งาน
3. เมนูการซื้อขาย สับเปลี่ยนหน่วยลงทุน
4. เมนู Account Service เช่น การเปลี่ยนรหัสผ่าน, เปลี่ยนที่อยู่, เปลี่ยน E-mail Address
5. การยืนยันการซื้อขาย สับเปลี่ยน
6. ขั้นตอนการดำเนินด้านเอกสารเพื่อการเปิดใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต

การศึกษาหมวดบริการเพิ่มบนอินเทอร์เน็ต ได้ตั้งคำถามให้กลุ่มทั้งกลุ่มผู้ใช้บริการและไม่ใช้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เลือกว่าเป็นบริการต่างๆ นี้ มีความจำเป็นที่ควรมีบริการดังกล่าวบนเว็บไซต์มากน้อยอย่างไร

1. ราคามูลค่าหน่วยลงทุน (NAV)
2. ดูข้อมูลการซื้อขายแต่ละ Transaction ย้อนหลัง
3. คำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน
4. ดูข้อมูลตลาดต่างประเทศและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ เช่น น้ำมัน, ทองคำ เป็นต้น
5. วางแผนการลงทุนอัตโนมัติ Automatic Saving Plan
6. บทความเกี่ยวกับการลงทุนที่น่าสนใจหรือมุมมองผู้จัดการกองทุน
7. เว็บบอร์ด, แชนแนล

สิ่งที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสามารถระบุถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทให้มีบริการที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงการเพิ่มบริการอื่นๆ บนอินเทอร์เน็ตที่อยู่ใน

ความสนใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะสามารถเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานระบบซื้อขาย  
กองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทได้ และผู้บริการยังรู้สึกพึงพอใจในระบบการให้บริการ  
อีกด้วย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์  
จัดการกองทุน ทิสโก้ ในกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งข้อมูลอาจยัง  
ไม่ครอบคลุม ควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ใช้งานในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม รวมถึง ยังไม่ได้ทำการศึกษาใน  
เรื่องของรูปแบบบริการใหม่อื่นๆ ที่นวัตกรรม ซึ่งอาจอยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ที่  
ต้องการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมควรมานวัตกรรมบริการใหม่ๆ มาร่วมศึกษาด้วย

อีกทั้ง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปศึกษาถึงแนวนโยบาย, ความพร้อมของ  
ระบบงานภายในองค์กรและบุคลากรของบริษัท รวมทั้ง ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการ  
กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ที่อาจมีข้อจำกัด ในการปรับปรุงระบบขั้นตอนการ  
ดำเนินการต่างๆ ภายในบริษัทหลักทรัพย์จัดการ และระบบการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตให้เป็นไป  
ตามความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งอาจทำให้บริษัทไม่สามารถนำเอาผลการวิจัยไปใช้ได้