

การศึกษาปัจจัยและคุณค่าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์
ของนักลงทุนรุ่นใหม่โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยและคุณค่าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์
ของนักลงทุนรุ่นใหม่โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2562



นางสาวศศินันท์ เอกเวชวิท
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนภา ปิติสันต์,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร,

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

ดวงพร อภาศิลป์,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์เกรียงไกร เตชกานนท์,

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการหน้าค่าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ในประเทศไทย โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดีด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างมาก อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเนื้อหา รวมถึงตั้งประเด็นคำถามให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อแก้ไขปรับปรุงต่อยอดจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จโดยสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่สละเวลาช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้ และขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่เป็นกำลังใจให้กันและกันตลอดมา สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่ศึกษาเพิ่มเติมหรือเป็น แนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบริการที่ตอบโจทย์นักลงทุนไทยในอนาคตอย่างแท้จริง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอรับไว้ และ ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ศศินันท์ เอกเวชวิท

การศึกษาปัจจัยและคุณค่าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา

STUDY OF YOUNG INVESTORS' DECISION MAKING IN STOCK BROKER SELECTION USING MEANS-END CHAIN APPROACH

ศศินันท์ เอกเวชวิท 5850496

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph. D., รองศาสตราจารย์เกรียงไกร เตชกานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

บนสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงในอุตสาหกรรมธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) และพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภคที่แปรผันไปตามยุคสมัย การทำความเข้าใจผู้บริโภคอย่างลึกซึ้งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุด (Touch Point) นั้นเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพิจารณาผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของผู้บริโภคกลุ่ม Young Investors โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) ร่วมกับการสัมภาษณ์แบบ Soft Laddering จำนวนทั้งสิ้น 60 ราย แบ่งเป็น กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี 30 ราย และกลุ่ม First Jobber 30 ราย เพื่อเจาะลึกถึงพฤติกรรม และความสัมพันธ์ของนักลงทุนทั้ง 2 กลุ่ม และอธิบายความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง คุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการเลือกใช้บริการ Broker ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่นักการตลาดสามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ไทยได้ในระยะยาวต่อไป

คำสำคัญ: Means-end Chain Theory / นายหน้าค้าหลักทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	5
1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory)	7
2.2 วิธีการตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Methodology in Means-end Chain Theory)	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ	11
2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ	12
2.4 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยากับงานวิจัยธุรกิจบริการทางการเงิน	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
3.1 รูปแบบงานวิจัย	16
3.2 วิธีการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview)	19
3.3 ขั้นตอนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview)	19
3.3.1 Warm-up Questioning	19
3.3.2 Laddering Interview	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.4.1 ขั้นตอนที่ 1: ระบุองค์ประกอบของสายสัมพันธ์	20
3.4.2 ขั้นตอนที่ 2: วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	23
3.4.3 ขั้นตอนที่ 3: กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์	23
3.4.4 ขั้นตอนที่ 4: วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล	23
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	24
4.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ร่วมงานวิจัย	24
4.1.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	24
4.1.2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber	28
4.2 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่า เบื้องลึก (Value) ของบริการนายหน้าค้า หลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่	33
4.2.1 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่า เบื้องลึก (Value) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	33
4.2.2 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่ม First Jobber	42
4.3 อธิบายความสัมพันธ์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่	50
4.3.1 ผลลัพธ์การให้บริการ (Consequence) ที่มีความสำคัญต่อผู้เข้าร่วมวิจัย ในกลุ่ม กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	51
4.3.2 ผลลัพธ์การให้บริการ (Consequence) ที่มีความสำคัญต่อผู้เข้าร่วมวิจัย ในกลุ่ม First Jobber	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 คุณค่าจากผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของ นักลงทุนรุ่นใหม่	63
4.4.1 ความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction)	64
4.4.2 การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life)	65
4.4.3 ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind)	66
4.4.4 ประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial achievement)	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.1.1 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ของบริการ ด้านผลลัพธ์ใน การใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าเบื้องต้น (Value)	69
5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor)	72
5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ สำหรับนักลงทุน รุ่นใหม่ (Young Investor)	74
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (Participant Information Sheet)	80
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ลำดับขั้น (Laddering Interview)	83
ภาคผนวก ค ความหมายของคำศัพท์และการแยกกลุ่มคำศัพท์	87
ประวัติผู้วิจัย	151

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงคำศัพท์ตามหมวดหมู่ของ Attribute Consequence และ Value	13
3.1	แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	16
3.2	แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber	17
3.3	คุณสมบัติรูปธรรม (Concrete Attribute) ของนายหน้าค้าหลักทรัพย์	21
3.4	คุณสมบัตินามธรรม (Abstract Attribute) ของนายหน้าค้าหลักทรัพย์	21
3.5	ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ (Consequence)	21
3.6	คุณค่าเบื้องต้นหรือคุณค่าส่วนบุคคล (Value)	22
4.1	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามอายุ	24
4.2	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามเพศ	25
4.3	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา	25
4.4	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามรายได้	25
4.5	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามประสบการณ์การลงทุน	26
4.6	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตาม Broker ที่ใช้บริการ	26
4.7	แสดงวัตถุประสงค์ในการลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	27
4.8	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามอายุ	28
4.9	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามเพศ	29
4.10	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามอาชีพ	29
4.11	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามรายได้	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.12	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตาม ประสบการณ์การลงทุน	30
4.13	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตาม Broker ที่ใช้บริการ	31
4.14	แสดงวัตถุประสงค์ในการลงทุนกลุ่ม First Jobber	31
4.15	แสดงคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	33
4.16	แสดงคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	34
4.17	แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	35
4.18	แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่สอง (Consequence 2) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	36
4.19	คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	37
4.20	แสดงคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber	42
4.21	แสดงคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ของบริการนายหน้า ค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber	43
4.22	แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่ม First Jobber	43
4.23	แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่สอง (Consequence 2) ในกลุ่ม First jobber	44
4.24	คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First Jobber	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.25 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การให้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรก ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	51
4.26 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การให้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรก ในกลุ่ม First jobber	57



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) 5 อันดับแรกของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย	1
1.2	แสดงจำนวนบัญชีซื้อขาย หลักทรัพย์รวมของตลาดSET และ mai	2
1.3	มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ต่อมูลค่าการซื้อขายรวมทั้งตลาด	3
2.1	แสดงโครงสร้าง Means-end chain model	7

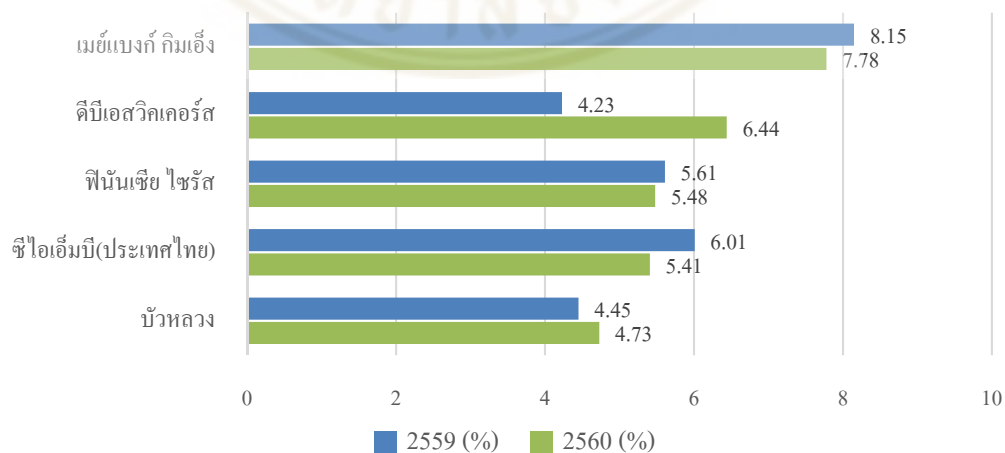


บทที่ 1

บทนำ

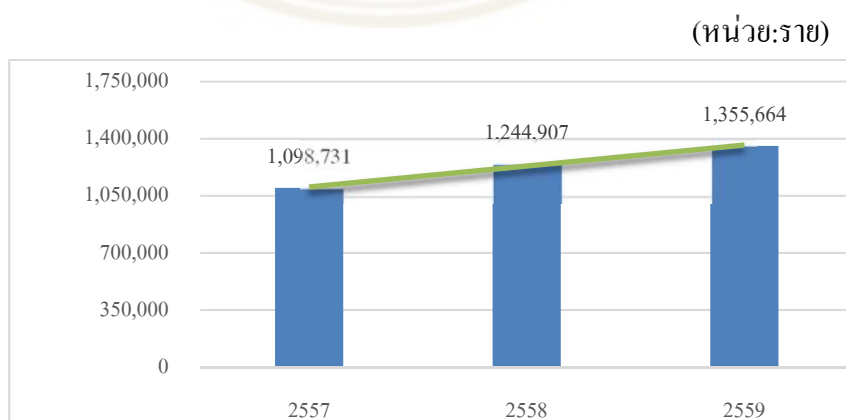
1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในช่วงเวลา 5 ที่ผ่านมา ตลาดหุ้นไทยกำลังประสบปัญหาที่มีผลกระทบต่อตัวกลางธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) และมีแนวโน้มว่าการแข่งขันในอุตสาหกรรมจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ จากผู้ประกอบการธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ต่างประเทศที่เข้ามาประกอบธุรกิจใหม่ในประเทศไทย ด้วยการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และบริการ (Positioning) ไว้เป็น Discount Broker หรือ เน้นกลยุทธ์ด้านการลดอัตราค่าธรรมเนียม การซื้อขายหลักทรัพย์ (Commission) นำมาซึ่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรโดยภาพรวมให้ลดลงไปในทิศทางเดียวกัน โดยนับตั้งแต่ปี 2556 อัตราค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ (Commission) ได้ปรับตัวลดลงต่อเนื่องเหลือ 0.13% ของมูลค่าการซื้อขายหรือลดลงกว่า 38% เมื่อเทียบกับก่อนหน้าอยู่ที่ 0.18% (ไทยรัฐออนไลน์, 2559) จากข้อมูลส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจหลักทรัพย์ชี้ให้เห็นว่า ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) ของธุรกิจหลักทรัพย์รายใหญ่หลายราย ปรับตัวลดลง ดังจะเห็นได้จากหลักทรัพย์รายใหญ่ซึ่งถือครองส่วนแบ่งทางการตลาดอันดับ 1 ของอุตสาหกรรม ปรับตัวลดลงต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ (กรุงเทพธุรกิจ, 2560)



ภาพที่ 1.1 ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) 5 อันดับแรกของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย
ที่มา: กรุงเทพธุรกิจ (2560)

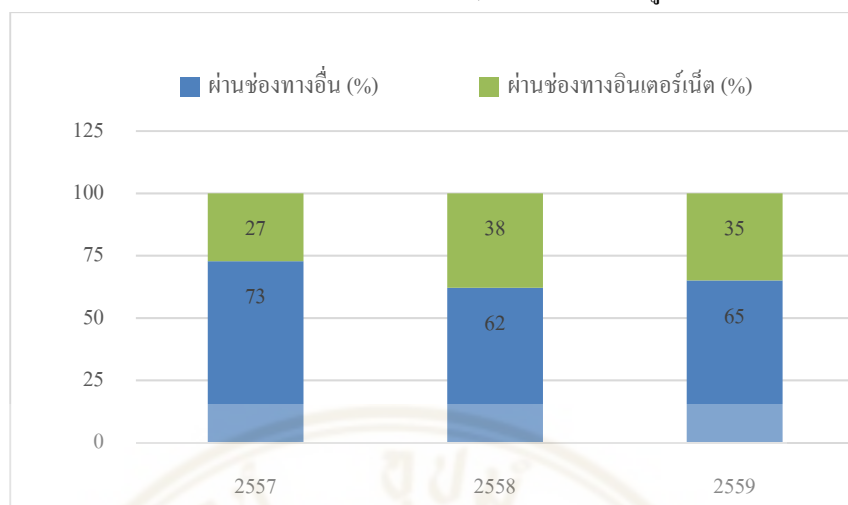
ตั้งแต่เดือน ม.ค. 2555 สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือ กลต. ได้มีมติให้มีการเปิดเสรีค่าธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ (Commission) อย่างสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2549) ส่งผลให้ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) สามารถแข่งขันกันได้อย่างเสรี ผนวกกับการก้าวเข้ามาดำเนินธุรกิจของกลุ่ม Discount Broker เกิดใหม่ ด้วยการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการลดต้นทุนดำเนินงาน บางประการลง อาทิเช่น การใช้ระบบซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตทดแทนผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant: IC) บางส่วน การลดต้นทุนการจ้างนักวิเคราะห์ผลิตบทวิเคราะห์วิจัยโดยอ้างอิงจากบทวิเคราะห์หลักทรัพย์คู่ค้า เป็นต้น (ข่าวหุ้นออนไลน์, 2558) ด้วยเหตุนี้ ทำให้กลุ่ม Discount Broker สามารถดำเนินธุรกิจโดยคิดอัตราค่าธรรมเนียมได้ในอัตราที่ต่ำกว่าปกติ พร้อมเน้น ความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อเข้าถึงความต้องการฐานกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) เป็นสำคัญ (หุ้นไทย 360 องศา, 2558) ทำให้ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) เดิมสัญชาติไทยเสียเปรียบการแข่งขันธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) เกิดใหม่จาก ต่างประเทศ เนื่องจากต้นทุนที่ต้องแบกรับที่สูงกว่า (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) นอกจากนี้ ธุรกิจนายหน้าหลักทรัพย์ (Broker) กำลังเผชิญการแข่งขันจากภายนอกอุตสาหกรรมอย่างธุรกิจ FinTech ที่เข้ามาทดแทนบริการของธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ทำให้การรักษาฐานลูกค้า และการนำเสนอ บริการจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ลงทุน รวมถึงความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจซึ่งส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560) ทำให้นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) เดิมมีความจำเป็นต้องปรับตัวภายใต้ภาวะการแข่งขันอันเข้มข้นเพื่อช่วงชิง ส่วนแบ่งทางการตลาดกลับคืน



ภาพที่ 1.2 แสดงจำนวนบัญชีซื้อขาย หลักทรัพย์รวมของตลาดSET และ mai (หน่วย:ราย)

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559)

(หน่วย: ร้อยละต่อมูลค่าการซื้อขายรวม)



ภาพที่ 1.3 มูลค่าการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ต่อมูลค่าการซื้อขายรวมทั้งตลาด
ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559)

รายงานตัวเลข ณ สิ้นปี 2559 ปัจจุบันตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีบริษัทสมาชิก รวมทั้งสิ้น 39 บริษัท โดยเปิดให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ต 31 บริษัท มีจำนวนบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งสิ้น 1,355,664 บัญชี เพิ่มขึ้น 8.89% จาก สิ้นปี 2558 เป็นบัญชีที่มีการซื้อขายจริง (Active account) เฉลี่ยอยู่ที่ 24.86% ของจำนวนบัญชีทั้งหมด ทั้งนี้เป็นการซื้อขายของผู้ลงทุน บุคคล ผ่านการซื้อขายหลักทรัพย์ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น 232,766 ราย มาอยู่ที่ 1,188,656 ราย โดย สัดส่วนมูลค่าการซื้อขายทางอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ 34.91% ของมูลค่าการซื้อขายรวมทั้งตลาด ซึ่งคิดเป็น 64.87% ของมูลค่าการซื้อขายรวมของผู้ลงทุน ภายในประเทศ และบัญชีที่มีการซื้อขายจริง (Active account) ที่เป็นบัญชีอินเทอร์เน็ตสูงถึง 75% (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2559) ก บ่งชี้ว่า ยังคงมีความต้องการในการออมลงทุนเพิ่มขึ้นในตลาดอย่างต่อเนื่องผ่านช่องทางการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ต (Online Trading) ซึ่งเป็นช่องทางยอดนิยมของนักลงทุนรายย่อย (Thailand Investment Forum, 2017) และ สอดคล้องกับทิศทางของกระแสการลงทุนในปัจจุบัน

พฤติกรรมของกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ที่เติบโตมาในยุคอินเทอร์เน็ต มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็วและมีความสามารถในการเรียนรู้ด้านการลงทุนด้วยตนเองนั้นมีแนวโน้มจะลงทุนผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่ากลุ่มผู้ลงทุนเดิม (วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล, 2555) ประกอบกับความต้องการประสบความสำเร็จทางการเงินอย่างรวดเร็วของกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งถูกมองว่า เป็นฐานลูกค้าที่มีศักยภาพ (Potential Segment) สำหรับธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในอนาคต (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560) ทำให้เชื่อได้ว่า กลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) น่าจะมีพฤติกรรมเลือกใช้บริการธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่แตกต่างจาก

กลุ่มนักลงทุนเดิม (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2555) บนหลักพื้นฐานคุณสมบัติของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่ดี (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560) ประกอบกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการและกลยุทธ์ทางการตลาดของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) แต่ละแห่ง สามารถระบุถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของนักลงทุนรายย่อยทั่วไปในปัจจุบันได้เบื้องต้นว่า ประการแรก ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือ ของบริษัทนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ประการที่สอง ต้นทุนค่าธรรมเนียมการซื้อขาย (Commission) ประการที่สาม ผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant: IC) (ศุวีรา ท้าวทอง, 2559) ประการที่สี่ เครื่องมือและเครื่องมืออำนวยความสะดวกแก่ผู้ลงทุน เช่น โปรแกรมกราฟ วิเคราะห์ ทางเทคนิค บทวิเคราะห์ข่าวสาร และประการที่ห้า การตัดสินใจตามบุคคลที่รู้จักชักชวน (Word of Mouth) เช่น เพื่อน คนในครอบครัว รวมถึงบุคคลที่ผู้ลงทุนเชื่อว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในตลาด การลงทุน (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2555)

อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีข้อสรุปถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ดังที่กล่าวมาข้างต้น แต่ถึงกระนั้นยังไม่มีการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ซึ่งถูกบ่งชี้ให้เป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่มีศักยภาพในการขยายฐานนักลงทุน อีกทั้งยังไม่ปรากฏระเบียบงานวิจัยที่ชัดเจนในเรื่องนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาถึงกระบวนการคิดและตัดสินใจในการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ผ่านแนวคิด และทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) ซึ่งเป็นรูปแบบทฤษฎีในการวางแผนแบบกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในเชิงรูปธรรมและนามธรรมที่ได้รับการยอมรับและใช้งานอย่างแพร่หลาย (Woodall, 2013) เพื่อเป็นระเบียบงานวิจัยที่ชัดเจนอันเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการเงินการลงทุนและธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในการปรับแนวคิดทางการตลาด และการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) อันนำมาซึ่งการได้เปรียบการแข่งขันในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ ยังสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้กำหนดนโยบายในการที่จะวางแผนทางเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ลงทุนในกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ในอนาคต และทำให้ประชาชนไทยมีการออมลงทุนเพื่อความมั่นคงทางการเงินของประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่มีต่อการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ผ่านทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory)

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) ไปใช้ในการพัฒนา และปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ Broker

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ของ การบริโภค (Consequence) และคุณค่า (Value) ที่มีต่อการเลือกใช้บริการโบรกเกอร์ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบลำดับขั้น (Laddering) ผ่านการสัมภาษณ์ผู้บริโภครุ่น Young Investors ที่ใช้บริการโบรกเกอร์ จำนวน 60 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 ตัวอย่าง และกลุ่ม First Jobber จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยช่วงเวลาที่ทำการศึกษา และประมวลผลข้อมูล เริ่มตั้งแต่ เดือนเมษายน - พฤศจิกายน 2560

1.4 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีสำคัญทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) หมายถึง ทฤษฎีที่ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณสมบัติของสินค้าและบริการ (Attribute) คุณประโยชน์ หรือผลลัพธ์ของการบริโภค (Consequence) และคุณค่าต่อผู้บริโภค (Value) ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการ การตัดสินใจของผู้บริโภค (Gutman, 1982, 1984; Olsen & Reynolds, 1983)

2. คุณสมบัติ (Attribute) หมายถึง คุณลักษณะทางกายภาพของสินค้าหรือวัตถุประสงค์หลักของการให้บริการหนึ่ง ๆ อาทิเช่น ขนาด สี คุณสมบัติการใช้งาน ลักษณะหรือองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ผู้บริโภค (ในที่นี้คือ นักลงทุนรุ่นใหม่ หรือ Young investor) รับรู้ทั้งในเชิงรูปธรรม และนามธรรม (Reynolds & Gutman; Reynolds & Rochon, 1991)

3. ผลลัพธ์ของการบริโภค (Consequence) หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภค (ในที่นี้หมายถึง นักลงทุนรุ่นใหม่ที่มีประสบการณ์ใช้บริการโบรกเกอร์) ได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการอันเป็นผลที่เกิดจากคุณสมบัติของสินค้าและบริการ (Attributes) หรือหมายถึง ความรู้สึกที่ผู้บริโภคได้รับหลังจากการบริโภคสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นไปได้ทั้งความรู้สึกเชิงบวกและเชิงลบ (Lin, 2002)

4. คุณค่า (Value) หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการได้รับอย่างแท้จริงจากการรับรู้คุณสมบัติ และผลของการ บริโภคสินค้าหรือบริการนั้น ๆ อันเป็นคุณค่าส่วนบุคคลเชิงนามธรรม (Rokeach, 1968, 1973)

5. นักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investors) หมายถึง นักลงทุนที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-39 ปี (Abroud , 2015) ในที่นี้นักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investors) ถูกแบ่งเฉพาะออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ กลุ่มที่กำลังศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี และกลุ่มที่เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงาน และ ทำงานอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว (อายุงานไม่เกิน 4 ปี) (Positioning, 2013)

6. บริษัทหลักทรัพย์ (Broker) หมายถึง บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจเป็น นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่ได้ผ่านพิจารณาตามเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์ฯ และเข้าเป็นบริษัทสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้วทำให้สามารถส่งคำสั่งซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรง ทั้งนี้ โบรกเกอร์ไม่เป็นเพียงแค่คนกลางในการซื้อขายหลักทรัพย์เท่านั้น แต่โบรกเกอร์ต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบและบริการต่างๆ ที่ให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่เปิดบัญชีจนกระทั่ง ขั้นตอนสิ้นสุดของการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ รวมทั้งช่วย ดูแล ปรีกษา แนะนำ หรือแก้ไข ปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งโบรกเกอร์แต่ละแห่งอาจให้บริการในลักษณะรูปแบบที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ขนาดธุรกิจและความชำนาญของบริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

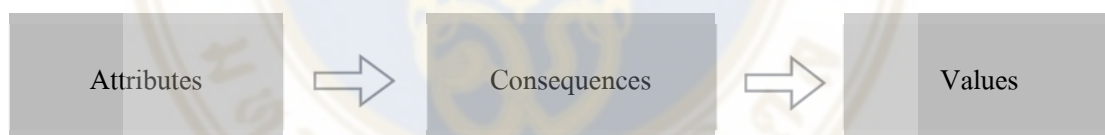
งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อสถาบันและนักการตลาดในแวดวงธุรกิจโบรกเกอร์ในประเทศไทย ทำให้ทราบถึงทัศนคติ และกระบวนการการตัดสินใจเลือกใช้บริการโบรกเกอร์ของผู้บริโภคกลุ่ม Young Investors รวมถึงคุณค่าที่แท้จริงที่ผู้บริโภคกลุ่มนี้ต้องการที่จะได้รับ อันนำมาซึ่งแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการรวมถึงการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับผู้บริโภคกลุ่ม Young Investors และสามารถขยายฐานลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา หรือ Means-end Chain Theory (MEC) เป็นทฤษฎีที่มีรากคิดว่า บริบทการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคหนึ่งๆ นั้น มีความเชื่อมโยงกับคุณค่าส่วนบุคคล โดยในมุมมองทางการตลาด Means-end ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการระบุปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและใช้ในการพิจารณาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ของการบริโภค (Gutman, 1982; Gutman & Reynolds, 1979) โดย Chain คือการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ ข้างต้นเข้าด้วยกัน ผนวกเป็น Means-ends Chain ซึ่ง โครงสร้างพื้นฐานแบบง่ายของทฤษฎี Means-end ระบุว่า การรับรู้ของผู้บริโภคประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้ คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการ (Consequence) และสิ่งที่คาดหวัง หรือคุณค่า ส่วนบุคคล อันเกิดจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ (Value) (Peter & Olson, 1999)



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้าง Means-end chain model

ที่มา: Olson & Reynolds (1983)

โดยโครงสร้างของทฤษฎี Means-end ข้างต้นสามารถแบ่งย่อยให้ซับซ้อนมากขึ้นเป็น 6 มิติ ผ่านการ เชื่อมโยงคุณสมบัติทางกายภาพที่เป็นรูปธรรมไปสู่การรับรู้ผลลัพธ์และคุณค่าปลายทางที่เป็นนาม-ธรรมในที่สุด (Olson & Reynolds, 1983) โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attributes) เช่น สี หรือ น้ำหนัก คุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attributes) เช่น กลิ่นหอม ผลลัพธ์ทางกายภาพ (Functional Outcomes) ผลลัพธ์ทางอารมณ์ ความรู้สึก และสังคม (Psychological Outcomes) คุณค่าของสินค้าที่ได้รับ (Instrumental Values) คุณค่าสุดท้าย (Terminal Values) โครงสร้างนี้นักวิจัยส่วนใหญ่เห็นพ้องร่วมกันว่า ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในเชิงธุรกิจได้อย่างครอบคลุมทุกรูปแบบธุรกิจ (Botschen, Thelen & Pieters, 1999) ทำให้รูปแบบ โครงสร้างของ Means-end Chain ลดทอนลงเป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วไปในปัจจุบัน

Attribute คือ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์และหรือบริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attributes) สามารถจับต้องได้ และคุณสมบัติ ที่เป็นนามธรรม (Abstract Attributes) ไม่สามารถจับต้องได้ (Botschen, 1999)

Consequence คือ ผลลัพธ์ของการบริโภคที่ได้รับจากคุณสมบัติ (Gengler, Mulvey & Ogleshorpe, 1999) โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ Functional Consequence เป็นลักษณะทางกายภาพหรือประสบการณ์ที่สามารถจับต้องได้ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์นั้นโดยตรงซึ่งมักจะเกิดขึ้นทันทีหลังจากการบริโภค (Florence & Rapacchi, 1991) และ Psychological Consequence เป็นลักษณะทางอารมณ์ ประสบการณ์ความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งในบางครั้งประสบการณ์เหล่านั้นสามารถเกิดขึ้นยาวนานภายหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้ว (Peter & Olsen, 2010) ทั้งนี้ ผลลัพธ์ของการบริโภคนั้นสามารถเป็นได้ทั้งผลลัพธ์เชิงบวก (Positive Consequence) และผลลัพธ์เชิงลบ (Negative Consequence) ดังนั้น ผู้บริโภคจึงมักจะเลือกทางเลือก อันก่อให้เกิดผลทางบวกมากที่สุด (Maximize positive outcome) และลดโอกาสในการเกิดผลทางลบ ให้น้อยที่สุดนั่นเอง

Value คือ คุณค่าที่ได้รับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการบริโภค และคุณค่าส่วนบุคคล (Personal Value) อันเป็นคุณค่าเบื้องต้นที่ผู้บริโภคพึงจะได้รับ (Rokeach, 1968)

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยาในการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการ สำคัญของทฤษฎีนี้คือ ผลของสิ่งที่ได้รับ (Consequences) ผู้บริโภคตัดสินใจเพื่อให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งเป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทอย่างเด่นชัดในบริบทการตัดสินใจ เพราะผลของสิ่งที่ได้รับ (Consequences) มีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือคุณค่าแห่งตน (Goal or Values) ของผู้บริโภค ดังนั้นในการตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าหรือแบรนด์หนึ่ง ๆ นั้น ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญและคิดถึงผลของสิ่งที่ได้รับ (Consequences) อันเป็นหนทางอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายมากกว่า คุณสมบัติ (Attributes) ของผลิตภัณฑ์และบริการ

กล่าวโดยสรุป Means-end Approach เป็นทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการภายใต้สมมติฐานที่ว่า การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับผลที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับหลังจากการพิจารณาตัวเลือกที่มีอยู่โดยถ่วงน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละตัวเลือกและเลือกผลลัพธ์สุดท้ายที่ทำให้บรรลุเป้าหมายบางประการหรือได้รับคุณค่าเชิงบวกสูงสุด โดย Means-end จะทำการระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ พร้อมทั้งอธิบายว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสำคัญต่อผู้บริโภคอย่างไร โดยเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายในเชิงนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก สังคมและคุณค่าส่วนบุคคล อันเป็นที่มาของการเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคผ่านกระบวนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview)

2.2 วิธีการตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Methodology in Means-end Chain Theory)

การสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว โดยจัดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้เป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคผ่านการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง คุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และ คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่มีต่อสินค้าและบริการ (Gutman, 1982) ผ่านกระบวนการตั้งคำถามไต่ระดับจากปัจจัยเชิงรูปธรรม กระตุ้นถามซ้ำ ๆ จนได้มาซึ่งสาเหตุเชิงนามธรรมอันเป็นเบื้องลึกของการตัดสินใจ และเนื่องจากบริบทการถามตอบ นั้นอยู่บนเนื้อหาเชิงนามธรรมที่ยากต่อการควบคุมการสัมภาษณ์ให้เป็นไปตามที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ ดังนั้น รูปแบบคำถามจึงมีความจำเป็นที่จะต้องลดทางเลือกในการตอบ โดยใช้รูปแบบคำถามปลาย เปิดตรงประเด็นที่ว่า “สิ่งนั้นสำคัญกับคุณอย่างไร” “ทำไม” สิ่งนั้นจึงมีความหมายกับคุณ” โดยผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ (Olson & Reynolds, 1983)

กระบวนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้นมี 2 กระบวนการที่สำคัญ กระบวนการแรก ในการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น คือ ระบุคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Attributes) อันเป็นสาเหตุในการตัดสินใจ โดยผลลัพธ์ที่ได้ของการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้นแต่ละครั้งอาจให้ผลที่ แตกต่างกันขึ้น กับคุณสมบัติที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ถูกเฟ้นถาม กระบวนการที่สอง ผู้สัมภาษณ์ต้องสามารถ พิจารณาความสำคัญของคุณสมบัตินั้นมีความสัมพันธ์ต่อผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างไร เพื่อสร้างคำถามเชื่อมโยงไปยังคุณค่าที่แท้จริงที่อยู่เบื้องหลังการตัดสินใจ (Terminal Values) ถือเป็นอันสิ้นสุดการ สัมภาษณ์ (Olson & Reynolds, 2001)

สภาพแวดล้อมในการสัมภาษณ์นั้นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลสำคัญต่อลำดับความคิดของผู้สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ในการสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยผู้สัมภาษณ์สามารถทำได้ โดยการชี้แจงต่อผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ทราบว่า คำตอบนั้น ไม่มีถูกหรือผิด ซึ่งช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย ไม่รู้สึกอึดอัดหรือถูกคุกคามพร้อมที่จะให้สัมภาษณ์โดยไม่ตื่นกลัว นอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องสามารถควบคุมการสัมภาษณ์ให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยระหว่างการสัมภาษณ์มีความเป็นไปได้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่สามารถตอบคำถามนั้นได้ทันที หรือไม่ทราบคำตอบโดยเฉพาะในรูปแบบคำถามประเภท “ทำไมสิ่งนั้นถึงสำคัญกับ คุณ” ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องจัดการกับปัญหาข้างต้น โดยผู้สัมภาษณ์อาจเปลี่ยนแปลงรูปแบบคำถามเป็นลักษณะ Negative Laddering แทนว่า “จะเป็นอย่างไร หากคุณไม่ได้รับสิ่งนั้น” (Reynolds & Gutman, 1988) ในบางกรณีที่ถูกสัมภาษณ์ปฏิเสธ ที่จะตอบคำถามอันเนื่องมาจาก เป็นประเด็นที่อ่อนไหวและมีนัยยะทางจิตใจ ผู้สัมภาษณ์สามารถ แก้ไขสถานการณ์เพื่อให้การสัมภาษณ์ดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง ผ่าน 3 วิธีการ อันได้แก่ ยกบทบาทสมมติ โดยบุคคลที่สาม หรือ เปิดเผยเรื่องส่วนตัวที่มีความเกี่ยวเนื่องกันเพื่อลดความแตกต่างในเชิงเปรียบเทียบ

และสร้างความเป็นกันเอง และหรือวิธีที่ใช้กัน โดยทั่วไปคือจุดประเด็น ดังกล่าวไว้ และย้อนกลับมาได้ถามอีกครั้ง เมื่อมีข้อมูลที่เชื่อมโยงกันถูกกล่าวถึง ทั้งนี้ เพื่อป้องกันปัญหาการตกหล่น ในประเด็นสำคัญที่ถูกกล่าวถึง และลดทอนความผิดพลาดในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้สัมภาษณ์สามารถ จดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ได้

ทั้งนี้ กระบวนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) นั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ Soft Laddering Interview และ Hard Laddering Interview (Grunert et al., 2001; Botschen & Thelen, 1998) โดย Soft Laddering Interview คือการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ปล่อยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่ถูกสอบถามอย่างเป็นธรรมชาติมากที่สุด และผู้วิจัยจะต้องทำความเข้าใจ และเชื่อมโยงคำตอบดังกล่าวเข้ากับทฤษฎี Means-end Chain (Grunert et al., 2001) ได้ด้วยตนเอง ในขณะที่ Hard Laddering Interview คือ รูปแบบการสัมภาษณ์แบบการใช้เทคนิคอื่น ในการเก็บข้อมูลเข้าร่วมด้วย อาทิเช่น การสัมภาษณ์ร่วมกับการตอบแบบสอบถาม (Interviews and Questionnaires) โดยผู้วิจัยจะต้องไล่ลำดับขั้นทีละอันเพื่อไล่ลำดับไปสู่ขั้นนามธรรม กล่าวคือสร้าง Chain ไปพร้อมกับผู้ถูกสัมภาษณ์พร้อมทบทวนความถูกต้อง หรือการให้ผู้สัมภาษณ์กรอกแบบสอบถามในลักษณะ Fill-in Questionnaire โดยให้ระบุคุณลักษณะ (Attribute) พร้อมให้เหตุผลว่า “ทำไม คุณลักษณะนั้นถึงมีความสำคัญกับคุณ” ซึ่งรูปแบบการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้นดังกล่าวเรียกว่า “a paper-and-pencil” (Botschen and Hemetsberger, 1998)

Hierarchical Value Map หรือ แผนภาพลำดับขั้น เป็นวิธีการที่ถูกนำมาใช้ในขั้นของการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างแพร่หลาย (Reynolds & Gutman, 1988; Claeys, Swinnen & Abeele, 1995) โดยวิเคราะห์ผ่านการเชื่อมโยงความสัมพันธ์องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนอย่างเป็นระบบ คุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และ คุณค่าส่วนบุคคล (Value) เข้าด้วยกัน นำมาซึ่งการบ่งบอกถึงโครงสร้างเบื้องลึกเชิงนามธรรมที่เป็นตัวกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภค (Grunert, 1995)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า มีงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) และ Means-End Chain Approach ดังนี้

2.3.1 งานวิจัยภายในประเทศ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2555) ศึกษากลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการออม และการลงทุนของคนวัย 20 - 29 ปี ผู้การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งการศึกษานี้ได้ใช้ทฤษฎี “The Three Tires of Non-Customer” มาใช้ในการแยกทัศนคติและลักษณะของคนวัย 20-29 ปี ที่ยังไม่เป็นผู้ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม “ผู้ที่พร้อมจะเป็นลูกค้า (Soon-to-be)” “ผู้ปฏิเสธ (Refusing)” และ “ผู้สำรวจ (Unexplored)” ซึ่งทั้ง 3 กลุ่ม มีทัศนคติคล้ายกันเกี่ยวกับความกังวล ในการลงทุนในหุ้นคือ คิดว่าไม่มีเงินมากพอสำหรับการลงทุน ไม่มีความรู้ และไม่กล้าเสี่ยง แต่กลุ่ม ผู้ที่พร้อมจะเป็นลูกค้ามีฐานะทางการเงินระดับความรู้และการยอมรับความเสี่ยงสูงกว่า ในขณะที่กลุ่มผู้ปฏิเสธมีระดับความรู้และการยอมรับความเสี่ยงต่ำกว่า ส่วนกลุ่มผู้สำรวจมีข้อจำกัดด้าน เงินลงทุน ความรู้ และการยอมรับความเสี่ยงต่ำที่สุด จากผลการศึกษาพบว่า การดึงดูดคนวัย 20-29 ปี เข้าสู่การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ควรเน้นไปที่กลุ่ม “ผู้ที่พร้อมที่จะเป็นลูกค้า” และ “ผู้ปฏิเสธ” เป็นหลัก โดยเปลี่ยนทัศนคติให้เขาเห็นว่า การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เป็นทางเลือกหนึ่งของการลงทุนที่ไม่จำเป็นต้องใช้เงินเริ่มต้นลงทุนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรู้และรายได้ที่สูงกว่าการฝากธนาคาร รวมทั้งเป็นการเตรียมตัวสู่การเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นความใฝ่ฝันของคนวัย 20-29 ปี

สุวีรา ท้าวทอง (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการกับบริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นลูกค้าปัจจุบันของบริษัทหลักทรัพย์กสิกรไทยที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ จำนวน 12 คน และแบ่งกลุ่มตามปริมาณสินทรัพย์ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 มีสินทรัพย์ต่ำกว่า 10 ล้านบาท กลุ่มที่ 2 มีสินทรัพย์ 10-50 ล้านบาท และกลุ่มที่ 3 มีสินทรัพย์มากกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แนวคำถามแบบมาตรฐาน ซึ่งมีลักษณะปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นเชิงลึกและหลากหลาย โดยมีการปรับเปลี่ยนคำถามตามบุคลิกลักษณะของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละคน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนที่ 1 การตระหนักถึงปัญหา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่พอใจผลกำไรจากการออมเงินกับธนาคาร จึงต้องการเพิ่มผลกำไรจากการซื้อขายหุ้น แม้จะมีความเสี่ยงมากกว่าก็ตาม ขั้นตอนที่ 2 การหาข้อมูล พบอยู่ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ การหาข้อมูล ด้วยตนเอง และการสอบถามจากคนในครอบครัว เพื่อน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีสินทรัพย์ต่ำกว่า 10

ล้านบาท จะมีการประเมินทางเลือกน้อยกว่าผู้ให้ข้อมูลที่มี สินทรัพย์มากกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป เนื่องจากเพิ่งเริ่มต้นลงทุนได้ไม่นานจึงยังไม่มีความรู้ และ ประสบการณ์ในการใช้บริการกับบริษัท นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจเลือก ใช้บริการ พบว่า ปัจจัยภายนอกคือ ครอบครัว เพื่อน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับบริษัทฯ มากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องชื่อเสียง และบริษัทฯ เป็นฝ่ายนำเสนอการดูแลบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ให้เอง ขั้นตอนที่ 5 การประเมินผล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทฯ และยังไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการกับที่อื่น

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Kuisma, Laukkanen & Hiltunen (2007) แม้ Internet Banking ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างในประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ยังคงมีลูกค้าบางกลุ่มที่ต้องการการใช้งานบริการรูปแบบนี้อยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาสาเหตุของการต่อต้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ (Internet Banking) ด้วย means-end approach โดยมุ่งประเด็นศึกษาไปที่ลูกค้าที่มีบัญชีออนไลน์กับ ธนาคารแต่เลือกที่จะทำธุรกรรมผ่าน ATM เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ งานวิจัยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบลำดับขั้น (Laddering Interview) ลูกค้า ธนาคารฟินแลนด์ จำนวน 30 คน จากผลการศึกษาพบว่า มีคุณสมบัติ (Attribute) หลายประการที่ เชื่อมโยงกับผลของการบริโภค (consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (value) ก่อให้เกิดการต่อต้าน การใช้งาน Internet Banking เช่น ไม่มีคอมพิวเตอร์ การใช้งาน ATM เป็นประจำ ไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในบริเวณโดยรอบ ไม่มีใบเสร็จที่เป็นหลักฐานการทำธุรกรรม รหัสผ่าน ที่เปลี่ยนแปลงได้ และการดำเนินการที่ไม่ต้องมีขั้นตอนระบุเป็นขั้น ๆ ที่ชัดเจน ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญ ที่ทำให้ผู้ใช้งานปฏิเสธการใช้ Internet Banking ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่คุณค่าปลายทางที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านเศรษฐกิจ ความปลอดภัย การควบคุมประสิทธิภาพในการใช้งาน และ ความสะดวกสบาย

Maas (2006) ศึกษาถึงวิธีการสร้างคุณค่าเชิงการใช้งาน นายหน้าค่าประกัน (Insurance Broker) เนื่องด้วยสภาวะแวดล้อมของตลาดที่เปลี่ยนแปลงทำให้โบรกเกอร์ประกันภัยมีความจำเป็นต้องปรับตัวโดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงหน้าที่หลักอันพึงมีของโบรกเกอร์ประกันภัยในอนาคต ซึ่งถูกวิเคราะห์ผ่านมุมมองของลูกค้าเป็นสำคัญผ่านวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้จัดการอาวุโสของบริษัทข้ามชาติจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวแทนของลูกค้ารายใหญ่ที่มีศักยภาพต่อ โบรกเกอร์ประกันภัยในปัจจุบัน จำนวนทั้งสิ้น 20 ราย โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึง 4 หน้าที่หลักของโบรกเกอร์ ประกันภัยในอนาคตที่พึงมีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ประการแรกคือ การให้บริการเป็นที่ปรึกษาอย่างมืออาชีพ ประการที่สอง การสนับสนุนการบริหาร จัดการความเสี่ยง ให้แก่ลูกค้า ประการที่สาม เครือข่ายความสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าต่างชาติในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับ บริการในต่างประเทศ และประการสุดท้าย แนวทางแก้ไขปัญหาที่พร้อมด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัย

2.4 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยากับงานวิจัยธุรกิจบริการทางการเงิน

จากการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจบริการทางการเงินที่มีการใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา ทำให้ได้ข้อมูลในด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ (Attribute) ผลลัพธ์ของการบริโภค (Consequence) และคุณค่า (Value) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงคำศัพท์ตามหมวดหมู่ของ Attribute Consequence และ Value

Attributes	
Concrete Attributes	Abstract Attributes
(01) No service advice (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)	(10) Payment concern (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)
(02) Additional service (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)	(11) Value for money (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)
(03) Computer display (Laukkanen, 2015)	(12) Good reputation (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003, Thompson, Yat Ling Chen, 1998)
(04) 24/7 service availability (Laukkanen, 2015)	(13) Financial benefit (Laukkanen, 2015)
(05) Home access (Laukkanen, 2015)	
(06) Location (Thompson, Yat Ling Chen, 1998, Laukkanen, 2015)	
(07) Response time (Laukkanen, 2015)	
(08) Price (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)	
(09) Promotion (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)	

ตารางที่ 2.1 แสดงคำศัพท์ตามหมวดหมู่ของ Attribute Consequence และ Value (ต่อ)

Consequences	
Functional Consequences	Psychosocial Consequences
<p>(14) Financial burden (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)</p> <p>(15) Data disclosure (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)</p> <p>(16) More time effort (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)</p> <p>(17) Have to go so far (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)</p> <p>(18) Cost of service (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)</p> <p>(19) Insecure to use (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)</p> <p>(20) Slow to use (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)</p> <p>(21) Don't waste money (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)</p> <p>(22) More free time (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)</p> <p>(23) Time saving (Laukkanen, 2015)</p> <p>(25) Money saving (Laukkanen, 2015)</p> <p>(26) Flexibility (Laukkanen, 2015)</p> <p>(27) Ease of use (Laukkanen, 2015)</p> <p>(28) Avoid risk (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)</p> <p>(29) Convenient (Chao-Min Chiu, 2004)</p>	<p>(30) Privacy concern (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)</p> <p>(31) Contentment (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)</p> <p>(32) Certainty (Laukkanen, 2015)</p> <p>(33) Guarantee (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)</p>

ตารางที่ 2.1 แสดงคำศัพท์ตามหมวดหมู่ของ Attribute Consequence และ Value (ต่อ)

Values	
Instrumental Values	Terminal Values
(34) Privacy (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)	(40) Self-actualization (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)
(35) Performance (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)	(41) Self-determination (Heinze; Thomann; Fischer, 2016)
(36) Economy (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)	(42) Happiness (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003 , Thompson, Yat Ling Chen, 1998)
(37) Safety (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)	(43) Quality of life (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003)
(38) Efficiency (Kuisma; Laukkanen; Hiltunen, 2007)	(44) Self-esteem (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003 , Thompson, Yat Ling Chen, 1998, Laukkanen, 2015)
(39) Financial security (Devlin, Birtwistle, Macedo, 2003, Thompson, Yat Ling Chen, 1998)	(45) Achievement (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)
	(46) Well-being (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)
	(47) Self-image (Thompson, Yat Ling Chen, 1998)

โดยผู้วิจัยสามารถนำคำศัพท์ในตารางดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางและประยุกต์ใช้ในการดำเนินผลงานวิจัยต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัย และคุณค่าที่อยู่เบื้องหลังการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Broker ของกลุ่ม Young Investor ซึ่งประยุกต์ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) ตามหลักทฤษฎี Means-End Chain โดยในงานวิจัยนี้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวกับผู้ใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยเลือกกลุ่ม Young Investor ที่มีบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์อย่างน้อย 1 บัญชี และมีการซื้อขายหลักทรัพย์อยู่ (Active User) ซึ่งนักลงทุนทั้ง 2 กลุ่มที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้นเป็นกลุ่มนักลงทุนใหม่ที่เพิ่งเริ่มเปิดบัญชีมีความถี่ในการเทรดไม่มากนัก (เฉลี่ยที่ 1-2 สัปดาห์ครั้ง) และขนาดของพอร์ตการลงทุนอยู่ระหว่าง 2,000 - 50,000 บาท โดยมีช่วงอายุ ระหว่าง 20-39 ปี จำนวนทั้งสิ้น 60 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวอย่างย่อย คือ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 ตัวอย่าง และ กลุ่ม First Jobber จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยนักลงทุนทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

Investors	อายุ (ปี)	เพศ	อาชีพ	รายได้ (บาท)	ประสบการณ์การลงทุน	Broker ที่ใช้บริการ
นักลงทุนคนที่ 1	22	ชาย	นักศึกษาปีที่ 4	12,000	2 ปี	BLS และ Phillip
นักลงทุนคนที่ 2	22	ชาย	นักศึกษาปีที่ 4	5,600	3 ปี	RHBOSK
นักลงทุนคนที่ 3	22	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	10,000	1 ปี	Phillip และ SBITO
นักลงทุนคนที่ 4	22	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	10,000	2 ปี	KS
นักลงทุนคนที่ 5	22	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	8,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 6	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	6,500	1 ปี	Nomura
นักลงทุนคนที่ 7	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	12,000	1 ปี	Nomura
นักลงทุนคนที่ 8	22	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	7,000	2 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 9	22	หญิง	นักศึกษาปีที่ 4	13,000	2 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 10	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	7,000	1 ปี	BLS

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ต่อ)

Investors	อายุ (ปี)	เพศ	อาชีพ	รายได้ (บาท)	ประสบการณ์การลงทุน	Broker ที่ใช้บริการ
นักลงทุนคนที่ 11	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	5,000	2 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 12	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	2 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 13	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	2 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 14	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	5,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 15	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	8,000	1 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 16	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	4,000	2 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 17	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	7,000	1 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 18	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	12,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 19	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	1 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 20	20	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	8,000	3 ปี	Maybank Kimeng
นักลงทุนคนที่ 21	20	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	6,000	3 ปี	SCBs และ BLS
นักลงทุนคนที่ 22	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	13,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 23	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	9,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 24	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	12,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 25	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	2 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 26	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	8,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 27	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	9,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 28	21	ชาย	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	1 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 29	21	หญิง	นักศึกษาปีที่ 3	10,000	1 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 30	22	ชาย	นักศึกษาปีที่ 4	12,000	2 ปี	SBITO

ตารางที่ 3.2 แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่ม First Jobber

Investors	อายุ (ปี)	เพศ	อาชีพ	รายได้ (บาท)	ประสบการณ์การลงทุน	Broker ที่ใช้บริการ
นักลงทุนคนที่ 1	25	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	15,000	5 ปี	Maybank Kimeng และ Phillip
นักลงทุนคนที่ 2	25	ชาย	นักวิเคราะห์หลักทรัพย์	25,000	4 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 3	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	50,000	5 ปี	หยวนต้า และ SCBs
นักลงทุนคนที่ 4	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	6 ปี	BLS

ตารางที่ 3.2 แสดงข้อมูลประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber (ต่อ)

Investors	อายุ (ปี)	เพศ	อาชีพ	รายได้ (บาท)	ประสบการณ์ การลงทุน	Broker ที่ใช้ บริการ
นักลงทุนคนที่ 5	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	7 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 6	25	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	4 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 7	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	7 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 8	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	5 ปี	Finansia Syrus และ CIMB
นักลงทุนคนที่ 9	27	ชาย	Product Manager	180,000	6 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 10	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	50,000	6 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 11	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	7 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 12	26	หญิง	พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	60,000	6 ปี	Maybank Kimeng
นักลงทุนคนที่ 13	25	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	25,000	5 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 14	26	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	6 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 15	24	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	2 ปี	Maybank Kimeng
นักลงทุนคนที่ 16	25	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	18,000	3 ปี	Phillip
นักลงทุนคนที่ 17	25	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	40,000	1 ปี	KS
นักลงทุนคนที่ 18	24	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	20,000	4 ปี	BLS และ TNS
นักลงทุนคนที่ 19	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	5 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 20	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	2 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 21	26	ชาย	Graphic Designer	30,000	2 ปี	Maybank Kimeng และ SBITO
นักลงทุนคนที่ 22	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	6 ปี	BLS และ CIMB
นักลงทุนคนที่ 23	26	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	42,000	6 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 24	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	2 ปี	SCBs
นักลงทุนคนที่ 25	26	หญิง	แพทย์	50,000	2 ปี	KS
นักลงทุนคนที่ 26	26	ชาย	ทันตแพทย์	45,000	2 ปี	SBITO
นักลงทุนคนที่ 27	27	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	30,000	4 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 28	26	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	28,000	2 ปี	BLS
นักลงทุนคนที่ 29	25	หญิง	พนักงานบริษัทเอกชน	24,000	2 ปี	Finansia Syrus
นักลงทุนคนที่ 30	26	ชาย	พนักงานบริษัทเอกชน	38,000	4 ปี	SCBs

3.2 วิธีการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview)

สภาพแวดล้อมในการสัมภาษณ์โดยทั่วไปต้องเตรียมสภาพแวดล้อมในการสัมภาษณ์ที่ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลายและสงบเพียงพอที่จะทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถครุ่นคิดถึงความรู้สึกที่อยู่เบื้องลึกที่แท้จริงออกมาจากประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการใช้บริการ โดยผู้สัมภาษณ์มีความจำเป็นต้องลดความกังวลและภาวะกดดันต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำได้โดยการอธิบายให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่า คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นไม่มีถูกหรือผิดแต่อย่างใด และการสัมภาษณ์ในครั้งนี้มีจุดหมายปลายทางเพื่อทราบถึงคุณค่าส่วนบุคคลของการเลือกใช้บริการเป็นสำคัญ (Reynolds, 2001)

โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เงียบสงบ เหมาะแก่ การทำการสัมภาษณ์ดังนี้

1. มุมสงบของมหาวิทยาลัยของผู้ถูกสัมภาษณ์ ที่ทางผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้สถานที่เรียบร้อย
2. ห้องประชุมบริษัทของผู้ถูกสัมภาษณ์ ที่ทางผู้วิจัยได้ขออนุญาตใช้สถานที่เรียบร้อย
3. สถานที่ที่ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นผู้เลือกเอง โดยผู้วิจัย เล็งเห็นว่าสมควรแก่การสัมภาษณ์

3.3 ขั้นตอนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview)

ผู้วิจัยเริ่มจากการชี้แจงที่มาและวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้พร้อมพูดเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกผ่อนคลาย โดยชวนพูดคุยทำความรู้จักเบื้องต้น จากนั้น กล่าวถึงรูปแบบและวิธีการในการสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่า การสัมภาษณ์ในครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) คำตอบของผู้ถูกสัมภาษณ์นั้น ไม่มีถูกหรือผิด คำตอบของท่านเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นในมุมมองของผู้ใช้บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ทั้งนี้คำถามอาจมีลักษณะที่วกไปวนมาเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณค่าเบื้องลึกของการเลือกใช้บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ของท่าน หากรู้สึกอึดอัด หรือไม่สบายใจที่จะให้คำตอบสามารถแจ้งได้ทันที โดยขั้นตอนในการสัมภาษณ์ถูกแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน (Reynolds, 2001) ดังนี้

3.3.1 Warm-up Questioning

ในขั้นตอนนี้เป็นส่วนของการทำความรู้จักกับผู้ให้สัมภาษณ์ ใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที ในการสอบถามข้อมูลส่วนตัว อาทิเช่น ชื่อ-นามสกุล, อายุ, อาชีพ, รายได้, การศึกษา จากนั้นจึงเริ่มเกริ่นถึงเรื่องการลงทุน สอบถามข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับการลงทุน กระบวนการในการเลือกใช้บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) และบริบทแวดล้อม อาทิเช่น ท่านเริ่มลงทุน ตั้งแต่เมื่อใด การลงทุน

มีหลากหลายรูปแบบเหตุใดจึงเลือกลงทุนในหลักทรัพย์, บริษัทนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ใดที่ท่านรู้จัก, ปัจจุบันใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่ใด, บุคคลที่ 3 มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) หรือไม่ เป็นต้น การสอบถามข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงข้อมูลเบื้องต้น (insight) ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อผู้ให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่ตนใช้บริการรวมถึงความเชื่อ ความรู้สึก วัตถุประสงค์ และเป้าหมายในการลงทุนของผู้ให้สัมภาษณ์

3.3.2 Laddering Interview

จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Data) โดยการสัมภาษณ์ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนกลุ่ม Young Investor โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะถูกถามถึงคุณสมบัติ (Attribute) ของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่ทำให้นักลงทุนตัดสินใจเลือกใช้บริการ เชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และได้ลำดับไปจนกระทั่งทราบถึง คุณค่าส่วนบุคคล (Value) โดยรูปแบบคำถามตามภาคผนวก ข

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) จากกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลมาแสดงผลการศึกษาโดยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยวิธีการ ดังนี้

3.4.1 ขั้นตอนที่ 1: ระบุองค์ประกอบของสายสัมพันธ์

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำประโยคที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความหมายหาคำจำกัดความจนได้ออกมาเป็นคำศัพท์ (Keywords) จากนั้น จำแนกคำศัพท์ลงกลุ่มลำดับขั้นตามทฤษฎี Means-End Chain อันประกอบด้วย Attribute, Consequence และ Value เนื่องจากการสัมภาษณ์ เป็นรูปแบบการถามปลายเปิด (Open-ended) ทำให้มีบทสนทนาหรือประโยคที่ไม่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย ในขั้นตอนนี้จึงจะต้องตัดส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องทิ้ง จากนั้นให้คำจำกัดความ และระบุองค์ประกอบของสายสัมพันธ์ (Means-end chain) เช่น “ชื่อเสียงมันเป็นเรื่องความมั่นคง น่าเชื่อถือ” ประโยคนี้สามารถแยกออกเป็น 2 กลุ่มลำดับขั้นคือ Attribute -> ชื่อเสียง และ Consequence -> ความมั่นคง น่าเชื่อถือ เป็นต้น

ตารางที่ 3.3 คุณสมบัติรูปธรรม (Concrete Attribute) ของนายหน้าค้าหลักทรัพย์

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Abstract Attribute
โบรกเกอร์มีชื่อเสียง/โบรกเกอร์เป็นที่รู้จัก/โบรกเกอร์น่าเชื่อถือ	Good reputation
เครื่องมือการลงทุน/โปรแกรมเทรด/แอปพลิเคชัน/ระบบเทรด/ บทวิเคราะห์/เว็บไซต์โบรกฯ/เครื่องมือวิเคราะห์หุ้น/ระบบแชทไลน์	Investment Tools
ค่าคอม/ค่าธรรมเนียมในการเทรด/ค่าคอมขั้นต่ำ	Commission Fee
สาขาโบรก/ทำเลที่ตั้ง/อยู่ใกล้ที่พัก	Location
โบรกเกอร์ใหญ่/ขนาดของสาขา	Broker size
เจ้าหน้าที่/พนักงานแนะนำ	Investment Consultant
หลักฐาน/เอกสารการเปิดบัญชี/ขั้นตอนการเปิดบัญชี/ มีบัญชีธนาคาร/ สมัครออนไลน์	Rules and condition
มีสินค้าให้เลือกเยอะ/ผลิตภัณฑ์หลากหลาย/Solution ในการลงทุนอื่น	Product Variety

ตารางที่ 3.4 คุณสมบัตินามธรรม (Abstract Attribute) ของนายหน้าค้าหลักทรัพย์

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Concrete Attribute
พึงพอใจในแบรนด์/มีประสบการณ์ร่วม/เครือข่าย/เลือกโบรกเกอร์ที่รู้จัก	Brand
คุณภาพระบบการซื้อขายเสถียร/คุณภาพเครื่องมือ/ความถูกต้องแม่นยำ ซื้อขาย/มีประสิทธิภาพของระบบซื้อขาย	Good Quality
บรรยากาศโบรกเกอร์ /บรรยากาศห้องค้า/สภาพแวดล้อมสาขา	Atmosphere
คำแนะนำการเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน/แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน	Good Advice
ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี	Payment Concern
พนักงานพูดจาดี เป็นมิตร	Good Service

ตารางที่ 3.5 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ (Consequence)

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Consequence
ความน่าเชื่อถือ/ทำให้วางใจ/ความมั่นคง/เชื่อมั่น/ไม่โดนหลอก/ ไม่โดนโกง/ไม่ล้มละลาย	Trust
รู้สึกดี/ไม่รู้สึกเชิง/รู้สึกโอเคกว่า	Feeling good
ใช้งานง่ายกว่า/ไม่ยุ่งยาก/ไม่ต้องใช้ออกสารมาก/เปิดบัญชีง่าย/ เครื่องมือใช้งานง่าย/ง่ายต่อการลงทุน	Ease of use

ตารางที่ 3.5 ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ (Consequence) (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Consequence
ดีต่อเงิน/ประหยัดต้นทุน/ค่าใช้จ่ายในการสมัครมีไม่มาก/ เงินลงทุนมีไม่มาก	Save cost
ประหยัดเวลา/ไม่เสียเวลาเดินทาง/ดำเนินเรื่องรวดเร็ว/มี LINE แจ้ง ข่าวสาร/บริการรวดเร็ว/เทรคเร็ว	Time saving
เดินทางสะดวก/สะดวกในการฝากถอนเงิน/เข้าถึงง่าย/ สะดวกในการลงทุน/ติดต่อสะดวก	Convenience
ข้อมูลประกอบการลงทุน/ข่าวสารอัปเดต/ข้อมูลช่วยตัดสินใจ/ ส่งบทวิเคราะห์สม่ำเสมอ	Trading Information
ความพร้อมในการให้บริการมากกว่า/ทันสมัยกว่า	Readiness
ป้องกันความเสี่ยง/กระจายความเสี่ยง/ช่วยป้องกันอันตราย/ส่งคำสั่งเร็ว/ ระบบแจ้งเตือน/บริหารจัดการพอร์ต/เทคโนโลยีสนับสนุน	Avoid risk
แก้ปัญหาได้รวดเร็ว/สามารถทำได้ทันถ่วงที	Fast problem-solving
ลดความกังวล/เข้าใจความต้องการ/รู้สึกมั่นใจ	Less worry
ช่วยให้เลือกลงทุนได้ดีขึ้น/ช่วยตัดสินใจลงทุนดีขึ้น	Good Consideration
มีสถานที่ประกอบการให้เห็นแจ้ง	Appearance
ความเป็นส่วนตัว/ไม่โหวงโหววาย/มีสมาธิ	Privacy concern
มีเงินลงทุนมากขึ้น/ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น/ต้นทุนไม่หุดหาย/ มีโอกาสได้ผลตอบแทนเยอะ/เพิ่มโอกาสทำกำไร	Make more money

ตารางที่ 3.6 คุณค่าเบื้องต้นหรือคุณค่าส่วนบุคคล (Value)

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Value
รู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ	Satisfaction
มีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์	Quality of life
รู้สึกสบายใจ/อุ่นใจ/คลายกังวล	Peace of Mind
ได้กำไร/ประสบความสำเร็จในการลงทุน/คุ้มค่ากว่า	Financial achievement
รู้สึกปลอดภัย/ปลอดภัยทางการเงิน	Financial security
ตัดสินใจลงทุนได้เอง/ตัดสินใจซื้อขายได้ง่าย/รู้สึกมั่นใจในการตัดสินใจ	Self-Determination
เงินลงทุนไม่เยอะ/ลงทุนไม่เยอะ/เงินน้อย/มีรายได้ไม่มาก	Economy

ตารางที่ 3.6 คุณค่าเบื้องต้นหรือคุณค่าส่วนบุคคล (Value) (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้จากการสัมภาษณ์	Value
รู้สึกภาคภูมิใจ/หาเงินด้วยตนเอง	Self-esteem
หาเงินเรียนต่อต่างประเทศ	Self-Fulfillment

3.4.2 ขั้นตอนที่ 2: วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Content Analysis) ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมคำศัพท์จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดมาสรุปและจัดลงกลุ่มคำ โดยขั้นตอนนี้ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

- กำหนดขอบเขตความหมายคำศัพท์ ซึ่งสามารถทำได้โดยสร้างพจนานุกรมคำศัพท์ออก มาเป็นกลุ่มคำซึ่งขั้นตอนนี้มีความจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลพร้อมทั้งประมวลผลอย่างละเอียดเพื่อให้สามารถจัดกลุ่มคำศัพท์ลงกลุ่มคำได้อย่างถูกต้อง
- จัดคำศัพท์ลงกลุ่มคำที่สร้างไว้ ซึ่งพจนานุกรมคำศัพท์ (Dictionary of content code) สามารถสร้างขึ้นก่อนเพื่อให้ง่ายต่อการแปลความ

3.4.3 ขั้นตอนที่ 3: กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคำศัพท์

ภายหลังจากที่คำศัพท์ถูกตีความและจัดลงกลุ่มคำเรียบร้อยแล้วจะถูกนำไปวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยนับโครงสร้างสายสัมพันธ์และสร้างแผนภาพโครงสร้างความสัมพันธ์ให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ผลซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยและผลลัพธ์ที่ได้จากการบริโภคที่นักลงทุนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญ และเห็นถึงความเชื่อมโยงของแต่ละลำดับขั้น

3.4.4 ขั้นตอนที่ 4: วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

เมื่อจัดลำดับสายสัมพันธ์เรียบร้อยแล้วจึงเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ แปลผล และสรุปผลการวิจัย

3.5 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ในประเทศไทย โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา ใช้ระยะเวลาดำเนินงาน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 6 เดือน

บทที่ 4 ผลการวิจัย

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบ Laddering Interview กับ นักลงทุนรุ่นใหม่จำนวนทั้งสิ้น 60 คน จากนั้น นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของ คุณสมบัติของบริกรนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริกรนายหน้าค้า หลักทรัพย์ (Consequence) อันนำไปสู่คุณค่าเบื้องต้น (Value) ที่ตอบสนองความต้องการสูงสุดให้แก่ นักลงทุนรุ่นใหม่ได้ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ร่วมงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ร่วมงานวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber เพื่อศึกษาความแตกต่างและความสัมพันธ์ในด้านพฤติกรรมการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ทั้ง 2 กลุ่มนี้ โดยมีรายละเอียดข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ร่วมงานวิจัย ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 ปี	7	23
21 ปี	15	50
22 ปี	8	27
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีมีอายุระหว่าง 20 - 22 ปี แบ่งเป็นอายุ 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 21 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และอายุ 22 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27

ตารางที่ 4.2 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	19	63
ชาย	11	37
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63 และเป็นเพศชายจำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 37

ตารางที่ 4.3 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปีที่ 3	20	67
นักศึกษาปีที่ 4	10	33
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นนักศึกษาปีที่ 3 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และนักศึกษาปีที่ 4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33

ตารางที่ 4.4 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โดยจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000 - 10,000	23	77
10,001 - 15,000	7	23
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยที่ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23

ตารางที่ 4.5 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โดยจำแนกตาม
ประเภทการการลงทุน

ประเภทการการลงทุน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	17	57
2	10	33
3	3	10
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เมื่อพิจารณาประเภทการลงทุนของนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วนั้น ส่วนใหญ่มีประเภทการลงทุนเฉลี่ย 1 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ประเภทการลงทุนเฉลี่ย 2 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และประเภทการลงทุนเฉลี่ย 3 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 4.6 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีโดยจำแนกตาม
Broker ที่ใช้บริการ

Broker ที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หลักทรัพย์บัวหลวง (BLS)	15	50
หลักทรัพย์ SBI Thai Online (SBITO)	6	20
หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ (SCBS)	5	17
หลักทรัพย์ฟิลลิป (PHILLIP)	2	7
หลักทรัพย์โนมูระ (NOMURA)	2	7
หลักทรัพย์อื่น ๆ เช่น หลักทรัพย์กสิกร (KS) หลักทรัพย์อาร์เอชบี (RHBS)	3	9

จากตารางที่ 4.6 ผู้เข้าร่วมงานวิจัยได้ให้ข้อมูลเชิงลึกถึง Broker ที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยพบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยบางท่านเปิดบัญชีใช้บริการหลักทรัพย์มากกว่า 1 แห่ง ซึ่งสามารถจัดอันดับได้ดังนี้ อันดับหนึ่งใช้บริการกับหลักทรัพย์บัวหลวง (BLS) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อันดับที่สองหลักทรัพย์ SBI Thai Online (SBITO) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับที่สาม หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ (SCBS) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17 อันดับสี่หลักทรัพย์ ฟิลลิป (PHILLIP) และหลักทรัพย์โนมูระ (NOMURA) จำนวนเท่ากันที่ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และหลักทรัพย์อื่น ๆ ประกอบด้วย

หลักทรัพย์กสิกร (KS) หลักทรัพย์อาร์เอชบี (RHBS) และหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (MBKET) รวม 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9 โดยมีนักลงทุนจำนวน 3 ท่าน ที่มีบัญชี หลักทรัพย์มากกว่า 1 โบรกเกอร์

ตารางที่ 4.7 แสดงวัตถุประสงค์ในการลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

วัตถุประสงค์ในการลงทุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ให้ผลตอบแทนมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	16	53
สนใจศึกษาเรื่องการลงทุนในตลาดทุนและเป็นช่องทางในการทำกำไร	10	33
เพื่อนหรือคนรู้จักชักชวน	4	13
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.7 ผู้เข้าร่วมงานวิจัยให้ข้อมูลในส่วนของวัตถุประสงค์ในการลงทุน พบว่า ผู้เข้าร่วม งานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ นั้นให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารในความเสี่ยงที่รับได้ ภายใต้ความคิดที่ว่า ต้อง- การหารายได้เพิ่มเติมและอยากเกษียณอายุในเวลาอันเร็ว ไม่อยากเป็นพนักงานประจำ เป็นจำนวน 16 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“ผมเริ่มลงทุนมาแล้ว 3 ปี ตั้งแต่ปี 2557 ...คือการลงทุนในหุ้นมันให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า เอาเงินไปฝากธนาคาร ความเสี่ยงอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้” (นักลงทุนคนที่ 20)

“ผมรู้สึกว่าการฝากประจำ ออมทรัพย์ มันไม่เห็นเป็นตัวเงินที่เพิ่มขึ้นเท่าไร เลยคิดหาทางอื่นเพื่อให้เงินงอกเงยขึ้นคิดว่า ส่วนตัวยังไม่มีความหมายว่าจะเอาเงินไปทำอะไร รายได้ที่ได้ เอามาใช้ส่วนตัว และเอาไปต่อยอดการลงทุนต่อไป” (นักลงทุนคนที่ 21)

เหตุผลในลำดับถัดมาคือเป็นความสนใจศึกษาในเรื่องการลงทุน เพราะมองว่าเป็น การหาประสบการณ์ระหว่างเรียนและคาดหวังว่าจะเป็นช่องทางในการทำกำไรในอนาคต เป็นจำนวน 10 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 33

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“ทำงานห้อง SET ที่มหาลัย แล้วก็ได้มีโอกาสไปฝึกงานที่ตลาดหลักทรัพย์ เหมือนได้คลุกคลีกับเรื่องการลงทุนทำให้สนใจศึกษา อีกอย่างอยากมีเงินเก็บเยอะๆ เพราะมีแพลนว่าจะไปเรียนต่อต่างประเทศ อยากแบ่งเบาภาระพ่อแม่ แทนที่จะขอท่านไปเรียนต่อทั้งก่อน มันทำให้หนูรู้สึกดีกว่า” (นักลงทุนคนที่ 3)

“จุดประกายเริ่มลงทุนเพราะเรียนสายการเงิน ทำให้อยากรู้และอยากหาประสบการณ์ในสายนี้ เลยเลิเชอินเตอร์เน็ตและเข้าไปอบรมกับ Finomina ก็เลยตัดสินใจเปิดที่ Nomura” (นักลงทุนคนที่ 7)

เหตุผลในลำดับสุดท้ายคือ เพื่อน รุ่นพี่ และหรือคนรู้จัก อาทิเช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง ชักชวน โดยเห็นว่าเป็นโอกาสในการหารายได้อีกช่องทางหนึ่ง ลองดูไม่เสียหาย เป็นจำนวน 5 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 13

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“ผมเริ่มเปิดพอร์ตกับ RH BOSK ตั้งแต่อายุ 18 พ่อสนับสนุนให้ลองเทรดหุ้นดู เพราะพ่อก็เล่นหุ้นอยู่แล้ว” (นักลงทุนคนที่ 2)

4.1.2 ข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber

ตารางที่ 4.8 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
24 ปี	2	7
25 ปี	7	23
26 ปี	14	47
27 ปี	7	23
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber มีอายุระหว่าง 24 - 27 ปี แบ่งเป็น อายุ 24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7 อายุ 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 26 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 47 และอายุ 27 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23

ตารางที่ 4.9 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	16	53
หญิง	14	47
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และเป็นเพศหญิงจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 47

ตารางที่ 4.10 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	24	80
อื่นๆ	6	20
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และและอื่น ๆ อาชีพเช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, Graphic Designer, แพทย์ และทันตแพทย์ เป็นต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.11 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000 - 20,000	8	27
20,001 - 30,000	13	43
30,001 - 40,000	2	7
40,001 - 50,000	5	17
มากกว่า 50,000	2	7
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยที่ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อันดับที่สองมีรายได้เฉลี่ยที่ 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อันดับที่มีสามมีรายได้เฉลี่ยที่ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และอันดับที่สี่ประกอบด้วย 2 ฐานรายได้ คือ 30,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท จำนวนเท่ากันที่ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7

ตารางที่ 4.12 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตามประสบการณ์การลงทุน

ประสบการณ์การลงทุน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	1	3
2	8	27
3	1	3
4	5	17
5	5	17
6	7	23
7	3	10
รวม	30	100

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อพิจารณาประสบการณ์ลงทุนของนักลงทุนกลุ่ม First Jobber แล้วนั้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การลงทุนเฉลี่ยอยู่ที่ 2 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อันดับที่สองประสบการณ์การลงทุนเฉลี่ย 6 ปี โดยมีจำนวนใกล้เคียงอันดับที่หนึ่งอยู่ที่ 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 23 อันดับที่มีสามประสบการณ์การลงทุนเฉลี่ย 4 ปี และ 5 ปี จำนวน 5 คนเท่า ๆ กัน คิดเป็น ร้อยละ 17 และนักลงทุนกลุ่ม First Jobber อีกจำนวน 5 คน ที่มีประสบการณ์แตกต่างกันไป โดยพบว่า นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ที่เข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้มีประสบการณ์การลงทุนสูงสุดอยู่ที่ 7 ปี

ตารางที่ 4.13 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์กลุ่ม First Jobber โดยจำแนกตาม Broker ที่ใช้บริการ

Broker ที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หลักทรัพย์บัวหลวง (BLS)	8	27
หลักทรัพย์ฟินันเซีย ไซรัส (FSS)	7	23
หลักทรัพย์ SBI Thai Online (SBITO)	5	17
หลักทรัพย์เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (MBKET)	4	13
หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ (SCBS)	4	13
หลักทรัพย์ฟิลลิป (PHILLIP)	2	7
หลักทรัพย์กสิกร (KS)	2	7
หลักทรัพย์ซีจีเอส-ซีไอเอ็มบี (CIMB)	2	7
หลักทรัพย์อื่นๆ เช่น หลักทรัพย์ธนาชาติ (TNS)	2	6

จากตารางที่ 4.13 ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกถึง Broker ที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยพบว่า ผู้เข้าร่วมงานวิจัยบางท่านเปิดบัญชีใช้บริการหลักทรัพย์มากกว่า 1 แห่ง ซึ่งสามารถจัดอันดับได้ดังนี้ อันดับที่หนึ่งใช้บริการกับหลักทรัพย์บัวหลวง (BLS) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อันดับที่สองหลักทรัพย์ฟินันเซีย ไซรัส (FSS) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อันดับที่สามหลักทรัพย์ SBI Thai Online (SBITO) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับที่ยี่ หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ (SCBS) และหลักทรัพย์เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (MBKET) เท่ากันที่จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อันดับที่ยี่ห้า หลักทรัพย์ฟิลลิป (PHILLIP) หลักทรัพย์กสิกร (KS) และหลักทรัพย์ ซีจีเอส-ซีไอเอ็มบี (CIMB) เท่ากันที่จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และหลักทรัพย์อื่น ๆ ประกอบด้วย หลักทรัพย์ธนาชาติ (TNS) และหลักทรัพย์หยวนต้า (YUANTA) จำนวนทั้งสิ้น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6 โดยมีนักลงทุนจำนวน 6 คน ที่มีบัญชีหลักทรัพย์มากกว่า 1 โบรกเกอร์

ตารางที่ 4.14 แสดงวัตถุประสงค์ในการลงทุนกลุ่ม First Jobber

วัตถุประสงค์ในการลงทุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป็นช่องทางในการทำกำไร	11	37
ให้ผลตอบแทนสูงและรวดเร็ว	10	33
ให้ผลตอบแทนมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	9	30
รวม	30	100

จากตารางที่ 21 ผู้เข้าร่วมงานวิจัยให้ข้อมูลในส่วนของวัตถุประสงค์ในการลงทุน พบว่า ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 100 ให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการลงทุนเป็นเรื่องของผลตอบแทนที่ผลตอบแทนที่ได้รับ โดยมีมุมมองที่ให้น้ำหนักความสำคัญแตกต่างกันไป 3 ทาง ดังนี้

ผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber ให้เหตุผลว่า เป็นการเพิ่มช่องทางในการหารายได้ และกระจายความเสี่ยงในการลงทุน โดยมองว่าเป็นช่องทางที่ลงทุนง่าย เป็นจำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“ผมวางแผนการเงิน ซื่อประกัน ออมทรัพย์ธนาคาร กองทุน และเริ่มลงทุนตั้งแต่เรียนจบ เพื่อกระจายการลงทุน และเพิ่มผลประโยชน์ให้กับเงินต้นครับ” (นักลงทุนคนที่ 9)

“มีการวางแผนการเงินโดยฝากเงินธนาคาร ลงทุนในกองทุนรวมและหุ้นสามัญ โดยเริ่มลงทุนตั้งแต่ปี 2012 และที่เลือกลงทุนในหุ้นเพราะว่า ต้องการเพิ่มผลตอบแทน และกระจายความเสี่ยง” (นักลงทุนคนที่ 11)

เหตุผลในลำดับถัดมา คือความคาดหวังว่า จะได้รับผลตอบแทนที่สูง ในระยะเวลาอันสั้น เป็นจำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“โดยส่วนตัวที่เริ่มลงทุนเพราะผมมองว่าการลงทุนในหุ้นมันได้ผลตอบแทนสูงกว่าการลงทุนประเภทอื่น” (นักลงทุนคนที่ 3)

“เราคิดว่า เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่น่าสนใจ ให้ผลตอบแทนรวดเร็ว แต่เนื่องจากเศรษฐกิจไม่ค่อยดี จึงลงทุนไม่บ่อยมาก เรามีแนวความคิดในการบริหารเงินคือ พยายามไม่เอาเงินอนาคต มาใช้” (นักลงทุนคนที่ 7)

เหตุผลในลำดับสุดท้ายการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์นั้นให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ภายใต้อความเสี่ยงที่รับได้ เป็นจำนวน 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“มีการวางแผนการเงินโดย ซื่อประกันออมทรัพย์ ลงทุนในกองทุนรวมและหุ้นสามัญ รายตัว โดยลงทุนมาแล้ว 2 ปี ปัจจุบันอายุ 24 ปี เลือกลงทุนในหุ้นเพราะให้ผลตอบแทนสูงกว่าการออมในธนาคาร” (นักลงทุนคนที่ 15)

4.2 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่า เบื้องลึก (Value) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่

งานวิจัยฉบับนี้ ได้แบ่งคุณสมบัติของบริการ (Attribute) ออกเป็น 2 ประเภท (Gutman, 1982) ได้แก่

Concrete Attribute หมายถึง คุณสมบัติที่สามารถจับต้องได้ (Tangible) หรือเป็นลักษณะทางกายภาพที่เป็นรูปธรรม (Physical characteristic) ของผลิตภัณฑ์และหรือบริการหนึ่งๆ

Abstract Attribute หมายถึง คุณสมบัติที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) หรือเป็นลักษณะทางจิตใจที่เป็นนามธรรม (Subjective characteristic) ของผลิตภัณฑ์และหรือบริการหนึ่งๆ

การจำแนกประเภทของคุณสมบัติของบริการ (Attribute) ข้างต้นนั้น ทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงคุณสมบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ได้อย่างแท้จริง

4.2.1 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่า เบื้องลึก (Value) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

4.2.1.1 คุณสมบัติของเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลัง ศึกษาาระดับปริญญาตรี

จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้วิจัยพบว่า คุณสมบัติ (Attribute) ที่สำคัญอันเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) ดังตารางที่ 4.15 และตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.15 แสดงคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ของบริการนายหน้าค้า หลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ (Location)	28
เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Document)	27
ค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee)	22
ขนาดของโบรกเกอร์ (Broker Size)	14

ตารางที่ 4.15 แสดงคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ต่อ)

คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools -Application)	13
เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน Investment Consultant)	12
เครื่องมือที่เป็นบทวิเคราะห์ในการลงทุน (Investment Tools -Research Paper)	9
เครื่องมือสำหรับส่งข้อมูลสื่อสารในการลงทุน (Investment Tools-Line)	7
เงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของการเปิดบัญชีออนไลน์ (Rules and Condition-Online Open Account)	6
เครื่องมือที่เป็นระบบในการลงทุน (Investment Tools -Trading System)	5
ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การลงทุน (Product Variety)	3
เครื่องมือที่ใช้เข้าถึงในการลงทุน (Investment Tools -Website)	2
เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์การลงทุน (Investment Tools -Technical Tools)	2
เงื่อนไขในการเปิดบัญชีในส่วนของการทำธุรกรรมผูกธนาคาร (Rules and Condition-Banking Transaction)	2

ตารางที่ 4.16 แสดงคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
การบริการที่ดีในส่วนของบริการจากพนักงาน (Good Service -Staff)	25
ชื่อเสียงดี (Good reputation)	24
คำแนะนำในการเปิดบัญชี/การลงทุน (Good Advice-Open account/investment)	17
คำแนะนำในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน (Good Advice-News provide)	8
การบริการที่ดีในส่วนของบริการจากโบรกเกอร์ (Good Service Broker)	7
คุณภาพโบรกเกอร์ เครื่องมือ/บุคลากร (Good Quality-Tools and Officer)	6
แบรนด์เครือธนาคาร (Bank Brand)	5
ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี (Payment Concern)	6
ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์ (Brand Satisfaction)	4

ตารางที่ 4.16 แสดงคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ต่อ)

คุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
คนรู้จักแนะนำต่อ/บุคคลที่มีประสบการณ์หรือเคยใช้บริการโบรกเกอร์แนะนำต่อ (Brand-Influencer)	4
ภาพลักษณ์ทันสมัย (Modern Image)	3
คุณภาพระบบการซื้อขายเสถียร (Good Quality-Trading system)	3
บรรยากาศโบรกเกอร์ / สาขา (Atmosphere)	3
คุณภาพโบรกเกอร์ ระบบองค์กรที่ดี (Good Quality-Organization system)	1

4.2.1.2 ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) ที่นักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญนั้น เป็นดังตารางที่ ตารางที่ 4.17 และ ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.17 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1)	จำนวนครั้งในการตอบ
ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust)	51
รู้สึกดี (Feeling good)	38
ง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี/ สะดวกในการใช้งาน (Ease of Use)	32
ประหยัดค่าใช้จ่าย (Save Cost)	30
ประหยัดเวลา (Time saving)	29
สะดวกสบายในการเดินทาง (Convenience)	26
ข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading Information)	15
ความพร้อมในการให้บริการ ทันสมัย (Readiness)	12
หลีกเลี่ยง/ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน (Avoid Risk)	8

ตารางที่ 4.17 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ต่อ)

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1)	จำนวนครั้งในการตอบ
แก้ปัญหาได้รวดเร็ว (Fast Problem-Solving)	7
ลดความกังวล (Less Worry)	6
การพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุนที่ดี (Good Consideration)	6
มีสถานที่ประกอบการให้เห็นแจ้ง (Appearance)	4
ความเป็นส่วนตัว (Privacy Concern)	4

ตารางที่ 4.18 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่สอง (Consequence 2) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่สอง (Consequence 2)	จำนวนครั้งในการตอบ
รู้สึกดี (Feeling Good)	37
การลดความกังวล (Less Worry)	31
ความสามารถในการพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุนที่ดี (Good Consideration)	18
มีเงินลงทุนมากขึ้น/ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น (Make More Money)	18

4.2.1.3 คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการเลือกใช้บริการกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Value) ของการเลือกใช้บริการในนักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วพบว่ามีรายละเอียดเป็นดังตารางที่ ตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

คุณค่าส่วนบุคคล (Value)	จำนวนครั้งในการตอบ
ความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction)	81
การมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of life)	62
ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind)	40
ประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial achievement)	33
ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial security)	26
ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination)	16
สถานะทางการเงิน (Economy)	7
ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem)	2
ความสามารถในการเติมเต็มความต้องการในชีวิต (Self-Fulfillment)	1

จากข้อมูลคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ดังที่แสดงให้เห็นในตารางดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นการประมวลผลขึ้นต้น ผ่านการจัดลำดับจำนวนครั้งในการตอบจากมากไปน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1.3.1 ด้านคุณสมบัติ (Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หากแบ่งคุณสมบัติของบริการ (Attribute) ออกเป็น 2 ส่วน คือ คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) และคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 30 คน พบว่า คุณสมบัติ 5 ลำดับแรกที่นักลงทุนกลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญคือ สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ (Location) ถูกกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.4 เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition -Document) ถูกกล่าวถึงจำนวน 27 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.1 บริการจากพนักงานพูดจาดี เป็นมิตร (Good Service-polite) ถูกกล่าวถึงจำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 ชื่อเสียงดี (Good reputation) ถูกกล่าวถึงจำนวน 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9 และค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee) ถูกกล่าวถึงจำนวน 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยขอกกล่าว ถึงรายละเอียดของ คุณสมบัติข้างต้นดังนี้

- สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ (Location) สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ เป็นคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้

ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจาก สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ มีความสัมพันธ์กับความสะดวกในการเดินทาง เพื่อติดต่อทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การเปิดบัญชี การยื่นเอกสาร เพิ่มเติมในกรณีที่เอกสารในการเปิดบัญชี ไม่ครบถ้วน เป็นต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีเลือกโบรกเกอร์ที่สามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวก ประหยัดเวลา และประหยัดต้นทุน ในการเดินทางโดยมักเลือกเปิดบัญชีกับโบรกเกอร์ที่สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย และหรือ สถานที่ศึกษาของตนเอง นอกจากนี้ นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีบางส่วนมองว่า การมี สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ปรากฏชัดเจนนั้นแสดงถึงการมีตัวตน (Appearance) ทำให้นักลงทุนคลายความกังวลและสบายใจที่จะใช้บริการมากกว่า

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“มันทำให้เดินทางสะดวก ผมไม่ต้องเสียเวลากับการเดินทางนาน มันทำให้ผมมี เวลานั้นดู ตลาดก่อนที่จะเปิด อีกอย่างไม่ต้องฝารอคิดไปไกล ๆ เสียค่าใช้จ่ายเยอะ เพราะกว่าจะถึง มันก็เหนื่อย เทรดไม่สนุก มันทำให้รู้สึกถ้า ถ้ามาลงทุนแล้วมันเหนื่อยขนาดนี้ มันคุ้มกับเรามั้ยนะ” (นักลงทุนคนที่ 2)

“อยู่ใกล้แถวนี้ หนูอยู่หอพักที่มอ หนูคิดว่า เกิดมีปัญหาอะไรสามารถไปหาได้สะดวก และถ้ามีอบรมก็สามารถไปร่วมได้ใกล้ๆ หนูรู้สึกว่า คุยต่อหน้ามันดีกว่าคุยโทรศัพท์ มันรู้สึกอุ่นใจ ใกล้ชิด เพราะมันเป็นช่วงแรก ๆ ที่เปิดใหม่ เรายังกังวลอยู่ว่า ถ้าเกิดปัญหาแล้วจะทำยังไง” (นักลงทุนคนที่ 3)

“พยายามดูที่ ๆ เดินทางง่าย เพื่อมีความจำเป็นต้องไปทำเรื่องเอกสาร สามารถไปได้ สะดวก ประหยัดเวลา เพราะหนูก็มีเรียนด้วย” (นักลงทุนคนที่ 29)

● เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition-Document) เงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and condition) เป็นคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา โดยเงื่อนไข การเปิดบัญชี (Rules and condition) ที่นักลงทุนให้ความสำคัญนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี เงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของ การเปิดบัญชีออนไลน์ (Rules and condition-Online open account) และเงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของ การทำธุรกรรมผูกธนาคาร (Rules and condition -Banking Transaction) ซึ่งนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึงเงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition-Document) มากที่สุดเป็นลำดับแรก เนื่องจากพฤติกรรมการบริโภคของ นักลงทุนในวัยนี้ ชื่นชอบความสะดวกสบาย ความเรียบง่าย และความรวดเร็ว ดังนั้นนักลงทุนกลุ่มนี้ จึงเลือกเปิด

บัญชีกับโบรกเกอร์ที่ใช้เอกสารประกอบการเปิดบัญชีน้อยและมีขั้นตอนในการเปิดบัญชีที่ง่าย สะดวก และรวดเร็วเป็นสำคัญ

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“เงื่อนไขในการเปิดบัญชี บางที่มีความยุ่งยากสูง ต้องทำโน้มนั้นนั่นหลายอย่าง เอกสารเยอะ ซึ่งมันน่ารำคาญและรู้สึกว่ามันเสียเวลา หนูต้องเรียนด้วย” (นักลงทุนคนที่ 11)

“เอกสารน้อย ทำให้สะดวกในการเปิดบัญชี รู้สึกง่ายและสะดวกดี สมัยนี้แทบจะทำทุกอย่างผ่านออนไลน์หมดแล้ว มันไม่ชินกับการต้องเตรียมเอกสาร มันวุ่นวายยุ่งยากเสียเวลา” (นักลงทุนคนที่ 16)

- การบริการที่ดีในส่วนของบริการจากพนักงาน (Good Service-Staff) การบริการที่ดี (Good service) เป็นคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา โดยการบริการที่ดี (Good Service) ที่นักลงทุนให้ความสำคัญนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ การบริการที่ดี ในส่วนของบริการจากพนักงาน (Good Service-Staff) และการบริการที่ดีในส่วนของบริการ จากโบรกเกอร์ (Good Service-Broker) ซึ่งนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึงการบริการที่ดีในส่วนของบริการจากพนักงาน (Good Service-Staff) มากที่สุด เนื่องจากการบริการ จากพนักงานเป็นด่านแรกที่นักลงทุนจะได้รับจากโบรกเกอร์ก่อนการเปิดบัญชี หากพนักงานมี Service mind และสามารถสร้าง First impression ที่ดีกับนักลงทุนได้ ก็จะทำให้ให้นักลงทุนรู้สึกดี และไว้วางใจที่จะใช้บริการกับโบรกเกอร์นั้นๆ โดยนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนใหม่ ที่เปิดบัญชีเป็นครั้งแรก ทำให้ไม่มีประสบการณ์การลงทุนมาก่อน จึงมีความต้องการอย่างมากในเรื่องคำแนะนำในการเปิดบัญชี เพราะจะมีความกังวลและมีคำถามในเรื่องต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย อาทิเช่น ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง เอกสารถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ต้องใช้เวลา ดำเนินการเปิดบัญชีกี่วัน เมื่อไหร่ถึงจะสามารถเทรดได้ เป็นต้น จึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับ คำตอบในทันทีที่สงสัย ด้วยน้ำเสียงที่เต็มใจที่จะให้บริการตอบได้ทุกข้อซักถาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า นักลงทุนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับเรื่องการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ตอบโจทย์ ไลฟ์สไตล์ โดยมักกล่าวถึงการส่งข้อมูลข่าวสารการลงทุนผ่าน LINE และชื่นชมขอการบริการใน ลักษณะที่เป็นมิตร เอาใจใส่ เปรียบเสมือนเพื่อนนักลงทุนที่แนะนำกันมากกว่าการบริการแบบ Hard Sale ในรูปแบบโทรศัพท์กระตุ้นให้เกิดการเทรดทุกวัน

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับ
ปริญญาตรี

“ผมเพิ่งเริ่มเล่น ผมก็อยากได้ที่ปรึกษาด้วย...ของ Phillip รุ่น
พี่ที่มาให้คำแนะนำดี เหมือนเอาใจใส่ ผมเลยเปิด...รู้สึกดีแก่นั่นเลย” (นักลงทุนคนที่ 1)

“การบริการของพนักงานก็ดีนะคะ ตามตอบโอเค แม่หนูจะ
เทรดน้อย” (นักลงทุนคนที่ 13)

● ชื่อเสียงดี (Good reputation) เป็นคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ที่ นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา เนื่องจากชื่อเสียงที่ดี ช่วย สร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ นักลงทุน โดยนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษา ระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนใหม่ ที่เปิดบัญชีเป็นครั้งแรก ทำให้ไม่มีประสบการณ์การลงทุน มาก่อน การเลือกโบรกเกอร์ที่มีชื่อเสียงที่ดีเป็นการกรองขั้นต้นทำให้นักลงทุนวางใจได้ในระดับหนึ่ง ว่าโบรกเกอร์จะสามารถดูแลสินทรัพย์และรับผิดชอบในกรณีที่เกิดความเสียหายบางประการขึ้น ซึ่ง นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีมองว่าโบรกเกอร์ที่มีชื่อเสียงมักมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ถูกพบเห็นตามสื่อโฆษณาบ่อยครั้ง และมีการบอกต่อหรือแนะนำให้ใช้บริการทั้งจากบุคคลและสื่อ ต่างๆ เช่น Facebook, Pantip, Google เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่รู้สึกปลอดภัย (Financial Security) ที่จะใช้บริการ ซึ่งเป็นคุณค่าสำคัญที่ได้รับจากการเลือกใช้บริการโบรกเกอร์ ที่มีชื่อเสียงดี

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับ
ปริญญาตรี

“ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ มันทำให้เราวางใจ ให้เค้าเทรดให้
ดูแลเงินของเรามากกว่า ไปอยู่กับโบรกที่ไม่รู้จัก...มันรู้สึกปลอดภัยกว่า มันใจกว่าเค้าจะสามารถ
รับผิดชอบได้” (นักลงทุนคนที่ 2)

“ชื่อเสียงดี มันมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากกว่า
รู้สึกเงินเราปลอดภัย หนูเคยได้ยินข่าวยักษ์ออกเงินลูกค้า แต่อย่างของบัวหลวงข่าวด้านลบเค้าไม่ค่อยมี”
(นักลงทุนคนที่ 11)

“ผมเห็นโฆษณาผ่านทางเฟซบุ๊ก โฆษณาเค้าค่อนข้างเยอะ
นะครับ และลองถาม หลาย ๆ คนรวมถึงพ่อผม ก็รู้จักนะครับ น่าเชื่อถือ วางใจที่จะเปิดบัญชีด้วย”
(นักลงทุนคนที่ 25)

● ค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee) เป็นคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการเทรดเป็นต้นทุนที่นักลงทุนต้องจ่าย และนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีเงินลงทุนไม่มากนัก รวมถึงปริมาณในการเทรดต่อครั้งค่อนข้างน้อย ในส่วนนี้เองทำให้รู้สึกว่าคุณค่ากว่า หากสามารถประหยัดต้นทุนส่วนนี้ได้ รวมไปถึงโอกาสในการได้ผลตอบแทนจากการลงทุนได้ง่ายขึ้นจึงทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เลือกโบรกเกอร์ที่ไม่คิด ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“เรามีเงินลงทุนน้อย ไม่มีรายได้ ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำมันทำให้เราประหยัดได้ มากขึ้น มีเงินไปลงทุนเยอะ มีโอกาสได้ผลตอบแทนเยอะขึ้น” (นักลงทุนคนที่ 11)

“ส่วนตัวมีเงินลงทุนน้อย และเทรดจำนวนน้อย รู้สึกไม่คุ้มหากมีการเก็บค่าธรรมเนียม ส่วนนี้เยอะ ถ้าค่าคอมแพง ก็คงหาโบรกใหม่ใช้บริการ มีโบรกอื่นให้เลือกเยอะแยะ คุณสมบัติ ใกล้เคียง” (นักลงทุนคนที่ 13)

4.2.1.3.2 ด้านผลลัพธ์ (Consequence) ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่มกำลังศึกษา ระดับปริญญาตรี ในด้านผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 30 คน ส่วนใหญ่นั้น มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติ (Attribute) ที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยผลลัพธ์ของการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) ถูกกล่าวถึงจำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19 ความรู้สึกดี (Feeling good) ถูกกล่าวถึงจำนวน 38 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.2 ง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชีหรือสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) ถูกกล่าวถึงจำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.9 ประหยัดค่าใช้จ่าย (Save cost) ถูกกล่าวถึงจำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.2 ประหยัดเวลา (Time saving) ถูกกล่าวถึงจำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

4.2.1.3.3 ด้านคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านคุณค่าส่วนบุคคลที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับจากการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี รวมทั้งสิ้น 30 คน โดยคุณค่าที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ความรู้สึกพอใจหรือมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ถูกกล่าวถึงจำนวน 81 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.2 การมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ ไม่ต้องยุ่งยาก/ ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of life) ถูกกล่าวถึงจำนวน 62 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.1 ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind) ถูกกล่าวถึงจำนวน 40 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.9 การประสบความสำเร็จใน

การลงทุน/การเงิน (Financial achievement) ถูกกล่าวถึงจำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.3 ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial security) ถูกกล่าวถึงจำนวน 26 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

4.2.2 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่ม First Jobber

4.2.2.1 คุณสมบัติของการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber

จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่ม First jobber ผู้วิจัยพบว่า คุณสมบัติ (Attribute) ที่สำคัญอันเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) ดังตารางที่ 4.20 และ ตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.20 แสดงคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber

คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-Application)	37
เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Documents)	30
เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน Investment Consultant)	28
เครื่องมือที่เป็นระบบในการลงทุน (Investment Tools-Trading System)	23
ค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee)	14
ขนาดของโบรกเกอร์ (Broker size)	11
เครื่องมือที่เป็นบทวิเคราะห์ในการลงทุน (Investment Tools-Research Paper)	9
เงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของการเปิดบัญชีออนไลน์ (Rules and Condition-Online Open Account)	9
สถานที่ตั้งโบรกเกอร์ (Location)	6
เงื่อนไขในการเปิดบัญชีในส่วนของการทำธุรกรรมผูกธนาคาร (Rules and condition-Banking Transaction)	5
ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การลงทุน (Product Variety)	5
เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์การลงทุน (Investment Tools -Technical tools)	4
เครื่องมือที่ใช้เข้าถึงในการลงทุน (Investment Tools -Website)	1

ตารางที่ 4.21 แสดงคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber

คุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute)	จำนวนครั้งในการตอบ
การบริการที่ดีในส่วนของบริการจากพนักงาน (Good Service-Staff)	29
ชื่อเสียงดี (Good Reputation)	25
คำแนะนำในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน (Good Advice-News provide)	14
การบริการที่ดีในส่วนของบริการจากโบรกเกอร์ (Good Service-Broker)	13
คุณภาพระบบการซื้อขายเสถียร (Good Quality-Trading system)	8
คำแนะนำในการเปิดบัญชี/การลงทุน (Good Advice-Open Account/Investment)	5
บริการจากโบรกเกอร์ ในส่วนของสิทธิพิเศษในการลงทุน (Good Service-IPO)	4
ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์ (Brand Satisfaction)	3
คุณภาพโบรกเกอร์ เครื่องมือ/บุคลากร (Good Quality)	3
ภาพลักษณ์ทันสมัย (Brand Image)	2
คุณภาพโบรกเกอร์ ระบบองค์กรที่ดี (Good Quality-Organization System)	1

4.2.2.2 ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First jobber จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยพบว่า ผลลัพธ์ของการใช้บริการ (Consequence) ที่นักลงทุน กลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญนั้น เป็นดังตารางที่ 4.22 และตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.22 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่ม First Jobber

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่หนึ่ง (Consequence1)	จำนวนครั้งในการตอบ
ง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี / สะดวกในการใช้งาน (Ease of Use)	54
ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust)	51
ข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading Information)	32
ประหยัดเวลา (Time Saving)	28
รู้สึกดี (Feeling Good)	25
สะดวกสบายในการเดินทาง (Convenience)	23

ตารางที่ 4.22 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่หนึ่ง (Consequence 1) ในกลุ่ม First Jobber (ต่อ)

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่หนึ่ง (Consequence1)	จำนวนครั้งในการตอบ
หลีกเลี่ยง/ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน (Avoid Risk)	20
ประหยัดค่าใช้จ่าย (Save Cost)	14
แก้ปัญหาได้รวดเร็ว (Fast Problem-Solving)	13
ความพร้อมในการให้บริการ ทันสมัย (Readiness)	11
การพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุนที่ดี (Good Consideration)	8
ลดความกังวล (Less Worry)	4
มีเงินลงทุนมากขึ้น/ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น (Make More Money)	4
มีสถานที่ประกอบการให้เห็นแจ้ง (Appearance)	2

ตารางที่ 4.23 แสดงผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ลำดับที่สอง (Consequence 2) ในกลุ่ม First jobber

ผลลัพธ์ของการใช้บริการลำดับที่สอง (Consequence 2)	จำนวนครั้งในการตอบ
รู้สึกดี (Feeling good)	42
การลดความกังวล (Less Worry)	35
ความสามารถในการพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุนที่ดี (Good Consideration)	28
มีเงินลงทุนมากขึ้น/ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น (Make More Money)	11

4.2.2.3 คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการเลือกใช้บริการกลุ่ม First Jobber เมื่อรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการเลือกใช้บริการในนักลงทุน กลุ่ม First jobber แล้วพบว่ามียละเอียดเป็นดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของการให้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ในกลุ่ม First Jobber

คุณค่าส่วนบุคคล (Value)	จำนวนครั้ง ในการตอบ
ความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction)	73
การมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of Life)	66
ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of mind)	61
ประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial Achievement)	44
ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination)	28
ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial Security)	14
สถานะทางการเงิน (Economy)	3

จากข้อมูลคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ของการให้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ดังที่แสดงให้เห็นในตารางดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นการประมวลผล ขึ้นต้นผ่าน การจัดลำดับ จำนวนครั้งในการตอบจากมากไปน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.2.3.1 ด้านคุณสมบัติ (Attribute) ของบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของนักลงทุน กลุ่ม First jobber หากแบ่งคุณสมบัติของบริการ (Attribute) ออกเป็น 2 ส่วน คือ คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) และคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่ม First jobber รวมทั้งสิ้น 30 คน พบว่าคุณสมบัติ 5 ลำดับแรก ที่นักลงทุนกลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญคือ เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-Application) ถูกกล่าวถึงจำนวน 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.8 เงื่อนไขการเปิดบัญชี ในส่วนของ เอกสาร การเปิดบัญชี (Rules and Condition-Document) ถูกกล่าวถึงจำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.4 บริการจากพนักงาน ในส่วนของการพูดจาดี เป็นมิตร (Good Service-Polite) ถูกกล่าวถึงจำนวน 29 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10 เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) ถูกกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.7 และชื่อเสียงดี (Good reputation) ถูกกล่าวถึงจำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยขอกกล่าวถึงรายละเอียดของคุณสมบัติข้างต้นดังนี้

- เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-application)

เครื่องมือการลงทุน (Investment tools) เป็นคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก โดย

สามารถจำแนกได้ ออกเป็น 5 เรื่อง ได้แก่ เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-Application) เครื่องมือที่เป็นระบบในการลงทุน (Investment Tools-Trading System) เครื่องมือที่เป็นบทวิเคราะห์ ในการลงทุน (Investment Tools-Research Paper) เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์การลงทุน (Investment Tools -Technical Tools) และเครื่องมือที่ใช้เข้าถึงในการลงทุน (Investment Tools-Website) ซึ่ง นักลงทุนกลุ่ม First Jobber กล่าวถึงเครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-Application) มากที่สุด โดยผู้วิจัยพบว่านักลงทุนกลุ่มนี้มีความต้องการเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการลงทุนในด้านข้อมูลข่าวสารในการลงทุน และเครื่องมือช่วยตัดสินใจในการลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งแอปพลิเคชันตอบ โจทย์ความต้องการดังกล่าวเนื่องจากช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถใช้เครื่องมือช่วยตัดสินใจ เช่น Stock scanner, Stock Alert ฯลฯ ที่โบรกเกอร์มีให้บริการภายใต้แอปพลิเคชันเดียว ทำให้สะดวก ประหยัด เวลา ไม่เสียจังหวะในการลงทุนเพราะไม่ต้องสลับโปรแกรมไปมา จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ ลงทุน ได้เป็นอย่างดี

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“เครื่องมือพวกนี้มันสามารถตั้ง Alert ได้ สามารถตั้ง Stop loss ได้ ซึ่งมันช่วยผม ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน ช่วยประหยัดต้นทุน ซึ่งทำให้ผมมีโอกาสชนะตลาดได้ คือในตลาด มันมีคู่แข่งชนะกับผู้แพ้ ถ้าผมชนะตลาด ได้มันก็ทำให้ผมรู้สึกดี” (นักลงทุนคนที่ 2)

“ใน Application มีแจ้งเตือน Pop-up บทวิเคราะห์และมีเครื่องมือ Scan หุ่นมาให้ มันดีนะ ช่วยตัดสินใจลงทุนได้ง่ายในการเทรด อยู่หน้า App เดียว ทำได้ทุกอย่าง ไม่เสียจังหวะการลงทุน” (นักลงทุนคนที่ 5)

- เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี

(Rules and Condition-Document)

เงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and Condition) เป็นคุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา โดยเงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and condition) ที่นักลงทุนให้ความสำคัญนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 3 เรื่อง ได้แก่ เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี เงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของการเปิด บัญชีออนไลน์ (Rules and Condition-Online Open Account) และเงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วน ของการทำธุรกรรมผูกธนาคาร (Rules and Condition-Banking Transaction) ซึ่งนักลงทุนกลุ่ม First Jobber กล่าวถึงเงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Document) มากที่สุดเป็นลำดับแรก เช่นเดียวกับกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากมีความต้องการความสะดวก และรวดเร็วทั้งกระบวนการตั้งแต่เริ่มจนจบ กล่าวคือ เอกสารที่ใช้สำหรับ

เปิด บัญชีต้องน้อยอย่าง ในการรับส่งเอกสารสามารถทำผ่านออนไลน์ หรือผ่านช่องทางที่สะดวกและ ย่นระยะเวลาได้เร็วที่สุดกระบวนการเดินเรื่องอนุมัติเปิดบัญชีจะต้องไม่ล่าช้า

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“กระบวนการในการเปิดบัญชีเร็ว ไม่ต้องใช้เอกสารเยอะ สะดวก รู้สึกว่า ประหยัด เวลา ไม่ต้องเซนต์หลายจุด เตรียมเอกสารเยอะแยะให้วุ่นวาย” (นักลงทุน คนที่ 4)

“เปิดบัญชีสะดวกและถอนเงินง่าย และเร็วดี ทุกอย่างทำผ่านออนไลน์ได้หมด ซึ่งผมว่าก็คินะ แบบไม่ต้องมาเตรียมเอกสารเป็นปึกๆ” (นักลงทุนคนที่ 14)

- การบริการที่ดีในส่วนของการบริการจากพนักงาน (Good Service Staff)

การบริการที่ดี (Good Service) เป็นคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา โดยการบริการที่ดี (Good service) ที่นักลงทุนให้ความสำคัญนั้นสามารถจำแนกออกเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ การบริการที่ดี ในส่วนของ บริการจากพนักงาน (Good Service-Staff) และการบริการที่ดีในส่วนของการบริการจาก โบรกเกอร์ (Good Service-Broker) ซึ่งนักลงทุนกลุ่ม First Jobber กล่าวถึงการบริการที่ดีในส่วนของการ บริการ จากพนักงาน (Good Service-Staff) มากที่สุด มีความต้องการการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ในกรณีที่เกิดปัญหาติดขัด เช่น ระบบเทรดขัดข้อง มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม และหรือต้องการ ข้อมูลข่าวสารอัปเดตสถานการณ์ในขณะนั้น พนักงานก็สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึง การดูแลพอร์ตการลงทุน บริการจัดหาข้อมูลข่าวสารในการลงทุน และอำนวยความสะดวก ช่วยให้ ธุรกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปได้อย่างไม่ติดขัด

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“ของที่นี่บริการ โอเค การส่งเอกสารต่าง ๆ Messenger ก็ มารับไม่ต้องเดินทางไปเอง เวลาผมต้องทำงาน มันทำให้สะดวก รู้สึกว่าโบรกให้ความสำคัญกับลูกค้า พอใจครับ” (นักลงทุนคนที่ 2)

“ผมยอมจ่ายค่า Fee แพงหน่อย เพื่อให้ได้สิ่งที่ดีกว่า ในเรื่อง ของการบริการสะดวก สบายกว่า และเค้ามีเปิดอบรมด้วย ช่วยประหยัดเวลาและพัฒนาความรู้ด้วย” (นักลงทุนคนที่ 4)

- เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) เป็น คุณสมบัติที่เป็นรูปธรรม (Concrete Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญเป็นลำดับ ต่อมา เนื่องจากนักลงทุน กลุ่มนี้โดยส่วนใหญ่คาดหวังกับและจริงจังประสิทธิผลในการลงทุน จึงมี

ความต้องการคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนในลักษณะของการอัปเดตข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ไม่ทำให้เสียจังหวะ การลงทุน ซึ่งหาก ได้รับบริการเหล่านี้จากเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ ใ้วางใจ คลายกังวล และอยากใช้บริการโบรกเกอร์นั้นต่อไป

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“เคยเจอประเภทติดต่อไม่ได้ทั้ง ๆ ที่เป็นเวลางาน เวลา มี ธุระด่วน ต้องการให้ช่วย ก็ไม่รู้ จะทำอย่างไร แต่ที่นี่ แก้ปัญหาได้เร็ว ช่วยคลายกังวลไปได้เยอะ” (นักลงทุนคนที่ 7)

“พนักงานมีความรู้ด้านการลงทุนที่ดี สามารถอธิบายผลิตภัณฑ์ เสนอกลยุทธ์ ในการทำกำไรได้ พูดจาดี สุภาพ ผมเชื่อว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยเสริมประสิทธิภาพทาง การลงทุนได้ คือถ้าไม่มี ผมก็จะรู้สึกไม่มั่นใจในการลงทุนเท่าไร” (นักลงทุนคนที่ 9)

“IC มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำทางการลงทุนได้ รู้สึก สบายใจ อย่างน้อยมีปัญหา อะไรหรืออยากได้คำแนะนำก็ไลน์ไปถามได้” (นักลงทุนคนที่ 11)

● ชื่อเสียงดี (Good reputation) เป็นคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม (Abstract Attribute) ที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญเป็นลำดับต่อมา เนื่องจากชื่อเสียงที่ดี แสดงถึงความ น่าเชื่อถือของโบรกเกอร์นั้น ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนในกลุ่มนี้ โดยผู้วิจัย พบว่า นักลงทุน กลุ่ม First Jobber กล่าวถึงเรื่องความมั่นคง ความสบายใจ ใ้วางใจที่จะใช้บริการ มากกว่าเรื่องของ ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial Security) ในลักษณะของการถือ โกง ล้มละลาย ตามที่ นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“โบรกเกอร์ที่น่าเชื่อถือ อันนี้ต้องมาเป็นอันดับหนึ่งอยู่แล้ว ไม่ใช่ว่า อยู่ดี ๆ เอาเงินไป ให้ใครก็ไม่รู้เทรดหุ้นให้ เกิดเค้บปิดไป ก็ลำบาก” (นักลงทุนคนที่ 3)

“เพื่อนแนะนำ จากประสบการณ์ที่ใช้งาน เค้บบอกว่าใช้แล้ว ไม่มีปัญหาอะไร อีกอย่าง คือ ชื่อเสียงเค้บก็ดีพอสมควรนะ เท่าที่ผมรู้ไม่ค่อยมีข่าวเสียหาย ตรงนี้ก็ทำ ให้ผมรู้สึกสบายใจ ปลอดภัยที่จะใช้บริการกับที่นี่” (นักลงทุนคนที่ 9)

4.2.2.3.2 ด้านผลลัพธ์ (Consequence) ของการให้บริการ

นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของนักลงทุนกลุ่ม First jobber ในด้านของผลลัพธ์ของการให้บริการ นายหน้าค้าหลักทรัพย์จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่ม First jobber รวมทั้งสิ้น 30 คน ส่วนใหญ่ นั้น มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติ (Attribute) ที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยผลลัพธ์ของการเลือกใช้บริการ นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ถูกกล่าวถึง มากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี

หรือสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) ถูกกล่าวถึงจำนวน 54 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.7 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) ถูกกล่าวถึงจำนวน 51 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.6 ข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading Information) ถูกกล่าวถึงจำนวน 32 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.1 ประหยัดเวลา (time saving) ถูกกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.7 รู้สึกดี (Feeling good) ถูกกล่าวถึงจำนวน 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“มีระบบส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ มันก็สะดวกดี ใช้งานง่าย ลื่นไม่ติดขัด รู้สึกไม่ยุ่งยาก และช่วยให้เราไม่พลาดจังหวะการซื้อขาย” (นักลงทุนคนที่ 17)

“ช่วงที่ผมจะเปิด ตอนนั้นดูจาก TV ที่นี้ดูใหญ่ น่าเชื่อถือ มีเบงก์ Support เชื่อว่า Broker นี้ไม่น่าจะล้ม รู้สึกปลอดภัยที่จะเทรดกับที่นี่ ไม่ต้องกลัวว่าเงินเราจะหาย” (นักลงทุนคนที่ 4)

“มีการส่งบทวิเคราะห์ที่สม่ำเสมอ ช่วยให้มีข้อมูลในการตัดสินใจลงทุน และเพิ่ม ความสะดวก ประหยัดเวลาไปได้เยอะ” (นักลงทุนคนที่ 12)

“กระบวนการในการเปิดบัญชีเร็ว ไม่ต้องใช้อเอกสารเยอะ สะดวก รู้สึกว่า ประหยัด เวลา ไม่ต้องเซ็นต์หลายจุด เตรียมเอกสารเยอะแยะให้วุ่นวาย” (นักลงทุนคนที่ 4)

“เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดูแลเรา ติดต่อได้ง่าย เวลาให้ช่วยเหลือทำธุรกรรม อะไรไม่ค่อยมีปัญหา รู้สึกดี และพอใจในบริการ” (นักลงทุนคนที่ 7)

4.2.2.3.3 ด้านคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ของนักลงทุนกลุ่ม First Jobber ในด้านของคุณค่าส่วนบุคคลที่นักลงทุนกลุ่ม First jobber ได้รับจากการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ จากการสัมภาษณ์นักลงทุนกลุ่ม First jobber รวมทั้งสิ้น 30 คน ส่วนใหญ่นั้น มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติ (Attribute) และผลลัพธ์ (Consequence) ของการเลือกใช้บริการ นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยคุณค่าที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด 5 ลำดับแรก คือ ความรู้สึกพอใจหรือมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ถูกกล่าวถึงจำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.3 การมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of life) ถูกกล่าวถึงจำนวน 66 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.8 ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind) ถูกกล่าวถึงจำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.1 การประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial Achievement) ถูกกล่าว ถึงจำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination) ถูกกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ โดยในส่วนนี้ มีเพียงลำดับสุดท้ายเท่านั้น ที่เป็นคุณค่าที่แตกต่างออกไปจากกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First jobber

“ของที่นี้บริการโอเค การส่งเอกสารต่าง ๆ Messenger ใ้มา
มารับไม่ต้องเดินทางไปเอง เวลาผมต้องทำงาน มันทำให้สะดวก รู้สึกว่าโบรกให้ความสำคัญกับลูกค้า
พอใจครับ” (นักลงทุนคนที่ 2)

“เทรดสะดวก มีเครื่องมือในการลงทุนครบ ทันสมัย ซึ่ง
ตอบโจทย์ในการลงทุน สำหรับผมมาก มันช่วยวิเคราะห์หุ้น สแกนเลือกหุ้น ช่วยประหยัดเวลาและ
เพิ่มประสิทธิภาพ ในการลงทุนได้เยอะ” (นักลงทุนคนที่ 14)

“เพื่อนมีผลต่อการเลือกโบรกเกอร์ 70% คือผมรู้จักเข้ามานาน
และเค้าก็มีประสบการณ์ มาก่อน ว่าไปสมัครที่ไหน มาบ้าง แต่ละที่มีอะไร ช้าเร็ว มาเล่าสู่ให้เราฟัง
มันทำให้ผมข้ามขั้นตอน การหาข้อมูลตรงนี้ไป ซึ่งผมก็เปิดเลยนะ ไม่ได้ไปหาข้อมูลต่อ ...มันทำให้
ผมรู้สึกสบายใจ วางใจที่ จะเปิดที่นี่” (นักลงทุนคนที่ 9)

“มีแอปเป็นของตัวเองมีลูกเล่นและเครื่องมือกราฟใน
การวิเคราะห์การลงทุนต่างจากที่อื่น ทำให้สะดวก รวดเร็วในการส่งคำสั่ง การซื้อขายหุ้นบางครั้ง
ต้องแข่งกับเวลา ความถูกต้อง และแม่นยำเป็นสิ่งสำคัญ” (นักลงทุนคนที่ 10)

“เค้ามีส่งบทวิเคราะห์ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มาให้ทางเมล
และกลุ่ม LINE ช่วยให้ ผมตัดสินใจลงทุนได้สะดวก ง่ายขึ้น” (นักลงทุนคนที่ 30)

4.3 อธิบายความสัมพันธ์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้า หลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่

เนื่องจากทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) ได้ให้ความสำคัญ
กับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) (Renold & Olsen, 2001) ดังนั้นในส่วนนี้จะเป็นการอธิบาย
ถึงผลลัพธ์การใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยทั้ง 2 กลุ่มได้กล่าวถึง
มากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย จากนั้นจึงอธิบายถึงคุณค่าเบื้องต้น (Value) ที่มีความสัมพันธ์
กับผลลัพธ์ของการบริการในลำดับถัดไป

4.3.1 ผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) ที่มีความสำคัญต่อผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

จากผลการวิจัยพบว่า ผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) ลำดับที่ 1 ที่มีความสำคัญมากต่อผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี 4 อันดับแรก เรียงตามลำดับคือ Trust, Feeling Good, Ease of use และ Save cost โดยมีรายละเอียดเป็นดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรกในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
Good Reputaion	ชื่อเสียงดี	Trust		Financial security	16
Good Reputaion	ชื่อเสียงดี	Trust	Less Worry	Peace of mind	8
Brand	คนรู้จักแนะนำ/ มีประสบการณ์ร่วม	Trust	Less Worry	Peace of mind	5
Brand	เครือข่ายการ	Trust	Less Worry	Financial security	5
Good service	บริการจากพนักงาน	Trust	Less worry	Peace of mind	5
Good Quality	คุณภาพระบบการซื้อขาย	Trust		Peace of Mind	2
Good Quality	คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ)	Trust		Peace of Mind	1
Good Quality	คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ)	Trust		Financial achievement	2
Good Quality	คุณภาพระบบการซื้อขาย	Trust		Financial achievement	1
Broker Size	ขนาดของโบรกเกอร์	Trust		Financial security	3
Investment Tools	Trading System	Trust		Peace of Mind	2
Investment Consultant	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน	Trust	Less worry	Peace of mind	1

ตารางที่ 4.25 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรกในกลุ่มกำลังศึกษา ระดับปริญญาตรี (ต่อ)

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
good service	บริการจากพนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร	Feeling good		Satisfaction	16
good service	บริการจากโบรกเกอร์-สิ่งอำนวยความสะดวก	Feeling good		Satisfaction	1
Good advice	คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน	Feeling good		Satisfaction	13
Good advice	คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน	Feeling good		Satisfaction	1
Good Quality	คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ/บุคลากร)	Feeling good		Satisfaction	3
Good Quality	คุณภาพโบรกเกอร์ (ระบบของค์กร)	Feeling good		Satisfaction	1
Brand	ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์	Feeling good		Satisfaction	3
Rules and Condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	10
Rules and Condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)	Ease of use		Quality of life	7
Rules and Condition	การเปิดบัญชี (ออนไลน์)	Ease of use		Quality of life	2
Investment Tools	Application	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	4
Investment Tools	LINE (ข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	2
Investment Tools	website	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	1
Investment Tools	Trading System	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	1
Investment Tools	Application	Ease of use		Quality of life	3
Investment Tools	website	Ease of use		Quality of life	1

ตารางที่ 4.25 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรกในกลุ่มกำลังศึกษา ระดับปริญญาตรี (ต่อ)

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
Investment Tools	Trading System	Ease of use		Quality of life	1
Commission fee	ค่าธรรมเนียมในการเทรด	Save Cost	Make more money	Financial achievement	13
Commission fee	ค่าธรรมเนียมในการเทรด	Save Cost		Economy	7
Location	สถานที่ตั้งโบรกเกอร์	Save Cost		Satisfaction	3
Payment concern	ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี	Save Cost	Make more money	Self-esteem	2
Payment concern	ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี	Save Cost	Make more money	Financial achievement	2
Commission fee	ค่าธรรมเนียมในการเทรด	Save Cost	feeling good	Satisfaction	1
Payment concern	ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี	Save Cost	Make more money	Self Fulfillment	1
Payment concern	ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี	Save Cost		Peace of mind	1

4.3.1.1 ผลลัพธ์ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) เป็นลำดับแรก โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 51 ครั้ง จาก 268 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 19 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องไปสู่การลดความกังวล (Less Worry) จำนวน 24 ครั้ง จาก 51 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 47

ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัตินายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยล้วนแต่เป็นคุณสมบัติที่เป็นนามธรรมทั้งสิ้น ได้แก่ ชื่อเสียงดี (Good Reputation) แแบรนด์ (Brand) การบริการที่ดี (Good Service) และคุณภาพดี (Good Quality) โดยนักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) ของ Broker มากที่สุด โดยมี

จำนวนผู้กล่าวถึง 24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ที่กล่าวถึง ในลำดับที่สองคือ แบรินด์ (Brand) จำนวน 10 ครั้ง โดยกล่าวถึงคนรู้จักแนะนำให้ใช้บริการและหรือมี ประสบการณ์ร่วมกับแบรินด์นั้นๆ จำนวน 5 ครั้ง และกล่าวถึงแบรินด์เครือธนาคาร จำนวน 5 ครั้ง ในลำดับที่สามคือ คุณภาพดี (Good Quality) จำนวน 6 ครั้ง โดยกล่าวถึงคุณภาพของ เครื่องมือการลงทุนที่โบรกเกอร์ให้บริการ จำนวน 3 ครั้ง และกล่าวถึงคุณภาพของระบบการ ซื้อขายที่มีเสถียรภาพ จำนวน 3 ครั้ง ในลำดับสุดท้ายคือ การบริการที่ดี (Good Service) จำนวน 5 ครั้ง โดยกล่าวถึงการบริการจากพนักงานที่พูดจาดี เป็นมิตร มีใจบริการ จำนวน 5 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่กล่าว มาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับคุณค่าจากความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) มากที่สุด 2 คุณค่า โดยถูกกล่าวถึงในจำนวน 24 ครั้งเท่า ๆ กัน คือ ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial Security) ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกปลอดภัย ไม่น้อฉล มั่นใจที่จะฝากหลักทรัพย์ ให้ดูแล รวมถึงความมั่นคงของนายหน้าค้าหลักทรัพย์นั้น ๆ มีโอกาสล้มละลายต่ำ และความ สบายใจที่จะ ใช้บริการ (Peace of mind) หมายถึง ความรู้สึกไร้ความกังวล วางใจที่จะใช้บริการ กับโบรกเกอร์นั้นๆ ทั้งนี้คุณค่าที่ได้รับจากความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) ไม่มากนัก คือ การประสบความสำเร็จใน การ ลงทุน/การเงินที่ถูกกล่าวถึงจำนวน 4 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี
 “ชื่อเสียงสำคัญนะครับ...มันเหมือนธนาคาร เวลาเราฝากเงิน เราก็ต้องฝาก กับแบงค์ที่ดู มีความน่าเชื่อถือ มั่นใจไว้วางใจที่จะอยู่กับที่นี่ มันรู้สึกสบายใจกว่า” (นักลงทุนคนที่ 1)
 “อีกอย่างเราเพิ่งเริ่มลงทุน ไม่ค่อยมีประสบการณ์ เลือกใช้โบรกในเครือ ธนาคาร มันก็ เป็นอะไรที่คุ้นเคยกว่า น่าเชื่อถือกว่า เค้าน่าไม่หลอกเราเปิดพอร์ตและเชิดเงิน รู้สึก ปลอดภัย ไม่ต้อง กังวล” (นักลงทุนคนที่ 9)

“คุณป้าเป็นคนมาก่อนข้างมีอิทธิพลกับหนูมาก เค้าเป็นคนมาก่อนข้างเก่ง แล้วก็ทำงาน สายการเงิน บัญชี ทำให้เวลาเค้าแนะนำก็น่าเชื่อถือ ได้ฟังจากคนรู้จักก็ยิ่งทำให้เราเชื่อมั่น ในโบรก ที่เราจะเปิดมากขึ้น รู้สึกสบายใจที่จะเปิดกับที่นี่” (นักลงทุนคนที่ 10)

4.3.1.2 ผลลัพธ์ในด้านความรู้สึกดี (Feeling good) ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้านความรู้สึกดี (Feeling good) เป็นลำดับที่ 2 โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 38 ครั้ง จาก 268 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 14.2 เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม ทั้งสิ้น ได้แก่การบริการที่ดี (Good Service) และการให้ คำแนะนำที่ดี (Good advice) แบรินด์ (Brand) และคุณภาพโบรกเกอร์ (Good Quality) โดยนักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญ กับการบริการที่ดี (Good Service) มากที่สุด โดยมี

จำนวนผู้กล่าวถึง 17 ครั้ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่ เป็นการกล่าวถึงการบริการที่ดีจากพนักงาน มีการดูแลเอาใจใส่ พุดจาดี เป็น มิตร ในลำดับที่สองคือ การให้คำแนะนำที่ดี (Good advice) มีจำนวนผู้กล่าวถึง 14 ครั้ง แบ่งเป็น คำแนะนำในการเปิด บัญชี/การลงทุน จำนวน 12 ครั้ง และคำแนะนำในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การลงทุน จำนวน 2 ครั้ง ในลำดับที่สามคือ คุณภาพดี (Good Quality) ซึ่งเป็นการกล่าวถึงคุณภาพที่ดีของโบรกเกอร์ในส่วน ของบุคลากร เครื่องมือการลงทุนและระบบองค์กร มีจำนวน ผู้กล่าวถึง 4 ครั้ง และลำดับสุดท้ายคือ แบรินด์ (Brand) มีจำนวนผู้กล่าวถึง 3 ครั้ง ซึ่งเป็นการ กล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อแบรินด์ (Brand Satisfaction) ทั้งสิ้น

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่กล่าว มาข้างต้นทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับคุณค่าในด้านความพึงพอใจ (Satis- faction) โดยมีผู้กล่าวถึงจำนวน 38 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี “จริง ๆ เรายังไม่กล้า รู้สึกกลัวๆอยู่ เพราะไม่รู้ว่าจะต้องทำแบบไหน ต้องการ คำแนะนำจาก พนักงาน คือพอไปที่สาขาแล้ว เจ้าหน้าที่ก็แนะนำดี พนักงานให้บริการดี รวดเร็ว มีข้อมูลข่าวสาร provide ให้ตลอด ก็รู้สึกพอใจ” (นักลงทุนคนที่ 4)

“พนักงานอธิบายรายละเอียดเรื่องการเปิดบัญชี และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้ดี มันทำให้ผมรู้สึกดี พอใจ” (นักลงทุนคนที่ 20)

4.3.1.3 ผลลัพธ์ในด้านความง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี หรือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ ในด้านความง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี หรือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) เป็นลำดับที่ 3 โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 32 ครั้ง จาก 268 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.9 เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์ เชิงโยงกับคุณสมบัติรูปธรรมทั้งสิ้น ได้แก่ เงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and condition) และเครื่องมือ การลงทุน (Investment Tools) โดยนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับเงื่อนไข การเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Document) มากที่สุด โดยมีจำนวน ผู้กล่าวถึง 19 ครั้ง ในลำดับถัดมาคือ เครื่องมือการลงทุน (Investment tools) จำนวน 13 ครั้ง โดยกล่าวถึง เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-Application) จำนวน 7 ครั้ง กล่าวถึงเครื่องมือ สำหรับส่งข้อมูลสื่อสารในการลงทุน (Investment Tools-LINE) เครื่องมือที่ใช้เข้าถึงในการลงทุน (Investment Tools-Website) และเครื่องมือที่เป็นระบบในการ ลงทุน (Investment Tools-Trading System) ในจำนวน 2 ครั้ง เท่า ๆ กัน

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่กล่าว มาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับคุณค่าจากความง่ายใน

การใช้บริการเปิดบัญชี หรือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) มากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงจำนวน 18 ครั้ง คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในลำดับถัดมาถูกกล่าวถึงจำนวน 14 ครั้ง คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Quality of Life) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองไลฟ์สไตล์ โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการใช้ชีวิตประจำวันผ่านกระบวนการที่สามารถทำได้ง่ายสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี
 “มีเครื่องมือสื่อสารที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ เพราะบางครั้งอาจไม่มีเวลาดูหาข่าวสารมากพอ ดังนั้นการมีช่องทาง LINE ในการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ จากทางโบรกเกอร์ จึงตอบโจทย์ รู้สึก พอใจ Net Banking ของอีกที่ (SCB) ใช้งานยากกว่า ชอบอะไรเร็ว ๆ ง่าย ๆ ” (นักลงทุนคนที่ 14)

“ผมว่าเครื่องมือพื้นฐานและโปรแกรมลงทุนสำคัญๆ มีก็พอแล้ว ไม่ต้องล้ำ หรือมีเยอะแยะ เพราะผมก็ใช้ไม่เป็น แลว่ามันจะต้องใช้งานง่าย ไม่ต้องเรียนรู้อะไรเยอะ แค่นี้ผมก็พอใจแล้วครับ” (นักลงทุนคนที่ 25)

4.3.1.4 ผลลัพธ์ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย (Save Cost) ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับ ผลลัพธ์ในด้านการ ประหยัดค่าใช้จ่าย (Save Cost) เป็นลำดับที่ 4 โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 30 ครั้ง จาก 268 ครั้ง หรือคิด เป็นร้อยละ 11.2 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง ไปสู่การมีเงินลงทุน หรือ โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนมากขึ้น (Make More Money) จำนวน 18 ครั้ง จาก 30 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 60

ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย (Save Cost) ข้างต้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคุณสมบัติของการบริการ โบรกเกอร์ทั้งสิ้น 3 อย่าง โดยเป็นคุณสมบัติ รูปธรรม 2 อย่าง ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission) และสถานที่ตั้งของโบรกเกอร์ (Location) และคุณสมบัตินามธรรม 1 อย่าง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี (Payment Concern) โดยนักลงทุน กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission) มากที่สุด โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 21 ครั้ง รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี (Payment Concern) โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 6 ครั้ง และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่ตั้งของโบรกเกอร์ (Location) โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 3 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่ กล่าวมาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับคุณค่าจากการประสบความสำเร็จในการลงทุน (Financial Achievement) ซึ่งหมายถึง โอกาสในการลงทุนในหลักทรัพย์แล้ว ได้กำไร และหรือผลตอบแทนกลับมาจากการลงทุน โดยหมายรวมถึงผลตอบแทนในรูปแบบของเงินปันผลด้วย โดยคุณค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ข้างต้นมากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงจำนวน

15 ครั้ง คุณค่าในลำดับถัดมาคือ สถานะทางการเงิน (Economy) หมายถึง ทำให้ประหยัดเงินทุน เนื่องจากมีเงินลงทุนน้อย ทำให้เกิดความรู้สึกคุ้มค่าในการลงทุน โดยถูกกล่าวถึงจำนวน 7 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“รายได้ผมยังน้อยอยู่ และการซื้อขายผมไม่ดี ดังนั้น ถ้าค่าธรรมเนียมในการเทรดต่ำ มันทำให้ผมมีเงินไปลงทุนมากขึ้น ทำให้ผมมีโอกาสได้ผลตอบแทนในการลงทุนมากขึ้น ซึ่งมันทำให้ผมรู้สึกประสบความสำเร็จในการลงทุนรู้สึกภูมิใจ” (นักลงทุนคนที่ 23)

“ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ถ้าไม่เสียส่วนนี้ก็จะช่วยประหยัดต้นทุนในการลงทุนผมไปได้ สามารถทำกำไรจากการลงทุนได้ง่ายมากขึ้น” (นักลงทุนคนที่ 28)

4.3.2 ผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) ที่มีความสำคัญต่อผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม

First Jobber

จากผลการวิจัยพบว่า ผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) ที่มีความสำคัญมากต่อผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม First Jobber 4 อันดับแรก เรียงตามลำดับคือ Ease of use, Trust, Trading information และ Time saving โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory)

โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรก ในกลุ่ม First jobber

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
Rules and Condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)	Ease of use		Quality of life	11
Rules and Condition	การเปิดบัญชี (ออนไลน์)	Ease of use		Quality of life	3
Rules and Condition	การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร)	Ease of use		Quality of life	1
Investment Tools	Application	Ease of use		Quality of life	8
Investment Tools	Trading System	Ease of use		Quality of life	4
Investment Tools	Website	Ease of use		Quality of life	1
Investment Tools	Application	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	6
Investment Tools	Trading System	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	4
Rules and Condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	7

ตารางที่ 4.26 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การใช้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรก ในกลุ่ม First jobber (ต่อ)

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
Rules and Condition	การเปิดบัญชี (ออนไลน์)	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	3
Investment Tools	Application	Ease of use		Financial Achievement	4
Investment Tools	Trading System	Ease of use		Financial Achievement	2
Good Reqtation	ชื่อเสียงดี	Trust	Less Worry	Peace of mind	16
Good Reqtation	ชื่อเสียงดี	Trust		Financial security	9
Good Quality	คุณภาพระบบ การซื้อขาย (เสถียร)	Trust		Peace of Mind	8
Investment Tools	Trading System	Trust		Peace of Mind	8
Good service	บริการจากพนักงาน	Trust	Less worry	Peace of mind	4
Good quality	คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ)	Trust		Financial achievement	2
Broker size	ขนาดของโบรกเกอร์	Trust		Financial security	2
Brand	ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์	Trust	Less Worry	Peace of mind	1
Investment Consultant	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน	Trust	Less worry	Peace of mind	1
Investment Tools	Research paper	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	9
Investment Tools	Application	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	6
Investment Tools	Technical tools	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	2

ตารางที่ 4.26 การจัดอันดับสายสัมพันธ์ตามทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory) โดยเรียงลำดับผลลัพธ์การให้บริการ (Consequence) 4 ลำดับแรก ในกลุ่ม First jobber (ต่อ)

Attribute	Attribute Define	Consequence 1	Consequence 2	Value	จำนวนครั้งในการตอบ
Good advice	คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	10
Good advice	คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	1
Investment Consultant	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน	Trading Information		Financial Achievement	4
Rules and Condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)	Time saving	Feeling Good	Quality of life	10
Rules and Condition	การเปิดบัญชี (ออนไลน์)	Time saving	Feeling Good	Quality of life	3
Rules and Condition	การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร)	Time saving	Feeling Good	Quality of life	2
Good service	บริการจากพนักงาน	Time saving		Satisfaction	4
Good service	บริการจากโบรกเกอร์-สิ่งอำนวยความสะดวก	Time saving		Satisfaction	4
Investment Tools	Trading System	Time saving		Quality of life	3
Investment Tools	Application	Time saving		Quality of life	2

4.3.2.1 ผลลัพธ์ในด้านความง่ายในการให้บริการเปิดบัญชีหรือสะดวกในการใช้งาน (Ease of use)

ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้านความง่ายในการให้บริการเปิดบัญชี หรือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of use) เป็นลำดับแรก โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 54 ครั้ง จาก 289 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 18.7 เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคุณสมบัติรูปธรรมทั้งสิ้น ได้แก่ เงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and condition) และเครื่องมือ การลงทุน (Investment tools) โดยนักลงทุนกลุ่มกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับ เครื่องมือการ ลงทุน (Investment tools) มากที่สุด โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 29 ครั้ง โดยกล่าวถึงเครื่องมือที่เป็น แอปพลิเคชัน ในการลงทุน (Investment Tools -Application) จำนวน 18 ครั้ง กล่าวถึงเครื่องมือที่เป็น ระบบในการ

ลงทุน (Investment Tools -Trading system) ในจำนวน 10 ครั้ง และกล่าวถึงเครื่องมือ ที่ใช้เข้าถึงในการลงทุน (Investment Tools-Website) เพียง 1 ครั้ง ในลำดับถัดมาคือ เงื่อนไขการ เปิดบัญชี (Rules and Condition) จำนวน 25 ครั้ง โดยกล่าวถึงเงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของ เอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Documents) จำนวน 18 ครั้ง กล่าวถึงเงื่อนไขในการ เปิดบัญชี ในส่วนของการเปิดบัญชีออนไลน์ (Rules and condition -Online open account) จำนวน 6 ครั้ง และกล่าวถึงเงื่อนไขในการเปิดบัญชีในส่วนของ การทำธุรกรรมผูกธนาคาร (Rules and Condition-Banking Transaction) เพียง 1 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่ กล่าวมาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ได้รับคุณค่าจากความง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี หรือความสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) มากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Quality of life) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองไลฟ์สไตล์ โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการ ใช้ชีวิตประจำวันผ่านกระบวนการที่สามารถทำได้ง่าย สะดวก เร็ว มากขึ้น ในลำดับถัดมา ถูกกล่าวถึงจำนวน 20 ครั้ง คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) และในลำดับสุดท้ายเป็นคุณค่าที่มีผู้กล่าวถึงเพียง 6 ครั้ง คือคุณค่าจากการประสบความสำเร็จในการลงทุน (Financial Achievement) ซึ่งหมายความว่า โอกาสในการทำกำไรหรือได้รับผลตอบแทนจากการ ลงทุนได้ง่ายขึ้น จากผลลัพธ์ดังกล่าวข้างต้น

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“โปรแกรมเทรดที่นี้ค่อนข้างทันสมัย รวดเร็ว และใช้งานง่าย เราว่ามันสำคัญมาก ในยุคสมัยนี้ ความเร็วของการส่งคำสั่ง ทำให้เราสะดวกสบายขึ้น เทรดง่ายขึ้น ซึ่งจุดนี้มันส่งผลถึง Performance ของพอร์ตเรา ถ้าไม่มีก็คงรู้สึกหงุดหงิด ไม่ทันใจ และเสียเปรียบตลาด” (นักลงทุนคนที่ 1)

“โปรแกรมเทรด ใช้งานง่าย ทุกอย่างอยู่ภายใต้ App เดียว ส่วนใหญ่ผมดูผ่านมือถือมัน ก็ค่อนข้างสะดวกตอบโจทย์ Lifestyle ของผม” (นักลงทุนคนที่ 6)

4.3.2.2 ผลลัพธ์ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) ในลำดับต่อมา ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้าน ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 51 ครั้ง จาก 289 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 17.6 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องไปสู่การลดความกังวล (Less worry) จำนวน 22 ครั้ง จาก 51 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 43

ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยเป็นคุณสมบัติรูปธรรม 3 อย่าง เครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) ขนาดโบรกเกอร์ (Broker size) และเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน (Investment consultant) และคุณสมบัติที่

เป็นนามธรรม 4 อย่าง ได้แก่ ชื่อเสียงดี (Good Reputation) แบรินด์ (Brand) การบริการที่ดี (Good Service) และคุณภาพดี (Good Quality) โดยนักลงทุนกลุ่ม First jobber ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) ของ Broker มากที่สุด โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 25 ครั้ง ในลำดับที่สองคือ คุณภาพดี (Good Quality) จำนวน 10 ครั้ง โดยกล่าวถึงคุณภาพของระบบการซื้อขายที่มีเสถียรภาพ จำนวน 8 ครั้ง และกล่าวถึงคุณภาพของเครื่องมือการลงทุนที่โบรกเกอร์ให้บริการ จำนวน 2 ครั้ง ในลำดับที่สาม คือ เครื่องมือการลงทุน (Investment tools) จำนวน 8 ครั้ง และกล่าวถึงคุณสมบัติการบริการที่ดี (Good Service) ขนาด โบรกเกอร์ (Broker size) และแบรินด์ (Brand) เพียงส่วนน้อยไม่เกิน 5 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่กล่าว มาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่ม First jobber ได้รับคุณค่าจากความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) มากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงในจำนวน 38 ครั้ง คือ ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind) หมายถึง ความรู้สึกไร้ความกังวล วางใจที่จะใช้บริการกับโบรกเกอร์นั้น ๆ ในลำดับต่อมาคือ ความปลอดภัยทางการเงิน (Financial Security) ถูกกล่าวถึงจำนวน 11 ครั้ง ทั้งนี้คุณค่าที่ได้รับจากความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) ไม่มากนัก คือ จากการประสบความสำเร็จในการลงทุน (Financial Achievement) ที่ถูกกล่าวถึงจำนวน 2 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“มีเครื่องมือการลงทุนครบเพื่อช่วยตัดสินใจมีระบบการซื้อขายที่มีเสถียรภาพ มีความน่าเชื่อถือการมีปัจจัยข้างต้นหลัก ๆ คือ ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่น มั่นใจ และเพิ่มความสะดวกสบาย” (นักลงทุนคนที่ 13)

“สอบถามจากคนที่มีความประสงค์และคนที่เชี่ยวชาญหลาย ๆ คน รวมถึงหาข้อมูลทางเน็ต ก็พบว่าชื่อเสียงดี มีโฆษณาแสดงความน่าเชื่อถือ ตรงนี้สำคัญมาก เพราะเป็นตัวบอกว่าที่เราใช้ บริการเค้าจะ โกงเราหรือไม่รู้สึกปลอดภัย และสบายใจ” (นักลงทุนคนที่ 24)

4.3.2.3 ผลลัพธ์ในด้านข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading information)

ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้านข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading information) ในลำดับที่ 3 โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 32 ครั้ง จาก 289 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 11.1 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องไปสู่การพิจารณาและการตัดสินใจ ในการลงทุนที่ดี (Good Consideration) จำนวน 28 ครั้ง จาก 32 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 88

ในขณะที่เดียวกันผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยเป็นคุณสมบัติรูปธรรม 2 อย่าง เครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) และเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน (Investment Consultant) และคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม 1 อย่าง ได้แก่ การให้คำแนะนำที่ดี (Good Advice) โดยนักลงทุนกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับเครื่องมือ

การลงทุน (Investment Tools) ที่โบรกเกอร์ให้บริการมากที่สุด โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 17 ครั้ง โดยกล่าวถึงเครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools -application) จำนวน 6 ครั้ง กล่าวถึงเครื่องมือที่เป็นบทความวิเคราะห์ในการลงทุน (Investment Tools -research paper) จำนวน 9 ครั้ง และกล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์การลงทุน (Investment Tools -Technical tools) เพียง 2 ครั้ง ในลำดับที่สอง คือการให้คำแนะนำที่ดี (Good advice) กล่าวถึงจำนวน 11 ครั้ง โดยกล่าวถึงคำแนะนำในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน (Good Advice -news provide) จำนวน 10 ครั้ง และกล่าวถึงคำแนะนำในการเปิดบัญชี/การลงทุน (Good Advice -open account/investment) เพียง 1 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติดังที่กล่าว มาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ได้รับคุณค่าจากข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading information) มากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงในจำนวน 28 ครั้ง คือ ความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination) หมายถึง ความสามารถในการเลือกลงทุนในหลักทรัพย์ได้ด้วยตัวเอง ทั้งนี้คุณค่าที่ได้รับจากข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading information) ที่ถูกกล่าวถึงไม่มากนัก คือ การประสบความสำเร็จในการลงทุน (Financial achievement) โดยถูกกล่าวถึงเพียง 4 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“มีข้อมูลข่าวสารอัปเดตให้แก่นักลงทุนครบถ้วนทุกช่องทางข้อมูลแนวทางการลงทุนที่แม่นยำ ทำให้ทราบความเป็นไปได้และทิศทางการลงทุน ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนมั่นใจ ช่วย ลดความกังวล” (นักลงทุนคนที่ 15)

“มีบริการส่งบทวิเคราะห์ตลาดหุ้นมาให้เป็นประจำ เพราะช่วยให้เรารู้ว่าควรลงทุนใน หุ้นตัวไหน รู้สึกช่วยประหยัดเวลาในการหาข้อมูลไปได้เยอะ และทำให้มั่นใจกลงทุน (นักลงทุนคนที่ 23)

4.3.2.4 ผลลัพธ์ในด้านการประหยัดเวลา (Time Saving) ผู้เข้าร่วมวิจัยในกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในด้านการประหยัดเวลา (Time saving) ในลำดับที่ 4 โดยมีการกล่าวถึงจำนวน 28 ครั้ง จาก 289 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 9.7 ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องไปสู่ความรู้สึกดี (Feeling good) จำนวน 15 ครั้ง จาก 32 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 54

ในขณะเดียวกันผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติของนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยเป็นคุณสมบัติรูปธรรม 2 อย่าง เครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) และเงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and Condition) และคุณสมบัติที่เป็นนามธรรม 1 อย่าง ได้แก่ การบริการที่ดี (Good Service) โดยนักลงทุนกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับเงื่อนไข การเปิดบัญชี (Rules and Condition) มากที่สุด โดยมีจำนวนผู้กล่าวถึง 15 ครั้ง โดยส่วนใหญ่กล่าวถึงเงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and Condition-Documents) ซึ่งกล่าวถึง จำนวน 10 ครั้ง

กล่าวถึงเงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของการเปิดบัญชีออนไลน์ (Rules and Condition-Online Open Account) จำนวน 3 ครั้ง และกล่าวถึงเงื่อนไขในการเปิดบัญชี ในส่วนของการทำธุรกรรม ผู้ธนาคาร (Rules and Condition-Banking Transaction) เพียง 2 ครั้ง คุณสมบัติในลำดับต่อมากล่าวถึงการบริการที่ดี (Good Service) ในจำนวน 8 ครั้ง โดยกล่าวถึงการ บริการที่ดีจากพนักงาน มีการดูแลเอาใจใส่ พุดจาดี เป็นมิตร และการบริการจากโบรกเกอร์ในส่วน ของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในจำนวนเท่า ๆ กันที้อย่างละ 4 ครั้ง

จากผลลัพธ์ของการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีคุณสมบัติ ดังที่กล่าว มาข้างต้น ทำให้นักลงทุนกลุ่ม First jobber ได้รับคุณค่าจากการประหยัดเวลา (Time Saving) มากที่สุด โดยถูกกล่าวถึงในจำนวน 20 ครั้ง คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Quality of Life) ทั้งนี้คุณค่า ที่ได้รับจากข้อมูลประกอบการลงทุน (Trading information) คุณค่าที่ถูกกล่าวถึงในลำดับถัดมา ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคุณสมบัติการบริการที่ดี คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยถูกกล่าวถึง 8 ครั้ง

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“เปิดบัญชีง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย เอกสารไม่เยอะ แค่โทรสั่งก็ได้แล้ว ไม่จุกจิกวุ่นวาย ช่วยประหยัดเวลา ทำให้รู้สึกดี ทำให้ชีวิตง่ายขึ้น” (นักลงทุนคนที่ 3)

“เอกสารน้อย ส่งง่าย ใช้แค่ไม่กี่อย่าง ก็เปิดได้แล้ว รวดเร็วในการเปิดบัญชี และ Messenger ค่าก็มารับเอกสารถึงที่ คือเค้า Service ดี แคเรารอกหน้าเว็บ ชักพักก็จะมี Call Center โทรกลับมาแล้ว หรือไปยื่นเอกสารที่ 7-11 ก็ได้ มันสะดวก ง่าย เร็ว ถ้าเทียบกับบางโบรก รู้สึกดี” (นักลงทุนคนที่ 5)

4.4 คุณค่าจากผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่

ในส่วนนี้เป็นการอธิบายถึงคุณค่าเบื้องต้น (Value) ที่นักลงทุนรุ่นใหม่ทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ได้รับจากการผลลัพธ์ของการใช้บริการ นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยคุณค่าที่นักลงทุนทั้ง 2 กลุ่ม ได้รับ 4 ลำดับแรกนั้น แสดงผล เหมือนกัน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction) การมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of life) ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind) และประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial achievement) โดยผู้วิจัยพบว่า กลุ่ม กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับคุณค่าในด้านความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction) และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์ (Quality of Life) มากกว่า

กลุ่ม First Jobber โดยกล่าวถึงแตกต่างกันอยู่ที่ร้อยละ 5 และร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ส่วนคุณค่าความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind) และประสบความสำเร็จในการ ลงทุน/การเงิน (Financial Achievement) นั้น ผู้วิจัยพบว่า นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญ ด้วยการกล่าวถึงมากกว่ากลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ที่ร้อยละ 6.2 และร้อยละ 2.9 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 ความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction)

จากผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ต้องการคุณค่าคุณค่าในด้านความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction) มากที่สุด โดยนักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึงจำนวน 81 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 30.2 และนักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่ม First Jobber กล่าวถึงจำนวน 73 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.3 ซึ่งคุณค่าในด้านความรู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ (Satisfaction) นี้เป็นคุณค่าที่ได้รับจากผลลัพธ์ ความรู้สึกดี (Feeling Good) โดยส่วนใหญ่เป็นผลที่ได้รับต่อเนื่องมาจากผลลัพธ์ในด้านความง่าย ในการใช้บริการ เปิดบัญชี หรือสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) ในลำดับรองลงมาคือการประหยัด เวลา (Time Saving) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลเชื่อมโยงอันทำให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวนี้ เกิดจากปัจจัยด้าน การบริการที่ดี (Good Service) จากโบรกเกอร์ เป็นลำดับแรก กล่าวคือ ผู้ประกอบการที่จะจับ ตลาดกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ จะต้องคำนึงถึงเรื่องการบริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการบริการที่ได้รับ จากพนักงานจะต้องมีใจบริการ (Service Mind) เป็นมิตร และตอบสนองด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากนักลงทุนกลุ่มนี้เป็นกลุ่ม นักลงทุนใหม่ยังไม่ยึดติดกับแบรนด์ใด ๆ ผนวกกับพฤติกรรมของนักลงทุน กลุ่มนี้ชื่นชอบความสะดวก และความรวดเร็ว ดังนั้น นักลงทุนกลุ่มนี้จึงยินดีที่จะเปลี่ยนโบรกเกอร์

หากไม่ได้รับความพึงพอใจ ด้วยเหตุผลว่าโบรกเกอร์ในตลาดเกิดใหม่มีจำนวนค่อนข้าง เยอะ ข้อมูลในการลงทุนค่อนข้างเปิดกว้างและเป็นสาธารณะ สามารถหาเสพได้เอง ทำให้ไม่ต้องทนใช้ บริการ หากการบริการไม่ดี ไม่ตอบโจทย์ความต้องการ ปัจจัยในลำดับที่ 2 คือ การให้คำแนะนำที่ดี (Good Advice) เนื่องจากประสบการณ์ในการลงทุนยังมีไม่มากนัก จึงมีความต้องการคำแนะนำขั้นต้น จนถึงคำแนะนำในการลงทุนต่าง ๆ ปัจจัยในลำดับที่ 3 คือ เงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and Condition) เนื่องจากพฤติกรรมของนักลงทุนรุ่นใหม่ชื่นชอบในเรื่องความสะดวกสบาย จึงมักแสวงหาสิ่งทีบริโภค ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกระบวนการต่าง ๆ ให้สะดวก ง่าย และ กระชับเป็นสำคัญ และปัจจัยในลำดับสุดท้ายคือ เครื่องมือในการลงทุน (Investment tools) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการลงทุน โดยเฉพาะแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายทั้งหน้าตาและระบบในการทำงาน (UI/UX) ที่ดี ทำให้รู้สึกดี และนำมาซึ่งความรู้สึกพอใจตามมา

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“จริง ๆ เรายังไม่กล้า รู้สึกกลัวๆอยู่ เพราะไม่รู้ว่าจะต้องทำแบบไหน ต้องการคำแนะนำจากพนักงาน คือ พอไปที่สาขาแล้ว เจ้าหน้าที่ก็แนะนำดี พนักงานให้บริการดี รวดเร็ว มีข้อมูลข่าวสาร Provide ให้ตลอด ก็รู้สึกพอใจ” (นักลงทุนคนที่ 4)

“มันเป็นการเริ่มลงทุนครั้งแรกของหนู แบบก็ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรเท่าไร ก็อยากได้คำแนะนำที่ละเอียดหน่อย มันเป็นเรื่องเงินๆ ก็ต้องดูดี ๆ ซึ่งพนักงานที่นี่ก็ให้คำแนะนำดีนะคะ อธิบายเคล็ดลับกังวลไปได้เยอะเลย รู้สึกพอใจในบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลหนูนะ เค้ service ดี” (นักลงทุนคนที่ 6)

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“ของที่นี่บริการโอเค การส่งเอกสารต่างๆ Messenger เค้มารับไม่ต้องเดินทางไปเอง เวลาผมต้องทำงาน มันทำให้สะดวก รู้สึกว่าโบรกให้的重要性和กับลูกค้า รู้สึกพอใจ” (นักลงทุนคนที่ 2)

“เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดูแลเรา ติดต่อได้ง่ายเวลาให้ช่วยเหลือทำธุรกรรมอะไร ไม่ค่อยมีปัญหา รู้สึกดี และพอใจในบริการ” (นักลงทุนคนที่ 7)

4.4.2 การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life)

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of Life) เป็นคุณค่าที่มีความสำคัญกับนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ในลำดับต่อมา โดยนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึงจำนวน 62 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.1 และนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่ม First Jobber กล่าวถึงจำนวน 66 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.8 ซึ่งนักลงทุนรุ่นใหม่ได้รับคุณค่านี้ จากผลลัพธ์ในด้านความง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี หรือสะดวกในการใช้งาน (Ease of Use) มากที่สุดในลำดับรองลงมาคือ การประหยัดเวลา (Time Saving) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงไปสู่ ความรู้สึกดี (Feeling Good) ในลำดับสุดท้ายคือ ความสะดวกสบาย (Convenience) ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า นักลงทุนทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ดังกล่าวที่ต่างกัน กล่าวคือ นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี กล่าวถึงปัจจัยสถานที่ตั้ง โบรกเกอร์ (Location) และเงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and Condition) เนื่องจากเป็นกลุ่มนักลงทุนเริ่มแรก โดยส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การลงทุน จึงให้ความสนใจในเรื่องการเปิดบัญชีมากกว่าเรื่อง การเทรดโดยสถานที่ตั้ง โบรกเกอร์จะต้องเดินทางไปสะดวกจากที่พักหรือสถานศึกษาของตน และขึ้นชอบขั้นตอนการเปิดบัญชีที่สะดวก ไม่ซับซ้อนมากนัก สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ในขณะที่นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่ม First Jobber กล่าวถึงปัจจัยเงื่อนไขการเปิดบัญชี (Rules and Condition) และเครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) เนื่องจาก

กลุ่ม First Jobber เป็นกลุ่มนักลงทุนที่เริ่ม มีประสบการณ์ในการลงทุน และหรือทราบถึงข้อมูลในตลาดทุนบ้าง ทำให้สนใจเรื่องของความ สะดวกสบายในการเปิดบัญชี ที่ง่าย รวดเร็ว และเครื่องมือการลงทุนที่ใช้งานง่าย ตอบโจทย์ โลฟสไตล์ ช่วยเพิ่มโอกาสในการลงทุน

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“ทำเลที่ตั้งสาขาใกล้บ้านมันทำให้หนูติดต่อสะดวกประหยัดเวลาในการเดินทางรวดเร็ว... โดนิสัยหนูเป็นคนใจร้อนเลยชอบอะไรที่ง่ายและสะดวกตอบสนองความต้องการของเราได้” (นักลงทุนคนที่ 4)

“สถานที่ ถ้าใกล้มันก็ทำให้สะดวกเวลาเราเดินทางไปติดต่อ และก็ทำให้ประหยัดเวลา และก็ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้มีเวลาไปทำอย่างอื่นมากขึ้น ก็รู้สึกดี” (นักลงทุนคนที่ 8)

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“กระบวนการในการเปิดบัญชีเร็ว ไม่ต้องใช้เอกสารเยอะ สะดวก รู้สึกว่า ประหยัดเวลา ไม่ต้องเซนต์หลายจุด เตรียมเอกสารเยอะแยะให้วุ่นวาย” (นักลงทุนคนที่ 4)

“การฝากถอนสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องใช้กระดาษ มันสะดวกกับคนรุ่นเรา รวมถึงกระบวนการในการเปิดบัญชีต้องง่าย ผมไม่ชอบอะไรยุ่งยาก ซักซ้า” (นักลงทุนคนที่ 22)

4.4.3 ความสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล (Peace of Mind)

ความสบายใจ (Peace of Mind) เป็นคุณค่าที่มีความสำคัญกับนักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ในลำดับต่อมา โดยนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึงจำนวน 40 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.9 และนักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่ม First Jobber กล่าวถึงจำนวน 61 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.1 ซึ่งนักลงทุนรุ่นใหม่ได้รับคุณค่านี้มาจาก ผลลัพธ์ในด้านการลดความกังวล (Less Worry) โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงมาจากความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) และความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลเชื่อมโยง อันทำให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าวนี้เกิดจากปัจจัย ชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) ขนาดของโบรกเกอร์ (Broker Size) คุณภาพที่ดี (Good Quality) และเครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) โดยเมื่อพิจารณาแยกกลุ่มกัน พบว่านักลงทุนทั้ง 2 กลุ่มให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลเชื่อมโยงไปสู่ ผลลัพธ์ ดังกล่าวนั้นแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือนักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญกับปัจจัยชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) และขนาดของโบรกเกอร์ (Broker size) ที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการ โดยคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่ นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับปัจจัย ชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) คุณภาพที่ดี (Good Quality) และเครื่องมือการลงทุน (Investment tools) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่ม First jobber

เลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่มีชื่อเสียงที่ดี เนื่องจากนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือ ทำให้คลายกังวล อันนำมาซึ่งความสบายใจในการใช้บริการ รวมถึงให้ความสำคัญกับคุณภาพของระบบการซื้อขายและเครื่องมือการลงทุน โดยเฉพาะระบบการซื้อขายที่เสถียร ทำให้การลงทุนสั้นไหล ไม่เสียจังหวะการลงทุน

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“พอเริ่มได้เทรดเอง เครื่องมือการลงทุนมันก็สำคัญ มันช่วยอำนวยความสะดวกผมได้... รู้สึกได้รับบริการที่ดี ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ทำให้ผมไม่ต้องกังวล...ถ้าย้อนเวลากลับไปได้ผมจะเลือก SCB เพราะผมไม่ค่อยเวลา” (นักลงทุนคนที่ 1)

“เพื่อนแนะนำ ส่วนใหญ่เปิดบัวหลวงกัน ชื่อเสียงดี และอาจารย์ก็มีให้ทำการบ้าน ตอนเสิร์ชก็จะเจอแต่บทวิเคราะห์บัวหลวง เปิดทั้งที่ก็เปิดดี ๆ คิดว่า เชื่อถือได้ สบายใจกว่า” (นักลงทุนคนที่ 24)

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“เพื่อนมีผลต่อการเลือกโบรกเกอร์ 70% คือผมรู้จักเค้ามานานและเค้าก็มีประสบการณ์มาก่อน ว่าไปสมัครที่ไหน มาบ้าง แต่ละที่มีอะไร ช้าเร็ว มาแล้วดูให้เราฟัง มันทำให้ผมข้ามขั้นตอนการหาข้อมูลตรงนี้ไป ซึ่งผมก็เปิดเลยนะ ไม่ได้ไปหาข้อมูลต่อ ...มันทำให้ผมรู้สึกสบายใจ วางใจ ที่จะเปิดที่นี่” (นักลงทุนคนที่ 2)

“ระบบเทรด โปรแกรมต่างๆ และแอปที่ใช้ก็ดีนะ สั้นไหลไม่ค่อยเจอปัญหาเหมือนโบรกเกอร์ที่เคยใช้ รวนมาก ทำให้เราหงุดหงิดเสียจังหวะการลงทุนขาดความน่าเชื่อถือก็รู้สึกไม่ไว้วางใจ” (นักลงทุนคนที่ 27)

“พอผมเค้าลงทุนอยู่ อยากให้ผมเริ่มลงทุน ผมเองก็สนใจ เลยลองหาข้อมูล บวกๆ กับที่เพื่อนแนะนำ ที่ผมเปิดก็เป็นโบรกที่มีชื่อเสียง คนใช้บริการกันเยอะ น่าเชื่อถือ ช่วยให้มีผมสบายใจ” (นักลงทุนคนที่ 29)

4.4.4 ประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน (Financial achievement)

การประสบความสำเร็จในการลงทุนหรือการเงิน (Financial achievement) เป็นคุณค่าที่นักลงทุนรุ่นใหม่ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First jobber กล่าวถึงน้อยกว่า คุณค่าอื่น ๆ ข้างต้น โดยนักลงทุนรุ่นใหม่ในกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวถึง จำนวน 33 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.3 และนักลงทุนรุ่นใหม่ในกลุ่ม First jobber กล่าวถึงจำนวน 44 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 ซึ่งเป็นคุณค่าที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงจากผลลัพธ์ การพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุน ที่ดี (Good Consideration) และการประหยัดต้นทุน (Save Cost) ในการลงทุน อันนำมาซึ่งการมี เงินลงทุนมากขึ้น (Make More

Money) ส่งผลให้มีโอกาสในการทำกำไรจากการลงทุน และได้รับผลตอบแทนมากขึ้น นำไปสู่คุณค่าการประสบความสำเร็จในการลงทุนหรือการเงิน (Financial achievement) ในท้ายที่สุด ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลเชื่อมโยงอันทำให้เกิดผลลัพธ์ ดังกล่าวนั้นเกิดจากปัจจัยหลักๆ 2 ส่วนคือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee) และเครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า นักลงทุนรุ่นใหม่ทั้ง 2 กลุ่ม ให้ความสำคัญกับ ค่าธรรมเนียมในการเทรด ผ่านมุมมองที่แตกต่างกันเล็กน้อยกล่าวคือ นักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนในการเทรด (Volume) ต่อครั้งค่อนข้างต่ำ จึงต้องการประหยัดต้นทุน ส่วนนี้เพื่อใช้ในการลงทุน โดยคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่นักลงทุนรุ่นใหม่ กลุ่ม First jobber ไม่มีข้อจำกัดด้านเงินทุน หากแต่พิจารณาถึงเรื่องความคุ้มค่า และการแสวงหากำไร ที่รวดเร็วจากการลงทุนครั้งหนึ่งๆ ในส่วนของปัจจัยเครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) นั้น นักลงทุนรุ่นใหม่ทั้ง 2 กลุ่มชื่นชอบเครื่องมือที่ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ และใช้งานง่ายเป็นสำคัญ โดยมองว่า เครื่องมือการลงทุนหรือระบบวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีการพัฒนารูปแบบไปสู่แอปพลิเคชัน ที่ใช้งานง่าย เป็นผู้ช่วยชั้นดีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจลงทุน

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี

“เรามีเงินลงทุนน้อย ไม่มีรายได้ ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ มันทำให้เราประหยัดได้มากขึ้น มีเงินไปลงทุนเยอะ มีโอกาสได้ผลตอบแทนเยอะ” (นักลงทุนคนที่ 11)

“เครื่องมืออำนวยความสะดวกเยอะกว่าคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบ มีเครื่องมือวิเคราะห์ หุ้น วิเคราะห์ราคา ดูกราฟ ซึ่งช่วยให้ผมตัดสินใจลงทุนได้ดีขึ้น ซึ่งก็ช่วยให้ผมมีโอกาสในการ ทำกำไรเยอะขึ้น” (นักลงทุนคนที่ 22)

ตัวอย่างความเห็นจากผู้เข้าร่วมงานวิจัยกลุ่ม First Jobber

“โปรแกรมเทรดที่นี้ค่อนข้างทันสมัย รวดเร็ว และใช้งานง่าย เราว่ามันสำคัญมาก ในยุคสมัยนี้ ความเร็วของการส่งคำสั่ง ทำให้เราสะดวกสบายขึ้น เทรดง่ายขึ้น ซึ่งจุดนี้มันส่งผลถึง Performance ของพอร์ตเรา ถ้าไม่มีก็คงรู้สึกหงุดหงิด ไม่ทันใจ และเสียเปรียบตลาด” (นักลงทุนคนที่ 1)

“เครื่องมือพวกนี้มันสามารถตั้ง Alert ได้ สามารถตั้ง Stop loss ได้ ซึ่งมันช่วยผม ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน ช่วยประหยัดต้นทุน ซึ่งทำให้ผมมีโอกาสชนะตลาดได้ คือในตลาด มันมีแค่ผู้ชนะกับผู้แพ้ ถ้าผมชนะตลาดได้มันก็ทำให้ผมรู้สึกดี” (นักลงทุนคนที่ 2)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัยที่ได้จากบทที่ 4 พร้อมแสดงข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ต่อไป จากการทำการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ในกลุ่มผู้กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber นั้นมีความแตกต่างกันไป โดยทั้ง 2 กลุ่มมีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในคุณสมบัติ (Attribute) ของบริการที่ให้ผลลัพธ์ในการใช้บริการ (Consequence) อันนำไปสู่คุณค่าเบื้องต้น (Value) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไปด้วย

โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎี Means-end ในการศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) กลุ่มผู้กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ซึ่งจากการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Interview) เพื่อหาความสัมพันธ์ของคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ของการบริโภค (Consequence) และคุณค่า (Value) ของการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ ทำให้สามารถ สรุปผลการวิจัยตามหัวข้อได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลด้านคุณสมบัติ (Attribute) ของบริการ ด้านผลลัพธ์ในการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าเบื้องต้น (Value)

นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มนักลงทุนที่มีประสบการณ์ในการลงทุนค่อนข้างน้อย นักลงทุนส่วนหนึ่งเริ่มเข้ามาลงทุนด้วยวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทดลองหาประสบการณ์ในตลาดทุน และมองเรื่องผลตอบแทนเป็นผลพลอยได้ โดยผู้วิจัยพบว่า นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีมักให้ความสนใจกับปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบายทั้งทางกายภาพ และความมั่นคงทางจิตใจ รวมถึงตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์ของตนเองเป็นสำคัญ โดยนักลงทุนกลุ่มนี้จะเลือกใช้โบรกเกอร์จากการหาวิธีผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วยตัวเองและหรือได้รู้จักพบเห็นแบรนด์ผ่านทางโฆษณาออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียที่ตนใช้งานเป็นประจำทำให้รู้สึกว่

โบรกเกอร์นั้นเข้าถึงได้ง่ายรวมถึงถามไถ่จากบุคคลที่รู้จักหรือบุคคลที่สามที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อน รุ่นพี่ เป็นต้น

จากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) สามารถสรุปได้ว่า นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Trust) กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มวัยแรกเริ่มที่สามารถลงทุนในตลาดหลัก- ทรัพย์ (จะต้องมีอายุครบ 20 ปีบริบูรณ์ถึงจะสามารถเปิดบัญชีซื้อขายหุ้นได้) ความน่าเชื่อถือ (Trust) จึงเป็นผลลัพธ์ของการใช้บริการโบรกเกอร์ที่นักลงทุนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็น

เรื่องเกี่ยวกับธุรกรรมการเงิน ที่มีผู้มีส่วนได้เสียเข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นวัยที่มีรายได้อ่อนขำงต่ำ จึงยังคงมีความกังวลอยู่มาก ในเรื่องความปลอดภัยทางการเงินโดยเมื่อพิจารณาถึงความเชื่อมโยงกับ คุณสมบัติ (Attribute) พบว่า กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน กล่าวถึงคุณสมบัติ ชื่อเสียงดี (Good Reputation) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Trust) คิดเป็นร้อยละ 100 กล่าวคือ โบรกเกอร์ที่มีชื่อเสียงดีนั้นทำให้เพิ่มความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อันนำไปสู่คุณค่าส่วนบุคคล (Value) ในส่วนของความรู้สึกปลอดภัย และความสบายใจที่จะใช้บริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ยังคงมีคุณสมบัติอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ ผลลัพธ์จากการใช้บริการ (Consequence) ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ (Trust) อาทิเช่น แบรรณด์ของโบรกเกอร์ในส่วนของ แบรรณด์ที่ได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก หรือเป็นแบรรณด์โบรกเกอร์ในเครือธนาคาร, คุณภาพที่ดีของ โบรกเกอร์, การบริการที่ดี เป็นต้น

2. ความรู้สึกดี (Feeling good) เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ คุณสมบัติ (Attribute) การบริการและการให้คำแนะนำที่ดีจากพนักงานและโบรกเกอร์ นำมาซึ่งความพึงพอใจ (Satisfaction) อันเป็นคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีได้รับ

3. สามารถใช้งานได้ง่าย (Ease of use) ความสะดวกและใช้งานง่าย (Ease of use) เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ คุณสมบัติ (Attribute) เงื่อนไขการเปิดบัญชีในส่วน ของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition -Document) ซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมกรบริโภค ของเด็กกลุ่มนี้ (Wood, 2013)

4. ประหยัดงบประมาณและประหยัดเวลา (Save cost and time saving) การประหยัดค่าใช้จ่าย (Save cost) เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคุณสมบัติ (Attribute) ค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission) โดยพบว่านักลงทุนกลุ่มนี้มีความต้องการ ประหยัดต้นทุนในการลงทุน โดยนักลงทุนกลุ่มนี้คาดหวังว่า หากสามารถลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ลง ก็จะสามารถช่วยเพิ่มโอกาสใน

การทำกำไรได้มากขึ้น และอีกส่วนหนึ่งคือตอบโจทย์ในส่วนของเงินลงทุนต่ำ เนื่องจากยังไม่มีรายได้ เป็นของตัวเอง โดยส่วนใหญ่ใช้เงินลงทุนที่ตนเองเก็บออมจาก เงินเดือนที่ผู้ปกครองให้ หรือเป็นรายได้ เสริมจากการทำงานนอกเวลาเรียน การลงทุนต่อครั้งของ นักลงทุนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จึงมีปริมาณ ไม่เยอะ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องค่าธรรมเนียมในการเทรด มากเป็นพิเศษ ในขณะที่การประหยัดเวลา (Time saving) เป็นผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยง กับคุณสมบัติ (Attribute) สถานที่ตั้งของโบรกเกอร์ (Location) และเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition-Document) ซึ่งมีความสอดคล้องกับพฤติกรรม การบริโภคของเด็กกลุ่มนี้ (Wood, 2013)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงนักลงทุนรุ่นใหม่กลุ่ม First jobber จากผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) สามารถสรุปได้ว่า กลุ่ม First Jobber ให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. เปิดบัญชีได้ง่าย (Ease of use) กลุ่ม First Jobber ต้องการความสะดวกสบาย ความง่าย ของการใช้งาน (Ease of use) โดยเริ่มจากกระบวนการเปิดบัญชีที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งเชื่อมโยงกับคุณสมบัติเงื่อนไขการเปิด บัญชีในส่วนของเอกสารการเปิดบัญชี (Rules and condition-Document) เมื่อองค์ประกอบของ กระบวนการตั้งต้นสะดวกและง่าย ทำให้สามารถประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม ซึ่งก่อให้เกิด ความพึงพอใจ (satisfaction) และ คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Quality of life) เนื่องจากตอบโจทย์ Lifestyle ของตนเองอันเป็นคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ได้รับ โดยเมื่อขยายความ ความสะดวก ความง่าย รวดเร็ว ของกลุ่ม First jobber สามารถสรุปใจความได้ว่า

- เอกสารประกอบการเปิดบัญชีที่มีปริมาณน้อยเพราะจะได้ไม่ต้องกรอกเยอะทำให้ประหยัดเวลาในการทำธุรกรรม
- กระบวนการอื่น ๆ ในการทำธุรกรรมที่ง่าย สะดวก เช่น บริการเปิดบัญชีออนไลน์ ทำให้สามารถดำเนินการได้เองโดยไม่ต้องติดต่อหลายทอด กระบวนการติดต่อ และ จัดส่งเอกสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือ (Trust) ใ้วางใจของโบรกเกอร์ที่ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจเป็นผลลัพธ์ที่มีมีความเชื่อมโยงกับคุณสมบัติ (Attribute) 3 ส่วน ได้แก่ ชื่อเสียงของโบรกเกอร์ (Good Reputation) คุณภาพของระบบซื้อขาย ที่เสถียร (Good Quality) และคุณภาพของเครื่องมือ การลงทุนที่โบรกเกอร์มีให้บริการ เนื่องจาก นักลงทุนกลุ่ม First Jobber เป็นกลุ่มนักลงทุนที่เข้ามาลงทุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหวังผลตอบแทน มิใช่การเข้ามาในตลาดทุนเพื่อศึกษา หรือทดลองตลาด จึงมีความจริงจังค่อนข้างมาก ซึ่งผลลัพธ์ข้างต้นนี้เอง ก่อให้เกิดความสบายใจ (Peace of mind) เสริม ความมั่นใจในการลงทุน อันเป็นคุณค่า ส่วนบุคคล (Value) ที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ได้รับ

3. ข้อมูลการลงทุน (Trading Information) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติ 2 ส่วน คือ เครื่องมือการลงทุน และคำแนะนำในการลงทุนที่ดี โดยเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่

โบรกเกอร์ ให้บริการตอบสนองโจทย์เรื่องความสะดวก ความง่าย และรวดเร็ว ทำให้ไม่เสียจังหวะในการลงทุน และข้อมูลการลงทุน เพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุนได้ดีขึ้น โดยพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติ เครื่องมือที่เป็นแอปพลิเคชันในการลงทุน (Investment Tools-application) ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ (satisfaction) คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Quality of life) และการประสบความสำเร็จในการลงทุน (Financial achievement) อันเป็นคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber ได้รับ กล่าวคือ นักลงทุนกลุ่ม First Jobber จำนวนหนึ่งกล่าวถึงแอปพลิเคชันในการลงทุนที่อำนวยความสะดวกด้านการลงทุนทุกอย่างภายใต้โปรแกรมเดียว โดยสามารถขยายความได้ดังนี้

- เป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจในการลงทุนที่ทันสมัยซึ่งมีระบบแจ้งเตือน

- คำแนะนำการลงทุนจากบทวิเคราะห์
- พื้นที่สำหรับจัดการธุรกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น ฝาก/ถอน/โอนหลักทรัพย์

4. ความรวดเร็ว (Time saving) เนื่องจากนักลงทุนกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นนักลงทุนที่เข้ามาเพื่อหวังผลทางการลงทุนใน กระบวนการในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่พนักงานจะต้องรวดเร็ว ทันทั่วถึง (Fast problem-solving) เช่น กรณีเกิดปัญหาขัดข้องในระบบเทรด, การดำเนินการเปิดบัญชี เป็นต้น ซึ่งผลลัพธ์ ข้างต้นเมื่อพิจารณาแล้วพบว่ามีความเชื่อมโยงกับคุณสมบัติ (Attribute) เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน (Investment Consultant)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) ในเรื่อง ความรู้สึกดี (Feeling good) ส่วนใหญ่เป็นผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับคุณสมบัติการบริการที่ดีที่ได้รับ จากพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ (satisfaction) อันเป็นคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่นักลงทุน กลุ่ม First Jobber ได้รับ

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของกลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor)

จากที่ได้กล่าวไปในบทที่ 4 ว่า ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่ม First Jobber ซึ่งเมื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของทั้ง 2 กลุ่มแล้วพบว่า คุณลักษณะ (Attribute) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์หนึ่งๆนั้นมีส่วนเหมือนและส่วนต่างอยู่บางประการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มนักลงทุนใหม่ที่มีประสบการณ์ในตลาดทุนค่อนข้างน้อย มีรายได้ต่อเดือนต่ำทำให้เงินลงทุนในแต่ละครั้งค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับกลุ่ม First Jobber อีกทั้งการเข้ามาในตลาดทุนของนักลงทุนกลุ่มนี้เป็นรูปแบบของการทดลองหาประสบการณ์ และลองผิดลองถูก จึงทำให้นักลงทุนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับเรื่องของความสะดวกสบาย การใช้งานที่ง่าย และความน่าเชื่อถือเสียมาก โดยจากการวิจัยพบว่า นักลงทุนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ สถานที่ตั้ง (Location) เงื่อนไขของการเปิดบัญชี (Rules and Condition) และการบริการจากพนักงานที่ดี (Good Service) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับเรื่อง ความสะดวกสบาย และประหยัดเวลา ในการเดินทางไปติดต่อดำเนินเรื่องเอกสารการเปิดบัญชีต่าง ๆ รายละเอียดข้อมูลในการเปิดบัญชีและข้อมูลการลงทุนต่าง ๆ รวมไปถึงแสดงความมีตัวตนของบริษัท ซึ่งแสดงให้เห็นเด่นชัดในคุณลักษณะชื่อเสียงที่ดี (Good Reputation) ที่นักลงทุนกลุ่มนี้กล่าวถึง อย่างมาก ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับความน่าเชื่อถือ (Trust) อันเป็นผลลัพธ์จากการใช้บริการที่นักลงทุน กลุ่มนี้คำนึงถึงเป็นลำดับแรก เนื่องจากยังไม่มีความรู้ และเป็นเรื่องที่มีความข้องเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเป็นเรื่องใหญ่สำหรับนักลงทุนกลุ่มนี้เนื่องจากยังไม่มีรายได้เป็นของตัวเอง หรือนักลงทุนบาง ท่านไม่ได้แจ้งให้ผู้ปกครองทราบจึงมีความกังวลค่อนข้างมากในเรื่องของความปลอดภัยทางการเงิน และความเสี่ยงในการลงทุนในตลาดทุน ในส่วนนี้เรื่องค่าธรรมเนียมในการเทรด (Commission Fee) จึงเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะที่นักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญ เพราะ ช่วย ประหยัดในเรื่องของต้นทุนการลงทุน จึงทำให้นักลงทุนกลุ่มนี้มีพฤติกรรมเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) โดยดูจากค่าธรรมเนียมขั้นต่ำเป็นที่ตั้ง ในขณะที่นักลงทุนกลุ่ม First Jobber เป็นกลุ่มนักลงทุนที่เข้ามาในตลาดทุนด้วย วัตถุประสงค์ของการเพิ่มรายได้ โดยมองว่าการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้กับตนเองได้มากกว่าการออมเงินในธนาคาร จึงค่อนข้างให้ความสำคัญกับเรื่องเครื่องมือการลงทุน (Investment Tools) องค์กรประกอบที่เป็นตัวช่วยสนับสนุนให้การลงทุนมีประสิทธิภาพมากขึ้นมากกว่ากลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี หากแต่ยังมีพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการที่คล้ายคลึงกับนักลงทุนกลุ่มกำลังศึกษาระดับปริญญาตรีในส่วนของความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้ชีวิตง่ายและสบายขึ้น เพื่อจัดการความวุ่นวายในกระบวนการเปิดบัญชีให้เหลือน้อยที่สุด จึงให้ความสำคัญกับเรื่องระเบียบขั้นตอนและวิธีการในการเปิดบัญชี รวมถึงให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน โดยนักลงทุนกลุ่มนี้มองว่า การมีอยู่ของเจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนนั้นเป็นประโยชน์ในส่วนของ การประหยัดเวลา และช่วยป้องกันเสี่ยงในการลงทุน ได้ด้วยความสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เสนอแนวทางการลงทุน ดูแลบริหารจัดการพอร์ตรวมถึงช่วยอำนวยความสะดวกในเรื่องข่าวสารสถานการณ์ตลาดและข้อมูลการซื้อขาย ทั้งนี้ นักลงทุนกลุ่มนี้มีความสนใจและเล็งเห็นถึงสาระสำคัญของความน่าเชื่อถือของ

นายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่เป็นผลลัพธ์มาจาก ชื่อเสียงที่ดีของ โบรกเกอร์ รวมไปถึงคุณภาพของระบบเทรด และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีเสถียรภาพ ลื่นไหล ไม่เป็นอุปสรรคต่อการลงทุน

5.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ สำหรับนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor)

จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจศึกษาในธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ที่สนใจจับกลุ่มเป้าหมายเป็นนักลงทุนรุ่นใหม่ สามารถนำชุดข้อมูลในด้านคุณสมบัติ และ ปัจจัยเบื้องหลังในการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์เป็นพื้นฐานในการมุ่งพัฒนาบริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับคุณค่าส่วนบุคคลอย่างแท้จริง โดยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจในเรื่องของภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และ ระบบต่าง ๆ ที่มีเสถียรภาพพร้อมใช้งานและเอื้ออำนวยต่อการลงทุนรวมถึงวิสัยทัศน์ในการประกอบธุรกิจที่ทำให้นักลงทุนเชื่อว่าบริษัทจะพัฒนานำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ช่วยส่งเสริมการลงทุนเข้ามาให้ใช้งานในอนาคต ปัจจัยข้างต้นจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่นักลงทุนในด้านทัศนคติเรื่องความปลอดภัยทางการเงิน ความมั่นคงของบริษัทและ โอกาสทางการลงทุน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. การบริการที่ดี ปัจจุบันมีนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ให้บริการโดยยึดจุดขายที่ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำในการเทรดมากขึ้น แต่มักจะประสบปัญหาด้านการบริการ เนื่องจากต้องลดต้นทุนหลายๆส่วนทิ้งไป ดังนั้น ผู้ประกอบการมีต้องการชิงพื้นที่การแข่งขันกับ Broker เหล่านี้ โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาการบริการ เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลากรที่มีใจรักบริการ (Service Mind) เป็นมิตร พุดจาสุภาพด้วยน้ำเสียงที่ชวนฟัง มีไหวพริบ สามารถจัดการ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวมถึงฝึกอบรมให้ทราบถึงระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำดูแลนักลงทุนอย่างมืออาชีพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในระยะยาว มีความรู้สึกอันดี อันนำมาซึ่งการลดโอกาสในการย้าย Broker ใช้บริการ (Switching Brand) และส่งเสริมให้เกิดการบอกต่อ

3. เจื่อนใจในการใช้บริการ ผู้ประกอบการควรพิจารณากระบวนการเปิดบัญชี รวมถึงเงื่อนไขการให้บริการอื่น ๆ ที่ง่าย ลดกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อนไม่จำเป็นทิ้งไป ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่การลงทุนในการใช้บริการมากที่สุด อาทิเช่น ระบบเปิดบัญชีออนไลน์ นำเอา

เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การบริการเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และตอบ โจทย์วิถีชีวิตของนักลงทุน ในยุคใหม่มากยิ่งขึ้น

4. เครื่องมือทางการลงทุน ผู้ประกอบการควรพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงข้อมูล ข่าวสารให้มีความทันสมัย และตอบ โจทย์ วิถีชีวิตของนักลงทุนในด้านความสะดวกสบายและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึง ไม่หยุดที่จะเสาะหาและพัฒนาระบบ หรือเครื่องมือในการลงทุน และตัวช่วยในการตัดสินใจลงทุน โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาสนับสนุนให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน ข่าวสารและข้อมูลการ ลงทุนค่อนข้างเปิดเผย และสามารถหาอ่านได้เองอย่างง่ายตายเรียกได้ว่า เข้าถึง ข้อมูลเกือบจะเท่ากัน โดยไม่จำเป็นต้องรอจากช่องทางที่ Broker ให้บริการก็ย่อมได้ หากแต่ Broker สามารถปรับตัว ให้สามารถแข่งขันในด้านนี้ได้ เช่น การนำเสนอรูปแบบของเนื้อหาที่เส่งง่าย (Easy to digest) กว่าคู่แข่ง เครื่องมือช่วยตัดสินใจที่แม่นยำ ทันสมัย แอปพลิเคชันที่ตอบ โจทย์เรื่องความสะดวก ในการใช้งาน ลื่นไหล เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มเป้าหมายอื่นในอุตสาหกรรมนี้ เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยในการเลือกใช้ บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ว่าเหมือนหรือต่างกันหรือไม่ เนื่องจากกลุ่มนักลงทุน 2 กลุ่มที่ผู้วิจัยศึกษามีช่วงอายุและพฤติกรรมหลายประการที่คล้ายคลึงกัน จึงไม่เห็นความแตกต่าง ในการเลือกใช้บริการเท่าไรนัก

2. ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้สื่อที่เข้าถึง รวมถึงบุคคลที่ 3 หรือสื่อที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ การสื่อสารต่อไป

บรรณานุกรม

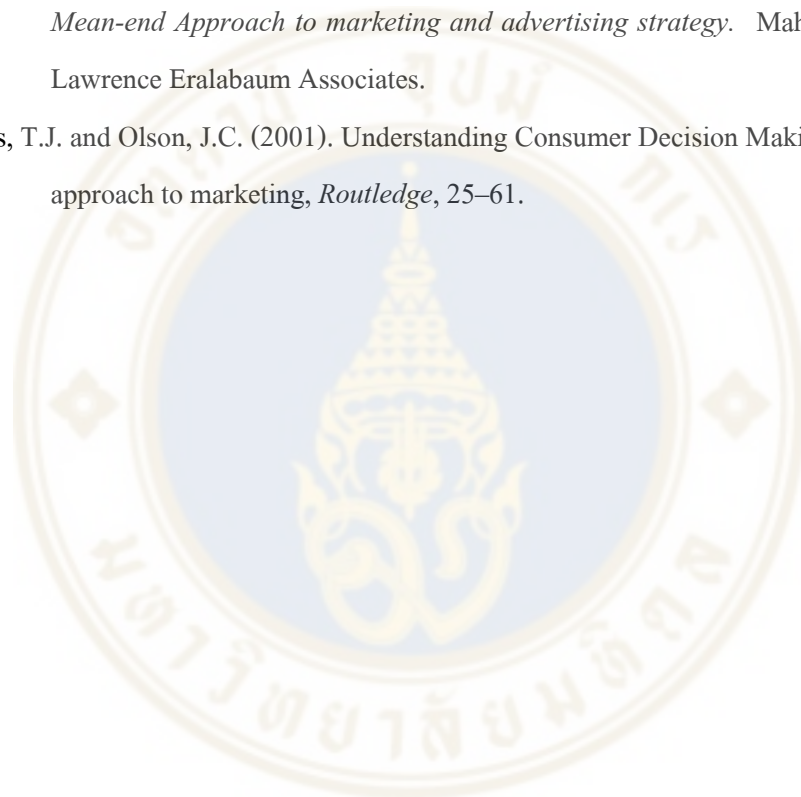
- กรุงเทพธุรกิจ. (2560). 'กิมเอ็ง' มาร์เก็ตแชร์นิวโลว์. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/754115>.
- ข่าวหุ้นออนไลน์. (2558). การตลาดมุกกลับ...ต้นทุนต่ำ!! แลทุกวัน ทันเกมหุ้น. จาก <https://www.kaohoon.com/content/49819>.
- ชานนท์ ศิริธร. (2559). พฤติกรรมการบริโภคสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคเจนเอเรชั่นวาย. *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมนิค้ำ*, 3(1), 77-104.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2559). *โบรกเกอร์คืออะไร ใครรู้บ้าง*. จาก https://www.set.or.th/education/th/begin/stock_content10.pdf.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). *รายงานประจำปี 2559 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. จาก https://www.set.or.th/th/about/annual/files/annual_report_2559_thai_full.pdf.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). *โบรกฯ จุกอก "หุ้นไทยซบ-แข่งค"*. จาก <https://www.thairath.co.th/content/623425>.
- ประชาชาติออนไลน์. (2559). *เกาะสนามสงครามโบรกเกอร์จุดเปลี่ยน "ปลาใหญ่ปรับตัว"*. จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1456305126.
- ประชาชาติออนไลน์. (2559). *โบรกค้าหุ้นต่อเป้าปีคึกฉกร พิชสงครามค่าคอม 3 ปี หด 40%*. จาก http://m.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1463904983.
- ภัทรพัน ลากเกียรติพร. (2559). *ความยุติธรรมในองค์การกับความตั้งใจจะลาออกจากงาน ของพนักงานบริการกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (First Jobber)*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. (2555). *กลยุทธ์ในการเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการออมและการลงทุนของคนวัย 20-29 ปี สู่การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ฯ*. จาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba137/Article/JBA137Wittawat.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2549). *ตลาดหุ้นไทยแบบไขว่*. จาก <http://www.sec.or.th/TH/Pages/Information/pagelink-Article/7PTD/2549/2549-3.aspx>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2559). *ทิศทางและบทบาทของ ก.ล.ต. ในการพัฒนาตลาดทุนไทย*. จาก <http://www.sec.or.th/TH/Market Development/Pages/ProspectSignificantChanges.aspx>.
- Agriculture and Agri-Food Canada. (2012). *Global Consumer Trends*. จาก <https://www5.agr.gc.ca/resources/prod/Internet-Internet/MISB-DGSIM/ATS-SEA/PDF/6217-eng.pdf>.
- Alireza Abroud, Yap Voon Choong, Saravanan Muthaiyah, David Yong Gun Fie. (2015). Adopting e-finance: decomposing the technology acceptance model for investors, *Serv Bus*, 9, 161–182
- Cheng-Chieh Hsiao, Hsiu Ju Rebecca Yen, Eldon Y. Li. (2012). Exploring consumer value of multi-channel shopping: a perspective of means-end theory. *Internet Research*, 22 (3), 318-339.
- Chin Feng Lin, Chen Su Fu. (2018). Implications of integrating e-leisure constraints and means-end hierarchies of young people's perceptions toward video-sharing websites. *Online Information Review*, 42(3), 355-371.
- Derek Devlin, Grete Birtwistle, Norma Macedo. (2003). Food retail positioning strategy: a means-end chain analysis. *British Food Journal*, 105(9), 653-670.
- Gutman, J. (1982). A means-end Chain Model based on consumer categorization processes. *Journal of marketing*, 46, 60-72.
- Joan M. Phillips, Thomas J. Reynolds. (2009). A hard look at hard laddering: A comparison of studies examining the hierarchical structure of means-end theory. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 12(1), 83-99.
- Jorg Heinze, Matthias Thomann, Peter Fischer. (2017). Ladders to m-commerce resistance: A qualitative means-end approach. *Computers in Human Behavior*, 73, 362-374.
- Moneychannel. (2559). *หยวนค้าหวนคีนตลาดหุ้นไทย ตั้งเป้าโบรกเกอร์ชั้นนำในเวลา 5 ปี*. จาก http://www.moneychannel.co.th/news_detail/12613.
- Moneychannel. (2559). *โบรกฯ แข่งดุ! ฟาดค่าคอมมิชชั่น ชิงส่วนแบ่งตลาดมูลค่าซื้อขายหุ้นวันละ 5 หมื่นล้านบาท*. จาก http://www.moneychannel.co.th/news_detail/12613.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Olson, J.C., Reynolds, T.J. (1983). *Understanding consumers' cognitive structures: Implications for advertising strategy*. In L. Percy & A. Woodside (Eds), *Advertising and consumer psychology*. 77-90.
- Reynold, Thomas J. and Olson, Jerry C. (2001). *Understanding Consumer Decision Making: The Mean-end Approach to marketing and advertising strategy*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlabaum Associates.
- Reynolds, T.J. and Olson, J.C. (2001). *Understanding Consumer Decision Making: the means-end approach to marketing*, *Routledge*, 25-61.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (Participant Information Sheet)

ในเอกสารนี้อาจมีข้อความที่ท่านอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ โปรดสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้แทนให้ช่วยอธิบายจนกว่า จะเข้าใจดี ท่านจะได้รับเอกสารนี้ 1 ฉบับ นำกลับไปอ่านที่บ้าน เพื่อปรึกษาหารือกับญาติพี่น้อง เพื่อนสนิท แพทย์ประจำตัว ของท่าน หรือผู้อื่นที่ท่านต้องการปรึกษา เพื่อช่วยในการตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย

โครงการเรื่อง: การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา

ผู้วิจัย: นางสาวศศินันท์ เอกเวชวิท

สถานที่ทำงาน และที่อยู่

บริษัท สปอดโลท์ ครีเอชั่น จำกัด

315 อาคารจามจุรี สแควร์ ชั้น 12 ถนนพระรามที่ 4 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน

กทม. 10330

โทรศัพท์ +66839442441

Email: sasinun.ek@gmail.com

ผู้ให้ทุน: ไม่มี

วัตถุประสงค์โครงการวิจัย

เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของคุณสมบัติ (Attribute) ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ (Consequence) และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) ที่มีต่อการเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ผ่านทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา (Means-end Chain Theory)

ประโยชน์ที่ท่าน/ชุมชนจะนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ Broker

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ ท่านเป็นผู้ใช้กลุ่มนักลงทุนรุ่นใหม่ (Young Investor) ที่ใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ ของงานวิจัย โดยมีผู้เข้าร่วม การวิจัยนี้ทั้งสิ้น 60 คน หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้วท่านจะถูกสัมภาษณ์ ด้วยวิธี (ตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ระดับลึก/สนทนากลุ่ม ฯลฯ) สัมภาษณ์ลำดับขั้น (Laddering Interview)

โดยไม่มีความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อเข้าร่วมการวิจัยใด ๆ หากท่านไม่เข้าร่วมในการวิจัยนี้ก็จะไม่มีผลต่อการเรียนหรือหน้าที่การงาน โดยท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจว่าจะให้ความร่วมมือ หรือไม่ การเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทน และไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ หากเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการวิจัย เรายินดีตอบคำถามหรือข้อสงสัยของท่านทุกข้อ หากท่าน มีข้อคิดเห็น ข้อข้องใจหรือคำถามเกี่ยวกับการวิจัยนี้ ท่านสามารถติดต่อนักวิจัย ตามที่อยู่ที่ให้ไว้ ด้านบนหากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบโดยรวดเร็ว ไม่ปิดบัง

ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะ รายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคลอาจมี คณะบุคคลบางกลุ่ม เข้ามาตรวจสอบได้ เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย, สถาบัน หรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ, คณะกรรมการจริยธรรมฯ เป็นต้น

ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อค่าบริการ และการรักษาที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของ มหาวิทยาลัย มหิดล ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 02-441-0201-4 โทรสาร 02-441-9333 หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อกับประธาน คณะกรรมการฯ หรือผู้แทน ได้ ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ลงชื่อ.....ผู้วิจัย

(.....)

วันที่.....

หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า..... อายุ ปี
อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ.....
จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับชั้นทางจิตวิทยา”

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัยรายละเอียดต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขและของตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่าน ข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและ ตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่ เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิ์ที่ข้าพเจ้าและได้รับข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัยและสามารถถอนตัวหรือขอเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ข้าพเจ้าแต่ จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยและหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ.....

ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทน โดยชอบธรรม

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ลำดับขั้น (Laddering Interview)

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการ มหบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทาง สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์นักลงทุนรุ่นใหม่ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษา พฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการนาย หน้าค้าหลักทรัพย์ของนักลงทุนรุ่นใหม่ในประเทศไทย โดยการประยุกต์ใช้ ทฤษฎีลำดับขั้นทางจิตวิทยา” ข้อมูลที่ได้รับจะถูกรักษาเป็นความลับและจะถูก นำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1.1) ชื่อ-นามสกุล
- 1.2) อายุ ปี
- 1.3) เพศ หญิง ชาย
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) ระดับการศึกษา
- 1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุนและการใช้บริการธุรกิจบริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker)

- 2.1) ท่านเห็นว่าการวางแผนทางการเงินเป็นเรื่องสำคัญในชีวิตใช่หรือไม่
 ใช่ ไม่
- 2.2) ปัจจุบันท่านมีการวางแผนทางการเงินอย่างไร

.....

2.3) ท่านเริ่มลงทุนทางการเงินตั้งแต่เมื่อใด

.....

2.4) ปัจจุบันท่านบริหารการเงินผ่านการออมลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ใช่หรือไม่

ใช่ ไม่

หากตอบว่า ใช่ เหตุใดจึงเลือกลงทุนในหลักทรัพย์

.....

2.5) ปัจจุบันท่านใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) แห่งใดบ้าง

.....

2.6) ท่านเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ใช้บริการอยู่โดยพิจารณาจากสิ่งใดบ้าง (อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการ)

2.6.1)

2.6.2)

2.6.3)

2.6.4)

2.6.5)

2.7) บุคคลที่ 3 มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ของท่านใช่หรือไม่

ใช่ ไม่

หากตอบว่า ใช่ บุคคลใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของท่าน

.....

2.8) ท่านหาข้อมูลก่อนเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) หรือไม่ อย่างไร

.....

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์แบบลำดับขั้น (Laddering Data)

3.1) ท่านรู้จักบริษัทนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ใดบ้าง

.....

.....

3.2) ทำไมถึงเลือกใช้บริการนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

.....

.....

3.3) นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ดังกล่าว (Broker ที่ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน) มีคุณสมบัติแตกต่างจากนายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) อื่นอย่างไร

- 3.3.1)
- 3.3.2)
- 3.3.3)
- 3.3.4)
- 3.3.5)

3.4) คุณสมบัติดังกล่าวในข้อ 3.3.1 มีความสำคัญกับท่านอย่างไร

.....
หากไม่มีคุณสมบัติหรือบริการนั้นท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....
คุณสมบัติดังกล่าวในข้อ 3.3.2 มีความสำคัญกับท่านอย่างไร

.....
หากไม่มีคุณสมบัติหรือบริการนั้นท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....
คุณสมบัติดังกล่าวในข้อ 3.3.3 มีความสำคัญกับท่านอย่างไร

.....
หากไม่มีคุณสมบัติหรือบริการนั้นท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....
คุณสมบัติดังกล่าวในข้อ 3.3.4 มีความสำคัญกับท่านอย่างไร

.....
หากไม่มีคุณสมบัติหรือบริการนั้นท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....
คุณสมบัติดังกล่าวในข้อ 3.3.5 มีความสำคัญกับท่านอย่างไร

.....
หากไม่มีคุณสมบัติหรือบริการนั้นท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....

- 3.5) ตามความคิดเห็นของท่าน นายหน้าค้าหลักทรัพย์ (Broker) ที่อยากใช้บริการเป็นแบบใด
 - 3.5.1)
 - 3.5.2)
 - 3.5.3)

3.6) ทำไมจึงอยากได้รูปแบบตามที่ท่านระบุในข้อ 3.5

.....

สิ่งที่ท่านระบุในข้อ 3.6 มีความสำคัญต่อท่านอย่างไร

.....

หากไม่มีสิ่งที่ท่านระบุในข้อ 3.6 ท่านจะรู้สึกอย่างไร

.....



ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง
ศศินันท์ เอกเวชวิท

ภาคผนวก ก

ความหมายของคำศัพท์และการแยกกลุ่มคำศัพท์

ความหมายของคำศัพท์ด้านคุณลักษณะ (Attribute) ด้านผลลัพธ์จากการใช้บริการ (Consequence) และด้านคุณค่าส่วนบุคคล (Value)

คำศัพท์ด้านคุณลักษณะ (Attribute)

คำศัพท์	ความหมาย
Good reputation	ชื่อเสียงดี
Brand	ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์
	คนรู้จักแนะนำ/มีประสบการณ์ร่วม
	เครือข่าย
	Image (ทัศนสมัย)
Good Quality	คุณภาพระบบการซื้อขาย (เสถียร)
	คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ/บุคลากร)
	คุณภาพโบรกเกอร์ (ระบบองค์กร)
Atmosphere	บรรยากาศโบรกเกอร์ /สาขา
Investment Tools	application
	trading system
	research paper
	website
	LINE
	Technical tools
Commission Fee	ค่าธรรมเนียมในการเทรด
Good Advice	คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน
	คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน

คำศัพท์	ความหมาย
Location	สถานที่ตั้งโบรกเกอร์
Broker size	ขนาดของโบรกเกอร์
Investment Consultant	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน
Payment Concern	ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี
Rules and condition	เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร)
	การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร)
	การเปิดบัญชี (ออนไลน์)
Product Variety	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การลงทุน
Good Service	บริการจากพนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร
	บริการจากโบรกเกอร์-สิ่งอำนวยความสะดวก
	บริการจากโบรกเกอร์-สิทธิพิเศษ

คำศัพท์ด้านผลลัพธ์จากการใช้บริการ (Consequence)

คำศัพท์	ความหมาย
Trust	น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ
Less worry	ลดความกังวล
convenience	สะดวกสบายในการเดินทาง
Avoid risk	หลีกเลี่ยง/ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุน
time saving	ประหยัดเวลา
save cost	ประหยัดค่าใช้จ่าย
Make more money	มีเงินลงทุนมากขึ้น/ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น
Good Consideration	การพิจารณาและการตัดสินใจในการลงทุนที่ดี
Trading Information	ข้อมูลประกอบการลงทุน
Good environment	สภาพแวดล้อม
fast problem-solving	แก้ปัญหาได้รวดเร็ว
Ease of use	ง่ายในการใช้บริการเปิดบัญชี / สะดวกในการใช้งาน
Readiness	ความพร้อมในการให้บริการ ทันสมัย
Feeling good	รู้สึกดี

คำศัพท์ด้านคุณค่าส่วนบุคคล (Value)

คำศัพท์	ความหมาย
Economy	สถานะทางการเงิน
Peace of Mind	รู้สึกสบายใจ/อุ่นใจ คลายกังวล
Satisfaction	รู้สึกพอใจ/มีความพึงพอใจ
Quality of life	มีคุณภาพชีวิตที่ดี/ไม่ต้องยุ่งยาก/ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์
Financial security	รู้สึกปลอดภัย/ความปลอดภัยทางการเงิน
Financial achievement	ประสบความสำเร็จในการลงทุน/การเงิน
Self-Determination	การตัดสินใจด้วยตนเอง
Self-Fulfillment	เติมเต็มความต้องการในชีวิต
Self-esteem	รู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง

การแยกกลุ่มคำศัพท์คุณลักษณะ (Attribute) ผลลัพธ์จากการใช้บริการ (Consequence)

และคุณค่าส่วนบุคคล (Value) จากบทสัมภาษณ์

นักลงทุนกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 30 คน

นักศึกษาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B01					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of Mind	ชื่อเสียงสำคัญนะ...มันเหมือนธนาคาร เวลาเราฝากเงิน เราก็ต้องฝากกับแบงค์ที่ดูมีความน่าเชื่อถือ มันน่าไว้วางใจที่จะ อยู่กับที่นี่ มันรู้สึกสบายใจกว่า
2	Brand (ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์)	Feeling good		Satisfaction	เหมือนชื่อของ เวลาเราซื้อของแบรนด์ รู้สึกมัน มีคุณภาพมากกว่า รู้สึกดีกว่า
3	Investment Tools (Trading System)	Trust		Peace of Mind	พอเริ่มได้เทรดเอง เครื่องมือการลงทุนมันก็สำคัญมันช่วยอำนวยความสะดวก
4	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ))	Feeling good		Satisfaction	ความสะดวกผมได้...รู้สึกได้รับบริการที่ดี ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ ทำให้ผมไม่ต้องกังวล... ถ้าย้อน

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Good Quality (คุณภาพ โบรกเกอร์ (เครื่องมือ))	Trust		Peace of Mind	เวลากลับไปได้ ผมจะเลือก SCB เพราะผมไม่ค่อยมีเวลา
6	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	
7	Investment Tools (Application (Auto Trade))	Avoid risk		Financial security	เครื่องมือการลงทุนมันช่วยป้องกันอันตรายเราไม่มีเวลานั่งดูตลอดและถ้าตลาดมันลงไปเร็ว...
8	Investment Tools (Research paper)	Good Consideration		Financial Achievement	มันปลอดภัยกว่า ถ้ามีเครื่องมือช่วยให้เราตัดสินใจได้ง่ายและดีขึ้น
9	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าธรรมเนียมต่ำ มันดีต่อเงินต้นทุนที่ใช้ลงทุนไม่หุดหาย ผมก็มีโอกาสเอาเงินไปลงทุนมากขึ้น มีโอกาสได้ผลตอบแทนมากขึ้น
10	Good Advice (คำแนะนำการเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	ผมเพิ่งเริ่มเล่น ผมก็อยากได้ที่ปรึกษาด้วย... ของ Phillip รุ่นพี่ที่มาให้คำแนะนำดี เหมือนเอาใจใส่ผมเลยเปิด... รู้สึกดีแก่นั้นเลย
11	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	
ID B02					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of mind	พ่อเป็นส่วนสำคัญในการเริ่มคิดจะลงทุนและเลือกโบรกเกอร์ที่ใช้บริการ ตอนผมจะเปิด ก็ปรึกษาพ่อ เขาก็แนะนำ RH BOSK พ่อเทรดอยู่ที่นั่นอยู่แล้ว ผมเลยเปิดตาม คือเขาก็มีประสบการณ์มาก่อน มันก็รู้สึกสบายใจกว่า
2	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	มันทำให้เดินทางสะดวก ผมไม่ต้องเสียเวลากับการเดินทางนาน

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Save Cost		Satisfaction	มันทำให้ผมมีเวลานั่งดูตลาด ก่อนที่จะเปิด อีกอย่างไม่ต้องฝ่า รถติดไปไกล ๆ เสียค่าใช้จ่ายเยอะ
4	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	เพราะกว่าจะถึง มันก็เหนื่อยเทวด ไม่สนุก มันทำให้รู้สึกงา ถ้ามา ลงทุนแล้วมันเหนื่อยขนาดนี้ มัน คุ้มกับเรามั้ยนะ
5	Atmosphere	Privacy concern	Good Consideration	Financial achievement	พ่อผมก็เคยเทรดมาหลายที ถ้า โบรกใหญ่ก็ไม่ไหวหกหกโววาย
6	Atmosphere	Privacy concern	Good Consideration	Self- Determination	โบรกเล็กไปก็เจียบเกิน...ผมว่า สถานที่ สภาพแวดล้อม ภายใน
7	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Privacy concern	Good Consideration	Financial achievement	โบรกฯ มีส่วนของที่นี่ ถือว่า OK ...ผมเคยไปนั่งใน ห้องค้ากับพ่อนะ แต่เค้าคุยกัน เสียงดัง ผมไม่ชอบ...
8	Broker Size (ขนาด ของ โบรกเกอร์)	Privacy concern	Good Consideration	Self- Determination	ผมชอบดูหุ้นหลายตัว มันทำให้ผม ไม่มี สมาธิในการเทรด
9	Good Advice (คำแนะนำการเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	คุณภาพพนักงาน บริการจาก พนักงานเป็นกันเอง เป็นมิตร เหมือนเพื่อนกัน มาแนะนำกัน มันให้ความรู้สึกที่ดีกว่า feeling
10	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	ok กว่า
11	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่ แนะนำการลงทุน)	fast problem- solving		Satisfaction	หากเกิดปัญหาในการเทรด หาก อยากให้เค้าช่วยดูแล แล้วมันซ้ำ ส่งผลต่อการเทรด ของผม ผมก็ ไม่โอเค ก็คงต้อง ย้ายโบรกฯ.... มันอยู่ที่ความพึงพอใจของผม
12	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าธรรมเนียมต่ำมันก็ดี มันทำให้ ผมประหยัดต้นทุนในการลงทุน เราเงินทุนน้อย

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
13	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ มันทำให้เราวางใจ ให้เค้าเทรดให้ ดูแลเงินของเรามากกว่า ไปอยู่กับโบรกที่ไม่รู้จัก ... มันรู้สึกปลอดภัยกว่ามันใจกว่าว่าเค้าจะสามารถรับผิดชอบได้
ID B03					
1	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	มันอยู่ใกล้แกนี่ หนูอยู่หอพัก ที่มอ หนูคิดว่า เกิดมีปัญหา อะไร
2	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	สามารถไปหาได้สะดวก และถ้ามีอบรมก็สามารถไปร่วมได้ใกล้ๆ
3	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Appearance	Less Worry	Peace of Mind	หนูรู้สึกว่าคุณต่อหน้ามันดีกว่าคุยโทรศัพท์ มันรู้สึกอุ่นใจ ใกล้ชิด เพราะมันเป็นช่วงแรกๆ ที่เปิดใหม่ เรายังกังวลอยู่ว่า ถ้าเกิดปัญหาแล้วจะทำยังไง
4	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าคอมต่ำ มันทำให้หนูเสียเงินน้อยลงในการเทรดหนึ่งครั้ง มันให้หนูมีเงินลงทุนมากขึ้น มีโอกาสได้กำไรมากขึ้น สามารถเอาเงินไปตอบสนองความต้องการของตัวเองได้
5	Payment concern (ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี)	save cost	Make more money	Self-esteem	อยากมีเงินเก็บเยอะๆ เพราะ มีแพลนว่าจะไปเรียนต่อต่างประเทศ อยากแบ่งเบาภาระ พ่อแม่ แทนที่จะขอท่านไปเรียนต่อทั้งก้อน มัน
6	Payment concern (ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี)	save cost	Make more money	Self Fulfillment	ทำให้หนูรู้สึกดีกว่า มันภูมิใจกว่า
7	Good Advice (คำแนะนำการเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	หนูไม่ชอบเวลาคนพูดไม่ดีใส่ แบบน้ำเสียง...เหมือนของ SBI มันไม่เคยเห็นหน้าค่าตากัน คุยผ่านโทรศัพท์ แล้วเค้าก็ตอบแบบมี Pattern มันไม่เหมือนกับที่

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
8	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	Phillip คอยแล้วรู้สึกโอเคกว่า
9	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	fast problem-solving		Satisfaction	กว่าจะเปิดเสร็จก็เกือบ 2 เดือน มันทำให้เรากังวลว่าจะได้เทรดมัยนะ เลขรู้สึกเขินนิดนึง การบริการไม่ค่อยดีเท่าไร รู้สึกไม่สบายใจ
10	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	fast problem-solving		Peace of Mind	นิดหน่อย ...มันไม่เหมือนอีกที่ที่เรา Line ถามได้เวลาเรามีปัญหา ตอบเร็ว
ID B04					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียง มันเป็นเรื่องความ มั่นคง น่าเชื่อถือ เหมือนเรา ลงทุนกับเค้าแล้ว เดือดเค้านแล้ว แล้วเราจะได้อะไรกลับมาบ้าง มันเป็นเรื่องเงิน เป็นความ ไว้วางใจให้เค้าดูแลพอร์ตการลงทุนของเรา
2	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Quality of life	ถ้าเป็นโบรกใหญ่ เค้าน่าจะมีเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ครบกว่า ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของเรา
3	Brand (ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์)	Feeling good		Satisfaction	หนูตั้งใจจะเปิด KBANK กสิกร มั่นน่าเชื่อถือและรวดเร็ว แอปมีลูกเล่นเยอะ ใช้งานง่ายกว่า รู้สึกว่า
4	Brand (ความประทับใจที่มีต่อแบรนด์)	Trust	Less Worry	Peace of mind	กสิกรมันดีกว่า เป็นความเชื่อมั้งคะ...อยู่ที่ความชอบของเรา
5	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ))	Feeling good		Satisfaction	

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	
7	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	ทำเลที่ตั้งสาขาใกล้บ้าน มันทำให้ หนูคิดถึงสะดวก ประหยัดเวลาใน การเดินทาง รวดเร็ว ...โดยนิสัยหนู เป็นคน ใจร้อน เลขชอบอะไรที่ง่าย
8	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	และสะดวก ตอบสนองความต้องการ ของเราได้
9	Good Advice (คำแนะนำการ เปิดบัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	จริงๆ เรายังไม่กล้า รู้สึกกลัว ๆ อยู่ เพราะไม่รู้ว่าจะต้องทำแบบไหน ต้องการคำแนะนำจากพนักงาน คือพอไปที่สาขาแล้ว เจ้าหน้าที่
10	Good Advice (คำแนะนำ-การ เปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	ก็แนะนำดี พนักงานให้บริการดี รวดเร็ว มีข้อมูล ข่าวสาร provide ให้ตลอด ก็รู้สึกพอใจ
11	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร)	time saving		Satisfaction	
ID B05					
1	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	มีโอกาไปฝึกงานที่บัวหลวง ทำ ให้ได้ฟังวิเคราะห์ข่าวทุกวัน ได้ วิเคราะห์หุ้นจริง ก็สนใจลงทุนจริง
2	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	เลยคิดว่า เปิดพอร์ตที่นี่ก็ง่ายดี... เข้าถึงที่พนักงานง่าย แค่เดินไป บอกก็เปิดได้แล้ว แปปเดียว สะดวก อีกอย่างสาขาใกล้บ้าน มันทำให้ สะดวกและประหยัดเวลามากขึ้น
3	Brand (เป็นแบรนด์ ที่คนรู้จักแนะนำ)	Trust	Less Worry	Peace of mind	ก่อนเปิดก็มีไปปรึกษาคุณแม่ แม่ ก็ให้คำแนะนำมาบอกว่าที่นี่โอเค เราก็รู้วางใจไปนิดนึง

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
4	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	บริการจากโบรกเกอร์ คือ เรื่องของ เครื่องมือและresearch paper มีให้
5	Investment Tools (Research Paper)	Time saving		Quality of life	เยอะ มันเหมือนเป็น ตัวช่วยเราใน การเลือกหุ้น ช่วยตัดสินใจ เราก็จะ ได้ไป ดูตัวเอง ทำให้เราประหยัด เวลาในการเลือกหุ้นลงทุน เพราะเรา มีอะไรต้องทำอะไรในแต่ละวัน มันก็ ตอบ โจทย์ lifestyle ชีวิตเรา
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Satisfaction	ให้คำแนะนำเราดี เวลา มี ปัญหา เค้าก็จะโทรหาเราทันที รู้สึก พอใจในบริการของเค้า
7	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	
8	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	
9	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (ระบบองค์กร)	Feeling good		Satisfaction	ชื่อเสียง มันมีความน่าเชื่อถือ มี คนแนะนำมาเยอะ ทำให้เรา ไว้วางใจใช้บริการกับที่นี่ มันรู้สึก
10	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ว่าเงินเราปลอดภัย หนุว่าระบบ การจัดการภายในเค้าดี
ID B06					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost		Economy	เงินลงทุนหนุน้อย เพราะยังไม่มี รายได้เป็นเงินก้อน เงินที่ใช้ลงทุน เป็นเงิน เก็บจากเงินเดือนที่พ่อแม่ ให้ ถ้าประหยัดส่วนนี้ได้น่าจะ ช่วยประหยัดต้นทุนในการลงทุน ได้เยอะ

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
2	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	สาขาที่หนูเปิดใกล้มหาลัยจะ เดินทางสะดวก เวลามีปัญหาจะ ได้ติดต่อง่าย
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	หนูหาข้อมูลจากเน็ต ส่วนใหญ่ ก็ แนะนำที่นั่นนะ ชื่อเสียงเค้าโอเคร
4	Broker size (ขนาด ของโบรกเกอร์)	Trust		Financial security	น่าเชื่อถือ รู้สึกว่าปลอดภัยกว่า อีกอย่างถ้าไปเปิดกับ บล. เล็กๆ
5	Broker Size (ขนาด ของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	สาขาก็จะไม่ค่อยเยอะ ความพร้อม ต่างๆ น่าจะมีน้อยกว่าริเปล่า มัน
6	Good Quality (คุณภาพระบบการ ซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Financial Achievement	รู้สึกสบายใจกว่าอะค่ะ เปิดทั้งทีก็ เลือกที่ดี ๆ ไปเลย จะได้ไม่ต้อง กังวลนู่นนี่นั่น
7	Good Advice (คำแนะนำการเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	มันเป็นการเริ่มลงทุนครั้งแรก ของหนู แบบก็ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไร เท่าไรหรอก ก็อยากได้คำแนะนำ ที่ ละเอียดหน่อย มันเป็นเรื่องเงินๆ
8	Good Advice (คำแนะนำการ เปิดบัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	ก็ต้องดูดี ๆ ซึ่งพนักงานที่นั่นก็ให้ คำแนะนำดีนะคะ อธิบายเคล็ดลับ ลดกังวลไปได้เยอะเลย รู้สึกพอใจ ในบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแล
9	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	หนูนะ เค้า service ดี
ID B07					
1	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	สำหรับหนู ข้อมูลและเครื่องมือ การลงทุนเป็นเรื่องสำคัญ มันทำ ให้เราสามารถเอาไปต่อยอดการ
2	Investment Tools (Research Paper)	Good Consideration		Financial Achievement	ลงทุนได้เอง ทำให้เราสามารถ ตัดสินใจลงทุนได้ดีกว่า เชื่อกันว่า จะสามารถทำกำไรได้

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	fast problem-solving		Satisfaction	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเราได้ อธิบายได้ดี และรวดเร็ว คิดต่อได้ ตลอดเวลา มันทำให้ หนูรู้สึกพอใจ
4	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พุดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	หนูก็เคยอ่าน ถ้ามันยุ่งยากเกินไป ก็ทำให้รู้สึกเซ็ง การที่มีบริการจาก เจ้าหน้าที่ทำให้ง่าย สะดวกขึ้น เพราะช่วงแรก ๆ เรายังไม่ค่อย รู้เรื่อง ก็สอบถาม เจ้าหน้าที่ผ่าน LINE ได้เลย รวดเร็ว และชี้แจงดี
5	Good Advice (คำแนะนำการเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	
6	Product Variety (ความหลากหลาย ของผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Avoid Risk		Financial achievement	ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ มันดีต่อเงินทุนของเรา เพราะเรา เงินทุนน้อย เปิดทีเดียวสามารถ เลือกกระจายการลงทุนได้หลาย
7	Product Variety (ความหลากหลาย ของผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Convenience	Feeling Good	Satisfaction	อย่าง ทำให้เปรียบเทียบง่าย สะดวกในการลงทุน และ เพิ่ม โอกาสในการทำกำไรได้มากกว่า
ID B08					
1	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	บ้านอยู่กรุงเทพ แต่ตอนเปิด เลือก ที่สะดวกและมันอยู่ใกล้มหาลัย
2	Broker Size (ขนาด ของ โบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	และเป็นสาขาใหญ่ มันก็สะดวก ในการเดินทาง และ บริการอะไร ก็น่าจะพร้อมกว่าสาขาเล็ก ๆ
3	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	สถานที่ ถ้าใกล้มันก็ทำให้สะดวก เวลาเราเดินทางไปติดต่อและก็ทำ
4	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Save Cost		Satisfaction	ให้ประหยัดเวลา และ ก็ประหยัด ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้มี เวลาไปทำ อย่างอื่นมากขึ้น ก็รู้สึกดี

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พุดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	บริการเจ้าหน้าที่ เรื่องของการพุดจา ให้คำปรึกษา ... อย่างของเพื่อนที่ เค้าไปเปิด เค้าเจอแบบเจ้าหน้าที่ที่ พุดไม่ดี ฟังแล้วอาจจะไม่โอเค
6	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	สำหรับคนฟัง ตอนนั้นก็เลยปิดไป ถ้าหนูเจอแบบนี้ก็คงรู้สึกไม่ โอเค มันก็ไม่ได้มีแค่โบรกเดียว การลงทุนรูปแบบอื่นก็มี ...มันเป็น เรื่องของความพอใจ
7	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียง มันเป็นเรื่องของความมั่นคง ในระยะยาว มันเป็นเรื่องของความ ปลอดภัยทางการเงิน ถ้ามีชื่อเสียง มันก็ทำให้เรารู้สึก safe กว่า
ID B09					
1	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	หลักๆก็คือเรื่องสถานที่ มันใกล้ เรา และพอไปดู มีให้เลือกไม่กี่ที่ อย่างกสิกร เปิดไม่ได้เพราะเป็น สาขาย่อย ไทยพาณิชย์ เราไม่มีบัญชี หลายๆอย่างมันไม่ค่อยสะดวก
2	Atmosphere (บรรยากาศ โบรกเกอร์/ สาขา)	Appearance		Quality of life	บ้านหนูอยู่กรุงเทพ แต่พอเรียน จบก็อาจจะต้องคิดอีกทีว่าจะย้าย โบรกมั้ย ถ้าเลือกใหม่ ก็อาจจะเลือก SCB เพราะ โดยปกติใช้บริการอยู่ กับ SCB มากกว่า BBL และหนูไป ดูสาขาเค้ามาแล้ว ช่างในสวย ดูดี สถานที่สะดวกกว่าในเรื่องการ เดินทางตอบ โจทย์ Lifestyle
3	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	ขนาดของสาขาที่ไปดูเมื่อ เปรียบเทียบกับ BBL มันใหญ่กว่า พนักงานเยอะกว่า น่าจะมีความ พร้อมในการให้บริการเรามากกว่า มันให้ความรู้สึกดีกว่า สบายใจกว่า

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
4	Brand (โบรกเกอร์ เครือธนาคาร)	Trust	Less Worry	Financial security	อีกอย่างเราเพิ่งเริ่มลงทุน ไม่ค่อย มีประสบการณ์ เลือกใช้โบรกใน เครือธนาคาร มันก็เป็นอะไรที่ คุ้นเคยกว่า น่าเชื่อถือกว่า เค้าย ไม่หลอกเราเปิดพอร์ตและเชิ เงิน รู้สึกปลอดภัย ไม่ต้องกังวล
5	Good Service (บริการจาก พนักงาน-พุดจาตี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	การบริการของพนักงาน เรื่องของ การแนะนำ การพูดคุย ถ้าเจอพุด เสียงหวาน ใส่มั่นก็ทำให้เรารู้สึกว่า คุณไม่เต็มใจบริการให้เรา ถ้าไม่
6	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	เต็มใจขึ้นปิดก็ได้เนะ แต่ถ้าเค้าพุด ดี ๆ เราก็รู้สึกดีกว่า
ID B10					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียงก็มีส่วนนะคะ คืออย่างหนู เป็นนักศึกษา เราไม่ได้ติดตามข่าว เยอะ ก็จะเลือกดูที่เราเคยได้ยิน รู้จัก เข้าถึงเรา เพราะอย่างอื่นที่เรา ไม่รู้จักมันทำให้เราต้องคิดหลาย เรื่อง จะไว้ใจได้มั๊ย
2	Brand (เป็นแบรนด์ ที่คนรู้จัก แนะนำ)	Trust	Less Worry	Peace of mind	คุณป้าเป็นคนมาก่อนข้างมีอิทธิพล กับหนูมาก เค้าเป็นคน ที่ค่อนข้าง เก่ง แล้วก็ทำงาน สายการเงิน บัญชี ทำให้เวลา เค้าแนะนำก็น่าเชื่อถือ ได้ฟัง จากคนรู้จักก็ยิ่งทำให้เรา เชื่อมั่นในโบรก ที่เราจะเปิดมาก ขึ้น รู้สึกสบายใจที่จะเปิดกับที่นี่
3	Rules and Condition (เงื่อนไข การเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	สำหรับหนูกาเปิดพอร์ตมันก็ ยังคงเป็นเรื่องใหญ่สำหรับหนูอยู่ เหมือนมันเป็นอะไรที่ใหม่ มาก ๆ สำหรับเรา ไหนจะ หลักฐาน เอกสาร

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
					การเปิด มากมาย เราารู้สึกว่าถ้าเป็น เครื่องนาคาร อาจจะไม่ต้อง ยุ่งยาก ขนาดนั้น ด้วยการ โฆษณาของ หลักทรัพย์ธนาคารด้วยมั้งคะ ที่ทำ ให้รู้สึกง่ายกว่า เข้าถึงกว่า
4	Payment concern (ค่าใช้จ่ายใน การเปิดบัญชี)	Save Cost		Peace of mind	เงื่อนไขในการใช้บริการ ... คือหนู ยังไม่ได้มีรายได้เป็นของตัวเอง ก็ จะรู้สึกว่ายิ่งต้นทุนถูก มันก็ยิ่งโอเค กับหนูมากกว่า คือพอมันไม่ต้อง เสียค่าเปิดบัญชี หรือค่าเปิดบัตร อะไร ที่เค้าให้เปิดหนูก็รู้สึกสบายใจ กว่าที่จะใช้งานที่นี่
5	Payment concern (ค่าใช้จ่ายในการ เปิดบัญชี)	save cost	Make more money	Financial achievement	ยิ่งถ้าเราเซฟเงินตรงนี้ได้มากเท่าไร ก็ทำให้เรามีเงิน ไปลงทุนได้มากขึ้น ทำให้เราหาผลตอบแทนได้มากขึ้น
6	Payment concern (ค่าใช้จ่ายใน การเปิดบัญชี)	save cost	Make more money	Self-esteem	มันทำให้ หนูรู้สึกเหมือน ทำอะไร บางอย่างสำเร็จ คือมันแสดงให้เห็น ว่า การเรียนของหนู 3 ปี มันมี ประสิทธิภาพนะ สามารถเอาความรู้ พวกนั้นมาใช้ในการลงทุนได้สำเร็จ
7	Location (สถานที่ ที่ตั้งโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	สาขา เป็นเรื่องความสะดวก ใน การเดินทาง เพื่อบางที่มีเรื่อง เอกสาร ที่ต้องแก้ไข คือถ้า มัน ไกล มันทำ ให้หนูรู้สึกว่า มันยุ่งยาก ทำไม่ต้อง ลำบาก อะไรขนาดนั้น
8	Good Advice (คำแนะนำการเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	เรื่องบริการของพนักงาน คือที่ หนูเปิดไป ก่อนที่จะ อนุมัติบัญชี เค้า Treat หนูไม่ดีเลย เหมือนเค้า ดอง พอร์ต คือหนู เพิ่งเริ่ม หนูยัง รู้สึกว่ายังต้องการ คำแนะนำ มันก็
9	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	ทำให้หนูรู้สึก กังวลเพราะเราต้อง รีบใช้ และก็ทำให้คิดว่า มันก็ไม่ได้ มีที่เดียว ไปเปิดที่อื่นก็ได้เนะ

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B11					
1	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	Location มันอยู่ใกล้บ้านหนู เดินทางสะดวก ลดค่าใช้จ่าย... อย่างเวลาที่ต้องทำเรื่องเอกสาร บางทีไปสมัครทางอินเทอร์เน็ต เราก็ไม่ต้องกังวลว่าเอกสารจะไปถึงค้ำมัย ซึ่งหนูก็คิดว่า การไปทำเรื่องเองเลยน่าจะ
2	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Time saving		Satisfaction	
3	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Save Cost		Satisfaction	
4	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Appearance	Less Worry	Peace of Mind	ช่วยย่นระยะเวลาในการ เปิดได้เร็วยิ่งขึ้น
5	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	เรามีเงินลงทุนน้อย ไม่มีรายได้ ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ มันทำให้เราประหยัดได้มากขึ้น มีเงินไปลงทุนเยอะ มีโอกาสได้ ผลตอบแทนเยอะ
6	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียงดี มันมีความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการมากกว่า รู้สึก เงินเราปลอดภัย หนูเคยได้ยิน ข่าวชักออกเงินลูกค้า แต่อย่าง ของ บัวหลวง ข่าวด้านลบเค้า ไม่ค่อยมี
7	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of mind	ตอนที่เปิดค้นหาข้อมูลจากพันทิป ถามเพื่อนที่มีประสบการณ์ เคยลงทุนมาก่อน มันช่วยเราตัดสินใจได้ ทำให้เรารู้สึกปลอดภัยกว่า เหมือนคนอื่นก็ใช้เหมือนกัน
8	Good Service (บริการจากพนักงาน-พุดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	หนูมองว่าการให้บริการพนักงาน เป็นเรื่องสำคัญ เพราะเราไม่มีเวลา และประสบการณ์ ยังไม่มากพอ ตั้งแต่เรื่องการให้ ข้อมูลที่เป็น
9	Good Advice (คำแนะนำการเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	ประโยชน์ในการเปิดบัญชี, การติดต่อกับนักลงทุน อย่างสม่ำเสมอ การอธิบายและให้เหตุผลเมื่อเกิดปัญหา

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
10	Good Advice (คำแนะนำการเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	การให้บริการพนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับนักลงทุน การให้คำแนะนำที่ดี มันก็ทำให้ เรามีทัศนคติในการลงทุนที่ดี ตามช่วยต่อยอดในการตัดสินใจลงทุนของเราได้
11	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
12	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เงื่อนไขในการเปิดบัญชี บางทีมีความยุ่งยากสูง ต้องทำโน่นนี่นั่น หลายอย่าง เอกสารเยอะ ซึ่งมันน่ารำคาญ และรู้สึกว่ามันเสียเวลา หนูต้อง เรียนด้วย
13	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
14	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
ID B12					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าคอมคือเป็นต้นทุนในการเทรด เราลงทุนก็อยากได้กำไร ก็ต้องคิดถึงต้นทุน (ค่าคอม) หนูไม่ได้เทรดจำนวนเยอะ ก็เลือกที่ ๆ ค่าคอมต่ำกว่า เพราะมันคุ้มค่ากว่า
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	อีกอย่างมันทำให้ความเสี่ยงลดลง เพราะถ้าค่าคอมสูง มันก็ คิ้นทุนยากขึ้น เวลาจะเทรดก็ ไม่ต้องมานั่งกังวลเรื่องเงิน รู้สึกสบายใจ
3	Good Advice (คำแนะนำแจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	สำหรับหนู IC ก็สำคัญ ถ้าสมมติ มีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่กระทบต่อตลาด แล้วเรา ไม่ได้ติดตาม IC ก็ น่าจะแจ้งเราน่าจะช่วยลดความเสี่ยง

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
4	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	กังวลใจน้อยลง ทำให้รู้สึกปลอดภัย หนูไม่ต้องกังวล หนูรู้สึกอุ่นใจ
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
6	Investment Tools (LINE (ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	หนูชอบเครื่องมือในการลงทุน อย่าง LINE แนะนำ มันทำให้ หนู ตามสถานการณ์ตลาดทัน ได้รับ ข้อมูลในการเทรด มีประโยชน์ต่อ การตัดสินใจ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยง ให้หนูได้
7	Investment Tools (LINE (ข้อมูล ข่าวสารการลงทุน))	Avoid Risk		Financial achievement	
8	Investment Tools (LINE (ข้อมูลข่าว สารการลงทุน))	Ease of use	Feeling good	satisfaction	อีกอย่างหนูก็ต้องเรียน และทำ กิจกรรมที่มหาลัย ทำให้ไม่มีเวลา พอมี LINE ช่วยแจ้งข่าวสาร มันก็ ช่วย ประหยัดเวลา ไม่ต้องไปหา ข้อมูลเอง รู้สึกว่าทำให้ชีวิตง่ายขึ้น รู้สึกพอใจ
9	Investment Tools (LINE (ข้อมูลข่าว สารการลงทุน))	Time saving		Quality of life	
ID B13					
1	Location (สถานที่ ที่ตั้งโบรกเกอร์)	convenience		Quality of life	มีสาขาใกล้ที่พัก ทำให้ สะดวกใน การเดินทาง ง่ายต่อการเดินทางไป
2	Location (สถานที่ ที่ตั้งโบรกเกอร์)	Appearance	Less Worry	Peace of Mind	หาเมื่อเกิดปัญหา และ หนูมีความ จำเป็น ต้องไปติดต่อด้วยตัวเอง
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ตอนเลือกก็มีปรึกษาเพื่อน หาข้อมูล โดยถามคนที่เคยเปิดและเข้าไปดู ที่หน้าเว็บ หลายคนก็จะแนะนำ ที่นี่ จากประสบการณ์ที่เคยเปิด ไม่มีปัญหา ชื่อเสียงดี น่าเชื่อถือ รู้สึกปลอดภัย

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	พอเข้าไปดูเงื่อนไขในการสมัครแล้ว รู้สึกว่า ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องใช้เอกสารมากเท่าไร ก็รู้สึกว่า สะดวกดี
5	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost		Economy	ส่วนตัวมีเงินทุนน้อย และเทรดจำนวนน้อย รู้สึกไม่คุ้มหากมีการเก็บค่าธรรมเนียมส่วนนี้เยอะ ถ้าค่าคอมแพง ก็คงหาโบรก ใหม่ใช้บริการ มีโบรกอื่น ให้เลือกเยอะๆ คุณสมบัติ ใกล้เคียง
6	Good Service (บริการจากพนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	การบริการของพนักงานก็ดีนะจะถามตอบโอเค แม้หนูจะเทรดน้อย
ID B14					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ตัดสินใจด้วยตัวเอง แต่จากที่หาข้อมูล พี่ชาย เชื่อเพราะมีประสบการณ์มาก่อน น่าเชื่อถือ รู้สึกไว้วางใจ
2	Brand (ภาพลักษณ์ทันสมัย)	Readiness		Financial Achievement	เลืขจาก internet แล้ว Pantip บอกว่า มีการปรับปรุงโฉมใหม่ ดูทันสมัย น่าลงทุน ดูใช้ง่าย
3	Good Service (บริการจากพนักงาน)	time saving		Satisfaction	บริการที่ BLS ที่เปิดก็มีปัญหาเหมือนกัน ซึ่งทำให้รู้สึกเซ็ง ... เปิดพอร์ต เอกสาร ไม่เรียบร้อย
4	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	แต่ IC ทำเอกสารหาย ต้องทำเรื่องใหม่ ทำให้เสียเวลาผัดจังหวะในการลงทุน
5	Good Service (บริการจากพนักงาน-พูดจาดี เป็นมิตร)	Feeling good		Satisfaction	เป็นนักลงทุนรายใหม่ ไม่ค่อย มีความรู้ ทำให้ต้องถามคำถามเยอะ ในช่วงแรก บริการของ พนักงานที่ตอบคำถามแบบ ไม่รู้สึกรำคาญ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (LINE (ข้อมูล ข่าวสารการลงทุน))	Ease of use	Feeling good	satisfaction	มีเครื่องมือสื่อสารที่ตอบโจทย์ ไลฟ์สไตล์ เพราะ บางครั้งอาจ ไม่ มีเวลาค้นหาข่าวสารมากพอ ดังนั้น
7	Investment Tools (LINE (ข้อมูลข่าว สารการลงทุน))	Time saving		Quality of life	การมีช่องทาง LINE ในการอัปเดต ข่าวสารต่าง ๆ จากทาง โบรกเกอร์ จึงตอบโจทย์ รู้สึกพอใจ Net
8	Good Service (บริการจาก โบรกเกอร์ สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก)	Convenience		Quality of life	Banking ของอีกที่ (SCB) ใช้งาน ยากกว่า ชอบอะไรเร็ว ๆ ง่าย ๆ
ID B15					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	มีความน่าเชื่อถือ เพราะมีมานาน คุ่มั่นคง เข้าถึงง่าย บวกกับเพื่อน หลายคนก็แนะนำต่อกันมา แสดง ว่าเป็นที่รู้จักในวงกว้าง ทำให้เรา รู้สึกปลอดภัยที่จะใช้บริการ
2	Rules and Condition (การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	มีบัญชีกับธนาคารของที่นี้อยู่ แล้ว ทำให้สะดวก ในการฝาก ถอนเงิน
3	Rules and Condition (เงื่อนไข การเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	การเปิดบัญชีสามารถทำได้ง่ายมาก ดำเนินเรื่องเร็ว ใช้แค่บัตรประชาชน ใบเดียวก็เปิดได้แล้ว
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
5	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	มีแอปสแกนหุ้นให้ใช้งาน คือมัน ช่วยหนูได้เยอะ ในการตัดสินใจ เลือกหุ้น รู้สึกมีความมั่นใจในการ
6	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	ลงทุนเพิ่มขึ้น สะดวกและรวดเร็ว ขึ้น ในการตัดสินใจลงทุน

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
7	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Good Consideration		Financial Achievement	
8	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Time saving		Quality of life	
ID B16					
1	Brand (โบรกเกอร์ หรือธนาคาร)	Trust	Less Worry	Financial security	เป็นโบรกที่น่าเชื่อถือ เพราะเป็น เครือข่ายที่ ผมค่อนข้างให้ความ สำคัญกับเรื่องนี้ มันเป็นเรื่อง การเงิน รู้สึกปลอดภัยมากกว่า
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เอกสารน้อย ทำให้สะดวกในการ เปิดบัญชี รู้สึกง่ายและสะดวกดี สมัยนี้ แทบจะทำทุกอย่างผ่าน ออนไลน์หมดแล้ว มันไม่ชิน กับ การต้องเตรียมเอกสาร มันวุ่นวาย ยุ่งยากเสียเวลา
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
5	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost		Economy	ค่าธรรมเนียมต่ำ ทุนผมไม่เยอะ ถ้าเปรียบเทียบกับก็ต้องเลือกโบรก ที่ไม่มีค่าธรรมเนียมอยู่แล้ว มัน เหมาะกับผมมากกว่า
6	Good Service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Convenience		Satisfaction	มีการส่งข้อมูลข่าวสารให้ แนะนำ หุ้นให้ รู้สึกสะดวกขึ้น และช่วย ให้ผมตัดสินใจลงทุนง่ายขึ้น
7	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	

นักศึกษาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B17					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of mind	ผู้ที่รู้จักใช้บริการและแนะนำ จากประสบการณ์การลงทุนของเค้า มีลองเช็คข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ตเพิ่มเติมด้วย ชื่อเสียงก็ไม่ได้ไม่น่าเชื่อถือ มันเป็นเรื่องของความเชื่อใจ
2	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	สามารถสมัครออนไลน์ได้ สะดวกง่าย ประหยัดเวลา ต่อย โจทย์ Lifestyle
3	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use		Quality of life	
4	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
5	Good Service (บริการจาก โบรกเกอร์)	time saving		Satisfaction	บริการรวดเร็ว ติดต่อได้สะดวก ตลอด 24 ชม. ถ้ามีปัญหาที่สามารถ แก้ไขได้ทันที ไม่ต้องรอข้ามวัน
6	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost		Economy	ค่าคอมมิชชั่นถูกถ้าไม่มีค่าธรรมเนียม ขั้นต่ำเลยจะดีมาก เรายังมีรายได้ไม่ มาก เงินที่ใช้ลงทุนน้อย ถ้าต้องเสีย ค่า fee อื่น ๆ อีกรู้สึกไม่คุ้ม มันมี โบรกที่เค้าตอบโจทย์เรื่องนี้
7	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	สามารถให้คำแนะนำและนำเสนอ ข้อมูลได้กระชับ ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว มันช่วยในการตัดสินใจ ลงทุนได้มาก ทำให้เราประมวลผล
8	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	ได้เร็วขึ้น มั่นใจในการลงทุน มากขึ้น

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
9	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
ID B18					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	หาข้อมูลจากเว็บไซต์และสอบถาม ผู้ที่เคยใช้บริการ ก็แนะนำที่นี่ พอ ชื่อเสียงดี ความน่าเชื่อถือก็ตามมา ผมก็รู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost		Economy	ค่านายหน้าต่ำแบบว่ามันก็ช่วย ประหยัดต้นทุนในการลงทุนไป ได้นะ และที่สำคัญคือ เราเงินน้อย มาเสียในส่วนนี้อีกเงินที่จะใช้ ลงทุนก็น้อยลงไปอีก
3	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	
4	Good Service (บริการจากโบรกเกอร์-LINE)	Convenience		Quality of life	บริการดีติดต่อได้สะดวก ให้ข้อมูล หลากหลายช่องทาง ผมชอบที่ โบรกยึดหยุ่นไปตามยุค โดยเฉพาะ การส่งข่าว สารผ่านกรุปไลน์ คือ สะดวก เร็วและก็ง่ายขึ้นเยอะ
5	Good Service (บริการจากโบรกเกอร์-LINE)	time saving		Satisfaction	
6	Good Service (บริการจากโบรกเกอร์-LINE)	Feeling good		Satisfaction	
ID B19					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost		Economy	ตอนที่เปิดค้นหาข้อมูลโดย เปรียบเทียบค่าคอมมิชชั่นของ หลายๆโบรกที่รู้จัก แล้วค่อยไป ดู เรื่องอื่น ๆ การที่ค่าคอมต่ำมัน ทำ ให้รู้สึกว่าเรายังไม่เสียอะไร เงิน ลงทุนเราน้อยอยู่แล้วถ้าต้องเสีย ส่วนนี้เพิ่ม มันรู้สึกไม่คุ้ม สิ้นเปลือง โดยเปล่าประโยชน์

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
2	Payment concern (ค่าใช้จ่ายในการเปิดบัญชี)	save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการสมัครมีไม่มาก เงินลงทุนเราน้อย
3	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	บริการดี ไม่เข้าคิวและกดคั่นให้ลงทุน หุ่นตัวนั้นตัวนี้
4	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use		Quality of life	เข้าถึงง่ายในการสมัคร เพราะรู้สึกสะดวก ง่าย เร็วดี ไม่ต้องเดินไปถึงโบรกก์สมัครผ่านออนไลน์ได้
5	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Time saving	Feeling good	Quality of life	
6	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	ชอบที่มีรูปแบบแอปพลิเคชันที่ทำให้การลงทุนง่ายขึ้น
ID B20					
1	commission fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	feeling good	Satisfaction	ต้นทุนถูกลงเวลาซื้อขายมันทำให้รู้สึกดีนิดนึง คือถึงแม้เมื่อเทียบกับโบรกอื่น อาจจะไม่ได้อีกว่า
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	มากมายอะไร แต่มันก็ทำให้ผมรู้สึกพอใจในระดับนึงนะ
3	Good Service (บริการจากพนักงาน)	feeling good		Satisfaction	ก่อนหน้านี้ผมไปหลายที่ แล้วเค้าบริการไม่ดีเท่าไร มันทำให้ผมรู้สึกแย่ ไม่อยากใช้บริการ...
4	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Trust	Less worry	Financial Security	สำหรับผม การบริการที่ไม่ดี มันทำให้ความน่าเชื่อถือของโบรกลดลง เกิดความกังวลว่า พนักงานจะเต็มใจทำให้มั่ว จะล่าช้ารีเปล่า ดังนั้น ถ้าพนักงานบริการดี มันก็ทำให้ผมลดความกังวลลง รู้สึกปลอดภัย

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	feeling good		Satisfaction	พนักงานอธิบายรายละเอียดเรื่อง การเปิดบัญชี และสิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ ได้ดี มันทำให้ผมรู้สึกดี พอใจ
6	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	มันทำให้ผมรู้สึกมั่นใจว่าเวลาทำธุรกรรมต่าง ๆ จะไม่ประสบปัญหา เช่นเปิดบัญชี โอนหุ้น โอนเงินผิดพลาด
7	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	
8	Investment Tools (Trading System)	Avoid risk		Financial security	เว็บไซต์ที่ต้องเข้าไปใช้งาน ใช้งานง่าย สะดวก ไม่มีปัญหาติดขัดบ่อย
9	Investment Tools (Website)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	มันทำให้ผมรู้สึกดี ไม่เสียโอกาสในการลงทุน รู้สึกปลอดภัย ชีวิต
11	Investment Tools (Website)	Ease of use		Quality of life	รู้สึกง่ายขึ้น
12	Good Quality (คุณภาพระบบการซื้อขาย)	Trust		Peace of Mind	
13	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	ส่วนใหญ่โบรกที่ผมเลือกเปิด จะเป็นโบรกรายใหญ่ มันทำให้
14	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Trust		Financial security	ผมรู้สึกปลอดภัย เค้าคงจะไม่ล้มในวันข้างหน้า ถ้าเทียบกับโบรกเล็ก ๆ ที่เพิ่งมาเปิด มันน่าเชื่อถือกว่า รู้สึกปลอดภัย และสบายใจที่จะใช้บริการที่นี่
15	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	พอ List รายชื่อ Broker ที่คิดว่าใช้ได้แล้วก็ไปดูเรื่องความสะดวกของ
16	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Time saving		Quality of life	สาขา...ตอนนั้นผมก็ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องเปิดบัญชี สมัยก่อน internet ก็ไม่ได้ดีเท่านี้ เลยดูที่สาขาไว้ก่อน เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B21					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial Security	เริ่มแรกที่จะไปเปิด เราไม่รู้อะไร โกลด์ตัวสุดก็ธนาคาร หนูก็เริ่มจากการเสิร์ชหาข้อมูล และคนแนะนำ
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เยอะ การพูดถึงเยอะมัน เหมือนเค้าอยู่ในSpotlight ถ้าเกิด มีอะไร ผิดปกติ หนูก็มั่นใจว่าหนู ไม่โดนคนเดียว ...มันเป็นเรื่อง ของความปลอดภัย แบบปลอดภัย ในการเอาเงินไปฝากไว้ โอนเงินเข้าไปได้ หนู ก็รู้สึกสบายใจละ
3	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	readiness		Quality of Life	ขนาดของโบรก หนูว่าเป็นเรื่องของความสะดวกสบาย การบริการของพนักงานที่ทั่วถึง อย่างโบรกใหญ่ยังมีหลายสาขา ถ้ามีปัญหาจริงๆ เดินไปสาขาง่ายกว่ามันง่ายอะคะ
4	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	คือถ้าเป็นโบรกเล็ก หนูก็มีความกังวลว่า ถ้ามีปัญหา จะทำไง จะ
5	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Trust		Financial security	ติดต่อใคร ...อยู่โบรก ใหญ่ รู้สึกอุ่นใจ มีบัญชี link กัน กับบัญชีธนาคาร
6	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	satisfaction	เรื่องเอกสารในการเปิดบัญชีของ SCB มันง่าย สะดวก เร็วกว่า ถ้าเทียบกับบ้างที่คือบางทีก็รู้สึกกว่า ถ้าแค่เปิดบัญชีมันยาก ขนาดนั้น ไปเปิดที่อื่นก็ได้ ... ของ SCB ทำแค่ครึ่งชั่วโมง แป๊บเดียวเสร็จ
7	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
8	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
9	Brand (ภาพลักษณ์ ทันสมัย)	Readiness		Financial Achievement	หนูเป็นนักลงทุนใหม่ หนูรู้สึก เค้าเปิดรับคนรุ่นใหม่มากกว่า ภาพลักษณ์ดูทันสมัย มีการเปลี่ยน เว็บให้เห็น เปลี่ยนแอปให้เห็น ดู ทันโลก ทันเหตุการณ์ ดูรวดเร็ว มันทำให้รู้สึกว่าแนวคิดเหมือนกัน และอนาคตมันน่าจะ เดินไปกับ เราได้ หนูมองว่า จุดต่างมันคือ ความเร็วในการให้ ข้อมูลต่อลูกค้า มันทำให้เรา เตรียมตัวรับมือใน การลงทุนได้ไวกว่า
10	Brand (โบรกกฯ เครื่องหมาย)	Trust	Less Worry	Financial Security	มันไม่ใช่เงิน หนูมองว่าหุ้น มัน มากกว่านั้น เราต้องการคนที่อยู่ กับเราไปนาน ๆ มันน่าเชื่อถือ และทำให้รู้สึก safe มากกว่า
ID B22					
1	Brand (เป็นแบรนด์ ที่รู้จัก)	Trust	Less Worry	Peace of mind	คุณมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ คุณลงทุน และมีแพท ภาววิทย์ ลูกเจ้าของเค้า
2	Brand (ความพึงพอ ใจที่มีต่อแบรนด์)	Feeling good		Satisfaction	อยู่โบรกนี้ เป็น idol ของผมเลย ติดตาม เค้าเป็น นักลงทุนรุ่นใหม่ที่ดี
3	Good quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (บุคลากร))	Feeling good		Satisfaction	มีมุมมองการลงทุนที่น่าสนใจ เอม มาปรับใช้ได้ ...รู้สึกดีและสบายใจ ที่ได้ใช้บริการที่นี่
4	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save cost	Make more money	Financial Achievement	ค่าธรรมเนียมต่ำ ถ้าเทรดเยอะๆ มันก็คุ้มกว่า ทำให้ผมมีเงิน ไป ลงทุนต่อได้เยอะขึ้น ... ผมกะว่า เงินก้อนนี้กะเอามาใช้ และเอาไป เปิดธุรกิจเองในอนาคต
5	Investment Tools (เครื่องมือวิเคราะห์ กราฟ)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เครื่องมืออำนวยความสะดวก เยอะกว่าคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบ มีเครื่องมือวิเคราะห์หุ้น วิเคราะห์ ราคา ดูกราฟ ซึ่งช่วยให้ผม

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (เครื่องมือ วิเคราะห์กราฟ)	Good Consideration		Financial Achievement	ตัดสินใจลงทุนได้ดีขึ้น ซึ่งก็ช่วยให้ผมมีโอกาส ในการทำกำไร เยอะขึ้น
7	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	ผมไม่มีรถส่วนตัว ต้องเดินทาง ด้วยรถสาธารณะไป ถ้าสาขา ใกล้
8	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	time saving		Quality of life	ก็สะดวกในการเดินทางมากกว่า ประหยัดเวลาไปได้เยอะ ถ้าต้องการ ไปติดต่อ
9	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	time saving		Satisfaction	บริการรวดเร็ว ติดต่อกันง่ายแค่ทักไลน์ ก็มีพนักงานตอบ ทำให้ไม่เสียเวลา ถ้ามี เรื่องเร่งด่วนก็ติดต่อกันง่าย เวลา ยุ่งๆ ไม่ต้องกังวล เรื่องการติดต่อ
10	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Peace of Mind	ขอเอกสาร ผมไม่ชอบทำอะไร ค้างๆคาๆ ถ้าบริการดี รวดเร็วมันก็ รู้สึกดี สบายใจกว่า
11	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	feeling good		Satisfaction	มีผู้แนะนำการลงทุนคอยให้ ข่าวสาร ผ่านกลุ่มไลน์ ส่งข่าวที่ สำคัญ และสรุปภาวะ ตลาดให้ รู้สึกดีพอใจ
ID B23					
1	Brand (เป็นแบรนด์ ที่รู้จัก)	Trust	Less worry	Peace of mind	คือไม่เคยเปิด จะเลือกบริษัท ที่เรา รู้จัก ส่วนใหญ่ก็จะเป็น เครือธนาคาร ถ้าเป็น Broker หุ่น โดยตรงก็จะไม่ ค่อยกล้าเท่าไรเปิดครั้งแรก อยากได้ที่มั่นใจไว้ก่อน ถ้าเป็นโบ รกที่น่าเชื่อถือ มันทำให้ผมกล้าที่ จะใส่เงินเข้าไปลงทุนเยอะขึ้น สบายใจที่จะอยู่กับ โบรกนี้
2	Brand (โบรกฯ เครือธนาคาร)	Trust	Less Worry	Financial Security	เราต้องให้ข้อมูลส่วนตัวเค้า ผมว่า เปิดกับโบรกเครือธนาคาร มัน รู้สึกปลอดภัยกว่า ผมรู้สึก มั่นใจได้ ประมาณนึงว่า ข้อมูล ส่วนตัวผม

นักศึกษาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
					จะไม่รู้ว่าไหล และความปลอดภัย ของเงินที่ฝากไว้
3	Broker size (ขนาด ของ โบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	ถ้าเป็นบริษัท ผมว่า ความถูกต้อง ของบทวิเคราะห์ น่าจะถูกต้อง
4	Good Quality (คุณภาพโบรก เกอร์ (เครื่องมือ))	Trust		Financial Achievement	น่าเชื่อถือกว่าโบรกเล็ก ๆ มันทำ ให้ผมเชื่อถือ และกล้าที่จะลงทุน มากขึ้น ซึ่งมันส่งผลต่อความสำเร็จ ในการลงทุนของผม
5	Investment Tools (Research paper (online))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	บทวิเคราะห์ และเครื่องมือ การลงทุน ทำให้ผมเลือกลงทุนได้ดีขึ้น ทำให้ ผมมั่นใจขึ้น กล้าเสี่ยงที่จะลงทุน เยอะขึ้น
6	Investment Tools (Research paper (online))	Good Consideration		Financial Achievement	
7	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost	make more money	Financial Achievement	รายได้ผมยังน้อยอยู่ และการซื้อขาย ผมไม่ถึง ดังนั้น ถ้าค่าธรรมเนียม ในการเทรดต่ำ มันทำให้ผมมีเงิน ไปลงทุนมากขึ้น ทำให้ผมมีโอกาส ได้ผลตอบแทนในการลงทุนมากขึ้น ซึ่งมันทำให้ผมรู้สึก ประสบ ความสำเร็จในการลงทุน รู้สึกภูมิใจ
8	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Convenience	feeling good	Quality of life	ขั้นตอนการเปิดบัญชี มันต้องง่าย ซึ่งถ้าเปิดกับโบรกที่เป็นธนาคาร มันก็มีสาขาเยอะกว่า เข้าถึงง่ายกว่า
9	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	ease of use	feeling good	Satisfaction	สะดวก
10	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	time saving		Satisfaction	เร็ว สะดวก...ระยะเวลา ในการเปิด ไม่นาน ผมไม่ได้ มีเวลามาก ได้เทรดเร็ว ก็รู้สึกพอใจ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B24					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial Security	ชื่อเสียงดี น่าเชื่อถือ คิดว่าไม่น่าจะโดน โกง ไม่ต้องกังวลใจ ผมงกลัวเรื่อง ของความปลอดภัย
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เพื่อนแนะนำ ส่วนใหญ่เปิดบิวหลวงกัน ชื่อเสียงดี และอาจารย์ก็มีให้ทำการบ้าน ตอนเสาร์ก็จะเจอแต่บทวิเคราะห์บิวหลวง เปิดทั้งที่ที่เปิดดี ๆ ดีกว่า เชื่อถือได้สบายใจกว่า
3	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	make more money	Financial Achievement	ค่าคอมถ้าเค้าหักเยอะ ส่วนเงินที่จะเอาไปลงทุนได้น้อยลงโอกาสในการทำกำไรก็น้อยลง
4	Good Service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	การบริการของพนักงานก็ส่งผลนะ ถ้าไปเปิดพนักงานดูแล ให้คำแนะนำ บริการดี ก็รู้สึกโอเคกว่า
5	Good Advice (คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	
6	Rules and Condition (การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร))	Convenience	feeling good	Quality of life	ขั้นตอนการเปิดบัญชี ถ้ามั่นซบซ้อนยุ่งยากเกินไป ผมก็ขี้เกียจ เราเป็นวัยรุ่น ถ้าพนักงานบริการทำเรื่องให้ มันก็รู้สึกดีกว่า
7	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	ease of use	Feeling good	Satisfaction	
ID B25					
1	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เปิดกับที่นี่ มันสามารถเปิดบนออนไลน์ได้เลย ปกติต้อง ใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ เห็นพ่อผมบอก ...
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	ซึ่งผมชอบนะ เร็วและสะดวกมากไม่ยุ่งยากอย่างที่คิดไว้

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
4	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	
5	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ประหยัดเงินครับ ที่นี้ไม่มี ค่าคอม ชิ้นต่ำ ช่วยประหยัด เงินลงทุน เพิ่มโอกาสทำกำไร
6	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	ผมเห็นโฆษณาผ่านทางเฟซบุ๊ก โฆษณาเค้าค่อนข้างเขอะนะครับ และลองถามหลายๆคนรวมถึงพ่อผม ก็รู้จักนะครับ น่าเชื่อถือ วางใจที่จะเปิดบัญชีด้วย
7	Investment Tools (Trading System)	Ease of use		Quality of life	ผมว่าเครื่องมือพื้นฐานและโปรแกรมลงทุนสำคัญ ๆ มีก็พอแล้ว ไม่ต้องล้ำ หรือมีเยอะแยะ เพราะผมก็ใช้ไม่เป็น แค่ว่ามันจะต้องใช้งานง่าย ไม่ต้องเรียนรู้อะไรเยอะ แค่นี้ผมก็พอใจแล้วครับ
8	Investment Tools (Trading System)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	
9	Good Service (บริการจากโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	บริการสะดวกดีนะครับ ส่งเอกสารผ่าน 7-11 ได้ด้วย
ID B26					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	มีความน่าเชื่อถือ เรื่องการเงิน ต้องใส่ใจหน่อย กลัวโดนหลอก ดังนั้นหนูก็เลือกที่มีชื่อเสียง มันปลอดภัยกว่า
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost		Economy	เป็นช่วงของการลองลงทุน หนูยังไม่เรียนอยู่ ยังไม่มีรายได้ เป็นของตัวเอง ไม่อยากครบวง พ่อแม่ ตั้งใจว่าเรียนจบก่อน ค่อยเริ่มลงทุนจริงจัง

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Product Variety (ความหลากหลาย ของผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Convenience	Feeling Good	Satisfaction	มีบริการและผลิตภัณฑ์การลงทุน ที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้สะดวกใน การลงทุน จบที่โบรกเดียว
4	Investment Tools (Research paper (online))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เค้าให้บริการดีนะคะ ตั้งแต่เริ่มเปิด บัญชี มีข้อมูลข่าวสารอัปเดต และ บทวิเคราะห์ส่งเข้ากลุ่มไลน์ ช่วย
5	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	ให้หนูตัดสินใจลงทุน มีความมั่นใจ มากขึ้น
6	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	
7	Investment Tools (LINE (ข้อมูล ข่าวสารการลงทุน))	Time saving		Quality of life	
ID B27					
1	Brand (โบรกฯ เครื่องหมาย)	Trust	Less Worry	Financial security	โบรกเครือเบงก์ เข้าถึงง่าย มันเป็น อะไรที่คุ้นเคยมานาน รู้สึกปลอดภัย
2	Brand (ภาพลักษณ์ ทันสมัย)	Readiness		Financial Achievement	มากกว่า มีภาพลักษณ์เป็น โบรกที่ดู ทันสมัย มันน่าจะมีเทคโนโลยีที่แบบ
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ช่วยให้การลงทุนทำได้ง่ายขึ้น มี โอกาสทำกำไรได้มากขึ้น อีกอย่าง เชื่อถือได้แน่นอนเพราะมีชื่อเสียงมา นาน คนใช้บริการเยอะ
4	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	ที่พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลหนู เค้าก็บริการ และให้คำแนะนำ ดี นะคะ ทำให้เรารู้สึกไว้วางใจ
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trading Information		Financial Achievement	สบายใจที่จะใช้บริการกับโบรกนี้ และมั่นใจในการลงทุนมากขึ้น

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Good Advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	
7	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	การเปิดบัญชีทำได้ง่ายและสะดวก เพราะใช้เอกสารไม่เยอะ รู้สึกว่า ไม่เสียเวลา คอยใจห้ดีกรุ่นผม
8	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
9	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
ID B28					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	save cost	make more money	Financial Achievement	ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ถ้าไม่เสีย ส่วนนี้ก็ช่วยประหยัดต้นทุนใน การลงทุนผมไปได้ สามารถทำ กำไรจากการลงทุนได้ง่ายมากขึ้น
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	ตอนนั้นผมไปเปิดที่งาน SET กับ เพื่อน...สมัครง่ายนะครับ ใช้ เอกสารนิดหน่อยก็เปิดได้แล้ว แล้วส่งหลักฐานตามไปที่หลัง ก็ ประหยัดเวลาผมไปได้เยอะ
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
5	Investment Tools (Trading System (App trade))	Trust		Peace of Mind	Trading Systemบนแอปที่ผม ใช้ ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ แบบไม่ ลุ่ม หรือคิดขี้ดอะไร ล้นดีครับ ทำ ให้ผมเชื่อมั่นและกล้าลงทุนมากขึ้น

นักศึกษาในระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Good Quality (คุณภาพระบบ การซื้อขาย)	Trust		Peace of Mind	
7	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เครื่องการลงทุน Support ก่อนข้าง ครบมันทำให้ผมลงทุน ได้ง่ายขึ้น
8	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	เมื่อเทียบกับโบรก ของพ่อ มันดู ผ่าน mobile ได้เลย ใช้งานง่าย
9	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	สะดวก ช่วยผม ตัดสินใจลงทุน เบื้องต้นได้ ไม่ต้องเฝ้าจอ รู้สึกดี ตอบ โจทย์ไลฟ์สไตล์
ID B29					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ถามๆ เพื่อนๆ กัน คำก็แนะนำมา และหาข้อมูลเองด้วย ชื่อเสียงดี น่าเชื่อถือ รู้สึกปลอดภัย
2	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	พยายามดูที่ ๆ เดินทางง่าย เพื่อมี ความจำเป็นต้องไปทำเรื่องเอกสาร สามารถไปได้สะดวก ประหยัดเวลา เพราะหนูก็มี เรียนด้วย
3	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	time saving		Quality of life	
4	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	การบริการใส่ใจและเต็มใจ มี Service mind ของเจ้าหน้าที่ ต้อง แก้ปัญหาได้รวดเร็ว ที่เคยเจอคือ
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Satisfaction	เปิดบัญชีช้ามาก โทรไปตามก็โยน ไปฝ่ายอื่น ทั้ง ๆ ที่เอกสารให้ไป ครบหมดแล้ว มันทำให้หนูเทรต ได้ช้า รู้สึกกังวล ไม่โอเคเลย
6	Good Service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	

นักศึกษาาระดับปริญญาตรี					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID B30					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	make more money	Financial Achievement	เลือกที่ที่ค่าคอมต่ำ คือผมไม่ได้มีปัญหาเรื่องเงินทุนนะครับ แต่ผมมองว่า มันไม่คุ้ม ถ้าโดนหักเยอะ ทำกำไรอยากขึ้น ในตลาดมันก็มีโบรกที่ค่าคอมต่ำ และคุณภาพดีใกล้เคียงกัน
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Convenience	feeling good	Quality of life	การเปิดบัญชีต้องสะดวกและง่าย ผมก็เลยทำเอกสารเยอะแยะ รู้สึกว่าค่าถูก ง่ายเร็วเทรดได้ไว ถึงจะตอบโจทย์ผม
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	ease of use	feeling good	Satisfaction	
4	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of mind	ถ้าเป็นโบรกมีชื่อเสียงก็ดี เพราะมันก็น่าเชื่อถือ แสดงว่าคนไว้วางใจใช้งานเยอะ สบายใจกว่า
5	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ))	Trust		Financial Achievement	ผมว่าอยู่โบรกใหญ่สบายใจกว่า มันจะมีความพร้อมในเรื่องระบบเทคโนโลยี เครื่องมือการลงทุน
6	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	มากกว่าโบรกเล็ก ซึ่งส่วนนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการลงทุนของผมนะ ก็ให้ความสำคัญเหมือนกัน
7	Investment Tools (Application)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	มันจะ Application ของโบรก ที่รวบรวมข้อมูลการลงทุน ทุกอย่าง
8	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	ไว้หมด ผมว่ามันสะดวก และเอื้อต่อการตัดสินใจลงทุนของผมได้มาก
9	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	

นักลงทุนกลุ่ม First Jobber จำนวน 30 คน

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID F01					
1	Investment Tools (trading system)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	โปรแกรมเทรดที่นี้ค่อนข้างทันสมัย รวดเร็ว และใช้งานง่าย เราว่ามัน สำคัญมาก ในยุคสมัยนี้ ความเร็ว ของการส่งคำสั่ง ทำให้เรา สะดวก สบายขึ้น เทรดง่ายขึ้น ซึ่งจุดนี้มัน ส่งผลถึง performance ของพอร์ต เรา ถ้าไม่มีก็คงรู้สึก หงุดหงิด ไม่ ทันใจ และเสียเปรียบตลาด
2	Investment Tools (trading system)	Time saving		Quality of life	
3	Investment Tools (trading system)	Avoid Risk		Financial achievement	
4	Product Variety (ความหลากหลาย ของผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Convenience	Feeling Good	Satisfaction	คือมีสินค้าให้เลือกเยอะมันก็ดีที่ว่า เราจะจัดสรรพอร์ตการลงทุนของ เราได้สะดวกกว่า ไม่ต้องไปเปิด พอร์ต หลาย ๆ ที่
5	good service (บริการจาก พนักงาน-เอาใจใส่)	Feeling good		Satisfaction	มาร์เกตติ้งส่งข่าวสารให้ตลอดมันดี นะช่วยเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ลงทุนได้ เรารู้สึก เอาใจใส่ แต่ ถ้าไม่มีส่งมา ก็ไม่เป็นไร ไม่ได้ ส่งผลกระทบต่อพอร์ตเราเท่าไร เพราะข่าวสารสมัย หาง่าย มีมาให้ เราอ่านตลอด มันเป็นเรื่อง ของน้ำใจ มาร์เกตติ้ง ที่เค้าเต็มใจส่ง ให้เรา มากกว่า
6	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เวลามีปัญหา มาร์เกตติ้งช่วยเหลือ ได้ทันเวลา ไม่ต้องรอนาน โดย ส่วนตัวให้ความสำคัญกับ เรื่องนี้ มาก เพราะหากสามารถ แก้ปัญหา ได้ รวดเร็ว ทันใจ ก็จะช่วยอำนวยความสะดวก ในการเทรดและสบายใจ ที่จะใช้บริการกับโบรกนั้น รวมถึง ไว้วางใจและเชื่อมั่นว่า เค้าจะสามารถ แก้ปัญหาให้เราได้ในครั้งต่อ ๆ ไป
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Fast problem- solving		Satisfaction	
8	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	
9	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Convenience		Satisfaction	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
10	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	โบรกต้องมีชื่อเสียงในระดับหนึ่งถึง จะไว้วางใจใช้บริการ เรารู้สึกสบายใจ กว่า
ID F02					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ค่าคอมมิชชั่นมีความสำคัญมาก สำหรับผม ถือเป็น Cost ในการลงทุน อย่างหนึ่ง ยิ่งค่าคอมถูก เราก็จะยิ่ง มีแต้มต่อมากขึ้น สามารถทำกำไร จากการลงทุน ได้ง่ายมากกว่าโบรก ที่มีค่าคอมสูง ซึ่งตรงนี้นั้นทำให้ ผมบรรลุเป้าหมายที่ผมวางไว้ได้ เร็วขึ้น ...คือผมตั้งเป้าหมายว่า จะมี เงินไว้ในยามเกษียณอย่างน้อย 6 ล้านบาท
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เพื่อนมีผลต่อการเลือกโบรกเกอร์ 70% คือผมรู้จักเค้ามานาน และเค้า ก็มีประสบการณ์มาก่อน ว่าเป็นสมิคร ที่ไหน มาบ้าง แต่ละที มีอะไร ช้า เร็ว มาเล่าสู่ ให้เราฟัง มันทำให้ผม ข้ามขั้นตอนการหา ข้อมูลตรงนี้ไป ซึ่งผมก็เปิด เลยนะ ไม่ได้ไปหาข้อมูล ต่อ... มันทำให้ผมรู้สึกสบายใจ วางใจที่จะเปิดที่นี่
4	Investment Tools (Technical tools)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เครื่องมือการลงทุนเอาไว้ใช้เป็น เครื่องมือประกอบการตัดสินใจซื้อ ขาย มันทำให้ผมสามารถมี โอกาส ทำกำไรได้มากขึ้น ทำให้ผมถึง เป้าหมายที่ตั้งไว้เร็วขึ้น
7	Investment Tools (Application (Auto Trade))	Avoid risk		Financial security	เครื่องมือพวกนี้นั้นมันสามารถตั้ง Alert ได้ สามารถตั้ง Stop loss ได้ ซึ่งมันช่วยผมป้องกันความเสี่ยง ในการลงทุน ช่วยประหยัดต้นทุน

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
9	Investment Tools (Application (Auto Trade))	Good Consideration		Financial Achievement	ซึ่งทำให้ผมมีโอกาสชนะตลาดได้ คือในตลาดมันมีแค่ผู้ชนะกับผู้แพ้ ถ้าผมชนะตลาดได้มันก็ทำให้ผม รู้สึกดี
10	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เปิดบัญชีกับ SBITO มันง่ายสำหรับ เรา มันเป็น Broker Online ทำให้ กระบวนการหลายๆ อย่าง จบใน
11	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	Online จบใน Online เลยทีเดียว ซึ่งแตกต่างกับ Broker ปกติที่มี เอกสารและขั้นตอน ค่อนข้างเยอะ
12	Rules and Condition (การเปิด บัญชี (ออนไลน์))	Ease of use		Quality of life	ในการเปิด บัญชี...คือผมชอบ อะไรเร็วๆ มันสะดวกกว่าที่อื่น ไม่ ยุ่งยาก ทำให้รู้สึกดี
13	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Convenience		Satisfaction	ของที่นี่บริการโอเค การส่งเอกสาร ต่างๆ messenger ใ้มารับ ไม่ต้อง เดินทางไปเอง เวลาผมต้องทำงาน มันทำให้สะดวก รู้สึกว่าโบรกให้ ความสำคัญกับลูกค้า พอใจครับ
ID F03					
1	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เปิดบัญชีง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย เอกสาร ไม่เยอะ แค่โทรสั่ง ก็ได้แล้ว ไม่จุกจิกจนวาย ช่วยประหยัดเวลา
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	ทำให้รู้สึกดี ทำให้ชีวิตง่ายขึ้น
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
4	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	โบรกก่อนข้างน่าเชื่อถือ อันนี้ต้อง มาเป็นอันดับหนึ่งอยู่แล้ว ไม่ใช่ว่า อยู่ดี ๆ เอาเงิน ไปให้ใครก็ไม่รู้เทรด หุ้นให้ เกิดเค้าปิดไป ก็ลำบาก

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เครื่องมือในการตัดสินใจของที่นี่แตกต่างจากที่อื่น ซึ่งมันช่วยพี่ในการตัดสินใจลงทุน ช่วยอำนวยความสะดวกพี่ได้เยอะ กรองหุ้นเลือกอะไรง่ายขึ้น รู้สึกชีวิตง่ายขึ้น
6	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เจ้าหน้าที่บริการและให้คำแนะนำดี คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ช่วยเสริมความมั่นใจให้ผมระดับหนึ่ง อีกอย่างมันเป็นเรื่องของความพอใจ สบายใจมากกว่า
7	good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	
8	good advice (คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	
9	good advice (คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
ID F04					
1	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เครื่องการลงทุนครบครันให้บริการ นักลงทุน มีเทคโนโลยี Support มันทำให้ผมลงทุน ได้ง่ายขึ้น ในมุมมองของการอำนวยความสะดวกในการสแกน หาหุ้น ไม่ต้องมานั่งดูรายตัว ช่วยผมตัดสินใจลงทุนเบื้องต้น ป้องกันความเสี่ยงในการลงทุนได้ในระดับหนึ่ง รู้สึกดี ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์
2	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Ease of use		Quality of life	
3	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	
4	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Time saving		Quality of life	
5	Investment Tools (Application (Auto Trade))	Avoid risk		Financial security	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Time saving		Satisfaction	ผมยอมจ่ายค่า Fee แพงหน่อย เพื่อให้ได้สิ่งที่ดีกว่า ในเรื่องของ การบริการ สะดวกสบายกว่า และ
7	good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Convenience		Satisfaction	เค้ามีเปิดอบรมด้วย ช่วยประหยัดเวลา และพัฒนาความรู้ด้วย
8	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Trust		Financial security	ช่วงที่ผมจะเปิด ตอนนั้นดูจาก TV ที่นี้ดูใหญ่ น่าเชื่อถือ มีเบงก์ Support เชื่อว่า Broker นี้ไม่น่าจะล้ม รู้สึก ปลอดภัยที่จะ เทรดกับที่นี้ ไม่ต้อง กลัวว่าเงิน เราจะหาย
9	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	กระบวนการในการเปิดบัญชีเร็ว ไม่ต้องใช้เอกสารเยอะ สะดวก รู้สึกว่า ประหยัดเวลา ไม่ต้องเซนต์
10	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	หลายจุด เตรียมเอกสารเยอะแยะ ให้วุ่นวาย
11	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	
12	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trading Information		Financial Achievement	บางที่เราไม่มีเวลาไปหาข้อมูล ข่าวสาร มาร์เก็ตติ้งก็ช่วยเราใน ส่วนนี้ เช่นงบอก ทำให้ผมไปต่อ ยอดลงทุนต่อได้ ได้เปรียบในการ แข่งขันกับตลาด
13	good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสารการ ลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	
14	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Fast problem- solving		Satisfaction	ช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา เหมือนคอยเป็นหูเป็นตาให้เราได้

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID F05					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	บางโบรกเสีค่าธรรมเนียมนั้นต่ำ แทนที่เราจะเอาไปซื้อหุ้นเพิ่ม มันจะเป็นเงินน้อย ก็รู้สึกว่ามันไม่คุ้ม คือก็หวังว่าจะได้กำไร เพิ่มขึ้น จากเงินส่วนนี้นะ
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	เอกสารน้อย ส่งง่าย ใช้แค่มือถืออย่างก็เปิดได้แล้ว รวดเร็วในการเปิดบัญชี และ Messenger ใ้ค้าก็มารับ
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	เอกสาร ถึงที่ คือเค้า Service ดี แคเรากรอกหน้าเว็บ ชักพักก็จะมี Call center โทรกลับมาแล้ว หรือไปยื่น
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	เอกสารที่ 7-11 ก็ได้ มันสะดวก ง่าย เร็ว ถ้าเทียบกับ บางโบรก รู้สึกดี
5	Good service (บริการจากโบรกเกอร์)	Convenience		Satisfaction	
6	Investment Tools (research paper)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	ใน Application มีแจ้งเตือน Pop-up บทวิเคราะห์และมีเครื่องมือ Scan หุ้น มาให้ มันดีนะ ช่วยตัดสินใจ ลงทุน
7	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Ease of use		Financial Achievement	ได้ง่ายในการเทรด อยู่หน้า App เดียว ทำได้ทุกอย่าง ไม่เสียจังหวะ การลงทุน
8	Investment tools (Application (ธุรกรรมทางการเงิน))	Ease of use		Quality of life	ใน Application มีบริการ ค่อนข้างครบครัน สามารถกดฝากถอนโอน ได้สะดวกมาก เหมือนจบในที่เดียว
9	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	เป็นโบรกที่น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ประมาณึ่ง ไปดำเนินงานลงทุนก็ เจอ มันช่วยเพิ่มความมั่นใจว่า จะไม่เจ๊ง รู้สึกปลอดภัย

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
10	Brand (ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์)	Readiness		Financial Achievement	SBITO เป็นโบรกออนไลน์ 100% คือเราว่ามันเหมาะกับเรา เราไม่ต้องการ Marketing มาดูแลอะไร
11	Brand (Image (ทันสมัย))	Feeling good		Satisfaction	มากมาย เพราะเทรดคงได้อยู่แล้ว ขอแค่เร็ว ออนไลน์ ตอบโจทย์การลงทุน ก็พอใจแล้ว
ID F06					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ค่าคอมถูก ผมให้ความสำคัญ มาก มันส่งผลต่อ performance การลงทุนของเราละ มันช่วยประหยัดเวลาเทรด กำไรที่ได้ก็ไฉ่งายขึ้น
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	ของที่นี่เรื่องเอกสารค่อนข้างง่าย เอกสารไม่เยอะสามารถทำผ่านออนไลน์ ได้เลย มันช่วย ประหยัดเวลา ก็ตอบ โจทย์ ชีวิตผม
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการ เปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
5	Investment Tools (Technical tools)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	มีเครื่องมือช่วยวิเคราะห์หุ้น กราฟ ช่วยในการตัดสินใจลงทุน มัน Support บนมือถือด้วย ผมชอบมาก
6	Investment tools (Application)	Ease of use		Quality of life	โปรแกรมเทรดใช้งานง่าย ทุกอย่างอยู่ภายใต้ App เดียว ส่วนใหญ่ผมดูผ่านมือถือ มันก็ค่อนข้างสะดวก
7	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	ตอบ โจทย์ lifestyle ของผม
ID F07					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เพื่อนแนะนำให้มาเปิดที่นี่ ชื่อเสียงดี น่าเชื่อถือ มันสบายใจ กว่าไป
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	เปิดโบรกที่เราไม่รู้จก รู้สึกว่าเงินเราปลอดภัยกว่าด้วย

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	ความรู้และประสบการณ์ที่สูงเป็น สิ่งสำคัญเพราะข้อมูลที่เค้าให้เรานั้น เป็นประโยชน์ ในการนำไปตัดสินใจ ลงทุนต่อ ดังนั้นก็ต้องการข้อมูลที่ ถูกต้องแม่นยำ
4	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดูแลเรา ติดต่อได้ง่าย เวลาให้ช่วยเหลือทำ ธุรกรรมอะไรไม่ค่อยมีปัญหา รู้สึก ดี และพอใจในบริการ
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Peace of Mind	เคยเจอประเภทติดต่อไม่ได้ ทั้ง ๆ ที่เป็นเวลางาน เวลาที่มีธุระด่วน ต้องการให้ช่วย ก็ไม่รู้จะทำอย่างไร แต่ที่นี้แก้ปัญหาได้เร็ว ช่วยคลาย กังวลไปได้เยอะ
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Fast problem- solving		Satisfaction	
ID F08					
1	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	ที่นี้เปิดบัญชีง่ายและเร็ว กระบวนการ ไม่ยุ่งยาก... ความสะดวกรวดเร็ว ในการบริการค่อนข้างสำคัญกับผม
2	Rules and Condition (การเปิด บัญชี (ออนไลน์))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
3	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use		Quality of life	
4	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	สามารถทำรายการผ่าน internet ได้ ครบถ้วน รู้สึกสะดวกในการใช้ บริการดี
5	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Feeling good		Satisfaction	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	โปรแกรมช่วยลงทุนที่เขา provide มาให้ มันทำให้การลงทุนของเรามี ประสิทธิภาพมากขึ้น และตัดสินใจ ได้ง่าย และดีขึ้น
7	Investment Tools (Application)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	
8	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานมีความรู้ด้านการลงทุนที่ดี สามารถอธิบายผลิตภัณฑ์ เสนอกลยุทธ์ในการทำกำไรได้ พุดจาดี
9	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trading Information		Financial Achievement	ดูภาพ ผมเชื่อว่า สิ่งเหล่านี้จะช่วย เสริมประสิทธิภาพ ทางการลงทุนได้ คือถ้าไม่มี ผมก็จะรู้สึกไม่มั่นใจใน การลงทุนเท่าไร
10	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	
11	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
12	Good advice (คำแนะนำ-การเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	
ID F09					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เพื่อนแนะนำ จากประสบการณ์ ที่ ใช้งาน เค้านอกว่าใช้แล้วไม่มีปัญหา อะไร อีกอย่างคือชื่อเสียง เคื่ก็ดี พอสมควรนะ เท่าที่ผมรู้ไม่ค่อยมี ข่าวเสียหาย ตรงนี้ทำให้ผมรู้สึก สบายใจ ปลอดภัยที่จะใช้บริการกับ ที่นี่
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	สะดวก ง่าย เพราะเพื่อนทำงานอยู่ ทำให้การติดต่อประสานงานค่อนข้างง่ายและเร็ว
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
5	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
6	Good advice (คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	ผมค่อนข้างให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลการลงทุน ที่ได้รับจาก โบรก และ IC มาก ๆ มันจำเป็น ต่อ นักลงทุนหน้าใหม่แบบผม ช่วยในการตัดสินใจการลงทุนเพิ่มเติม และเลือกจังหวะลงทุนที่ถูกต้องได้ ซึ่ง IC ก็ให้ข้อมูลสม่ำเสมอ รู้สึกประทับใจ
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
8	Good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	
ID F10					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost		Economy	ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำไม่มี เพราะเราลงทุนไม่ค่อยเยอะมาก ซึ่งถ้าคิดต่อครั้งมันก็จะไม่คุ้ม ก็เลยเลือกดูโบรกที่มีค่าธรรมเนียมในการเทรดต่ำ ๆ
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	เปิดบัญชีเร็ว สะดวกรวดเร็ว ที่สำคัญ เอกสารน้อย ไม่ต้องกรอกเยอะ
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
4	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานบริการดี ติดต่อสะดวก คุยรู้เรื่อง ทำงานได้ตรงกับ ที่บอก ทำงานเร็วถูกต้อง
5	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	มีแอปเป็นของตัวเอง มีลูกเล่น และ เครื่องมือกราฟในกาวิเคราะห์
6	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	การลงทุนต่างจากที่อื่น ทำให้สะดวก รวดเร็วในการส่งคำสั่ง การซื้อขาย
7	Investment Tools (Application)	Avoid Risk		Financial achievement	หุ้นบางครั้งต้องแข่งกับเวลา ความ ถูกต้องและ แม่นยำ เป็นสิ่งสำคัญ
8	Product Variety (ความหลากหลาย ของ ผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Convenience	Feeling Good	Satisfaction	โบรกที่ใช้อยู่ต่างจากที่อื่นเรื่อง ในเรื่องความหลากหลายของ ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเรารู้สึกว่า มันก็สะดวก ดี ถ้าเกิดวันหนึ่ง เราจะ โยกย้ายเงิน บางส่วนไปลงทุนในผลิตภัณฑ์ตัวอื่น
9	Brand (ความ พึงพอใจที่มีต่อ แบรนด์)	Trust	Less Worry	Peace of mind	อาจจะฟังดูตลกแต่ตอนเราเลือก เราดูเรื่องสแบรินด์ด้วย...สิดีต้องถูก โฉลก เป็นความเชื่อส่วนบุคคล รู้สึกสบายใจ
ID F11					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	เลือกโบรกที่ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้น ต่ำ รู้สึกประหยัดกว่า ก็คิดว่า อย่าง น้อยก็เอาเงินตรงไปลงทุนได้แทนที่ จะเสียไปเปล่าๆ
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	ตอนเปิดบัญชีก็เร็วดีนะ กรอกเอกสาร นิดหน่อยเอง รู้สึกสะดวกดี ไม่ เสียเวลาเราด้วย
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
4	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	มีการปรึกษาพ่อและแฟนนะ เพราะ เค้ามีประสบการณ์ในการลงทุนมา ก่อน โดยโบรกที่เลือก เปิด หลักๆ คือ พ่อแนะนำ ก็คู่มือชื่อเสียง น่าเชื่อถือ และมีความมั่นคงดี
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trading Information		Financial Achievement	IC มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ทางการลงทุนได้ รู้สึกสบายใจ อย่างน้อยมีปัญหาอะไรหรืออยาก ได้คำแนะนำก็ไลน์ไปถามได้
7	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	
8	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
9	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	
ID F12					
1	Location (สถาน ที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	มีสาขาใกล้ที่พัก จะได้เดินทาง สะดวก
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เป็นโบรกที่มีชื่อเสียง และมีขนาด ใหญ่ มีความมั่นคง คนใช้บริการ เยอะ จึงน่าเชื่อถือ รู้สึกว่าการบริการ ต่าง ๆ น่าจะมีความพร้อม ทันสมัย และมี คุณภาพมากกว่าโบรกเล็ก
3	Broker size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	
4	Good Quality คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ)	Trust		Financial Achievement	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Quality of life	
6	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	มีการส่งบทวิเคราะห์ที่สม่ำเสมอ ช่วยให้มีความมั่นใจลงทุน และเพิ่มความสะดวกประหยัดเวลาไปได้เยอะ
7	Good service (บริการจากพนักงาน)	Convenience		Satisfaction	
8	Good service (บริการจากพนักงาน)	Time saving		Satisfaction	
9	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	ระบบการซื้อขายที่ค่อนข้างทันสมัย รวดเร็ว ตอบสนอง การลงทุนผ่าน internet ได้ดี ช่วยเสริมความมั่นใจ และเพิ่มความสะดวกสบายในการลงทุนได้เยอะ
10	Good Quality (คุณภาพระบบการซื้อขาย)	Trust		Peace of Mind	
11	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Quality of life	
ID F13					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ค่าธรรมเนียมขั้นต่ำยุติธรรม ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน
2	Good service (บริการจากโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	สามารถใช้งานด้วยตัวเองผ่านระบบ e business ได้ รู้สึกสะดวกดี
3	Good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุนดูแลดี รู้สึกดี
4	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	มีเครื่องมือการลงทุนครบ เพื่อช่วยตัดสินใจ มีระบบการ ซื้อขายที่มีเสถียรภาพ มีความน่าเชื่อถือ การมีปัจจัย ข้างต้นหลายๆข้อช่วยเพิ่ม
5	Investment Tools (Technical tools)	Good Consideration		Financial Achievement	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Quality of life	ความเชื่อมั่น มั่นใจ และเพิ่มความ สะดวกสบาย
7	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	
8	Good Quality (คุณภาพระบบ การซื้อขาย)	Trust		Peace of Mind	
9	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	มีเพื่อนและเสียงจาก social เป็น อิทธิพลเพิ่มเติมในการเลือกโบรก คนส่วนใหญ่แนะนำที่นี่ แสดงว่า ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือต้องดี ประมาณนี้จนถึงนิยมใช้บริการ
10	Broker Size (ขนาด ของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	โบรกมีขนาดใหญ่ และมีชื่อเสียง เรื่อง IPO พอสสมควร ช่วยเพิ่มโอกาส และผลประโยชน์ในการลงทุน
11	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์-สิทธิ พิเศษ)	Make more money		Financial Achievement	
ID F14					
1	Rules and Condition (การเปิด บัญชี (ออนไลน์))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	เปิดบัญชีสะดวกและถอนเงินง่าย และเร็วดี ทุกอย่างทำผ่านออนไลน์ ได้หมด ซึ่งผมว่า ก็ดีนะ แบบไม่ ต้องมาเตรียม เอกสารเป็นปึกๆ
2	Rules and Condition (การเปิดบัญชี (ออนไลน์))	Ease of use		Quality of life	
3	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	เทรดสะดวก มีเครื่องมือใน การลงทุน ครบ ทันสมัย ซึ่งตอบโจทย์ในการ ลงทุนสำหรับผมมาก มันช่วยวิเคราะห์ หุ้น สแกนเลือกหุ้น ช่วยประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน ได้เยอะ
4	Investment Tools (Technical tools)	Good Consideration		Financial Achievement	
5	Investment Tools (Application- ทันสมัย)	Ease of use		Quality of life	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Investment Tools (Application (Stock scanner))	Time saving		Quality of life	
7	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	IC คุณเลดี้ สามารถติดต่อ ได้ตลอด ช่วงเริ่มลงทุนแรกๆ เวลาติดขัด ระบบมีปัญหา เค้าก็บริการดีนะ
8	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Fast problem- solving		Satisfaction	แก้ไขให้ได้เร็วดี ไม่ต้องคอยนาน
ID F15					
1	Good Quality (คุณภาพโบรก เกอร์ (เครื่องมือ))	Trust		Financial Achievement	เป็นบริษัทหลักทรัพย์ขนาดใหญ่ มันดูมีความน่าเชื่อถือ มากกว่า ซึ่ง เรื่องของข้อมูล ความถูกต้อง แม่นยำ
2	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Readiness		Quality of life	ของ บทวิเคราะห์ น่าจะมีมากกว่า มันมีผลต่อเม็ดเงินในพอร์ตของผม
3	good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	มีข้อมูลข่าวสารอัปเดตให้แก่ นักลงทุนครบถ้วนทุกช่องทาง ข้อมูลแนวทางการลงทุนที่แม่นยำ ทำให้ทราบความเป็น ไปได้และ
4	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	ทิศทางการลงทุน ส่งผลต่อการ ตัดสินใจลงทุน มั่นใจ ช่วยลด ความกังวล
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trading Information		Financial Achievement	ผู้แนะนำการลงทุนอรรถาศัยดี สามารถ ให้ข้อมูลสำหรับผู้เริ่มลงทุน ได้ดี ทำให้รู้สึกดี อยากรลงทุนกับโบรก นั้น ๆ ถ้าแนะนำไม่ดี ทำให้ไม่กล้า
6	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	ลงทุน เสียจังหวะ และโอกาสใน การลงทุน การให้คำแนะนำของ ผู้แนะนำการลงทุน ทำให้ช่วย

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	ตัดสินใจลงทุนได้ถูกจังหวะ เพราะมีส่วนในเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก คือไม่ลงทุนอย่างขาดสติ
8	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost		Economy	ค่าคอมด้ามันช่วยประหยัด ค่าใช้จ่ายต้นทุนในการลงทุน และจิตใจให้ผมอยากเทรดมากขึ้น
ID F16					
1	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	การซื้อขายทำได้ง่าย เอกสารน้อย รวมถึงการ เปิดบัญชีต้องไม่ยุ่งยาก ไม่งั้นจะรู้สึกวุ่นวาย ไม่สะดวก เสียเวลา หงุดหงิด
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
4	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	Satisfaction	Application ทันสมัย เสถียร และใช้งานง่าย ต้องเช็คพอร์ตเรียลไทม์ได้ ชี้แจงเสียเวลาเรียนรู้ใหม่เยอะ ยุ่งยาก
5	Investment Tools (Application)	Ease of use		Financial Achievement	
6	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	
7	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self Determination	ข่าวสาร และข้อมูลในลงทุนที่นี้เพียงพอและครบถ้วนต่อการตัดสินใจ
8	Product Variety (ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การลงทุน)	Convenience	Feeling Good	Satisfaction	มีผลิตภัณฑ์หลากหลาย ทำให้สามารถเลือกลงทุนได้ มันช่วยกระจายความเสี่ยง และก็สะดวกในการลงทุนด้วย ไม่ต้องยุ่งยาก
9	Product Variety ((ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การลงทุน))	Avoid Risk		Financial achievement	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
10	Good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานที่ดูแลพอร์ตให้ เค้านบริการโอเคจนะ คอยช่วยเหลือ แก้ปัญหา ระบบ โน่นนี่นั่นให้
11	Location (สถานที่ตั้งโบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	สาขาต้องใกล้กับที่อยู่เรา เพราะถ้ามีปัญหา เราก็สามารถเดินทางไปจัดการเรื่องได้สะดวก
ID F17					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	มีเพื่อนแนะนำ และรู้สึกว่โบรกเกอร์น่าเชื่อถือและเข้าถึงง่าย รู้สึกปลอดภัย
2	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	บทวิเคราะห์ดี เค้านส่งให้ ซึ่งมันช่วยเป็นข้อมูลประกอบการลงทุนให้กับเราได้เป็นอย่างดี
3	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Quality of life	มีระบบส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ มันก็สะดวกดี ใช้งานง่าย สั้นไม่
4	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Financial Achievement	ติดขัด รู้สึกไม่ยุ่งยาก และช่วยให้เราไม่พลาดจังหวะการซื้อขาย
5	Good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานให้คำแนะนำดี ช่วยดูแลบริหารจัดการพอร์ต ค่อยๆ เข้าใจความต้องการของเรา ทำให้เรารู้สึก
6	Good advice (คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	มั่นใจและสบายใจขึ้น เพราะเราไม่ค่อยมีเวลา
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
8	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำ ตอนนั้นดูเปรียบเทียบกับหลายโบรกก็รู้สึกว่บริการไม่ได้ต่างกันมาก เลขเลือกที่ ๑ ประหยัด ต้นทุนในการลงทุนน้อย

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID F18					
1	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	มีข้อมูลข่าวสาร provide ให้อ่าน เพิ่มเติม ข้อมูลอัปเดต ตลอดเวลาซึ่ง เอามาเป็นข้อมูล ประกอบพิจารณา ตัดสินใจลงทุนได้
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ไม่มีค่าธรรมเนียมขั้นต่ำในการซื้อ ขาย มันช่วยประหยัด ค่าใช้จ่าย รู้สึกไม่ต้องเสียเงิน เพิ่ม เพราะถ้ามี มันรู้สึกว่าไม่ คุ่มค่า กับเงินที่เสียไป แทนที่ จะเอามาเทรดได้
3	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	ถ้าใกล้บ้าน เวลามีปัญหา ก็ไปติดต่อ สอบถามข้อมูลได้ สะดวกกว่าและ สบายใจกว่า
4	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Appearance	Less Worry	Peace of Mind	
5	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	โบรกต้องมีความน่าเชื่อถือ ไม่เอา เปรียบนักลงทุน ทำให้มั่นใจใน การลงทุนกับโบรคนั้น รู้สึกสบายใจ
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Satisfaction	เวลาที่เกิดปัญหา สามารถแก้ไข ปัญหาได้รวดเร็ว ก็รู้สึกดี ก็มัน ทำให้ เราไม่ต้องเป็นกังวล
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Peace of Mind	
ID F19					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เพื่อนเราแนะนำ ให้เปิด เล้าใช้งาน อยู่ คือเค้ามี ประสบการณ์ใช้งาน มาก่อน มันก็น่าเชื่อถือกว่า สบาย ใจดี มีเพื่อนร่วมใช้งาน

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
2	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	แอปพลิเคชันใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน สะดวก เราจะได้ไม่ต้องเรียนรู้ อะไรใหม่มากมายให้ยุ่งยาก
3	Investment Tools (Application)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	
4	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานดูแล ติดตามปัญหาการใช้ งานอย่างเต็มที่ และบริการรวดเร็ว คือส่วนใหญ่ถ้าจะมีปัญหาที่เรื่อง
5	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Satisfaction	เอกสาร กับระบบ คือถ้ามันรีบแก้ ได้เร็ว ก็รู้สึกสบายใจ มันเป็นเรื่อง ธุรกรรมทางการเงินอะ และส่งผล ต่อโอกาสในการลงทุนและ
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Peace of Mind	ผลตอบแทนที่เราจะ ได้รับด้วยก็ ควรใส่ใจเป็นพิเศษ
7	good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	time saving		Satisfaction	เป็น โบรกเกอร์ ซึ่งเรามีบัญชี เงินฝากออมทรัพย์ที่นั่นอยู่แล้ว มันก็ สะดวก และประหยัดเวลาในการ เปิดบัญชีเพิ่มขึ้นด้วย
8	good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	
ID F20					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน ทำให้ผมเซฟค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไป ลงทุนได้มากขึ้น
2	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	ช่วยติดตามข้อมูลข่าวสารสำคัญๆ ที่จำเป็นให้กับผม รู้สึกสบายใจแม้ ไม่มีเวลาในการติดตามตลาดมากนัก
3	Good advice (คำแนะนำ-การเปิด บัญชี/แนะนำ ลงทุน)	Less Worry		Satisfaction	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
4	Good advice (คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	เหมือนมีเพื่อนคอยช่วยติดตามข้อมูลข่าวสารการลงทุนอัพเดท ให้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว ทำให้เพิ่มความมั่นใจในการลงทุนมากขึ้น
5	good service (บริการจากพนักงาน)	time saving		Satisfaction	
6	Investment Tools (Application)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	มีเครื่องมือหรือระบบที่ช่วยผมตัดสินใจลงทุน ผมว่าคนมันมี Emotional สูง แต่ถ้าเป็นระบบ คือมันคิดในเชิงเทคนิค ได้ดีกว่าเรา
7	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	มีระบบในการซื้อขายที่มีประสิทธิภาพคือตลาดมัน เคลื่อนไหวตลอดเวลา ถ้าเทรดอยู่แล้วระบบล่ม มันก็ทำให้ผมเสียจังหวะ การลงทุน เสียโอกาสในการทำกำไร ซึ่งมันเป็นสาระสำคัญของการลงทุน ซึ่งถ้าระบบ น่าบ่ย ก็ไม่มีเหตุผลที่ผมต้อง เทรดที่นี้ต่อ
8	Good Quality (คุณภาพระบบการซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	
9	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	ด้วยความที่เพื่อนที่สนิทกันชวนไปลงทุน ละเค้าก็ อยู่ในตลาดทุนมานานกว่าเรา โบรกก็มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก พอสมควร มีความน่าเชื่อถือ ประมาณึ่ง เลยไว้วางใจ เปิดบัญชีกับโบรกนี้
10	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	ด้วยความที่ FSS เป็นโบรกใหญ่ มีชื่อเสียงในเรื่องหุ้น IPO ซึ่งตรงนี้ดีมากเพราะ เพิ่มโอกาสในการทำกำไรได้มากขึ้น

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
11	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์-สิทธิ พิเศษ)	Make more money		Financial Achievement	
ID F21					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	บริษัทมีชื่อเสียง และหลาย ๆ คน แนะนำ เค้ามี่ประสบการณ์มาก่อน และบริษัทที่ดูน่าเชื่อถือ สามารถ ไว้วางใจได้
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost		Economy	สำหรับผม ค่าคอมมิชชั่นเป็นสิ่ง ที่ผมให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ผมว่ามันเหมาะกับนิสัยการลงทุน ของผม ผมไม่ได้ลงเยอะ ดังนั้นยิ่ง ค่าคอมต่ำก็ยิ่งดี
3	Good service	Feeling good		Satisfaction	บริการหลังการขายอย่างเต็มที่ ทำ ให้เรารู้สึกดี อยากลงทุนต่ออย่าง สม่ำเสมอ
4	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Trust	Less worry	Financial Security	เจ้าหน้าที่ตอบโทรศัพท์ ให้คำแนะนำ ต่าง ๆ และตอบคำถามได้ มันทำให้ ผมรู้สึกไว้วางใจสบายใจที่จะใช้บริการ ต่อไป ไม่อย่างนั้นจะรู้สึกว่โบรก
5	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	ไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการ ของผมได้ และก็จะหาโบรก ใหม่ใช้บริการแทน
6	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
7	Good advice (คำแนะนำ-แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
8	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	Platform การลงทุนมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ผม ตรงนี้สำคัญมากเพราะ
9	Good Quality (คุณภาพระบบ การซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	Platform Trade ใช้งานง่าย ทันสมัย ยิ่ง ใช้งานง่าย มันยิ่งทำให้เรา ได้เปรียบ ตลาด เพิ่มความมั่นใจ ในการเทรด ได้มากขึ้น
10	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Financial Achievement	
11	Investment Tools (trading system)	Avoid Risk		Financial Achievement	
12	Investment Tools (website)	Ease of use		Quality of life	เว็บไซต์สามารถใช้บริการได้ครบถ้วน และสะดวก คือสามารถหาข้อมูล
13	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์- สิ่งอำนวยความสะดวก)	Convenience		Quality of life	ฝากถอนเงินได้
ID F22					
1	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (ระบบองค์กร))	Feeling good		Satisfaction	เป็นบริษัทใหญ่มีคนใช้งานเยอะ มันแสดงให้เห็นว่า บริษัท มีชื่อเสียง มีความมั่นคง ปลอดภัย กระบวนการ
2	Broker Size (ขนาด ของโบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	ในการจัดการเรื่องต่าง ๆ น่าจะเป็น ระบบ
3	Broker Size (ขนาด ของโบรกเกอร์)	Trust		Financial security	
4	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	
5	Investment Tools (trading system)	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	มีโปรแกรมเทรดที่ใช้งานง่ายและ เข้าใจง่าย เป็นคนที่ ซื้อขายด้วย
6	Investment Tools (trading system)	Time saving		Quality of life	ตัวเอง โปรแกรมที่ รวดเร็วจะทำให้ ไม่พลาดจังหวะการซื้อขาย ไม่ต้อง มี Comment เชียร์ซื้อขายให้กวนใจ

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
7	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	บริษัทมีการพัฒนาโปรแกรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ผมใช้งานและวางแผนการเทรดได้ดีกว่าเดิม
8	Good Quality (คุณภาพ ระบบ การซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	
9	Investment Tools (Application- Tecnology)	Ease of use		Financial Achievement	
10	Product Variety (ความหลากหลาย ของผลิตภัณฑ์ การลงทุน)	Avoid Risk		Financial achievement	มี Solution ในการลงทุนอื่น ๆ มากกว่าหุ่นอย่างเดีย เป็นทางเลือกในการเอาตัวรอดจากตลาด เพิ่มโอกาสในการทำกำไร
11	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิด บัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	การฝากถอนสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องใช้กระดาษ มันสะดวก กับคนรุ่นเรา รวมถึงกระบวนการในการเปิดบัญชีต้องง่าย ผมไม่ชอบอะไรยุ่งยาก ซักช้า
12	Rules and Condition (การทำธุรกรรม)	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
ID F23					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	ชื่อเสียงคืออยู่แล้ว เพราะเป็นเครือข่ายได้ยืนชื่อกันมานาน ทำให้มีความน่าเชื่อถือ รู้สึกมั่นใจในการลงทุนและรู้สึกปลอดภัย
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	
3	Rules and Condition (การทำ ธุรกรรม)	Convenience	Feeling Good	Quality of life	ใช้บริการธนาคารนี้อยู่แล้ว มันทำให้สะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และง่ายในการ สมัครเปิดบัญชี
4	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	มีบริการส่งบทวิเคราะห์ตลาดหุ้น มาให้เป็นประจำ เพราะช่วยให้ เรา รู้ว่าควรลงทุนในหุ้นตัวไหน รู้สึก ช่วยประหยัดเวลาในการหาข้อมูล ไปได้เยอะ และทำให้ มั่นใจกล้า ลงทุน
5	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	time saving		Satisfaction	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
6	Good service (บริการจากพนักงาน)	Feeling good		Satisfaction	พนักงานมีการติดตามธุรกรรมและผลการลงทุนของลูกค้า และคอยสื่อสารกับลูกค้า เวลาติดขัดปัญหา
7	Good service (บริการจากพนักงาน)	Convenience		Quality of life	สามารถแก้ไขได้รวดเร็ว ช่วยให้ดำเนินธุรกรรมได้ง่าย และเพิ่มความสะดวกสบายใจ
8	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	fast problem-solving		Peace of Mind	
ID F24					
1	Rules and Condition (การทำธุรกรรม (ผู้ธนาคาร))	Ease of use		Quality of life	ความยากง่ายในการทำธุรกรรม ที่เลือกเปิดโบรคนี้เนื่องจากเพราะสมัครได้ง่าย สะดวก เพราะมีบัญชีที่นี้อยู่แล้ว
2	Rules and Condition (การทำธุรกรรม (ผู้ธนาคาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	สอบถามจากคนที่มีความประสงค์ และคนที่เชี่ยวชาญหลาย ๆ คน
4	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	รวมถึงหาข้อมูลทางเน็ต ก็พบว่าชื่อเสียงดี มีโฆษณา แสดงความน่าเชื่อถือ ตรงนี้ สำคัญมาก เพราะเป็นตัว บอกว่า ที่ที่เราใช้บริการเค้าจะโกงเราหรือไม่ รู้สึกปลอดภัย และสบายใจ
5	Good service (บริการจากพนักงาน)	Convenience		Quality of life	เวลาติดต่อสอบถามหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้บริการรวดเร็ว ทำให้สามารถทำอะไรได้ทันทั่วที่ไม่
6	Good service (บริการจากพนักงาน)	time saving		Satisfaction	หยุดหงิดเวลา เจอปัญหา รู้สึกสะดวกสบาย และเพิ่มความสบายใจ

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	fast problem-solving		Peace of Mind	
8	Good service (บริการจากพนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	มีคนดูแล และผู้ให้คำปรึกษา อยู่ภายใน และเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้คำแนะนำในการลงทุน มันทำให้รู้สึกมั่นใจยิ่งขึ้นในการลงทุน
9	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
10	Good advice (คำแนะนำแจ้งข้อมูลข่าวสารการลงทุน)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	
11	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
ID F25					
1	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	ดูรายละเอียดในการเปิดบัญชีแล้วค่อนข้างง่าย ไม่ต้องวุ่นวาย เครียด เอกสารเยอะเท่าไร เพราะมีบัญชีธนาคารที่นี้ด้วย ทำให้ทำเรื่องเปิดง่ายและเร็วยิ่งขึ้น เลยเปิดเลยไม่ได้ดูหลายที่เท่าไร
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	
4	Rules and Condition (การทำธุรกรรม (ผูกธนาคาร))	Convenience	Feeling Good	Quality of life	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
5	Investment Tools (trading system)	Ease of use		Quality of life	โปรแกรมเทรดที่มีให้ใช้ง่าย สะดวก ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการลงทุน ค่อนข้างเยอะ สามารถตั้งทิ้งไว้ได้ เพราะเราไม่มีเวลาดูตลอด ช่วยใน การตัดสินใจเลือกหุ้น
6	Investment Tools (trading system)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	
7	Investment Tools (trading system)	Time saving		Quality of life	
8	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Readiness		Peace of mind	โบรกใหญ่ มีบริการอะไรๆให้เยอะ และมีความพร้อมมากกว่า เราว่า น่าจะมีความเสี่ยงน้อยกว่า
9	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์-สิทธิ พิเศษ)	Make more money		Financial Achievement	โอกาสในการเพิ่มผลตอบแทนได้
10	Broker Size (ขนาดของ โบรกเกอร์)	Readiness		Quality of life	
ID F26					
1	Rules and Condition	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	การเปิดบัญชีที่นี้ทำผ่านออนไลน์ รู้สึกชอบนะ สะดวกดี จัดส่งเอกสาร ได้ผ่านทาง 7-11
2	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมใน การเทรด)	Save Cost	Make more money	Financial Achievement	ค่าคอมถูก ช่วยประหยัดทำให้ทำ กำไรในการเทรดได้ง่ายขึ้น
3	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	มีเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ ลงทุน ผมชอบมาก ตั้งซื้อขาย ได้ อัตโนมัติ และมีระบบ stop loss กันตลาดไหล เวลาผม ไม่สะดวกดู ผมก็จะตั้งไว้
4	Investment Tools (Application)	Avoid Risk		Financial achievement	
5	Investment Tools (Application)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	
6	Investment tools (Application)	Ease of use		Quality of life	โปรแกรมใช้ง่าย ค่อนข้างสะดวก ตอบโจทย์ lifestyle ของผม ข้อมูล เทรด และเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
7	Investment Tools (trading system)	Ease of use	Feeling good	satisfaction	หุ้น สำคัญๆ อยู่ในแอปเดียวกัน หมด ทำให้ใช้งานง่าย ไม่ต้อง Switch เข้าออกเหมือนแต่ก่อน
ID F27					
1	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	ค่าคอมต่ำ จะทำให้เรา ทำกำไรจาก การเทรดได้ง่ายและเร็วขึ้น
2	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less Worry	Peace of mind	ชื่อเสียงต้องดีระดับนี้ คือ น่าเชื่อถือวางใจที่จะใช้บริการได้
3	Investment Tools (Application)	Trading Information	Good Consideration	Self- Determination	มีเครื่องมือการลงทุนช่วยเรา ตัดสินใจ ข้อมูลข่าวสารให้เยอะ
4	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	เพียงพอที่จะตัดสินใจเลือกหุ้นได้ จริงๆ แล้วเราก็ไม่ค่อยมีเวลาดูเท่าไร
5	Investment Tools (Application)	Ease of use		Quality of life	ซึ่งที่นี่เค้าก็มีแอปช่วยคัดกรองหุ้น ให้เราได้ระดับนี้ ใช้งานง่าย
6	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	ระบบเทรด โปรแกรมต่าง ๆ และ แอปที่ใช้อยู่ก็ดีนะ สั้นไหลไม่ค่อ
7	Good Quality (คุณภาพระบบ การซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	เจอปัญหาเหมือนโบรกเกอร์ที่เคยใช้ รวนมาก ทำให้เราหงุดหงิด เสียจังหวะการลงทุน ขาด
8	good service (บริการจาก โบรกเกอร์- สิ่งอำนวยความสะดวก)	Feeling good		Satisfaction	ความน่าเชื่อถือก็รู้สึกไม่ไว้วางใจ
9	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	fast problem- solving		Peace of Mind	ถ้าเจอปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่ที่เจอจะ เป็นเรื่องระบบ ต้องแก้ไขได้เร็ว เพราะจะได้ไม่ขาดตอนและเสีย จังหวะ มันทำให้เรามั่นใจ สบายใจ
10	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำ การลงทุน)	Fast problem- solving		Satisfaction	ที่จะเทรดต่อ

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
ID F28					
1	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Convenience		Quality of life	ถึงแม้จะไม่ได้ไปที่โบรกบ่อย แต่เรว่ามันก็สำคัญนะ อย่างน้อยตอนเปิดครั้งแรก ก็ต้องไปดูก่อนว่ามีตัวตน สบายใจกว่าและถ้าเกิดเปิดใกล้ๆ เวลาจำเป็นต้องติดต่อทำธุรกรรมต่างๆ จะได้เดินทางสะดวก
2	Location (สถานที่ตั้ง โบรกเกอร์)	Appearance	Less Worry	Peace of Mind	
3	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust		Financial security	มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ รู้ลึกปลอดภัย
4	Good service (บริการจาก โบรกเกอร์)	time saving		Satisfaction	เจ้าหน้าที่ที่ดูแล เอาใจใส่ดี คอยให้คำแนะนำ ตอบคำถาม เร็วดี ช่วงเปิดแรกๆจะงงหน่อย ไม่เคยลงทุนมาก่อน ปกติฝากเงินกับธนาคารอย่างเดียว มันทำให้รู้สึกไว้วางใจ และกล้าที่จะเริ่มลงทุนมากขึ้น
5	Good advice (คำแนะนำ-การเปิดบัญชี/แนะนำลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	
6	Good service (บริการจาก พนักงาน)	Trust	Less worry	Peace of mind	
7	Investment Consultant (เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทุน)	Avoid Risk	Less worry	Peace of Mind	
8	Commission Fee (ค่าธรรมเนียมในการเทรด)	save cost	Make more money	Financial achievement	ไม่มีค่าคอมมิชชั่นขั้นต่ำ ช่วยให้ประหยัดต้นทุนในการลงทุน และรู้สึกว่าคุณค่ากว่า
ID F29					
1	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use	Feeling Good	Satisfaction	การเปิดบัญชีกับที่นี่ทำได้ง่าย เพราะมีเพื่อนช่วยดูให้ ดำเนินการค่อนข้างเร็ว ทำให้เราไม่ต้องเสียเวลารอนาน
2	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Time saving	Feeling Good	Quality of life	

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
3	Rules and Condition (เงื่อนไขการเปิดบัญชี (เอกสาร))	Ease of use		Quality of life	
4	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	เราอยู่ในวงการการเงินรู้อยู่แล้วค่ะ ว่ามีกลต.ดูแล ปลอดภัย อยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นโบรกที่มีชื่อเสียง ไม่มีเรื่องเสียหาย มันก็น่าเชื่อถือและสบายใจกว่าที่จะใช้บริการ
5	Good service (บริการจากโบรกเกอร์-สิทธิพิเศษ)	Make more money		Financial Achievement	ถ้าเป็นโบรกใหญ่ๆ บริการจะหลากหลายกว่า และก็มีความเสี่ยงเรื่องหุ้น IPO ที่เปิดที่นี้ส่วนหนึ่งก็หวังหุ้น IPO นี้แหละค่ะ
6	Broker Size (ขนาดของโบรกเกอร์)	Readiness		Quality of life	
7	Investment Tools (Application)	Avoid Risk		Financial achievement	ระบบเทรดที่ใช้งานค่อนข้างเสถียร ใช้งานง่ายและสะดวกดี ส่งคำสั่งรวดเร็ว มีแอปแจ้งเตือน Alert ข้อมูลต่างๆ ตลอดเหมือนช่วยเป็นหูเป็นตา ทำให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น รู้สึกมั่นใจที่จะลงทุน
8	Investment Tools (Application)	Good Consideration		Financial Achievement	
9	Investment Tools (Application)	Ease of use		Financial Achievement	
10	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	
11	Good Quality (คุณภาพระบบการซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	
ID F30					
1	Good Reputation (ชื่อเสียงดี)	Trust	Less worry	Peace of mind	พอผมเค้าลงทุนอยู่ อยากให้ผมเริ่มลงทุน ผมเองก็สนใจ เลยลองหาข้อมูล บวกๆกับที่พ่อแม่แนะนำ ที่ผมเปิดก็เป็นโบรกที่มีชื่อเสียง คนใช้บริการกันเยอะ น่าเชื่อถือ ช่วยทำให้ผมสบายใจ

First Jobber					
No	Attribute	Consequence 1	Consequence 2	Value	Conversation
2	Brand (Image (ทันสมัย))	Readiness		Financial Achievement	ที่นี่เค้าขึ้นชื่อเรื่องเทคโนโลยีทันสมัยมันมีลูกเล่นให้เล่นเยอะ
3	Brand (ความพึงพอใจที่มีต่อแบรนด์)	Feeling good		Satisfaction	เท่าที่ใช้งานมาของระบบเทรดที่นี่ก็เสถียรดี ช่วยเพิ่มความมั่นใจ กล้าลงทุนมากขึ้นและเพิ่มโอกาสในการทำอะไรของผมนได้
4	Good Quality (คุณภาพโบรกเกอร์ (เครื่องมือ))	Feeling good		Satisfaction	
5	Investment Tools (trading system)	Trust		Peace of Mind	
6	Good Quality (คุณภาพระบบการซื้อขาย (เสถียร))	Trust		Peace of Mind	
7	good service (บริการจากพนักงาน)	Time saving		Satisfaction	การบริการ ผมให้ความสำคัญ กับเรื่องนี้ะครับ ที่นี่ตั้งแต่ เปิดบัญชีจนเริ่มเทรด คอยอำนวยความสะดวก
8	good service (บริการจากพนักงาน)	Convenience		Satisfaction	ช่วยให้ธุรกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปได้โดยง่าย รวดเร็วทันใจ ไม่เจอเรื่องติดขัดอะไรเท่าไร
9	Investment Tools (Research Paper)	Trading Information	Good Consideration	Self-Determination	เค้ามี่ส่งบทวิเคราะห์ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มาให้ทางเมล และ
10	Good advice (คำแนะนำ-แจ้งข้อมูลข่าวสาร การลงทุน)	Feeling good		Satisfaction	กลุ่ม LINE ช่วยให้มีทัศนคติการลงทุน ได้สะดวก ง่ายขึ้น