



การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม
The Study of Business Online for Asset Management

โดย
นางสาว บุญทิศา วงศ์หอม

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร

DEPARTMENT OF AGRI-BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF AGRICULTURAL TECHNOLOGY

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กรุงเทพฯ (10520)

King Mongkut's Institute of Technology
Chaokuntaharn Ladkrabang
Bangkok, Thailand (10520)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม

The Study of Business Online for Asset Management



T097941

นางสาว บุญทิศา วงศ์หอม รหัสนักศึกษา 45040759

ป.พ.

๑๖๔๖๓

๒๕๔๘

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....๑๗๙๔๑

วัน,เดือน,ปี..... 8 JUN 2008

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง
การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม
(The Study of Business Online for Asset Management)

โดย
นางสาว บุญทิศา วงศ์หอม รหัสนักศึกษา 45040759

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค)

หัวหน้าภาควิชา.....


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วมา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และข้อบกพร่องต่าง ๆ จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริโชค อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ และหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณกสิณ สุธรรมมนัส เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ที่เอื้อเฟื้อข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ รวมถึงพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัดทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รัก และเคารพอย่างสูง พี่น้องทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์ และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยแนะนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

บุญทิวา วงศ์หอม

16 กุมภาพันธ์ 2549

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม

นักศึกษา : นางสาว นุญทิวา วงศ์หอม

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค

16/กุมภาพันธ์/2549

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมในยุคปัจจุบัน มีเวลาเป็นตัวแปรที่สำคัญในการช่วงชิงโอกาสทางธุรกิจ หากผู้ใดทำเวลาได้น้อยกว่า หรือดีกว่า จะถือว่าประสบความสำเร็จมากกว่า บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมต่างตระหนักถึงกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้กับระบบซื้อขายกองทุน ซึ่งเป็นหนทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและต่างประเทศ และยังมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาทำการ ทั้งยังสามารถลดปัญหาของการทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานอีกด้วย แต่ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ การใช้บริการระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตยังมีการขยายตัวที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ จึงได้ทำการศึกษาถึงการพัฒนาระบบการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อหาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปรับปรุงระบบให้เป็นที่แพร่หลายและถูกใจนักลงทุนให้มากที่สุด โดยการออกแบบสอบถาม ให้สำหรับผู้ที่ใช้ระบบอยู่ในปัจจุบันเป็นผู้ออกความคิดเห็น

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ได้มีการพัฒนาให้มีระบบธุรกรรมออนไลน์เกิดขึ้นเพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น โดยใช้ข้อดีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และมีแนวโน้มในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น โดยมีรูปแบบและวิธีการใช้บริการเหมือนเดิมเพื่อไม่ให้ลูกค้าสับสนแต่จะเน้นในเรื่องของขั้นตอนในการสมัครให้ง่ายขึ้น และอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงามและทันสมัย ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม และในอนาคตจะมีการเพิ่มจำนวนผู้ดูแลระบบเนื่องจากว่ามีผู้ขอรับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม

จากผลการศึกษาพบว่านักลงทุนที่ทำการเปิดบัญชีซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เห็นว่าระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการซับซ้อนย่อย ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง มีความ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าซ้ำในการแสดงผลข้อมูล และความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี ดังนั้นบริษัท
ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับปรุงระบบ
เครือข่าย และอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการสื่อสารได้ถูกต้อง
รวดเร็ว และส่งผลต่อการสั่งซื้อขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดทำระบบเครือข่ายสำรองใน
กรณีที่เครือข่ายหลักขัดข้องด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	5
เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
บทที่ 2 ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	8
ประวัติความเป็นมาของระบบ	8
ประวัติของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์	
จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด	8
โครงสร้างองค์กร	9
โครงสร้างของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	10
ภาษาที่ใช้เขียนเว็บไซต์ และคำสั่ง เพื่อทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุน	
ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด	10
ระบบรักษาความปลอดภัยของการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต	11
ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ	13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อกำหนดในการสมัครเข้าใช้งานของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	14
วิธีการสมัครใช้บริการ Asia Cyber Banking	15
วิธีการสมัครใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	16
บทที่ 3 ผลการศึกษาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	19
ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	19
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	19
ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	23
ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	31
ผลการสำรวจผู้ดูแลระบบ	33
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	35
สรุป	35
ข้อเสนอแนะ	36
เอกสารอ้างอิง	37
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก	39
ภาคผนวก ข	45
ภาคผนวก ค	48
ภาคผนวก ง	52
ภาคผนวก จ	64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	20
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	21
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	21
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	22
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเวลาในการเริ่มใช้บริการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด จนถึงปัจจุบัน	23
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบ / เดือน	24
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว	24
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่เข้าทำธุรกรรม	25
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้เข้าใช้บริการระบบ	25
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่เข้าใช้งานเป็นประจำ	26
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่รู้จักบริการ	27
13	อันดับสิ่งที่ให้ความสำคัญในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	28
14	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบ	29
15	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	30
16	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	32
17	จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด	9
2	โครงสร้างของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์	10
3	การขอ User ID และ Password ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	16
4	หน้าจอการล็อกอินเข้าระบบ	17
5	การล็อกอินเข้าระบบได้แล้ว	18
ภาพผนวกที่		
1	หน้าจอหลักในการเข้าสู่เว็บไซต์	52
2	หน้าจอข้อตกลงก่อนการเข้าใช้บริการธุรกรรมออนไลน์	53
3	หน้าจอตัวเลือกหนังสือชี้ชวน	54
4	หน้าจอการ Log In	55
5	หน้าจอของสถานะการลงทุน	56
6	หน้าจอตรวจสอบรายการกองทุน	57
7	หน้าจอการสั่งซื้อหน่วยลงทุน	58
8	หน้าจอการขายคืนหน่วยลงทุน	59
9	หน้าจอการสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน	60
10	หน้าจอมูลค่าหน่วยลงทุน	61
11	หน้าจอการเปลี่ยน Password	62
12	หน้าจอการเปลี่ยน Password เสร็จสมบูรณ์	63
13	รูปแบบของใบคำสั่งซื้อ	64
14	รูปแบบของใบคำขายคืน	65
15	รูปแบบของใบคำสั่งสับเปลี่ยนกองทุน	65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เนื่องจากในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคที่มีมีการแข่งขันกันทางเทคโนโลยีสูง ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใต้อิทธิพลของสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงทำให้การบริการการทำธุรกรรมผ่านเพียงทางเคาน์เตอร์สาขาต่าง ๆ อย่างเดิมไม่เพียงพอ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมหลายแห่งได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่ม ช่องทางการทำธุรกรรม ซึ่งไร้ข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ได้ นอกเหนือจากการทำธุรกรรมผ่านทางเคาน์เตอร์สาขาต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการดังที่กล่าวมา คือระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ดังนั้นบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงความเข้าใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกระดับ และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการแต่ละครั้ง รวมไปถึงการแข่งขันระหว่างบริษัทคู่แข่งเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้า

ในช่วงปี พ.ศ.2543 ที่ผ่านมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เพิ่มช่องทางในการซื้อขายหลักทรัพย์ของผู้ลงทุน โดยการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับช่องทางในการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยวิธี ออนไลน์ หรือที่เรียกว่า Internet Trading อันเป็นการเพิ่มช่องทางในการลงทุนที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะการซื้อขายหลักทรัพย์ที่จะต้องผ่านบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่การตลาดผู้ดูแลบัญชีให้ส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านมายังตลาดหลักทรัพย์เพื่อจับคู่การซื้อขายเท่านั้น แต่สามารถส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ในลักษณะออนไลน์ได้ โดยผู้ลงทุนไม่ต้องมาที่ทำการของบริษัทหลักทรัพย์ หรือไม่ต้องโทรศัพท์สั่งซื้อหรือส่งขายไปยังเจ้าหน้าที่การตลาดของบริษัทหลักทรัพย์ แต่สามารถส่งคำสั่งได้จากที่บ้าน ที่ทำงานหรือที่ใด ๆ ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถเชื่อมโยงระบบได้ ซึ่งการพัฒนานี้เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ลงทุนด้วยเหตุนี้เอง บริษัทหลักทรัพย์หลายแห่งได้เห็นความสำคัญของโอกาสทางธุรกิจที่จะเพิ่มช่องทางการซื้อขายหลักทรัพย์ได้ นอกเหนือจากการซื้อขาย

เอกสารหลักทรัพย์ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ดังกล่าว บริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับการศึกษาถึงความเข้าใจของลูกค้ำที่มีต่อระบบบริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจและก้าวสู่ระดับสากลในอนาคต บริษัทหลักทรัพย์จึงมีการแข่งขันเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้ำที่ใช้ระบบบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต หากลูกค้ำชอบและใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตจนติดเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้ำจะเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์คู่แข่งย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะทุกสิ่งทุกอย่างจะนำมารวมไว้ที่บริษัทหลักทรัพย์แห่งเดียว เพื่อให้ง่ายในการบริหารจัดการและประหยัดค่าใช้จ่าย

ในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมหลายแห่ง ซึ่งต่างก็เป็นบริษัทสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์จึงได้เริ่มมีระบบให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ เนื่องจากเห็นว่าธุรกิจกองทุนรวมกำลังเป็นที่สนใจของบุคคลที่ต้องการจะลงทุนมากขึ้น และอีกทั้งนักลงทุนในยุคปัจจุบันส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีเวลาว่างในการเดินทางมาทำธุรกรรมด้วยตนเอง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัดจึงได้จัดให้มีบริการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้ำ ซึ่งเหมาะกับนักธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะสามารถทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้ด้วยตนเองแล้วยังมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าระบบเดิมในเรื่องของเวลา และสถานที่ เพราะระบบการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตจะสามารถทำงานได้โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ต ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมาทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนดังเช่นระบบเดิม

เนื่องจากการเข้ารับบริการดังกล่าวในปัจจุบันยังไม่สะดวกรวดเร็วมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะขั้นตอนของการสมัครใช้บริการต้องมีเอกสารประกอบมากมาย และการเข้าใช้บริการยังมีความยากลำบาก ซับซ้อนอยู่ หรืออาจเป็นเพราะนักลงทุนยังไม่มั่นใจในระบบอินเทอร์เน็ตว่ามีความปลอดภัยจริงหรือไม่ จึงทำให้ผู้ศึกษาที่มีความสนใจที่จะศึกษาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบว่าระบบการทำธุรกรรมออนไลน์นั้นมีปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานอย่างไรบ้าง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ให้เป็นระบบที่น่าเชื่อถือ และมีลูกค้ำเข้ารับบริการให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบขั้นตอนการใช้งานของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
2. ทราบถึงปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
3. ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ เพื่อนำมา พัฒนาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาถึงวิธีการใช้งานระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
2. ศึกษาจากผู้ที่เคยใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ซึ่งไม่รวมถึงนิติบุคคล
3. ศึกษาจากผู้ดูแลระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
4. ศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 - 31 มกราคม 2549

นิยามศัพท์

ธุรกรรมออนไลน์ คือ การทำรายการ ซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน ผ่านระบบสื่อสารอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถทำได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัด เวลาและสถานที่ จึงมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน คือ บริษัทที่นำเอาเงินของนักลงทุนแต่ละคน มาบริหารจัดการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด โดยในที่นี้จะหมายถึง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

นักลงทุน คือ ประชาชนทั่วไปที่เคยทำรายการ ซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ซึ่งจะไม่รวมถึงนิติบุคคล

การตรวจเอกสาร

ชัยวัฒน์ (2545) ขึ้นตอนการผลิตงานด้านสื่อสิ่งพิมพ์ในประเทศไทยมีความล่าช้า เนื่องจากต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง บริษัทลูกค้า กับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ หลายครั้ง ซึ่งในการผลิตงานแต่ละชิ้น ก่อให้เกิดความสูญเสียเวลาอันมีค่า และโอกาสทางธุรกิจ งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ต สำหรับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ของ บริษัทศรีเอท แอดเวอร์ไทซิง จำกัด โดยอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูล หรือเอกสารในทางธุรกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ระบบสารสนเทศ ตามที่ต้องการ ผลการประเมินความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้ระบบ พบว่า เจ้าของกิจการ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และบริษัทที่เป็นสมาชิก มีความพึงพอใจต่อระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ อีกทั้งยังช่วยให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น

ธีรบูรณ์ (2545) ศึกษาเรื่องระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต จากการศึกษาพบว่าผู้ลงทุนเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เห็นว่าประโยชน์ของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต คือ สามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ทุก ๆ ที่ที่มีอินเทอร์เน็ตและสามารถส่งคำสั่งซื้อขายด้วยตนเอง ในขณะที่เดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต คือ การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก และยังไม่มีความชัดเจนมารับรองการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทหลักทรัพย์จึงมีการแข่งขันเพื่อช่วงชิงฐานลูกค้าที่ใช้ระบบบริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต หากลูกค้าชอบและใช้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตจนติดเป็นนิสัยแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทหลักทรัพย์คู่แข่งย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะทุกสิ่งทุกอย่างจะนำมารวมไว้ที่บริษัทหลักทรัพย์แห่งเดียว เพื่อให้ง่ายในการบริหารจัดการและประหยัดค่าใช้จ่าย แต่อย่างไรก็ตามในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตกลับไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร หรือไม่ได้รับความสนใจ และไม่ได้รับความนิยมนอกจากผู้ลงทุนที่บริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นนายหน้าการซื้อขาย เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักทรัพย์ หรือที่เรียกว่าบริษัทหลักทรัพย์ที่เป็นสมาชิก และผู้ลงทุนโดยทั่วไป ซึ่งจะเห็นได้จากในปี พ.ศ. 2544 ตลาดมีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์เท่ากับ 3.16 ล้านล้านบาท แต่มีมูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ผ่านอินเทอร์เน็ตเพียง 12,707.69 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 0.40 ของมูลค่าการซื้อขายโดยรวม ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยด้วยกัน อาทิเช่น ความไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของระบบ ความล่าช้าในการส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ พฤติกรรมและวัฒนธรรมของคนไทยในการใช้เทคโนโลยีที่ยังไม่แพร่หลาย

ฉันทานต์ (2544) ศึกษาผู้ใช้บริการระบบทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปีถึงร้อยละ 40.6 และผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดถึงร้อยละ 81.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 56 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 และใช้บริการทุกวันร้อยละ 43.2 สาเหตุที่ต้องการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยบริการที่ไปทำธุรกรรมมากที่สุดคือ โอนเงิน ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้อง ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีให้แก่ธนาคารได้แก่ ควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้บริการติดไว้ข้าง ๆ ของเครื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือไม่เคยใช้มา ก่อน ได้ดูประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตในย่านที่ไม่ใช่ชุมชนหรือศูนย์การค้า โดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงประยุกต์ (Applied research) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อนำผลการศึกษาหรือข้อค้นพบนั้นไปใช้เป็นประโยชน์ในชีวิตจริง เพื่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เพื่อพัฒนาโครงการหรือวิธีการ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ที่ว่า เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และเสนอแนะแนวทาง และวิธีในการแก้ไขปัญหา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิและแบบทุติยภูมิ ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสอบถามพนักงานของทางบริษัท และลูกค้าที่เข้ารับบริการ ในเรื่องของความเป็นมาของการนำระบบมาให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงข้อดีข้อจำกัด ประโยชน์ และปัญหาในการใช้งานของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์

จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากบทความ เว็บไซต์ และวารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลวิทยานิพนธ์ทั้งใน และนอกสถาบัน รวมไปถึงรายงานข้อมูลจากระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

2. การกำหนดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ใช้ระบบ จำนวนประชากรทั้งหมด ที่เข้ารับบริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ในช่วงเวลา ตั้งแต่ เดือน มกราคม - ตุลาคม 2548 มีจำนวนทั้งหมด 156 คน ดังนั้นในการกำหนดตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษานี้ จะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบีไอเอ จำกัด โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการเพื่อทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ในการสุ่ม ดังนี้

โดยที่

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

N = ขนาดประชากร
n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้ (ร้อยละ 10)

แทนค่า

$$n = \frac{156}{1 + 156(0.1)^2} = 60.9375 \approx 61$$

ดังนั้น ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษานี้ จะทำการสุ่มมาทั้งหมด 61 คน ประชากรทั้ง 156 คนนี้ มีการเรียงลำดับเลขที่ผู้ถือหน่วยอยู่ จึงสามารถทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยการหาช่วงของการสุ่มตัวอย่างก่อน คือ นำขนาดประชากรซึ่งเท่ากับ 156 มาหารกับขนาดตัวอย่างซึ่งเท่ากับ 61 ได้ผลลัพธ์เท่ากับ 2.55 หรือประมาณ 2 จากนั้นทำการสุ่มตัวเลขระหว่างช่วงของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งก็คือ ระหว่าง 1 ถึง 2 ได้ผลการสุ่มโดยการจับสลากเป็น 1 ดังนั้นประชากรที่สุ่มได้จะตกอยู่ที่ 1, 3, 5, ...121 รวมทั้งหมด 61 ตัวอย่าง

2.2 ผู้ดูแลระบบ จำนวนผู้ดูแลระบบมีทั้งหมด 6 คน จึงเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้ศึกษามีการดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ และนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ที่เคยใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ชุดที่ 2 ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ที่ดูแลระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

โดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งออกเป็น

- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
- คำถามแบบให้ผู้ตอบเรียงลำดับ
- คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ดังนี้

(1) = ดีมากที่สุด

(2) = ดีมาก

(3) = ปานกลาง

(4) = พอใช้

(5) = ปรับปรุง

- คำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานรวมทั้งข้อเสนอแนะ

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาในแต่ละด้านมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ประวัติความเป็นมาของระบบ

ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์นั้นมียุคเริ่มต้นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นประเทศแรกที่ใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ภายใต้ชื่อ Compu Bank โดยเป็นธนาคารแห่งเดียวในสหรัฐอเมริกาที่เปิดให้บริการโดยไม่มีสาขา ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้เสมือนกับทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร นอกจากนี้จะเป็นที่ถูกละเลยของลูกค้าในเรื่องของการบริการที่รวดเร็วแล้วนั้น เรื่องดอกเบี้ยที่สูงกว่าปกติยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ Compu Bank ประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง ในปี พ.ศ. 2543 ที่ผ่านมา ส่วนในประเทศไทยนั้นเริ่มมีการนำระบบเข้ามาในช่วงปี พ.ศ. 2543

ประวัติของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างภายในองค์กรในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ภายหลังจากการเข้าถือหุ้นเต็ม 100% โดยธนาคารเอเซีย เพื่อรองรับการขยายธุรกิจสู่การเป็นผู้นำในธุรกิจหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมในไทย โดยดึงทีมงานผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในระดับมืออาชีพ ด้านการบริหารธุรกิจกองทุนรวมเข้าเสริมความแข็งแกร่งของบริษัท นอกจากนี้ทาง บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ ยังคงเน้นที่จะสร้าง ความเจริญเติบโตในธุรกิจ กองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนอสังหาริมทรัพย์ โดยในปัจจุบันบริษัทมีทรัพย์สินภายใต้การบริหารจัดการทั้งสิ้น 43,696.12 ล้านบาท (จากข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2546) จึงทำให้บริษัทก้าวขึ้นมาเป็นหนึ่งในผู้นำของธุรกิจกองทุนรวมของประเทศทั้งในด้านขนาดของทรัพย์สินภายใต้การบริหารและชื่อเสียงของบริษัท

ตลอดระยะเวลา 12 ปีที่ผ่านมา บริษัทได้พัฒนารูปแบบการลงทุนใหม่ๆ ออกมาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเอื้อประโยชน์ และเพิ่มความสะดวกสบายในการลงทุนให้แก่ลูกค้า เช่น การสั่งซื้อหรือขายคืน หน่วยลงทุนผ่านทางบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ กำหนดเงินลงทุนขั้นต่ำเพียง 3,000 บาท สำหรับผู้ที่ต้องการลงทุนระยะยาวผ่านการสั่งซื้อหน่วยลงทุน โดยการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติทุก

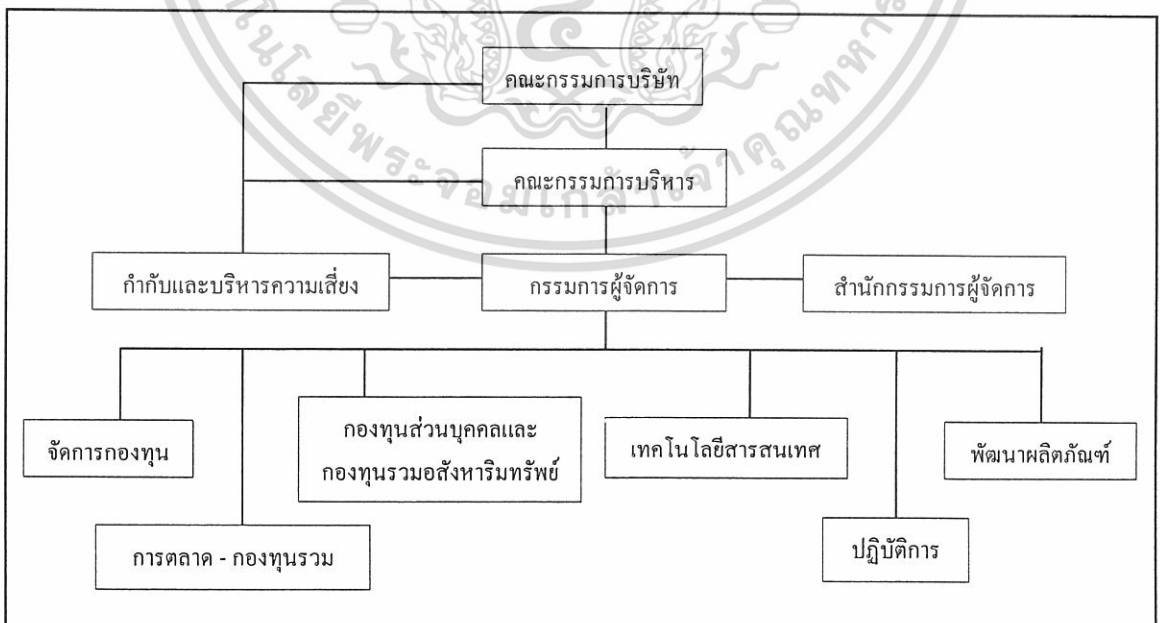
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เดือน และการยกเว้นค่าธรรมเนียมในการสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนระหว่างกองทุนที่อยู่ในกลุ่มสมาร์ต (Smart) ของบริษัท เป็นต้น

ในส่วนของการทำธุรกรรมออนไลน์นั้น ทางบริษัทได้จัดวางระบบขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 เนื่องจากเล็งเห็นถึงความต้องการของนักลงทุนในปัจจุบันว่ามีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรสร้างระบบออนไลน์ขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า เพราะในปัจจุบันการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเป็นที่แพร่หลายในกลุ่มนักธุรกิจเป็นอย่างมาก และเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การทำธุรกิจประสบความสำเร็จ ทางบริษัทจึงได้ทำการวางระบบการทำธุรกรรมออนไลน์เพื่อสนองความต้องการของนักลงทุนในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่บริษัท อีกทั้งยังสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยอีกด้วย

บริษัทมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นผู้นำทางด้านจัดการกองทุนของประเทศ โดยจะพัฒนาทางเลือกทางการลงทุน ที่หลากหลายและเหมาะสมเพื่อให้ผู้ถือหน่วยลงทุนได้รับผลตอบแทนสูงสุดสำหรับระดับความเสี่ยงที่กำหนด ผู้บริหารและพนักงาน ของบริษัท มีความมุ่งมั่น ที่จะบริหารงานอย่างรอบคอบ มีจรรยาบรรณ และจะปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือหน่วยลงทุนเป็นสำคัญ

โครงสร้างองค์กร

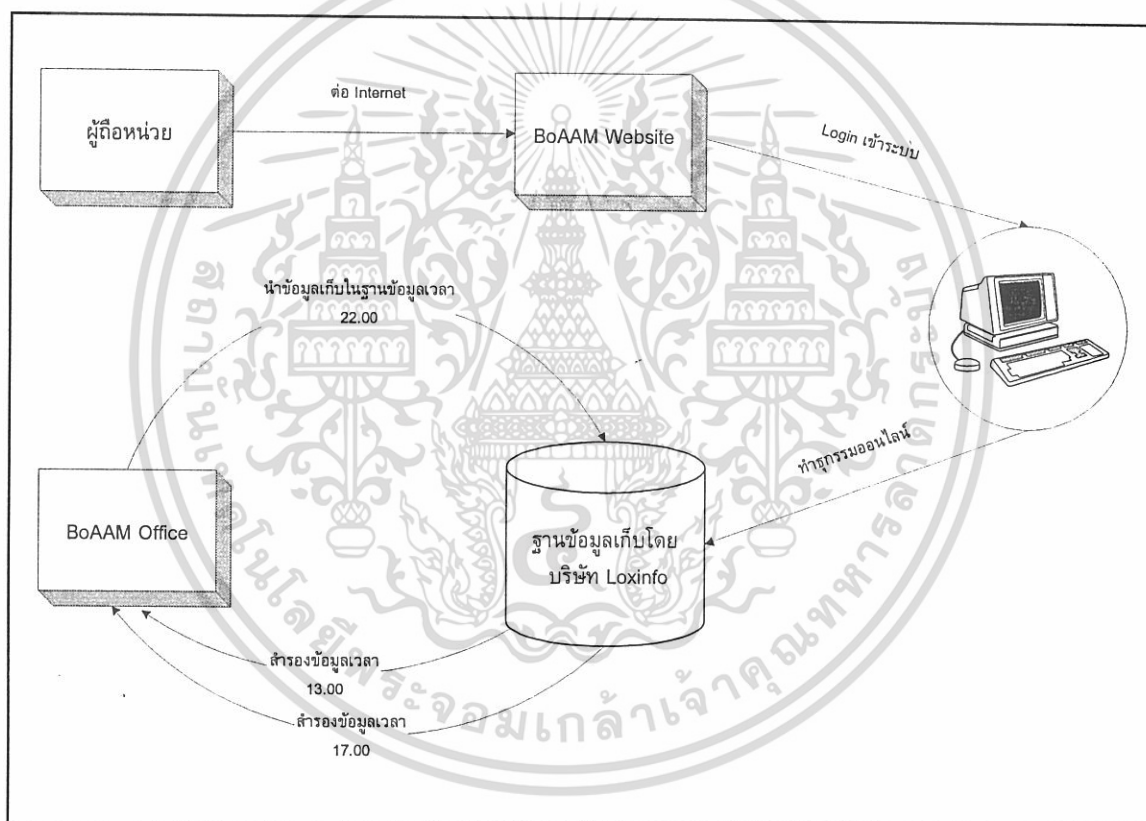


ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด นั้น ได้มีการออกแบบระบบในส่วนของการเข้าทำธุรกรรมออนไลน์ไว้อย่างเป็นขั้นตอน โดยทางบริษัท จะมีทีมออกแบบเว็บไซต์ให้เหมาะสมต่อการเข้าใช้งาน และให้ลูกค้าทำตามขั้นตอน ซึ่งระบบจะถูกออกแบบให้เข้าใจง่าย และมีความรวดเร็วในการเข้าทำธุรกรรม เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด โดยขั้นตอนของการเข้าทำธุรกรรมอย่างคร่าว ๆ จะเป็นดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ภาษาที่ใช้เขียนเว็บไซต์ และคำสั่ง เพื่อทำการซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ได้จัดให้มีเว็บไซต์เพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกองทุนต่าง ๆ และเพื่อทำการสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยมีทีมออกแบบ และพัฒนาระบบซึ่งทำการออกแบบเว็บไซต์ และเขียนโปรแกรมต่าง ๆ ด้วยภาษา PHP ซึ่งเป็นภาษาทางคอมพิวเตอร์ โดย PHP เป็นภาษาจำพวก scripting language คำสั่งต่างๆจะเก็บอยู่ในไฟล์ที่เรียกว่าสคริปต์ (script) และเวลาใช้งานต้องอาศัยตัวแปลชุดคำสั่ง ตัวอย่างของภาษาสคริปต์ก็เช่น JavaScript, Perl เป็นต้น ลักษณะของ PHP ที่แตกต่างจากภาษาสคริปต์แบบอื่นๆ คือ PHP ได้รับการพัฒนาและออกแบบมาเพื่อใช้งานในการสร้างเอกสารแบบ HTML โดยสามารถ สอดแทรกหรือแก้ไขเนื้อหาได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นจึงกล่าวว่า PHP เป็นภาษาที่เรียกว่า server-side หรือ HTML-embedded scripting language เป็นเครื่องมือที่สำคัญชนิดหนึ่ง ที่ช่วยให้เราสามารถสร้างเอกสารแบบ Dynamic HTML ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีลูกเล่นมากขึ้น ถ้าใครรู้จัก Server Side Include (SSI) ก็จะสามารถเข้าใจการทำงานของ PHP ได้ไม่ยาก สมมุติว่า เราต้องการจะแสดงวันเวลาปัจจุบันที่ผู้เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ในขณะนั้น ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งภายในเอกสาร HTML ที่เราต้องการ อาจจะใช้คำสั่งในรูปแบบนี้ เช่น `<!--#exec cgi="date.pl"-->` ไว้ในเอกสาร HTML เมื่อ SSI ของ web server มาพบคำสั่งนี้ ก็จะกระทำคำสั่ง date.pl ซึ่งในกรณีนี้เป็นสคริปต์ที่เขียนด้วยภาษา perl สำหรับอ่านเวลาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วใส่ค่าเวลาเป็นเอาพุท (output) และแทนที่คำสั่งดังกล่าว ลงในเอกสาร HTML โดยอัตโนมัติ ก่อนที่จะส่งไปยังผู้อ่านอีกทีหนึ่ง อาจจะกล่าวได้ว่า PHP ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อแทนที่ SSI รูปแบบเดิมๆ โดยให้มีความสามารถ และมีส่วนเชื่อมต่อกับเครื่องมือชนิดอื่นมากขึ้น เช่น ติดต่อกับคลังข้อมูลหรือ database เป็นต้น PHP นี้มีหน้าที่เอาไว้ในการช่วยบริหาร (User) หรือตั้งความสำคัญ ของแต่ละคนได้ว่าใครสามารถดูข้อมูลส่วนใดได้บ้าง เป็นต้น หรือจะเป็นการ เรียกดู หรือดึงข้อมูล (Query) ออกจาก ฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นไปได้ง่ายง่ายดาย นอกจากนี้ ยังสามารถที่จะพิมพ์ หรือรายงานข้อมูล รวมไปถึงการสร้าง Report จาก ตาราง (Table) ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการอีกด้วย

ระบบรักษาความปลอดภัยของการซื้อขายและสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ต

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด และผู้ดูแลระบบจะมีหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลของลูกค้า และในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาจากการใช้งาน ผู้ดูแลระบบจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้อีกด้วย ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์นั้นใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลของลูกค้า ดังนี้

Instruction Detection System คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและดักจับข้อมูลของผู้ที่พยายามลักลอบเข้าสู่ระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งบริษัทใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการ Update ข้อมูลให้ทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Fire Wall System คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยที่อนุญาตให้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิ์หรือผู้ที่ทางบริษัทอนุมัติเท่านั้นจึงจะผ่าน Fire Wall เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้โดยที่บริษัทใช้ระบบ Double Firewall Protection ป้องกันสองชั้นทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลด้านการเงินของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นอย่างดี

Scan Virus ไวรัสคอมพิวเตอร์เป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สร้างความเสียหายให้กับข้อมูลคอมพิวเตอร์นั้น ๆ และยังสามารถแพร่ตัวโปรแกรมไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นได้อีกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่ให้บริการกับลูกค้า ทางบริษัทจึงได้มีการติดตั้งโปรแกรมดักจับไวรัสคอมพิวเตอร์คุณภาพสูงทุกเครื่องและมีการ Update ข้อมูลของไวรัสอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธนาคารยังได้ติดตั้งเครื่อง Server สำหรับ Scan Virus โดยเฉพาะอีกด้วย

Secure Socket Layer (SSL 128-bit) เป็นการเข้ารหัสข้อมูลผ่าน Browser เพื่อป้องกันการดักจับข้อมูลขณะที่มีการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ดักจับไม่สามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลได้ โดยบริษัทใช้การเข้ารหัสที่มีความปลอดภัยสูงสุด 128-bit (SSL128-bit) ของ Entrust ซึ่งมีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานโลกและเป็นที่ยอมรับของสถาบันการเงินชั้นนำทั่วโลก

Data Encryption บริษัทมีมาตรการอย่างเข้มงวดในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า โดยใช้วิธีการเข้ารหัสข้อมูลก่อนนำไปเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งมีกระบวนการที่ซับซ้อนเพื่อป้องกันการขโมยข้อมูลจากผู้ไม่หวังดี (Hacker)

Cookies หรือ “คุกกี” คือ ข้อมูลสั้นๆ ที่เมื่อท่านเข้าไปในเว็บไซด์หนึ่ง ๆ แล้วเว็บแม่ข่าย (Web Server) สามารถใส่ข้อมูลนั้นลงในคอมพิวเตอร์ของท่าน เพื่อให้เว็บเบราว์เซอร์ของคุณจดจำข้อมูลจำเพาะอะไรบางอย่าง ซึ่งเว็บแม่ข่ายจะมาอ่านอีกทีเมื่อท่านเข้าเว็บไซด์นั้นอีกครั้ง ดังนั้นเมื่อท่านเข้าไปในเว็บไซด์ประเภทนี้แล้วกลับเข้าไปอีกครั้ง เว็บไซด์นี้จะทราบได้ทันทีว่าท่านคือใคร อย่างไรก็ตามบริษัทได้หลีกเลี่ยงการใช้โปรแกรมนี้ เนื่องจากตระหนักถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเว้นแต่มีความจำเป็นต้องใช้ บริษัทจะพิจารณาอย่างรอบคอบและตระหนักถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

Auto Sign Off ในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง หลังจากเลิกการใช้งานควร Sign Off ทุกครั้ง กรณีที่ผู้ใช้บริการลืม Sign Off ระบบจะทำการ Sign Off ให้โดยอัตโนมัติภายในเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นการเข้าใช้งานในระบบการธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด จะปลอดภัยด้วยระบบรักษาความปลอดภัยจากเทคโนโลยีล่าสุดที่ได้รับการยอมรับในระดับมาตรฐานสากล ที่ประกอบไปด้วย firewall และระบบการเข้ารหัสที่มีประสิทธิภาพ

สูง SSL 128 บิต นอกจากนี้ธนาคาร ยังได้เพิ่มความมั่นใจอีกชั้น ด้วยรหัสประจำตัวเอเชีย ไชเบอร์แบงก์กิ้ง (ASIA Cyber Banking UserID) และรหัสผ่านเอเชีย ไชเบอร์แบงก์กิ้ง (ASIA Cyber Banking Password) สำหรับลูกค้าโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลง รหัสทั้งสอง ได้ด้วยตนเองเมื่อใด และบ่อยครั้งแค่ไหนก็ได้ ตามความต้องการ โดยไม่ต้องแจ้งธนาคาร โดยที่เพียงลูกค้าเข้ามาที่ Website ของบริษัท พร้อมกับ User name และ password ก็สามารถที่จะเลือกทำรายการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน หรือแม้แต่สามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาถึงบริษัท

ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ

ในปัจจุบันมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ให้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ในประเทศไทยอยู่ 11 แห่ง จากทั้งหมด 18 แห่ง ดังนี้

1. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อเบอร์ดีน จำกัด
2. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน อยูรยาเจเอฟ จำกัด
3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ฟินันซ่า จำกัด
4. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน)
5. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม วรณ จำกัด
6. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม วรณ จำกัด
7. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด
8. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน นครหลวงไทย จำกัด
9. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด
10. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทหารไทย จำกัด
11. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
12. ซึ่งจะมีรูปแบบการให้บริการที่ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน คือ

บริการข้อมูลทั่วไป

- สอบถามมูลค่าหน่วยลงทุน
- ขอพอร์ตการลงทุนล่าสุดทางโทรสาร
- ขอนหนังสือชี้ชวนฉบับย่อและสรุปสาระสำคัญของกองทุนทางโทรสาร
- พิมพ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการทำรายการ

- ซื้อ ขายคืน และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน

บริการสอบถามข้อมูล

- ตรวจสอบยอดคงเหลือ
- ขอรายการเคลื่อนไหวที่ผ่านมา
- ตรวจสอบการทำรายการวันนี้
- ตรวจสอบรายการที่ยังไม่มีผล
- ขอไปยื่นยื่นการทำรายการ

ข้อกำหนดในการสมัครเข้าใช้งานของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

เงื่อนไขในการใช้บริการ

1. เป็นผู้ถือหน่วยลงทุนของ บลจ. บีไอเอ จำกัด และขอเปิดบริการการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต
2. เป็นผู้ขอเปิดใช้บริการ Asia Cyber Banking ของธนาคารเอเซีย (ใช้สำหรับการโอนเงินในการทำรายการซื้อหน่วยลงทุน)

ขั้นตอนการสมัครใช้บริการ

1. Download แบบฟอร์มขอใช้บริการซื้อขายกองทุนบนอินเทอร์เน็ต
2. กรอกแบบฟอร์มในข้อ 1 พร้อมแนบหลักฐานดังนี้
 - 2.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ชุด
 - 2.2 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารเอเซียหน้าที่มีชื่อผู้ถือหน่วย
 - 2.3 สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร สำหรับรับค่าขายคืนหน่วยลงทุนหน้าที่มีชื่อผู้ถือหน่วย (สามารถใช้บัญชีเดียวกับข้อ 2.2 ได้)
3. ส่งหลักฐานการสมัครมาที่

ฝ่ายบริการลูกค้า

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

179/6-10 อาคารบางกอกซิติทาวเวอร์ ชั้น 5

ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทร 02-679-5577 ต่อ 451-452

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงวิชาการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการสมัครใช้บริการ Asia Cyber Banking

สมัครที่สาขา

1. ขอใบสมัครที่สาขาใดก็ได้ของธนาคารเอเชียหรือดาวนโหลดใบสมัครจาก http://www.bankasia4u.com/acb_th.htm
2. กรอกใบสมัครและนำไปยื่นที่สาขานาการเอเชียที่อยู่ใกล้บ้านท่าน
3. ท่านจะได้รับหมายเลขประจำตัวผ่านทาง e-mail address ตามที่แจ้งไว้ในใบสมัคร
4. กรุณาระบุในใบสมัครว่าท่านต้องการให้ส่งรหัสผ่านทางไปรษณีย์ หรือท่านต้องการไปรับด้วยตนเอง ที่สาขานาการเอเชีย
5. เมื่อ log in สู่ ASIA Cyber Banking แล้ว ท่านควรเปลี่ยนชื่อประจำตัวผู้ใช้และรหัสผ่าน (ทีละอย่าง) ไปเป็นสิ่งที่ท่านสามารถจำได้ง่าย

สมัครออนไลน์ : วิธีสมัครที่รวดเร็วที่สุด

การสมัครออนไลน์เป็นวิธีสมัครที่รวดเร็วที่สุดเพราะท่านจะได้ชื่อประจำตัวผู้ใช้และรหัสผ่านภายในไม่กี่วินาที (real time) แต่จะต้องเป็นผู้ที่มี ATM หรือ ASIA VISA Electron ของทางธนาคาร

1. ไปที่ http://www.bankasia4u.com/index_th.htm
2. คลิกที่ "สมัคร ASIA Cyber Banking ออนไลน์"
3. ใส่หมายเลขบัตร ATM ของธนาคารเอเชียของท่านกับรหัสลับแรกเข้า (PIN) หรือ
4. หมายเลขบัตร ASIA VISA Electron กับรหัสลับแรกเข้า (PIN)
5. ใส่ e-mail address ของท่าน
6. ใส่ชื่อประจำตัวผู้ใช้และรหัสผ่าน (ยืนยันรหัสผ่านด้วยการพิมพ์ซ้ำอีกครั้ง) คลิก "submit"

หลังจากที่ได้ทำการสมัครเพื่อขอรับบริการการทำธุรกรรมออนไลน์จาก Asia Cyber Banking แล้วจะได้ User ID และ password เพื่อใช้ในการสั่งโอนเงินในบัญชีของลูกค้าเพื่อซื้อหน่วยลงทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของทางบริษัท โดย User ID และ Password นั้น เราสามารถเป็นคนกำหนดขึ้นได้เอง และจะเปลี่ยนด้วยตัวเองเมื่อไหร่ก็ได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องแจ้งกับทางธนาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

http://www.bankasia4u.com - How to apply ASIA Cyberbanking - Microsof...

ASIA Apply On-line - Microsoft Internet Explorer

Apply On-line
ASIA CyberBanking & ASIA M-Banking

Please select service(s) including your existing service.
(Example : if you are existing ASIA Cyberbanking member and would like to apply for ASIA M-Banking, please select " Both Services " .)

Only ASIA CyberBanking Only ASIA M-Banking Both Services

Please input your ATM / VISA Electron / Credit Card information to identify yourself.

Card Number: 433212341234123

PIN Number: ●●●●

e-Mail Address: me@hotmat.com

Please specify your own / new User ID and Password.

User ID: MYUSERID

Password: ●●●●●● (Must be 6-8 characters long)

Verify Password: ●●●●●● (Must be numeric and 6-8 digits long)

Submit

Copyright 1996-2004 Bank of Asia Ltd. Privacy Policy | ASIAPhone 0-2206-1555
The website of ASIA CyberBanking Services is available only for ASIA M-Banking member. Bank of Asia Ltd.

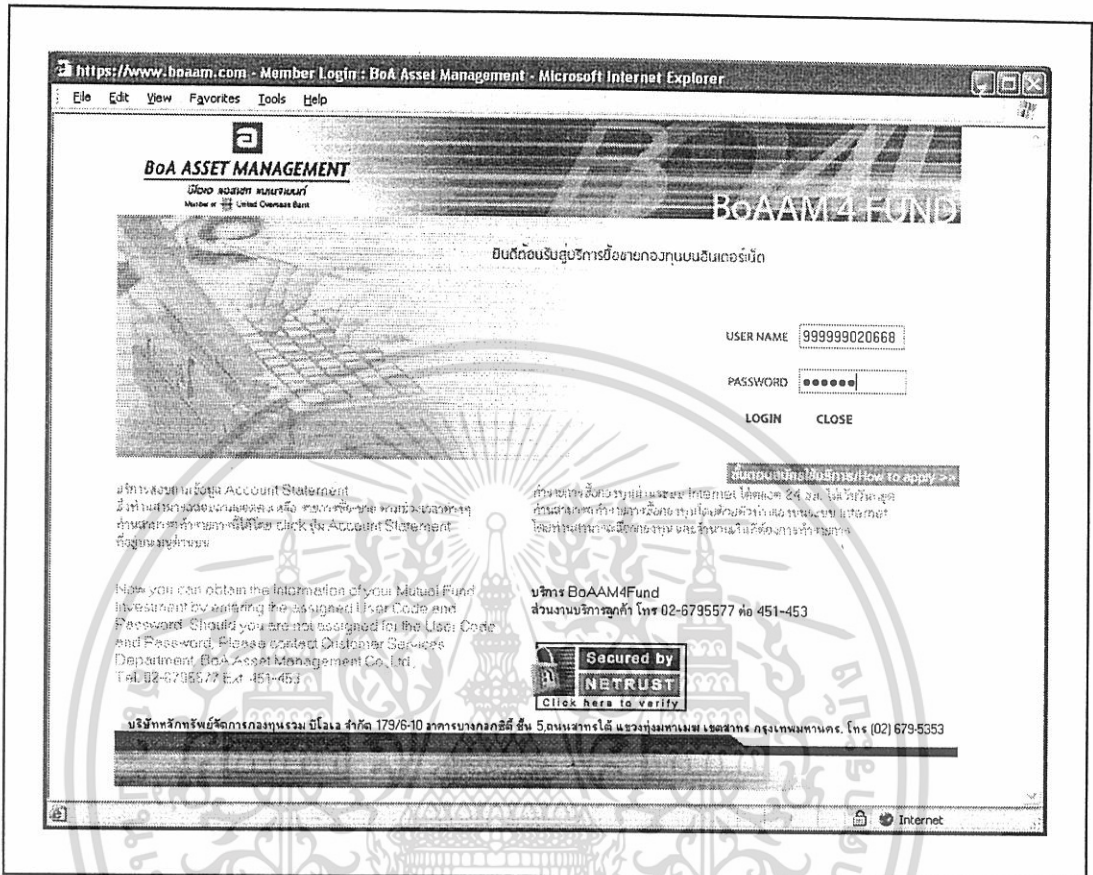
Done Internet

ภาพที่ 3 การขอ User ID และ Password ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
ที่มา : www.boaam.com

วิธีการสมัครใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการซื้อขายกองทุนบนอินเทอร์เน็ตพร้อมแนบหลักฐาน แล้วส่งมายังบริษัท โดยที่ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้จากอินเทอร์เน็ต หรือจะเข้ามารับแบบฟอร์มที่บริษัทโดยตรงก็ได้ จากนั้นทางบริษัทจึงจะทำการจัดส่ง User name และ Password ไปให้ลูกค้าที่บ้านต่อไป และเมื่อลูกค้าได้รับ User name และ Password ก็จะสามารถเข้าไปทำธุรกรรมออนไลน์ได้ทันทีโดยผ่านทาง Website www.boaam.com โดยเลือกที่เมนู บริการผู้ลงทุน > กองทุนรวม จะปรากฏดังภาพที่ 2 เพื่อให้เราใส่ User name และ password โดย User name และ Password ต่อไปนี้จะสามารถเข้าทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านทาง www.boaam.com ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และเราก็สามารถทำการเปลี่ยน Password ได้เองโดยไม่ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่อีกต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้เพื่อการใช้งานเท่านั้น มิใช่สัญญา ทัศนคติแบบเชิงพาณิชย์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าจอการล็อกอินเข้าระบบ

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาใดๆที่ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

The screenshot displays the BoA Asset Management website interface. At the top, the browser address bar shows the URL: <https://www.boaam.com>. The website header includes the BoA logo and the text "BoA ASSET MANAGEMENT" and "BoAAM 4 FUND". Navigation links include "Internet Transaction", "Account Statement", "Fund Information", and "Change Password". A "SIGN OUT" button is also visible.

The main content area is titled "ข้อมูลผู้ถือหน่วยลงทุน / Unitholder information". It shows the user's portfolio details:

- UnitholderID: 999-999-02066-8
- Unitholder Name: นาง ปภาณี สุธรรมณีส

Below this, there is a table showing the ending date and the balance for two funds:

Ending Date	FundID	Unit Balance	Amount
22/06/2005	SMG	1,974.0218	41,708.51
22/06/2005	SSS	4,352.0916	60,148.08
รวม / Total			101,856.60

To the left of the table, there is a pie chart showing the portfolio distribution: SMG (41%) and SSS (59%).

Below the pie chart, there is a section titled "ตรวจสอบรายการออกรงทุน / Check Transaction" with a "select FundID" dropdown menu and a "GO" button.

At the bottom of the page, there is contact information for BoA Asset Management: "บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแอม บีไอเอ จำกัด 179/6-10 อาคารบางกอกซิตี้ ชั้น 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โทร (02) 679-5353".

ภาพที่ 5 หน้าจอการล็อกอินเข้าระบบได้แล้ว

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ผลการสำรวจผู้ใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

จากการศึกษาเรื่องระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างจากผู้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ทั้งสิ้นจำนวน 61 ชุด ได้กลับคืนมาเป็นจำนวน 49 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.33 สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

- ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
- ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด
- ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

เพศ

จากการศึกษาพบว่าจำนวนผู้ให้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด แบ่งเป็นเพศชาย 31 คน หรือร้อยละ 63.26 และเพศหญิง 18 คน หรือร้อยละ 36.74 เป็นเพราะว่าเพศชายมีความต้องการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์มากกว่าการเดินทางไปยังบริษัทโดยตรง หรือธนาคารสาขา เนื่องจากต้องการความสะดวกและปลอดภัยในการถือเงินสดไปยังธนาคาร มีความสนใจในเรื่องของหลักทรัพย์ และกองทุนมากกว่าเพศหญิง หรืออาจจะเป็นเพราะว่าเพศชายให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ทางผู้ศึกษาส่งไปทางจดหมายสูงกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารลับและไม่ควรเปิดเผยแก่บุคคลอื่นใดเพื่อการศึกษานี้ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	31	63.26
หญิง	18	36.74
รวม	49	100

อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี เป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุ 41-50 ปี เป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.32 อายุ 51-60 ปี เป็นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และอายุ 61 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยทำงานระยะกลาง คืออายุระหว่าง 31-40 ปี เนื่องจากเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการต้องการความรวดเร็วในการทำงานและมีความจำเป็นที่จะต้องทำธุรกรรมกับธนาคารบ่อย ๆ เช่น นักธุรกิจ ส่วนช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยทำงานระยะต้น และเป็นคนสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี แต่อาจยังไม่มีความสนใจในเรื่องของการลงทุนมากนัก (ตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	14	28.6
31-40 ปี	21	42.9
41-50 ปี	8	16.3
51-60 ปี	5	10.2
61 ปีขึ้นไป	1	2.00
รวม	49	100

ระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 คือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามคนใดเลยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพราะระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	29	59.2
ปริญญาตรี	20	40.8
รวม	49	100

อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และเป็นข้าราชการ เอกสาร และประกอบธุรกิจส่วนตัว เป็นจำนวนอย่างละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 (ตารางที่ 4) โฆษณาด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	15	30.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	28.6
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	10	20.4
ข้าราชการ	10	20.4
รวม	49	100

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง มากกว่า 100,000 บาท เป็นจำนวน 19 คน รองลงมาคือ 80,001-100,000 บาท เป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 คิดเป็นร้อยละ 37.4 รายได้ 60,001-80,000 บาท เป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 รายได้ 40,001-60,000 บาท เป็นจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 รายได้ 20,000 - 40,000 บาท เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท เป็นจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20,000-40,000 บาท	2	4.00
40,001-60,000 บาท	5	10.2
60,001-80,000 บาท	9	18.4
80,001-100,000 บาท	14	28.6
มากกว่า 100,000 บาท	19	38.8
รวม	49	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

จำนวนเวลาในการเริ่มใช้บริการซื้อขายและสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ส่วนใหญ่เริ่มใช้บริการมาประมาณ 6 เดือน – 1 ปี เป็นจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาเป็นเวลา 1 ปี – 2 ปี เป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 เวลายน้อยกว่า 6 เดือนเป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 และสุดท้ายเป็นเวลามากกว่า 2 ปี เป็นจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 เนื่องจากในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาทางบริษัทยังไม่ได้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้อย่างชัดเจนจึงทำให้ผู้ใช้บริการมาเป็นเวลามากกว่า 2 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 คนเท่านั้น (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนเวลาในการเริ่มใช้บริการซื้อขายและสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด จนถึงปัจจุบัน

เวลาในการเริ่มใช้บริการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตจนถึงปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	9	18.4
6 เดือน – 1 ปี	27	55.1
1 ปี – 2 ปี	12	24.5
มากกว่า 2 ปี	1	2.00
รวม	49	100

จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบ / เดือน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด เข้าใช้บริการระบบ 1 - 7 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมาเป็น 8 - 14 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 11 คนคิด เป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาเป็น 15 - 21 ครั้ง / เดือน เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และสุดท้าย 22 - 31 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารเชิงสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และสุดท้ายมากกว่า 31 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการระบบ / เดือน

จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ระบบ / เดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 7 ครั้ง	35	71.5
8 – 14 ครั้ง	11	22.5
15 – 21 ครั้ง	2	4.00
22 – 31 ครั้ง	1	2.00
รวม	49	100

จำนวนผู้ใช้บริการที่มี และไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวเป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 93.9 และไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวเป็นจำนวน 3 คน (ใช้ที่ทำงาน) คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

จำนวนผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ และ ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	46	93.9
ไม่มี	3	6.1
รวม	49	100

สถานที่ส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรม

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรมที่ทำงานเป็นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และที่บ้าน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ ส่วนของสถานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อินเทอร์เน็ตไม่มีจำนวนผู้ใช้บริการเข้าใช้เลยอาจเป็นเพราะว่าเกรงถึงความไม่ปลอดภัยของร้าน หรืออาจเป็นเพราะว่าไม่มีความสะดวกมากพอ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่เข้าทำธุรกรรม

สถานที่เข้าทำธุรกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้าน	31	63.3
ที่ทำงาน	18	36.7
รวม	49	100

สาเหตุที่ทำให้เข้าใช้บริการระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด เข้าใช้บริการระบบเพราะไม่สามารถเดินทางมายังบริษัทได้เป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือต้องการความสะดวกรวดเร็ว 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และสุดท้ายต้องการปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่ทำให้เข้าใช้บริการระบบ

สาเหตุที่ทำให้เข้าใช้บริการระบบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่สามารถเดินทางมายังบริษัท	26	53.1
ต้องการความสะดวกรวดเร็ว	20	40.8
ปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี	3	6.1
รวม	49	100

บริการที่เข้าใช้งานเป็นประจำ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ส่วนใหญ่ใช้บริการอ่าน / โหลดหนังสือชี้ชวนเป็นจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ข้อมูลกราฟฟรีเทิร์นเป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ดู Account Statement เป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17 คั้นหามูลค่า NAV 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 บริการเปลี่ยนไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

password 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 บริการสับเปลี่ยนกองทุน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 บริการซื้อกองทุนเป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และบริการขายกองทุน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามบริการที่เข้าใช้งานเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

บริการทำเข้าใช้งานเป็นประจำ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
อ่าน / โหลดหนังสือชี้ชวน	40	23.4
ดูกราฟฟรีเทิร์น	32	18.7
ดู Account Statement	29	17.0
ค้นหามูลค่า NAV	27	15.8
บริการเปลี่ยน password	18	10.5
สับเปลี่ยนกองทุน	10	5.8
ซื้อกองทุน	8	4.7
ขายกองทุน	7	4.1
รวม	171	100

สาเหตุที่ทำให้รู้จักบริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ส่วนใหญ่รู้จักบริการจากงานสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์เป็นจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาเป็นจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 จากอินเทอร์เน็ต 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 จากโทรทัศน์ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 จากวิทยุ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และสุดท้ายอื่น ๆ คือจากเพื่อน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่รู้จักบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

สาเหตุที่รู้จักบริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	56	31.8
งานสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์	47	26.7
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน	35	19.9
อินเทอร์เน็ต	26	14.8
โทรทัศน์	9	5.1
วิทยุ	2	1.1
อื่น ๆ (เพื่อน)	1	0.6
รวม	176	100

สิ่งที่ให้ความสำคัญมากที่สุดในระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ได้เรียงลำดับสิ่งที่ให้ความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด 5 อันดับ ดังนี้ อันดับที่ 1 คือ ความสะดวกที่ได้รับ อันดับที่ 2 คือ ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล อันดับที่ 3 คือ ความถูกต้องของข้อมูล อันดับที่ 4 คือ ความปลอดภัยของระบบ และอันดับสุดท้ายคือ การบริการลูกค้าสัมพันธ์ (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 อันดับสิ่งที่ให้ความสำคัญในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

สิ่งที่ให้ความสำคัญ	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5
ความสะดวกที่ได้รับ	12 (24.5)	7 (14.3)	13 (26.5)	6 (12.2)	11 (22.5)
ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	9 (18.3)	12 (24.5)	14 (28.6)	7 (14.3)	7 (14.3)
ความถูกต้องของข้อมูล	16 (32.6)	7 (14.3)	10 (20.5)	4 (8.2)	12 (24.5)
ความปลอดภัยของระบบ	8 (16.4)	20 (40.8)	5 (10.2)	11 (22.5)	5 (10.2)
การบริการลูกค้าสัมพันธ์	4 (8.2)	3 (6.1)	7 (14.2)	21 (42.8)	14 (28.5)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ในปัจจุบัน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ส่วนใหญ่พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไปเป็นจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคือ การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมากเป็นจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 หลุดออกจากระบบบ่อยครั้งเป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 วิธีการชำระเงินไม่สะดวกเป็นจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูลเป็นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้องเป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 การสั่งซื้อขายและสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความผิดพลาดเป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชีเป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 การสั่งซื้อขายและสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความล่าช้าเป็นจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ข้อมูลที่ต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจเป็นจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบเป็นจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบในระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ประเภทของปัญหาที่พบในระบบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป	37	15.0
การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก	36	14.6
หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง	32	12.9
วิธีการชำระเงินไม่สะดวก	27	10.9
ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล	25	10.1
ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง	21	8.5
การสั่งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความผิดพลาด	19	7.7
ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี	16	6.5
การสั่งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความล่าช้า	14	5.7
ข้อมูลที่ต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ	11	4.5
หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ	9	3.6
รวม	247	100

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด มีระดับความพึงพอใจต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ ดังนี้ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก และปานกลาง เป็นจำนวนเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปานกลาง เป็นจำนวนร้อยละ 36.7 ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.8 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 40.8 ความพึงพอใจต่อการแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่ายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 34.7 ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปานกลาง เป็นจำนวนร้อยละ 40.8 ความพึงพอใจต่อมีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่เหมาะสมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 32.7 ความพึงพอใจต่อการบริการลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปานกลาง เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนร้อยละ 30.6 ความพึงพอใจต่อความสวยงามของเว็บไซต์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 38.8 ความพึงพอใจต่อสามารถสั่งซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุนหรือดูข้อมูลได้ตลอด 24 ชม.ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 53.0 ความพึงพอใจต่อสามารถสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 57.2 ความพึงพอใจต่อระบบใช้งานง่ายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.7 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

การให้บริการ	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ปาน กลาง	พอใช้	ปรับ ปรุง
สามารถสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้ ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต	28 (57.2)	11 (22.4)	6 (12.2)	4 (8.2)	0 (0.0)
ความทันสมัยของข้อมูล	24 (49.0)	14 (28.6)	4 (8.2)	6 (12.2)	1 (2.0)
ความถูกต้องของข้อมูล	20 (40.8)	17 (22.4)	14 (28.6)	3 (6.2)	1 (2.0)
ความสวยงามของเว็บไซต์	19 (38.8)	17 (34.7)	10 (20.3)	3 (6.2)	0 (0.0)
ระบบใช้งานง่าย	17 (34.7)	12 (24.5)	18 (36.7)	2 (4.1)	0 (0.0)
การแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย	15 (30.6)	17 (34.7)	12 (24.5)	5 (10.2)	0 (0.0)
มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรม ที่เหมาะสม	14 (28.6)	16 (32.7)	9 (18.4)	10 (20.3)	0 (0.0)
สามารถสั่งซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุน หรือดูข้อมูลได้ตลอด 24 ชม.	13 (26.5)	26 (53.0)	7 (14.3)	3 (6.2)	0 (0.0)
ความปลอดภัยของระบบ	12 (24.5)	20 (40.8)	10 (20.4)	7 (14.3)	0 (0.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

การให้บริการ	ดีมาก ที่สุด	ดีมาก	ปาน กลาง	พอใช้	ปรับปรุง
การบริการลูกค้าสัมพันธ์	12 (24.5)	7 (14.3)	15 (30.6)	14 (28.6)	1 (2.0)
ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ	10 (20.3)	16 (32.7)	20 (40.8)	3 (6.2)	0 (0.0)
ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	7 (14.3)	11 (34.7)	18 (36.7)	7 (14.3)	0 (0.0)
ความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์	5 (10.2)	15 (30.6)	15 (30.6)	14 (28.6)	0 (0.0)
การตั้งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว	4 (8.2)	6 (12.2)	24 (49.0)	14 (28.6)	1 (2.0)

ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ตอบแบบสอบถามจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.3 ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อยเป็นปัญหามากที่สุดเป็นจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาเห็นว่าไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้งเป็นจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 12.2 เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า และความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูลเป็นจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10.2 สุดท้ายเป็นการผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี 4 คนคิดเป็นร้อยละ 8.2 และมีผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องของปัญหาโดยไม่บอกเหตุผลมากถึง 17 คนคิดเป็นร้อยละ 34.7 (ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ปัญหา	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ไม่แสดงความคิดเห็น	17	34.7
ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย	12	24.5
ไม่สามารถใช้บริการได้ในบางครั้ง	6	12.2
เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า	5	10.2
ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล	5	10.2
ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี	4	8.2
รวม	49	100

ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ตอบแบบสอบถามจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.4 ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อยเป็นจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบตลอดเวลา เพราะเวลาลูกค้ามีปัญหาไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในบางเวลาลูกค้าไม่สามารถรอได้ต้องแก้ปัญหาในทันทีเป็นจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 22.4 ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้นกว่าปัจจุบันเป็นจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 8.2 ควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัครเป็นจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 4.1 และมีผู้ที่ไม่ประสงค์ออกความเห็นในเรื่องของปัญหาถึง 15 คนคิดเป็นร้อยละ 30.6 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ควรปรับปรุงระบบไม่ให้เกิดการขัดข้องบ่อย	17	34.7
ไม่แสดงความคิดเห็น	15	30.6
ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและสำรวจระบบตลอดเวลา	11	22.4
ควรปรับปรุงในเรื่องของการตอบปัญหาที่ลูกค้าถามให้เร็วขึ้น	4	8.2
ควรปรับปรุงขั้นตอนในการสมัคร	2	4.1
รวม	49	100

ผลการสำรวจผู้ดูแลระบบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ดูแลระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด มีจำนวน 6 คน อยู่ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ มีหน้าที่ในการออกแบบระบบ พัฒนาระบบ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ก่อนที่จะมีการให้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ ทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ได้จัดให้มีบริการในระบบโอเพอร์เรเตอร์ หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นระบบพนักงานรับโทรศัพท์เพื่อรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าอีกทีหนึ่ง แต่เนื่องจากระบบนี้ทำให้ยุ่งยากในการพูดคุย และมักมีการสื่อสารกันไม่เข้าใจ จึงทำให้ข้อมูลมีความผิดพลาดสูง และอีกระบบคือจะต้องเดินทางมายังสำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานสาขา เพื่อมาทำธุรกรรมด้วยตนเอง ซึ่งก็ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการเดินทาง และในบางกรณีลูกค้าเตรียมเอกสารมาไม่ครบจึงจำเป็นต้องกลับไปเอาเอกสาร ซึ่งเป็นการเสียเวลาไปโดยไม่จำเป็น

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด จึงได้มีการพัฒนาให้มีระบบธุรกรรมออนไลน์เกิดขึ้นเพื่อขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น โดยใช้ข้อดีของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา และมีแนวโน้มในการพัฒนาระบบให้ดีขึ้นโดยมีรูปแบบและวิธีการให้บริการเหมือนเดิมเพื่อไม่ให้ลูกค้าสับสนแต่จะเน้นในเรื่องของขั้นตอนในการสมัครให้ง่ายขึ้น และอาจปรับเปลี่ยนรูปแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงามและทันสมัย ใช้งานง่ายขึ้นกว่าเดิม และในอนาคตจะมีการเพิ่มจำนวนผู้ดูแลระบบเนื่องจากว่ามีผู้ขอรับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม และในส่วนของ การตรวจสอบความถูกต้องของระบบทางบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด ได้จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องทุกวัน วันละ 2 ครั้ง โดยแบ่งเป็นช่วงเช้า และช่วงบ่าย และหากระบบมีปัญหาเกิดขึ้น ผู้ดูแลระบบจะทำการแก้ไขภายในเวลา 30 นาที โดย

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ ลูกค้าเข้าระบบไม่ได้ หรือหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง และการเปิดบัญชี ยุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก ส่วนปัญหาที่ผู้ดูแลระบบพบบ่อยครั้งคือ ระบบคอมพิวเตอร์ ของบริษัทขัดข้อง และลูกค้าหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง

แนวทางในการประชาสัมพันธ์ระบบให้เป็นที่แพร่หลายคือ โดยสื่อโฆษณาทาง หนังสือพิมพ์ และทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ส่วนในเรื่องของงบประมาณในการลงทุนสร้างระบบ ธุรกิจออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด และงบประมาณในการดูแลรักษาระบบ คิดโดยเฉลี่ยแล้วประมาณ เดือนละ 20,000 บาท ด้านกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ ระบบให้เป็นที่แพร่หลายคือ บริษัทจะทำโปรแกรมสาธิตขึ้นตอนตั้งแต่การเริ่มสมัครใช้บริการไป จนเสร็จสิ้น โดยจะทำแทรกไว้บนเว็บไซต์ และพิมพ์ออกเป็นแผ่นพับเพื่อแจกตามงานสัมมนา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด พบว่ายังไม่เป็นที่แพร่หลายในกลุ่มประชาชนทั่วไป เนื่องจากว่าระบบมีความยุ่งยาก ซับซ้อนในขั้นตอนการสมัคร และต้องใช้เอกสารประกอบในการสมัครจำนวนมาก จึงมีผู้ที่สนใจในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด แต่ไม่สมัครเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก เพราะไม่อยากเสียเวลาในขั้นตอนการสมัคร ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด จึงยังไม่เป็นที่แพร่หลายมากนัก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก ประกอบด้วย ความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์ ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบ การแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย ความทันสมัยของข้อมูล มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม ความสวยงามของเว็บไซต์ สามารถสั่งซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุนหรือคู่มือข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุนได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์ ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ การบริการลูกค้าสัมพันธ์ ระบบใช้งานง่าย การสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน สามารถทำได้สะดวกรวดเร็ว

ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่พบในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด คือ วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป มีการหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้องบ่อย ไม่สามารถใช้บริการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้ในบางครั้ง เข้าสู่ระบบบริการได้ช้า ความล่าช้าในการแสดงผลข้อมูล ความผิดพลาดของระบบ ในการแสดงข้อมูลทางบัญชี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงระบบในส่วนของคุณภาพของข้อมูล ความทันสมัยของมูล การบริการลูกค้าสัมพันธ์ และความรวดเร็วในการซื้อขายกองทุน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ด้านระบบแก่พนักงานอย่างละเอียด และจัดให้มีบริการสายด่วนของระบบโดยตรง เพื่อรับแจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และจะได้รับทราบถึงข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และควรมีสุนัขรับแจ้งเหตุขัดข้องของระบบ เพราะจะได้ทำการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

2. ควรปรับปรุงระบบเครือข่าย และอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการสื่อสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว และส่งผลต่อการซื้อขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดทำระบบเครือข่ายสำรองในกรณีที่เครือข่ายหลักขัดข้อง

3. บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอเอ จำกัด ควรมีการสนับสนุนการพัฒนาทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุน และให้ความรู้ความเข้าใจในการลงทุนเพื่อทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนแก่นักลงทุน ทั้งนี้ นักลงทุนจะได้มีความรู้ความชำนาญ และยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำธุรกรรมทางการเงินอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

ชัยวัฒน์ ยืนยง. 2545. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตสำหรับบริษัทผลิตสื่อสิ่งพิมพ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย.

ณัฐกานต์ ชาตอุดมพันธ์. 2544. การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธีระบุรณ์ พลเศรษฐเลิศ. 2545. การซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) 2545. มาตรฐานจกกองทุนรวมกันเถอะ. ไชเบอร์พรีน. กรุงเทพมหานคร.

www.ajffunds.com (12 พฤศจิกายน 2548)

www.bangasia4u.com (12 พฤศจิกายน 2548)

www.boaam.com (12 พฤศจิกายน 2548)

www.ingfundsthai.com (12 พฤศจิกายน 2548)

www.nasset.co.th (12 พฤศจิกายน 2548)

www.scbam.com (12 พฤศจิกายน 2548)

www.set.or.th (12 พฤศจิกายน 2548)

www.tiscoasset.com (12 พฤศจิกายน 2548)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามผู้ใช้งานระบบ

เรื่อง การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการทำการวิจัยเท่านั้น ผู้กรอกแบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด และโปรดทำเครื่องหมาย หน้าข้อความที่ต้องการกรอกและกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนดไว้ โปรดกรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามข้างล่างนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ

ผู้ศึกษา

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

V1

2. อายุ

1) 20-30 ปี

2) 31-40 ปี

V2

3) 41-50 ปี

4) 51-60 ปี

5) 61 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

V3

4. อาชีพ

- 1) นักศึกษา
- 2) ข้าราชการ
- 3) พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 6) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

V4

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 20,000 บาท
- 2) 20,000-40,000 บาท
- 3) 40,001-60,000 บาท
- 4) 60,001-80,000 บาท
- 5) 80,001-100,000 บาท
- 6) มากกว่า 100,000 บาท

V5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการระบบธุรกรรมออนไลน์
ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

6. ท่านเริ่มใช้บริการซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตทั่วไปมานานเพียงใด

- 1) น้อยกว่า 6 เดือน
- 2) 6 เดือน - 1 ปี
- 3) 1 ปี - 2 ปี
- 4) มากกว่า 2 ปี

V6

7. จำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการระบบ / เดือน

- 1) 1 - 7 ครั้ง
- 2) 8 - 14 ครั้ง
- 3) 15 - 21 ครั้ง
- 4) 22 - 31 ครั้ง
- 4) มากกว่า 31 ครั้ง

V7

8. ท่านมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวหรือไม่ (ทั้งแบบตั้งโต๊ะหรือแบบพกพา)

- 1) มี
- 2) ไม่มี

V8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. สถานที่ส่วนใหญ่ที่ท่านใช้ในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อทำธุรกรรม
- 1) บ้าน 2) สถานที่ทำงาน V9
- 3) สถานบริการอินเทอร์เน็ต 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. สาเหตุที่ทำให้ท่านใช้บริการระบบ
- 1) ต้องการความสะดวกรวดเร็ว V10
- 2) เพื่อปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ
- 3) ไม่สามารถเดินทางมายังบริษัทได้
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. บริการใดในระบบที่ท่านใช้งานเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) บริการซื้อกองทุน V11_1
- 2) บริการขายกองทุน V11_2
- 3) บริการสับเปลี่ยนกองทุน V11_3
- 4) ดู Account Statement V11_4
- 5) ดูกราฟฟรีเทิร์น V11_5
- 6) อ่าน / โหลด หนังสือชี้ชวน V11_6
- 7) บริการเปลี่ยน password V11_7
- 8) ค้นหามูลค่า NAV V11_8
- 9) อื่น ๆ โปรดระบุ..... V11_9
12. ท่านรู้จักระบบซื้อขายกองทุนผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างไร
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ V12_1
- 2) จากสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ V12_2
- 3) จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ V12_3
- 4) จากสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต V12_4
- 5) จากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน V12_5
- 6) จากงานสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์ V12_6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 7) อื่นๆ โปรดระบุ..... V12_7□
13. จงเรียงลำดับสิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในระบบ
(1 = สำคัญมากที่สุด, 5 = สำคัญน้อยที่สุด)
- 1) ความสะดวกที่ได้รับ V13_1□
- 2) ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล V13_2□
- 3) ความถูกต้องของข้อมูล V13_3□
- 4) ความปลอดภัยของระบบ V13_4□
- 5) การบริการลูกค้าสัมพันธ์ V13_5□
14. ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ในปัจจุบัน
(เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการขัดข้อง V14_1□
- 2) ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล V14_2□
- 3) หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง V14_3□
- 4) ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี V14_4□
- 5) วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป V14_5□
- 6) การส่งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความล่าช้า V14_6□
- 7) การส่งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความผิดพลาด V14_7□
- 8) วิธีการชำระเงินไม่สะดวก V14_8□
- 9) ข้อมูลที่ต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ V14_9□
- 10) หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ V14_10□
- 11) การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก V14_11□
- 12) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V14_12□

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการทำธุรกรรมออนไลน์

(1) = ดีมากที่สุด

(2) = ดีมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3) = ปานกลาง

(4) = พอใช้

(5) = ปรับปรุง

ข้อความ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1) ความสะดวกในการเข้าสู่เว็บไซต์					
2) ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล					
3) ความถูกต้องของข้อมูล					
4) ความปลอดภัยของระบบ					
5) การแนะนำวิธีการใช้งานเข้าใจง่าย					
6) ความทันสมัยของข้อมูล					
7) ความรวดเร็วในการแสดงผลผ่านหน้าจอ					
8) มีจำนวนขั้นตอนในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม					
9) การบริการลูกค้าสัมพันธ์					
10) ความสวยงามของเว็บไซต์					
11) สามารถสั่งซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุน หรือคู่มือข้อมูล ได้ตลอด 24 ชม.					
12) สามารถสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน ได้ทุกที่ ที่มีอินเทอร์เน็ต					
13) ระบบใช้งานง่าย					
14) การสั่งซื้อ ขาย และสับเปลี่ยนกองทุน สามารถทำได้ สะดวกรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านได้รับจากการเข้าใช้บริการธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีไอเอ จำกัด

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปพัฒนาระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....



กรุณาตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามผู้ดูแลระบบ

เรื่อง การศึกษาระบบธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน

1. ตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบ

.....

2. จำนวนลูกค้าที่สมัครใช้บริการในขณะนี้

.....

3. รูปแบบของระบบการสั่งซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุนแบบเดิม ก่อนเปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์

.....

.....

4. สาเหตุจากที่เปลี่ยนจากระบบเดิมมาเป็นระบบออนไลน์

.....

.....

5. มีแนวโน้มที่จะเพิ่มเติมระบบอื่นเข้ามาทำการซื้อขาย และสับเปลี่ยนกองทุนอีกหรือไม่ ถ้ามีจะ
เพิ่มเป็นระบบแบบใด

.....

.....

6. มีการตรวจสอบความถูกต้องของระบบทุกกี่วัน

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ปัญหาที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาส่วนใหญ่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทขัดข้อง
- 2) ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล
- 3) หลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง
- 4) ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี
- 5) วิธีการและขั้นตอนในการทำธุรกรรมซับซ้อนมากเกินไป
- 6) การตั้งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความล่าช้า
- 7) การตั้งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความผิดพลาด
- 8) วิธีการชำระเงินไม่สะดวก ยุ่งยาก
- 9) ข้อมูล (บนเว็บไซต์) ที่ต้องการไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ
- 10) หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ หายาก
- 11) การเปิดบัญชียุ่งยากต้องใช้เอกสารประกอบมาก
- 12) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ปัญหาที่ท่าน (ผู้ดูแลระบบ) พบเองจากระบบ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทขัดข้อง
- 2) ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล
- 3) ลูกค้าหลุดออกจากระบบบ่อยครั้ง
- 4) ความผิดพลาดของระบบในการแสดงข้อมูลทางบัญชี
- 5) การตั้งซื้อขาย และสับเปลี่ยนหน่วยลงทุนมีความผิดพลาด
- 6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. มีการประชาสัมพันธ์บนสื่อใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) จากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
- 2) จากสื่อโฆษณาทางหนังสือพิมพ์
- 3) จากสื่อโฆษณาทางวิทยุ
- 4) จากสื่อโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต
- 5) จากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
- 6) จากงานสัมมนาของตลาดหลักทรัพย์
- 7) อื่นๆ โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. งบประมาณในการลงทุนสร้างระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ และงบประมาณในการดูแลรักษา
ระบบ

.....

11. กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์ระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทให้เป็นที่แพร่หลาย

.....

.....

12. ข้อเสนอแนะของผู้ดูแลระบบ

.....

.....

13. ความคิดเห็นอื่น ๆ

.....

.....

กรุณาตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

คู่มือการลงรหัส

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
1	V1	เพศ	Nominal	1.ชาย 2. หญิง	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
2.	V2	อายุ	Ordinal	1. 20-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
3	V3	ระดับการศึกษา สูงสุด	Ordinal	1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี 4. อื่น ๆ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
4	V4	อาชีพ	Nominal	1. นักศึกษา 2. ข้าราชการ 3. พนักงานเอกชน 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 5. ธุรกิจส่วนตัว 6. อื่นๆ	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว
5	V5	รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	Ordinal	1. ต่ำกว่า20,000 2. 20,000-40,000 3. 40,001-60,000 4. 60,001-80,000 5. 80,000-100,000 6. มากกว่า 100,000	เลือกได้ เพียงข้อ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
6	V6	เริ่มใช้บริการมานานเท่าใด	Ordinal	1. น้อยกว่า 6 เดือน 2. 6 เดือน - 1 ปี 3. 1 ปี - 2 ปี 4. มากกว่า 2 ปี	เลือกได้ เพียงข้อเดียว
7	V7	จำนวนครั้งที่ใช้/เดือน	Ordinal	1. 1 - 7 ครั้ง 2. 8 - 14 ครั้ง 3. 15 - 21 ครั้ง 4. 22 - 31 ครั้ง 5. มากกว่า 31 ครั้ง	เลือกได้ เพียงข้อเดียว
8	V8	มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือไม่	Nominal	1. มี 2. ไม่มี	เลือกได้ เพียงข้อเดียว
9	V9	สถานที่เข้าอินเทอร์เน็ต	Nominal	1. บ้าน 2. ที่ทำงาน 3. ร้านอินเทอร์เน็ต 4. อื่น ๆ	เลือกได้ เพียงข้อเดียว
10	V10	สาเหตุที่ใช้บริการระบบ	Nominal	1. สะดวก รวดเร็ว 2. ปรับตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยี 3. ไม่สามารถเดินทางมายังบริษัทได้ 4. อื่น ๆ	เลือกได้ เพียงข้อเดียว
11	V11_1 V11_2 V11_3 V11_4 V11_5 V11_6 V11_7	บริการที่ใช้งานเป็นประจำ	Nominal	1. ชี้อกองทุน 2. ขายกองทุน 3. สับเปลี่ยนกองทุน 4. ดู Account Statement 5. ดูกราฟรีเทิร์น 6. โหลดหนังสือชี้ชวน 7. เปลี่ยน password	เลือกได้ หลายข้อ เลือกได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
	V11_8 V11_9	บริการที่ใช้งาน เป็นประจำ	Nominal	8. ค้นหามูลค่า NAV 9. อื่น ๆ	หลายข้อ
12	V12_1 V12_2 V12_3 V12_4 V12_5 V12_6 V12_7	ท่านรู้จักระบบชื่อ ขายกองทุนผ่าน อินเทอร์เน็ต ได้อย่างไร	Nominal	1. โทรทัศน์ 2. หนังสือพิมพ์ 3. วิทยุ 4. อินเทอร์เน็ต 5. บริษัทหลักทรัพย์ จัดการกองทุนรวม 6. งานสัมมนาของตลาด หลักทรัพย์ 7. อื่น ๆ	เลือกได้ หลายข้อ
13	V13_1 V13_2 V13_3 V13_4 V13_5	เรียงลำดับ ความสำคัญ	Ordinal	1. ความสะดวก 2. ความรวดเร็ว 3. ความถูกต้องของ ข้อมูล 4. ความปลอดภัย 5. บริการลูกค้าสัมพันธ์	เรียงลำดับ ความสำคัญ โดย 5 คือ สำคัญมาก ที่สุด
14	V14_1 V14_2 V14_3 V14_4 V14_5	ปัญหาและ อุปสรรคที่พบ	Nominal	1. ระบบคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการ ขัดข้อง 2. ความล่าช้าในการถ่าย โอนข้อมูล 3. หลุดออกจากระบบ บ่อยครั้ง 4. ความผิดพลาดของ ระบบในการแสดง ข้อมูลทางบัญชี 5. วิธีการทำธุรกรรม ซับซ้อนมากเกินไป	เลือกได้ หลายข้อ เลือกได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

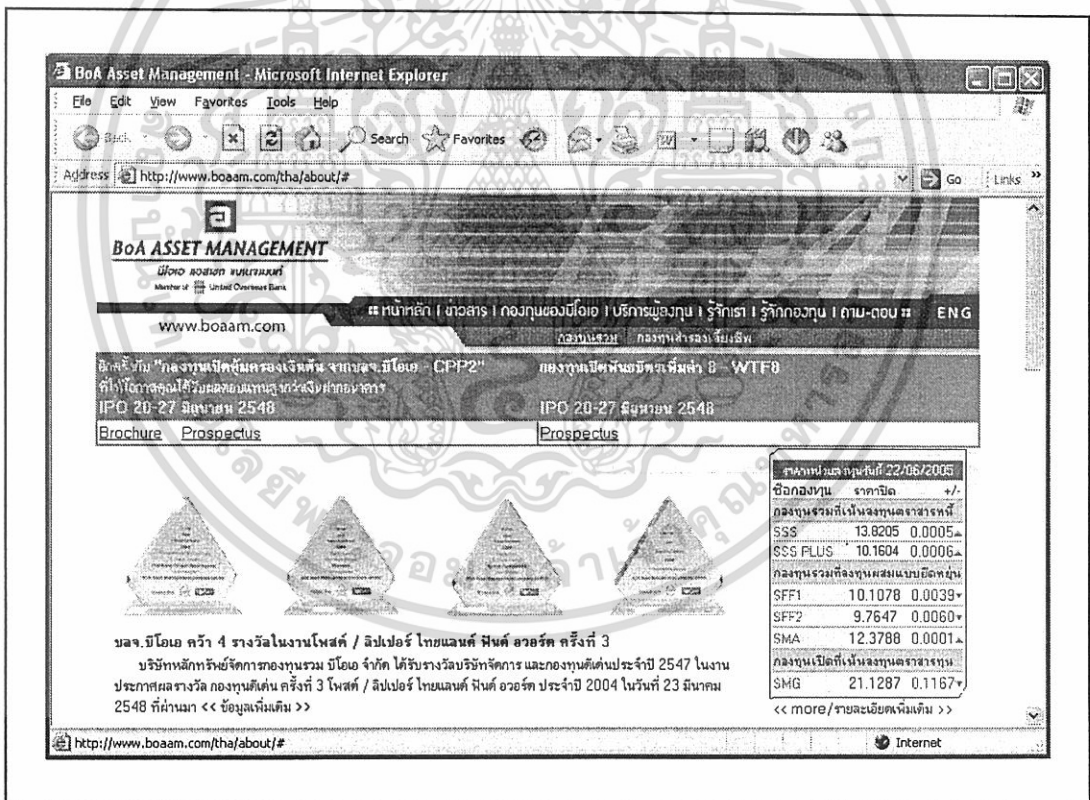
ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
	V14_6	ปัญหาและ อุปสรรคที่พบ	Nominal	6. การตั้งซื้อขาย และ สับเปลี่ยนหน่วย ลงทุนมีความล่าช้า	หลายข้อ
	V14_7			7. การตั้งซื้อขาย และ สับเปลี่ยนหน่วย ลงทุนมีความผิดพลาด	
	V14_8			8. วิธีการชำระเงินไม่ สะดวก	
	V14_9			9. ข้อมูลที่ต้องการไม่ เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	
	V14_10			10.หาข้อมูลที่ต้องการไม่ พบ	
	V14_11			11.การเปิดบัญชียุ่งยาก ต้องใช้เอกสาร ประกอบมาก	
	V14_12			12.อื่น ๆ	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการใช้งานระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอไอ จำกัด

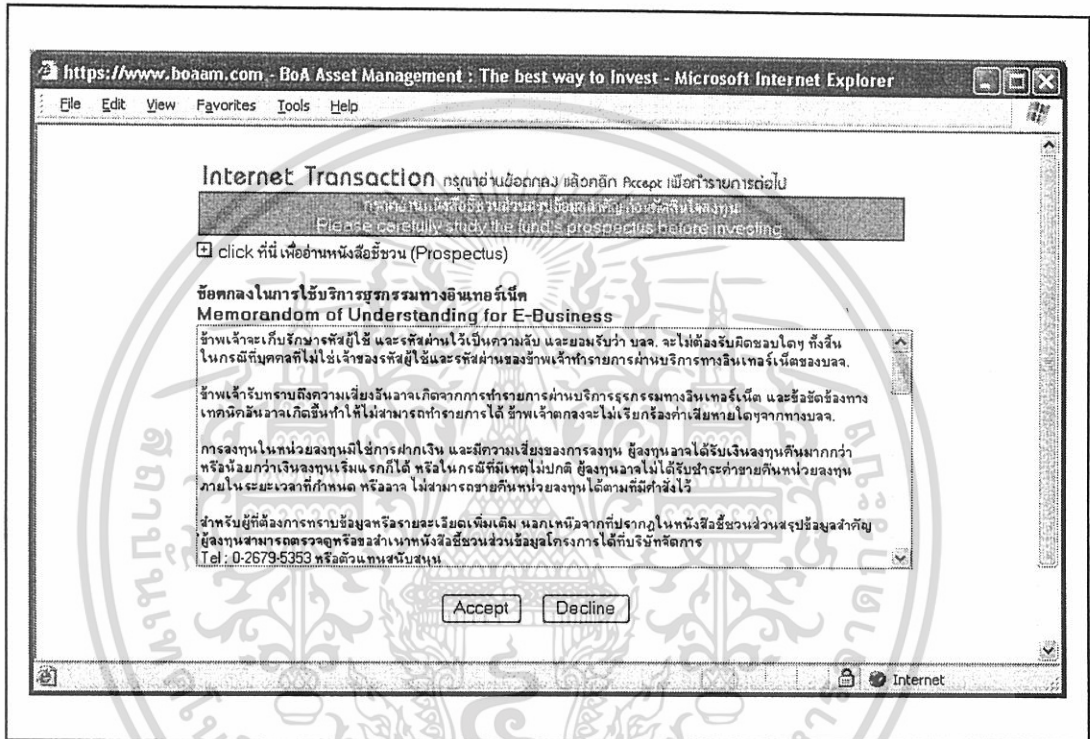
1. การเข้าสู่เว็บไซต์ สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ของระบบการทำธุรกรรมออนไลน์ของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บีโอไอ จำกัด ได้โดย Log on เข้าไปที่ www.boaam.com จะเข้าสู่หน้าจอหลักของการให้บริการทันที จากนั้นเลือกที่เมนูบริการผู้ลงทุน (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 หน้าจอหลักในการเข้าสู่เว็บไซต์
ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

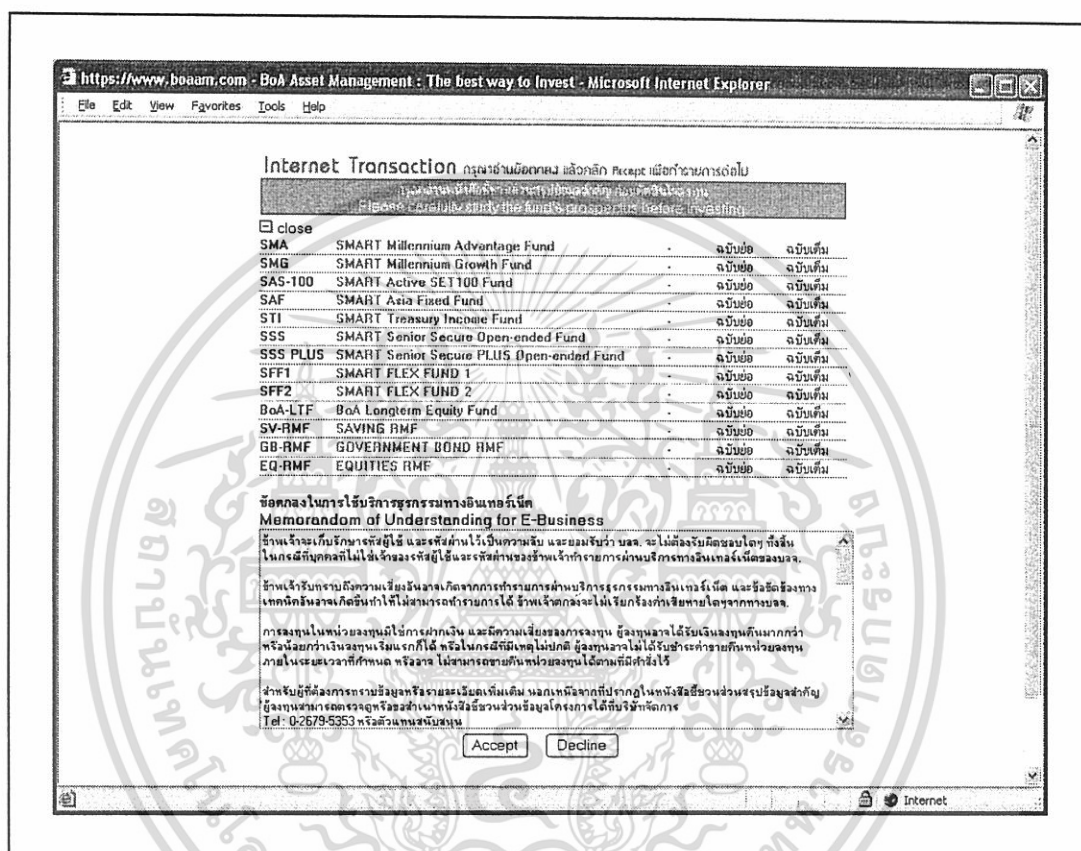
2. หลังจากเลือกเลือกเมนูบริการผู้ลงทุนแล้ว จะมีหน้าจอขึ้นเตือนถึงข้อตกลงของการลงทุน เมื่ออ่านจนเข้าใจดีแล้ว ให้คลิกที่ Accept เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 2) แต่หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมก่อนการตัดสินใจ ให้คลิกที่หนังสือชี้ชวนเพื่ออ่านและทำความเข้าใจในรายละเอียดของกองทุนก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ



ภาพที่ 2 หน้าจอข้อตกลงก่อนการเข้าใช้บริการธุรกรรมออนไลน์
ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากต้องการอ่านหนังสือชี้ชวน สามารถคลิกเลือกได้ทั้งแบบฉบับย่อ หรือฉบับเต็ม และสามารถเลือกอ่านเฉพาะกองทุนที่เราสนใจได้ โดยคลิกที่คำว่า ฉบับย่อ หรือฉบับเต็ม หลังชื่อกองทุนนั้น ๆ (ภาพที่ 3)

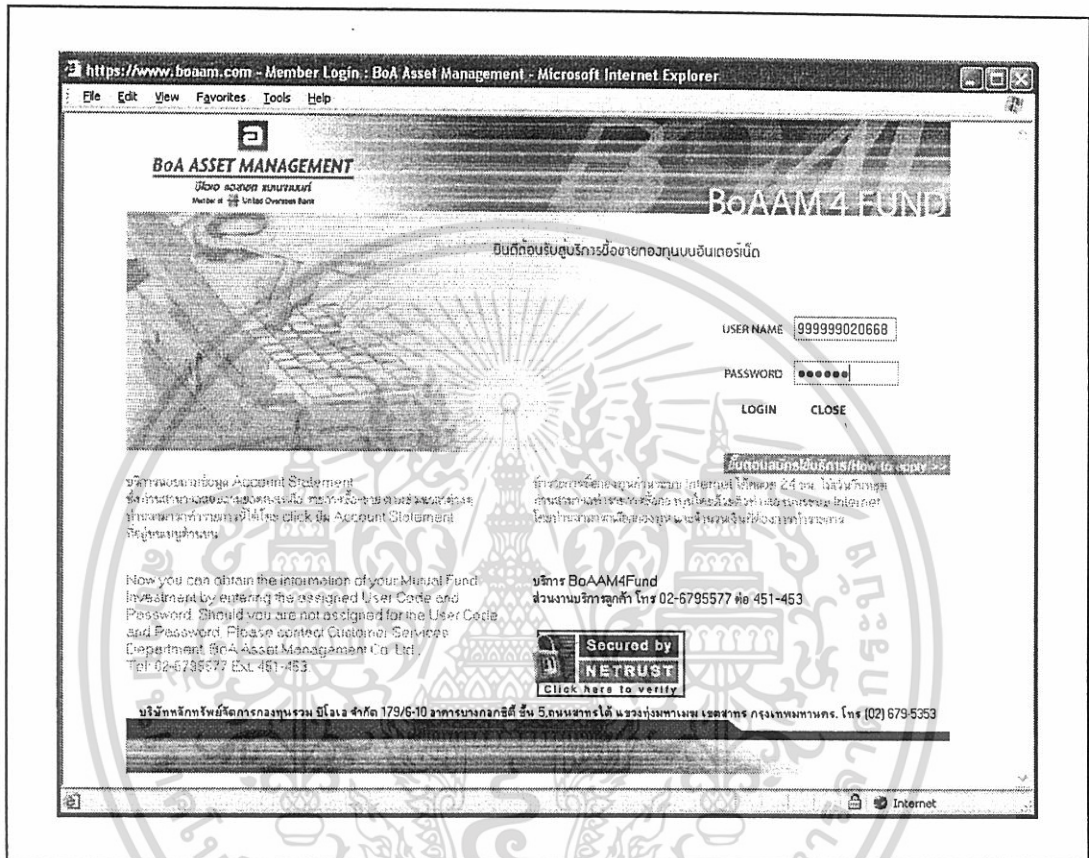


ภาพที่ 3 หน้าจอตัวเลือกหนังสือชี้ชวน

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

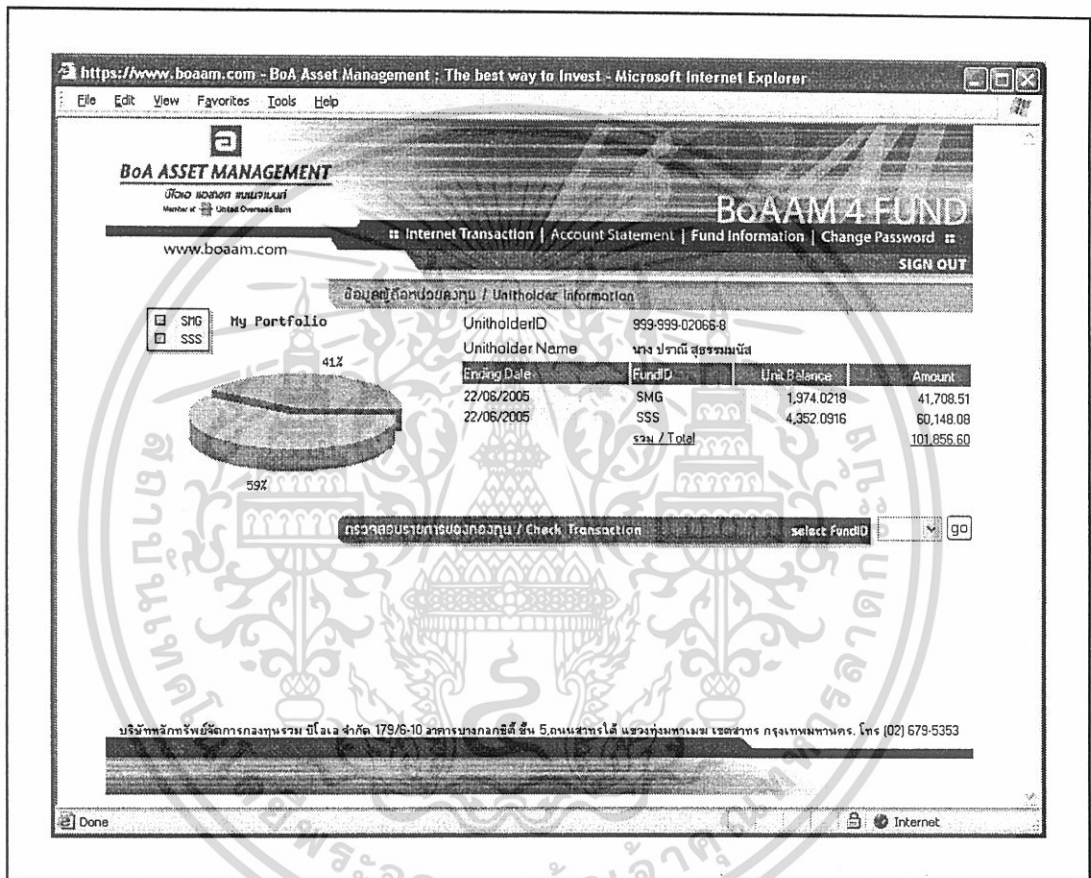
3. หลังจากผ่านขั้นตอนดังกล่าวมาแล้ว เราสามารถกดที่ปุ่ม Accept เพื่อเข้าสู่หน้าจอของการ Log In เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ได้เลย (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 หน้าจอการ Log In
ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. หลังจากคลิกที่ปุ่ม Login แล้ว จะปรากฏหน้าต่างถัดไปคือ หน้าจอของ Account Statement ของผู้ลงทุน ซึ่งภายในหน้าจอนี้จะประกอบไปด้วยสถานะการลงทุนทั้งหมดของผู้ลงทุนว่าได้ลงทุนในกองทุนใดบ้าง และกองทุนละกี่เปอร์เซ็นต์เป็นจำนวนเงินทั้งหมดเท่าใด (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 หน้าจอของสถานะการลงทุน
ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในหน้าจอสถานะการลงทุน (ภาพที่ 5) เรายังสามารถตรวจสอบรายการกองทุนได้โดยการคลิกเลือกกองทุนที่ต้องการซึ่งในหน้าจอนี้ (ภาพที่ 6) จะประกอบไปด้วย วันที่เริ่มลงทุน จำนวนเงินที่เริ่มลงทุน จำนวนหน่วยลงทุนที่มีอยู่ มูลค่าหน่วยลงทุน และจำนวนเงิน ณ ปัจจุบัน ซึ่งทำให้เราสามารถทราบได้ว่าการลงทุนนั้น ได้กำไรหรือขาดทุนอยู่เท่าใด และยังสามารถเลือกคำนวณตามช่วงเวลาได้อีกด้วย

วันที่ / Date	รายการ / Transaction	จำนวน / Amount	จำนวนเงินคงเหลือ / Amount Balance	มูลค่าหน่วยลงทุน / Nav	จำนวนหน่วย / Units	จำนวนเงินคงเหลือ / Units Balance
25/05/2005	BF		0.00	20.2631		0.0000
25/05/2005	ST	40,000.00	40,000.00	20.2632	1,974.0218	1,974.0218
22/06/2005	CF		41,703.51	21.1287		1,974.0218

BF : ยอดคงเหลือยกมา/Brought Forward Balance
 SUB : การรับซื้อหน่วยลงทุน/Subscription
 SF : การเปลี่ยนแปลงกองทุน/Switch From
 TRF : การโอนหน่วยลงทุน/Transfer From/Balance
 IPO : การซื้อหลักทรัพย์จากตลาดครั้งแรก/IPO Subscription
 CF : ยอดคงเหลือยกไป/Carried Forward
 RED : การขายหน่วยลงทุน/Redemption
 ST : การขายเปลี่ยนรับลงทุน/Switch To
 TRT : การรับโอน/Transfer To

- จำนวนเงินคงเหลือ คือ มูลค่าหน่วยลงทุน ณ จำนวนหน่วยคงเหลือ
 - จำนวนหน่วย คือ จำนวนเงิน / มูลค่าหน่วยลงทุน

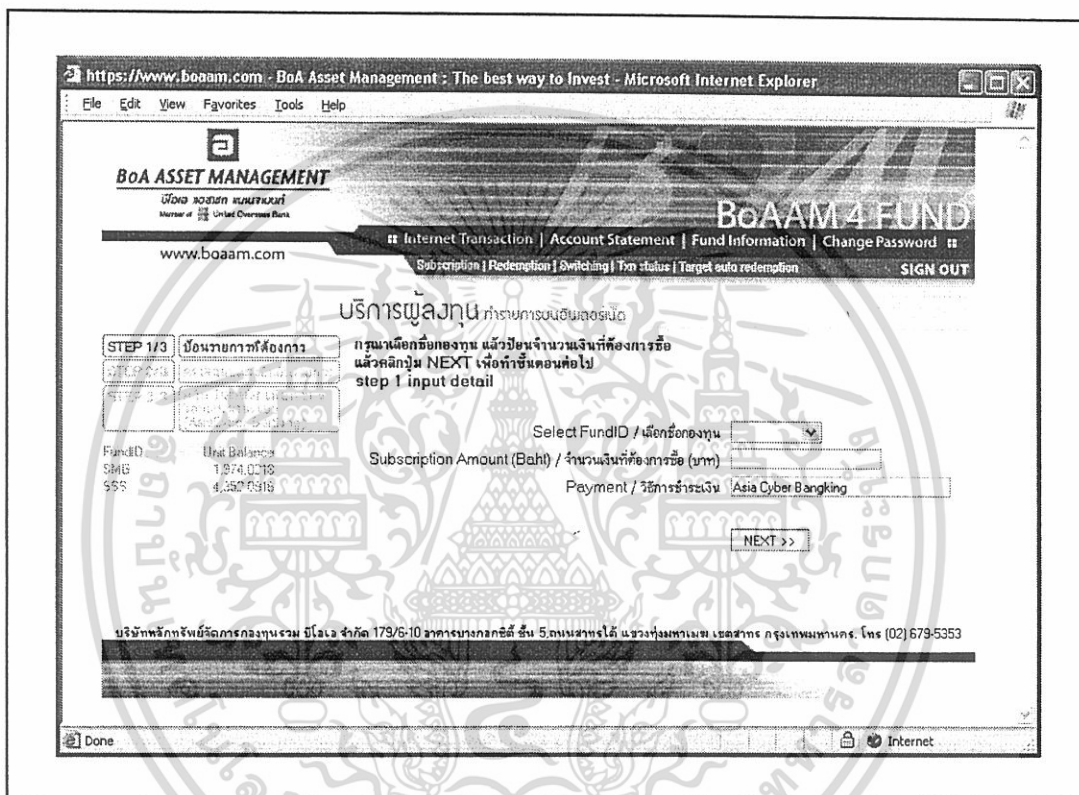
บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด 179/6-10 อาคารบางกอกฮิลล์ ชั้น 5 ถนนสุขุมวิท แขวงทุ่งพญาไท เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โทร (02) 679-5353

ภาพที่ 6 หน้าจอตรวจสอบรายการกองทุน

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เราสามารถทำการ Subscription(การซื้อหน่วยลงทุน), Redemption(การขายคืนหน่วยลงทุน)และ Switching(การสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน) โดยคลิกที่เมนู Internet Transaction เพื่อแสดงผลคำสั่งต่าง ๆ และสามารถคลิกปุ่มคำสั่งนั้น ๆ เพื่อทำธุรกรรมได้โดยผ่านเมนูนี้เพียงเมนูเดียวเท่านั้น



ภาพที่ 7 หน้าจอการสั่งซื้อหน่วยลงทุน
ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://www.boaam.com - BoA Asset Management : The best way to Invest - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

BoA ASSET MANAGEMENT
 บีโอเอ แอสเซต มานะจันท์
 Member of United Overseas Bank

www.boaam.com

BoAAM 4 FUND

Internet Transaction | Account Statement | Fund Information | Change Password
 Subscription | Redemption | Switching | Tax status | Target auto redemption

SIGN OUT

บริการผู้ลงทุน การขายการบนอินเตอร์เน็ต

STEP 1/2 **ขั้นตอนการขายคืน**

กรุณาเลือกชื่อกองทุน แล้วป้อนจำนวนเงิน/หน่วย ที่ต้องการขายคืน แล้วคลิกปุ่ม NEXT เพื่อทำขั้นตอนต่อไป step 1 input detail.

FundID	Unit Balance
SMG	1 574.0215
SSG	4 352.0915

Select FundID / ชื่อกองทุน

Redemption Amount / จำนวนที่ต้องการขายคืน

NEXT >>

บริษัทหลักทรัพย์จัดการการลงทุนรวม บีโอเอ จำกัด 179/6-10 อาคารบางกอกซีดี ชั้น 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. โทร (02) 679-5353

Done Internet

ภาพที่ 8 หน้าจอการขายคืนหน่วยลงทุน

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

https://www.boaam.com - BoA Asset Management : The best way to Invest - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

BoA ASSET MANAGEMENT
บริษัท บลจ. บมบ. จำกัด
Member of United Overseas Bank

www.boaam.com

Internet Transaction | Account Statement | Fund Information | Change Password
Subscription | Redemption | Switching | Tax status | Target euro redemption SIGN OUT

BoAAM 4 FUND

บริการผู้ลงทุน การขายการบนอินเตอร์เน็ต

STEP 1/2 **ขั้นตอนการโอนเงิน** กรุณาเลือกชื่อกองทุน แล้วป้อนจำนวนเงิน/หน่วย ที่ต้องการปรับเปลี่ยน แล้วคลิกปุ่ม NEXT เพื่อทำขั้นตอนต่อไป
step 1 input detail

FundID	Unit Balance
SMG	1974.0218
SSS	4.552.0916

Select From FundID / เลือกชื่อกองทุนที่ต้องการปรับเปลี่ยนออก

Select To FundID / เลือกชื่อกองทุนที่ต้องการปรับเปลี่ยนเข้า

Switch Amount / จำนวนที่ต้องการปรับเปลี่ยน

NEXT >>

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บลจ. บมบ. จำกัด 179/6-10 อาคารบางกอกฮิลล์ ชั้น 5 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร. โทร (02) 679-5353

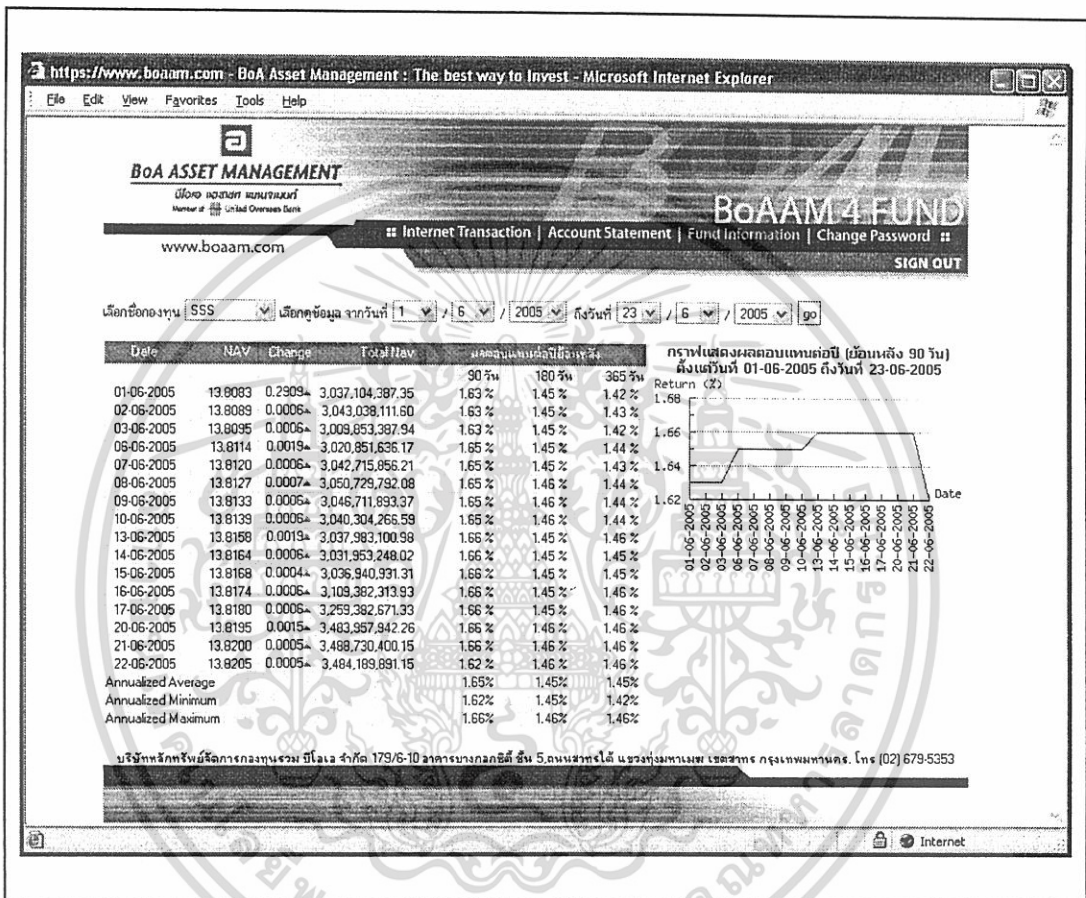
Done Internet

ภาพที่ 9 หน้าจอการสับเปลี่ยนหน่วยลงทุน

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ในหน้าจอหลักจะมีเมนู Fund Information ไว้สำหรับให้นักลงทุนได้เข้ามา Check มูลค่าหน่วยลงทุนของกองทุนต่าง ๆ ได้ตามวันที่เราต้องการ พร้อมแสดงกราฟ NAV(มูลค่าหน่วยลงทุน) เพื่อความชัดเจนในการมองภาพรวมของการลงทุนให้มากยิ่งขึ้น (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 หน้าจอมูลค่าหน่วยลงทุน

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. บริการอื่น ๆ ที่มีไว้เพื่อบริการนักลงทุนคือ บริการเปลี่ยน Password โดยสามารถเปลี่ยน Password ได้อย่างง่ายดาย เพียงคลิกที่เมนู Change Password และทำตามขั้นตอนโดยกรอก User Name และ Password เก่า จากนั้นใส่ Password ใหม่ 2 ครั้ง หากใส่ไม่เหมือนกันทั้ง 2 ครั้ง ระบบจะทำการเตือนให้ใส่ใหม่ จากนั้นกดปุ่ม Submit จึงจบขั้นตอนการเปลี่ยน Password (ภาพที่ 11)

The screenshot shows the 'BoA ASSET MANAGEMENT' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Internet Transaction', 'Account Statement', 'Fund Information', and 'Change Password'. The main content area is titled 'เปลี่ยน PASSWORD' (Change Password) and includes the following instructions:

วิธีการเปลี่ยน password

1. ป้อน user name, old password, newpassword ให้ครบทุกช่อง
2. new password ต้องป้อนเหมือนกันทั้ง 2 ช่อง

The form fields are filled with the following values:

- USER: 999999020668
- OLD PASSWORD: 999999020668
- NEW PASSWORD: 999999020668
- CONFIRM NEW PASSWORD: 999999020668

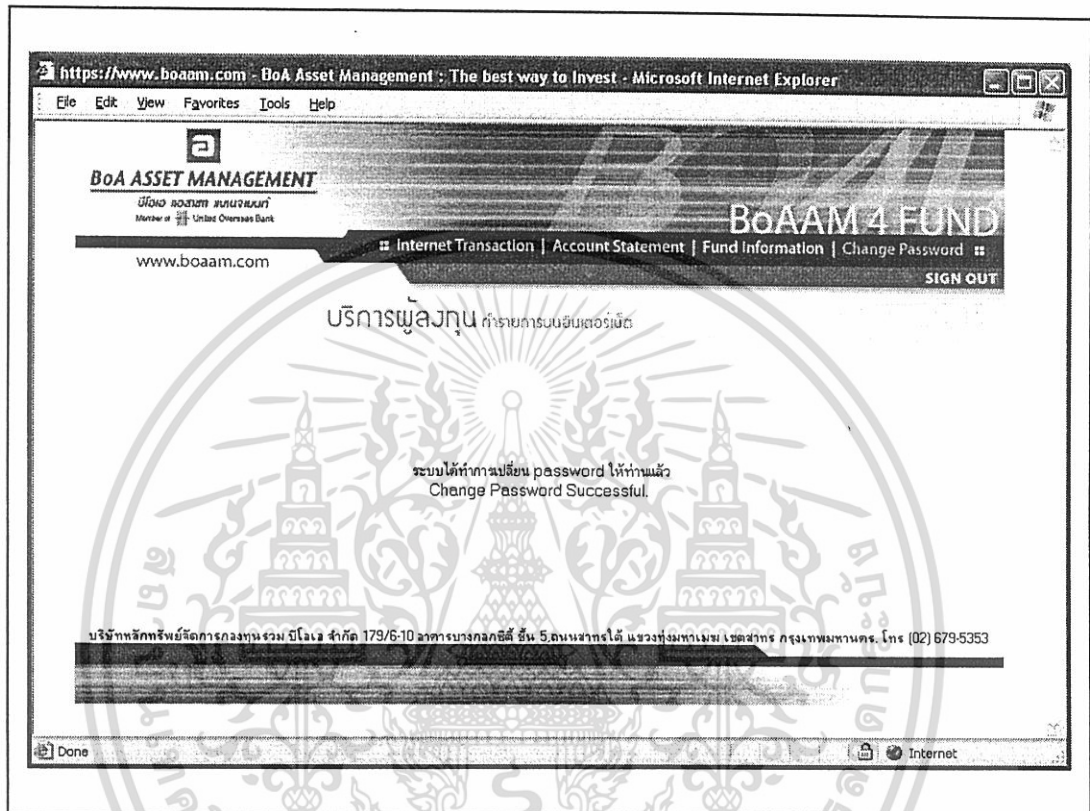
Buttons for 'Submit' and 'Reset' are visible at the bottom of the form. The page footer contains contact information for BoA Asset Management.

ภาพที่ 11 หน้าจอการเปลี่ยน Password

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Password จะมีผลสมบูรณ์เมื่อระบบแสดงหน้าจอดังนี้ (ภาพที่ 12)




ภาพที่ 12 หน้าจอการเปลี่ยน Password เสร็จสมบูรณ์

ที่มา : www.boaam.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

รูปแบบของใบคำสั่งต่าง ๆ (ในกรณีที่มาดำเนินการด้วยตนเองที่บริษัท)



BoA ASSET MANAGEMENT
โบอา แอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด
Boa Asset Management Co., Ltd.
สำนักงาน
Fund Name

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน โบอา จำกัด
เลขที่ 1798-10 อาคารบงกชทศวรรษที่ 3 ชั้น 8 ถนนราชวิถี
นครปฐมพหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์: 0 2678-5577 โทรสาร: 0 2678-5573

ใบคำสั่งซื้อ

Subscription Form

วันที่

วันที่

วัตถุประสงค์ในการลงทุนในหลักทรัพย์ของกองทุนดังกล่าวโดย
My Investment decision based on

ได้รับคำแนะนำทั่วไป Fundamental guidance ไม่รับคำแนะนำเฉพาะเจาะจง Specific advise

เกินจากขอบเขตอำนาจของ Execution only

หมายเลขประจำคำสั่งซื้อ/กอง
Underlier Number

ชื่อผู้ถือหลักทรัพย์
Underlier Name

โทรศัพท์
Telephone No.

ชำระ/หักบัญชี เงินสด Cash

เช็คธนาคาร Bank Cheque สาขา Branch เลขที่เช็ค Cheque Number ลงวันที่ Date

โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ (เงินฝาก) บัญชีออมทรัพย์
Transfer from Bank of Asia Plc. Account Account No.

จำนวนเงินที่สั่งการซื้อ บาท โอนเงิน/หักบัญชีเป็นเงินบาท
Subscription Amount Baht Please write in words

ข้าพเจ้าขอซื้อ/โอนหน่วยลงทุนของกองทุนดังกล่าวโดยได้รับคำแนะนำจากโบอา จำกัด หรือโบอาแอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด และยินยอมที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันของโบอา จำกัด และโบอาแอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด และยินยอมที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันของโบอา จำกัด และโบอาแอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด

I agree to be bound by the terms and conditions specified in the Fund Prospectus, the Fund Management Prospectus and/or the Commitments between the Unit-holder and the Fund Manager.

ลงชื่อ
การซื้อ/โอนหน่วยลงทุนในหลักทรัพย์ของกองทุนดังกล่าวโดย
โบอา จำกัด หรือโบอาแอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด และยินยอมที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขการรับประกันของโบอา จำกัด และโบอาแอสเซต มานะจเมนท์ จำกัด

ผู้ถือหลักทรัพย์
Unit-holder / Subscriber Person Signature

สำหรับเจ้าหน้าที่ : For official use only


Agent Name Agent Code Registration No. P.O. Date

Authorisation No. Date

ลงนาม : สำหรับเจ้าหน้าที่

ภาพที่ 13 รูปแบบของใบคำสั่งซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



BoA ASSET MANAGEMENT
โบอา แอสเซต มานะจเมนท์
Member of BoA Capital Partners Bank

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม โบอา จำกัด
เลขที่ 179/8-10 อาคารนวมอนต์ดีทีวาระจดี ชั้น 5 ถนนสาทรใต้
แขวงปทุมธานี เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์: 0-2678-5577 โทรสาร: 0-2670-6673

ใบคำสั่งขายคืน

Redemption Form

ชื่อผู้ลงทุน Fund Name _____ วันที่ Date _____

ส่วนนี้ใช้สำหรับกรอกข้อมูลเฉพาะ

ระบุวิธีการรับเงิน (Specify Payment Method)

เช็คเงินฝากธนาคาร / เงินฝากบัญชี

Check A/C Payee Only / Payee

ธนาคาร / สาขา _____

Bank / Branch _____

เลขที่บัญชี / Account No. _____

ชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน Unitholder Name _____ หมายเลขประจำตัวผู้ถือหน่วยลงทุน Unitholder Number _____

จำนวนที่ถือหน่วยลงทุน Redemption Amount	หน่วย / บาท Units / Baht	โปรดเขียนจำนวนเป็นตัวหนังสือ Please write in words
---	--------------------------	--

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลที่แจ้งการขายคืนดังกล่าวนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน และขอรับเงินคืนตามที่แจ้ง ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลที่แจ้งการขายคืนดังกล่าวนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน และขอรับเงินคืนตามที่แจ้ง

I / We agree that the information given above is complete and accurate. I / We agree to be bound by the terms and conditions specified in the Fund Prospectus, the Fund Management Project, and / or the Commitments between the Unitholders and the Fund Manager.

ข้าพเจ้าขอเลือกวิธีขายคืนหน่วยลงทุน ดังต่อไปนี้

My redemption decision based on

ได้ใช้คำแนะนำทั่วไป / Fundamental Guide / FG No.

ได้ใช้คำแนะนำเฉพาะเจาะจง / Investment Planer / IP No.

เฉพาะการดำเนินการซื้อขาย / Execution Only

สำหรับเจ้าหน้าที่ / For official use only

Agent Name _____ Transaction No. _____

Agent Code _____ Teller _____ Signature _____

Authorization No. _____ Date _____

ลายมือชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน / ผู้มีอำนาจ
Unitholder / Authorized Person Signature _____

วันที่ _____

ภาพที่ 14 รูปแบบของใบคำสั่งขายคืน



BoA ASSET MANAGEMENT
โบอา แอสเซต มานะจเมนท์
Member of BoA Capital Partners Bank

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม โบอา จำกัด
เลขที่ 179/8-10 อาคารนวมอนต์ดีทีวาระจดี ชั้น 5 ถนนสาทรใต้
แขวงปทุมธานี เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
โทรศัพท์: 0-2678-5577 โทรสาร: 0-2670-6673

ใบคำสั่งสับเปลี่ยนกองทุน

Switching Form

ชื่อผู้ลงทุน Family Name _____ วันที่ Date _____

ส่วนนี้ใช้สำหรับกรอกข้อมูลเฉพาะ

ข้าพเจ้าขอเลือกวิธีสับเปลี่ยนกองทุน ดังต่อไปนี้

My investment decision based on

ได้ใช้คำแนะนำทั่วไป / Fundamental guidance

ได้ใช้คำแนะนำเฉพาะเจาะจง / Specific advice

เฉพาะการดำเนินการซื้อขาย / Execution only

ชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน Switch From (Fund Name) _____ หมายเลขประจำตัวผู้ถือหน่วยลงทุน Unitholder Number _____

ชื่อของกองทุนเป้าหมาย Switch to (Fund Name) _____

จำนวนของกองทุนเดิมที่จะสับเปลี่ยน Switch Amount	หน่วย / บาท Units / Baht	โปรดเขียนจำนวนเป็นตัวหนังสือ Please write in words
---	--------------------------	--

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลที่แจ้งการสับเปลี่ยนดังกล่าวนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน และขอรับเงินคืนตามที่แจ้ง ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลที่แจ้งการสับเปลี่ยนดังกล่าวนี้ เป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน และขอรับเงินคืนตามที่แจ้ง

I / We hereby confirm that all the information given above is complete and accurate. I / We agree to be bound by the terms and conditions specified in the Fund Prospectus, the Fund Management Project, and / or the Commitments between the Unitholders and the Fund Manager.

ลายมือชื่อผู้ถือหน่วยลงทุน / ผู้มีอำนาจ
Unitholder / Authorized Person Signature _____

วันที่ _____

สำหรับเจ้าหน้าที่ / For official use only

Agent Name _____ Transaction No. _____

Agent Code _____ Date _____

Authorization No. _____

ส่วนนี้ใช้สำหรับกรอกข้อมูลเฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 15 รูปแบบของใบคำสั่งสับเปลี่ยนกองทุนให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้