

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่องทัศนคติของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการศึกษา รวมทั้งได้ศึกษารายงานการวิจัย ตลอดจนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.2 ทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### ทฤษฎีทัศนคติ (Attitudes)

ทฤษฎีทัศนคติ (Attitudes) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 : 144-146) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่ผู้บริโภคมิต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อกรรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคมิต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) หรือด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดการประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

### ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ทัศนคติเชิงบวกหรือที่ดี เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ โต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กรและอื่น ๆ
2. ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในการเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน การดำเนินการขององค์กรและอื่น ๆ
3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรและอื่นๆ โดยสิ้นเชิง

### แนวความคิดเกี่ยวกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2550: ออนไลน์) คือ พนักงานของบริษัทหลักทรัพย์ ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการเป็นที่ปรึกษาการลงทุน โดยพนักงานผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทให้ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำการลงทุนในหลักทรัพย์ได้นั้น จะต้องมีความสัมพันธ์ตรงตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์กำหนด คือ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือเทียบเท่า หรือมีประสบการณ์ทำงานโดยตรงไม่น้อยกว่าสองปี นอกจากนี้ผู้ที่มีความสัมพันธ์ดังกล่าว จะต้องผ่านการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาการลงทุนจากสถาบันฝึกอบรม หรือตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ให้ความเห็นชอบมาแล้วไม่เกินหนึ่งปีในวันยื่นคำขอ ทั้งนี้ผู้ให้คำแนะนำการลงทุนในหลักทรัพย์หรือนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ จะมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญ ในการให้คำแนะนำไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมแก่ผู้ลงทุนทั่วไป หรือต่อสาธารณชน เกี่ยวกับคุณค่าของหลักทรัพย์ หรือความเหมาะสมในการลงทุนที่เกี่ยวกับหลักทรัพย์นั้น หรือที่เกี่ยวกับการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ใดๆ ทั้งในด้านของราคา และระยะเวลาที่ควรลงทุน โดยแบ่งนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ได้เป็น 2 ประเภท ได้ดังนี้

1. นักวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งจะต้องเสาะหาข้อมูลของบริษัทและของอุตสาหกรรม โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ รวมทั้งการคาดการณ์อนาคตและแนวโน้มผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน แสดงความคิดเห็น ประเมินมูลค่าที่

เหมาะสมของหลักทรัพย์ พร้อมแนะนำการลงทุน การปฏิบัติงานของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์มีดังนี้

- พัฒนาโมเดลในการคำนวณมูลค่าหลักทรัพย์
- วิเคราะห์การเงินของบริษัทจดทะเบียน
- เข้าเยี่ยมพบผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน เพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท
- เขียนรายงานบทวิเคราะห์หลักทรัพย์
- ปฏิบัติงานร่วมกับฝ่ายการตลาดหลักทรัพย์ และนักวิเคราะห์รายอื่นในการให้

คำแนะนำการลงทุน

- ติดตามข้อมูลและข่าวสารของหลักทรัพย์ และทำการปรับปรุงบทวิเคราะห์ตามสถานะของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

2. นักวิเคราะห์ทางเทคนิค ทำการวิเคราะห์แนวโน้มราคาและดัชนีราคาหุ้น โดยประเมินเป้าหมายของราคา แนวรับและแนวต้าน เป็นต้น

**แนวความคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ (Investor Relation Officer)**

แนวความคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ (ชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์) เป็นแนวคิดเริ่มต้นของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เล็งเห็นความสำคัญของการเปิดเผยและการสื่อสารข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนอย่างถูกต้อง ทันเวลาและโปร่งใส ดังนั้นในปี พ.ศ. 2545 ทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจึงได้กำหนดไว้เป็น 1 ในหลักการ 15 ข้อของการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยเสนอแนะบริษัทจดทะเบียนควรจัดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับนักลงทุนสัมพันธ์ เพื่อเป็นผู้แทนในการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนรายสถาบัน ผู้ลงทุนรายบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ ผู้สื่อข่าวและประชาชนทั่วไปที่สนใจในหลักทรัพย์ของบริษัท

คุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีสาระโดยสรุปได้ดังนี้

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ควรมีความรู้ในด้าน บัญชี การเงิน ตลาดทุน การตลาดและการประชาสัมพันธ์ เป็นอย่างดี เนื่องจากนักลงทุนสัมพันธ์จะเป็นคนกลางในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทแก่นักลงทุนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ คือ

1. เป็นโฆษกประจำบริษัท (Spokesperson) โดยจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย

2. ติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท
  3. นำเสนอข้อมูลข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงของบริษัทให้แก่นักลงทุนอย่างสม่ำเสมอ เป็นธรรมเนียม แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ
  4. สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักวิเคราะห์และผู้ลงทุน โดยการรายงานข้อมูลที่เป็นความจริง ถูกต้อง และครบถ้วน
  5. เสริมสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อนักลงทุน
  6. ประสานงานและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานนักลงทุนสัมพันธ์แก่ผู้บริหารบริษัท เพื่อให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการเปิดเผยข้อมูล
  7. เป็นคนกลางในการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและภายนอกบริษัท
    - เครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารที่สำคัญสำหรับงานนักลงทุนสัมพันธ์ มีดังนี้
      - สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น รายงานประจำปี รายงานข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท (Fact sheet หรือ Earning release) การออกเอกสารข่าว (News Release) การจัดทำข้อมูลผ่านการนำเสนอข้อมูล (Presentation)
      - การประชุมกับนักวิเคราะห์หรือนักลงทุนแบบรายบุคคลหรือกลุ่ม (One on one หรือ Analyst Meeting) Road show กับนักวิเคราะห์และนักลงทุนสถาบัน การจัดให้เข้าเยี่ยมชมบริษัท (Company Visit)
      - สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล (email) เว็บไซต์ (Website) การประชุมผ่านสายโทรศัพท์ (Teleconference) การประชุมผ่านทางวิดีโอ (Video conference) การเปิดห้องสนทนา (Chat room) เพื่อร่วมการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัท
- ข้อมูลที่นักลงทุนสัมพันธ์ควรจัดเตรียมให้กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์หรือนักลงทุนคือ**
1. พันธกิจขององค์กร (Mission Statement)
  2. สรุปข้อมูลและแนวโน้มทางการเงินที่สำคัญ
  3. สาสน์จากประธานกรรมการ หรือผู้บริหารระดับสูง
  4. รายละเอียดโครงสร้างการบริหาร
  5. รายละเอียดของธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ
  6. การวิเคราะห์อุตสาหกรรม การดำเนินธุรกิจภายใต้เงื่อนไขและสิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรม
  7. รายงานสถานะทางการเงินของบริษัท
  8. ข้อมูลทางการเงินที่ต้องเปิดเผยตามกฎหมาย

9. สรุปงบกำไรขาดทุนในรอบระยะเวลา 5 ปี
10. หลักการบรรษัทภิบาลของบริษัท
11. การวิเคราะห์ฐานผู้ถือหุ้นของบริษัท
12. ตารางปฏิทินทางการเงินที่สำคัญ

## 2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ วนพฤษศิลป์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของนักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ที่มีต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ นักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติ และขอบเขตการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างถูกต้อง แต่มีความเข้าใจตลาดเคลื่อนอยู่บ้างในรายละเอียดของแนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ

ด้านทัศนคติ พบว่า นักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ ส่วนมากมีความรู้สึกทางด้านบวกต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และมีความเชื่อมั่นว่าคณะกรรมการตรวจสอบจะทำให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) และทำให้งบการเงินและสารสนเทศทางการเงินที่ออกสู่สาธารณะเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น ประกอบกับไม่เห็นด้วยต่อปัญหาที่ว่า การมีคณะกรรมการตรวจสอบจะทำให้งานเกิดความซ้ำซ้อนกับฝ่ายตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีอิสระ

ด้านความต้องการที่มีต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พบว่านักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ ส่วนมากต้องการให้คณะกรรมการตรวจสอบเข้ามาดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัท ให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งดูแลให้บริษัทดำเนินงานตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากกว่าความต้องการด้านอื่นๆ

เสาวรภัย ธรรมานุรักษ์กุล (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก พนักงานมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพิจารณาในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่า ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง มีความละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีกิริยา

วาจาสุภาพ ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง มีการทำงานเป็นทีม ตรงต่อเวลา มีความรู้ความสามารถ ตรงเหมาะสมกับงาน และมีความเป็นผู้นำ ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่า ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา และในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบกับพนักงานผู้รับการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง การตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขาโดยรวม พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ และพนักงานตรวจสอบสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีผลต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

ชิตารัจ ศรีบัณฑิต (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกของเทคโนโลยีโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านข้อมูลและด้านการจัดการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์พึงพอใจมาก คือ ความสะดวกในการได้รับข้อมูลข่าวสาร Online เช่นระบบโปรแกรม Bisnews และความเพียงพอของข่าวสารที่ได้รับจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ส่วนข้ออื่นเจ้าหน้าที่การตลาดพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ โดยมีปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถและมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือจากลูกค้าที่เชื่อถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ความรับผิดชอบในด้านความกระตือรือร้นในหน้าที่การงานและการติดตามงานให้สำเร็จลุล่วง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี และด้านข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มี

ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่  
เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวม  
มากกว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี และ  
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน คือ ด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูล และด้าน  
การจัดการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved