

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคตินักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงทัศนคติของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ ใน การใช้เป็นแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของ นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ วิเคราะห์หลักทรัพย์ และเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ขึ้นทะเบียนเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ตาม หลักเกณฑ์ เงื่อนไขที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด จำนวน 88 ชุด ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 88 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.36 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 54.55 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.91 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 90.91 มีประสบการณ์การเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 41.38 และส่วน ใหญ่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 74.72

5.1.2 ความรู้ความเข้าใจของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องต่อ เจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ ร้อยละ 86.09 โดยที่

1. ร้อยละ 92.05 ทราบว่า บริษัทจดทะเบียนในปัจจุบันต้องมีเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์
2. ร้อยละ 97.73 ทราบว่า เจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน
3. ร้อยละ 98.86 ทราบว่า เจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้าน ตลาดหุ้น การตลาด และการประชาสัมพันธ์
4. ร้อยละ 98.86 ทราบว่า เจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูล ของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

5. ร้อยละ 100.00 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย
6. ร้อยละ 82.95 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลของบริษัทให้แก่ผู้ที่ต้องการข้อมูล เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บริษัท
7. ร้อยละ 44.32 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท
8. ร้อยละ 52.28 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์
9. ร้อยละ 71.59 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านการออกเอกสารข่าว (New Release)
10. ร้อยละ 95.45 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website)
11. ร้อยละ 96.59 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านการประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting)
12. ร้อยละ 94.25 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call)
13. ร้อยละ 94.32 ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านการนำเสนอข้อมูล (Presentation)

ความรู้ ความเข้าใจของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ

เพศชาย ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 83.90 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 40.74 และในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 48.15

เพศหญิง ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้องทุกข้อ ร้อยละ 89.37 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน และต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 83.01 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 45.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 87.82 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน และต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย และเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 43.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 81.25 และทราบว่าบริษัทจดทะเบียนต้องมีเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 25.00

จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้องทุกข้อ ร้อยละ 86.07 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 5 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 87.91 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน และต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย ซึ่งสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) และผ่านการประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 47.62

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 11 - 15 ปี ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 85.00 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย ซึ่งสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 30.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 15 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 81.54 และทราบว่าบริษัทจดทะเบียนในปัจจุบันต้องมีเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย ซึ่งสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านการประชุมกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Analyst Meeting) ผ่านการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference

Call) และผ่านการนำเสนอข้อมูล (Presentation) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจคลาดเคลื่อน

จำแนกจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 82.05 และทราบว่าบริษัทจดทะเบียนในปัจจุบันต้องมีเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน และต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย และสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 3-6 บริษัทจดทะเบียน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 83.76 และทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านบัญชีและการเงิน และต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย โดยสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) ผ่านการประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call) และผ่านการนำเสนอข้อมูล (Presentation) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 33.34 และในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 44.44

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 7-10 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 80.77 และทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้านตลาดทุน การตลาด และการประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย และสามารถเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ (website) คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 30.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง ร้อยละ 86.48 และ

ส่วนใหญ่ทราบว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งจะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ยกเว้นในเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ที่มีความเข้าใจ ร้อยละ 42.42

5.1.3 ความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกด้านต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ซึ่งสามารถแสดงตามลำดับความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 52 แสดงอันดับค่าเฉลี่ยของความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

อันดับ	ความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน	4.45	เห็นด้วยมาก
2.	ข้อมูลที่ได้รับเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	4.15	เห็นด้วยมาก
3.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่ และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นอย่างดี	4.07	เห็นด้วยมาก
4.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีธรรมาภิบาลและมีความเป็นกันเองแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.99	เห็นด้วยมาก
5.	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	3.86	เห็นด้วยมาก
6.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจตรงประเด็น	3.83	เห็นด้วยมาก
7.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญเมื่อท่านมีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท	3.81	เห็นด้วยมาก
8.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้องเป็นธรรม	3.74	เห็นด้วยมาก
8.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความเห็นอกเห็นใจ และพยายามชี้แจงให้ท่านเข้าใจข้อมูลของบริษัทอย่างใจเย็น และไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อท่านไม่เข้าใจ	3.74	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 52 (ต่อ)

อันดับ	ความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
10.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจต่อบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	3.73	เห็นด้วยมาก
11.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	3.70	เห็นด้วยมาก
12.	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	3.68	เห็นด้วยมาก
13.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลรวดเร็วทันเวลา	3.57	เห็นด้วยมาก
14.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจน ไม่คลุมเครือ	3.48	ค่อนข้างเห็นด้วย
15.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แม้ว่า จะเป็นข่าวในแง่ลบ	3.19	ค่อนข้างเห็นด้วย
16.	เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ	3.10	ค่อนข้างเห็นด้วย
17.	ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย	2.88	ค่อนข้างเห็นด้วย
	รวม	3.70	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 =เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 – 4.49 =เห็นด้วยมาก 2.50 – 3.49 =ค่อนข้างเห็นด้วย

1.50 – 2.49 =ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 =ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณาด้านความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยสรุประดับความ

คิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ ดังแสดงในตารางที่ 53

ตารางที่ 53 สรุประดับความเห็น ของความรู้สึกลึกซึ้งของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน	ชาย	4.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	หญิง	4.29	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเองแก่ท่านเป็นอย่างดี	ชาย	4.06	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.88	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นอย่างดี	ชาย	4.15	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.94	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ชาย	3.69	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.68	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้อง เป็นธรรมชาติ	ชาย	3.81	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.62	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจตรงประเด็น	ชาย	3.91	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.71	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลรวดเร็วทันเวลา	ชาย	3.67	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.41	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	ชาย	3.80	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.56	เห็นด้วยมาก
9. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ	ชาย	3.11	ค่อนข้างเห็นด้วย
	หญิง	3.09	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลทุกด้านแม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ	ชาย	3.17	ค่อนข้างเห็นด้วย
	หญิง	3.24	ค่อนข้างเห็นด้วย
11. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความเห็นอกเห็นใจและพยายามชี้แจงให้ท่านเข้าใจข้อมูลของบริษัทอย่างไร้เยิ่น และไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อท่านไม่เข้าใจ	ชาย	3.72	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.76	เห็นด้วยมาก
12. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจนไม่คลุมเครือ	ชาย	3.50	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.44	ค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 53 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
13. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญ เมื่อท่านมีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท	ชาย	3.87	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.71	เห็นด้วยมาก
14. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจต่อบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	ชาย	3.69	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.79	เห็นด้วยมาก
15. ข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็น ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	ชาย	4.19	เห็นด้วยมาก
	หญิง	4.09	เห็นด้วยมาก
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ชาย	3.89	เห็นด้วยมาก
	หญิง	3.82	เห็นด้วยมาก
17. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย	ชาย	2.83	ค่อนข้างเห็นด้วย
	หญิง	2.94	ค่อนข้างเห็นด้วย

จำแนกตามอายุ

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยสรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ ดังแสดงในตารางที่ 54

ตารางที่ 54 สรุประดับความเห็น ของความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน	21-30 ปี	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	31-40 ปี	4.42	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเองแก่ท่านเป็นอย่างดี	21-30 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	4.08	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.69	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นอย่างดี	21-30 ปี	4.08	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	4.19	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.69	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	21-30 ปี	3.46	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	3.81	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.63	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้อง เป็นธรรม	21-30 ปี	3.50	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.77	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจตรงประเด็น	21-30 ปี	3.58	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.83	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	4.19	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลรวดเร็วทันเวลา	21-30 ปี	3.41	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	3.60	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.69	เห็นด้วยมาก
8. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	21-30 ปี	3.58	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.77	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.69	เห็นด้วยมาก
9. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ	21-30 ปี	2.83	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	2.98	ค่อนข้างเห็นด้วย
	41-50 ปี	3.88	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 54 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	อายุ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
10. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ	21-30 ปี	2.83	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	3.27	ค่อนข้างเห็นด้วย
	41-50 ปี	3.50	เห็นด้วยมาก
11. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความเห็นอกเห็นใจ และพยายามชี้แจงให้ท่านเข้าใจข้อมูลของบริษัทอย่างไร เช่น และไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อท่านไม่เข้าใจ	21-30 ปี	3.54	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.92	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.50	เห็นด้วยมาก
12. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจนไม่ คลุมเครือ	21-30 ปี	3.38	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	3.44	ค่อนข้างเห็นด้วย
	41-50 ปี	3.75	เห็นด้วยมาก
13. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจ หรือไม่รำคาญ เมื่อท่านมีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท	21-30 ปี	3.83	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.81	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.75	เห็นด้วยมาก
14. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจต่อบท วิเคราะห์หลักทรัพย์ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	21-30 ปี	3.88	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.79	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	3.31	ค่อนข้างเห็นด้วย
15. ข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุน สัมพันธ์เป็น ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	21-30 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	4.10	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นัก ลงทุนสัมพันธ์	21-30 ปี	3.79	เห็นด้วยมาก
	31-40 ปี	3.85	เห็นด้วยมาก
	41-50 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
17. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะ ให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย	21-30 ปี	3.13	ค่อนข้างเห็นด้วย
	31-40 ปี	2.73	ค่อนข้างเห็นด้วย
	41-50 ปี	2.94	ค่อนข้างเห็นด้วย

จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 5-10 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 11-15 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 15 ปี มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

โดยสรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ในแต่ละเรื่อง ดังแสดงในตารางที่ 55

ตารางที่ 55 สรุประดับความเห็น ของความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน	น้อยกว่า 5 ปี	4.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5 - 10 ปี	4.33	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	15 ปีขึ้นไป	4.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีธรรมาสัยไมตรีและมีความเป็นกันเองแก่ท่านเป็นอย่างดี	น้อยกว่า 5 ปี	4.08	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.90	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.80	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่ และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นอย่างดี	น้อยกว่า 5 ปี	4.14	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	4.10	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.20	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.50	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท จากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	น้อยกว่า 5 ปี	3.59	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.57	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.60	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลของบริษัทอย่าง ถูกต้อง เป็นธรรม	น้อยกว่า 5 ปี	3.70	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.43	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	3.90	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	4.20	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้ท่าน เข้าใจตรงประเด็น	น้อยกว่า 5 ปี	3.70	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.57	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.20	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	4.10	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลรวดเร็ว ทันเวลา	น้อยกว่า 5 ปี	3.49	ค่อนข้างเห็นด้วย
	5 - 10 ปี	3.33	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	3.95	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.60	เห็นด้วยมาก
8. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลชัดเจนเข้าใจ ง่าย	น้อยกว่า 5 ปี	3.73	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.48	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	4.00	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.50	เห็นด้วยมาก
9. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับ ที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ	น้อยกว่า 5 ปี	2.76	ค่อนข้างเห็นด้วย
	5 - 10 ปี	3.00	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	3.55	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.70	เห็นด้วยมาก
10. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ	น้อยกว่า 5 ปี	2.95	ค่อนข้างเห็นด้วย
	5 - 10 ปี	3.38	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	3.35	ค่อนข้างเห็นด้วย
	15 ปีขึ้นไป	3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 55 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
11. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความเห็นอกเห็นใจและพยายามชี้แจงให้ท่านเข้าใจข้อมูลของบริษัทอย่างละเอียดและไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อท่านไม่เข้าใจ	น้อยกว่า 5 ปี	3.68	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.86	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	3.90	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย
12. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจนไม่คลุมเครือ	น้อยกว่า 5 ปี	3.46	ค่อนข้างเห็นด้วย
	5 - 10 ปี	3.38	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	3.35	ค่อนข้างเห็นด้วย
	15 ปีขึ้นไป	3.90	เห็นด้วยมาก
13. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญ เมื่อท่านมีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท	น้อยกว่า 5 ปี	3.89	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.71	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	3.70	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.90	เห็นด้วยมาก
14. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจต่อบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	น้อยกว่า 5 ปี	3.89	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.62	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	3.60	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	3.60	เห็นด้วยมาก
15. ข้อมูลที่ได้รับบริการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็น ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	น้อยกว่า 5 ปี	4.05	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	4.05	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.25	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	น้อยกว่า 5 ปี	3.78	เห็นด้วยมาก
	5 - 10 ปี	3.71	เห็นด้วยมาก
	11 - 15 ปี	4.10	เห็นด้วยมาก
	15 ปีขึ้นไป	4.00	เห็นด้วยมาก
17. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย	น้อยกว่า 5 ปี	3.05	ค่อนข้างเห็นด้วย
	5 - 10 ปี	3.00	ค่อนข้างเห็นด้วย
	11 - 15 ปี	2.60	ค่อนข้างเห็นด้วย
	15 ปีขึ้นไป	2.50	ค่อนข้างเห็นด้วย

จำแนกตามจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

เมื่อพิจารณาความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 3-6 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 7-10 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน มีความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

โดยสรุประดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ในแต่ละเรื่อง ดังแสดงในตารางที่ 56

ตารางที่ 56 สรุประดับความเห็น ของความรู้สึกของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	จำนวนบริษัทจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	4.30	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	4.45	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีอัตราค้ำยไม่ตรี และมีความเป็นกันเองแก่ท่านเป็นอย่างดี	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.22	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.80	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.97	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่น และเอาใจใส่ และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นอย่างดี	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.90	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	4.03	เห็นด้วยมาก
4. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	3.89	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.80	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.62	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	จำนวนบริษัทจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
5. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลของบริษัทอย่างถูกต้องเป็นธรรมชาติ	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.11	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.71	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้ท่านเข้าใจตรงประเด็น	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.70	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.82	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลรวดเร็วทันเวลา	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	3.89	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.30	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.53	เห็นด้วยมาก
8. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลชัดเจนเข้าใจง่าย	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.60	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.64	เห็นด้วยมาก
9. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.40	ค่อนข้างเห็นด้วย
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	3.22	ค่อนข้างเห็นด้วย
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	2.80	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.12	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.67	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	3.11	ค่อนข้างเห็นด้วย
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	2.80	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.24	ค่อนข้างเห็นด้วย
11. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความเห็นอกเห็นใจ และพยายามชี้แจงให้ท่านเข้าใจข้อมูลของบริษัทอย่างใจเย็น และไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อท่านไม่เข้าใจ	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	3 – 6 บริษัทจดทะเบียน	3.67	เห็นด้วยมาก
	7 – 10 บริษัทจดทะเบียน	3.50	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.76	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 56 (ต่อ)

ความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	จำนวนบริษัทจดทะเบียน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
12. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจนไม่คลุมเครือ	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.00	ค่อนข้างเห็นด้วย
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	3.56	เห็นด้วยมาก
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	3.20	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.53	เห็นด้วยมาก
13. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญ เมื่อท่านมีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.67	เห็นด้วยมาก
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	3.89	เห็นด้วยมาก
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	3.70	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.82	เห็นด้วยมาก
14. เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แสดงอาการพอใจต่อบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.67	เห็นด้วยมาก
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	3.56	เห็นด้วยมาก
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	3.70	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.76	เห็นด้วยมาก
15. ข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	4.33	เห็นด้วยมาก
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	3.90	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	4.17	เห็นด้วยมาก
16. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.33	ค่อนข้างเห็นด้วย
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	4.00	เห็นด้วยมาก
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	3.85	เห็นด้วยมาก
17. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย	น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน	3.33	ค่อนข้างเห็นด้วย
	3-6 บริษัทจดทะเบียน	2.67	ค่อนข้างเห็นด้วย
	7-10 บริษัทจดทะเบียน	2.80	ค่อนข้างเห็นด้วย
	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน	2.89	ค่อนข้างเห็นด้วย

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในช่วงเมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 93.18 ทำการติดต่อโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 52.27 ใช้เวลาติดต่อโดยเฉลี่ย 6 – 10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 50.00 และติดต่อกับระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 65.91 โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ร้อยละ 98.86 ทำการติดต่อในช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ร้อยละ 52.27 ส่วนใหญ่ใช้บริการเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในเรื่องการสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 85.23

พฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์
จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียน
ที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มากที่สุด จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ สรุปได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ที่เหมือนกัน คือ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในระดับผู้จัดการฝ่าย โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการติดต่อเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง เพื่อสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

ส่วนพฤติกรรมใช้บริการเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง ที่ไม่เหมือนกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายติดต่อเมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน และติดต่อในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ในขณะที่เพศหญิงติดต่อก่อนการประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน และติดต่อในช่วงเวลา 9.00-12.00 น.

ตารางที่ 57 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	ชาย	หญิง
เหตุการณ์ในการติดต่อ	เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.62	ก่อนประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 27.59
ความถี่ในการติดต่อโดยเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 42.59	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 67.65
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 50.00	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 41.18
การติดต่อกับระดับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 72.22	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 55.88
ช่องทางในการติดต่อ	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 25.60	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 29.06
เวลาในการติดต่อ	ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ร้อยละ 53.70	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ร้อยละ 61.76
ชนิดของการใช้บริการ	สอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.14	สอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 28.04

จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21-50 ปี ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ที่เหมือนกัน คือ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในระดับผู้จัดการฝ่าย โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการติดต่อเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง เพื่อสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 21-30 ปี ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ก่อนประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 31-40 ปี ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อในช่วงเวลา 9.00-12.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 41-50 ปี ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อในช่วงเวลา 9.00-12.00 น. และช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น.

ตารางที่ 58 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้บริการ ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	อายุระหว่าง 21 - 30 ปี	อายุระหว่าง 31 - 40 ปี	อายุระหว่าง 41 - 50 ปี
เหตุการณ์ในการติดต่อ	ก่อนประกาศผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.88	เมื่อมีข่าวลือของบริษัท จดทะเบียน ร้อยละ 26.01	เมื่อมีข่าวลือของบริษัท จดทะเบียน ร้อยละ 26.23
ความถี่ในการติดต่อ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 50.00	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 50.00	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 62.50
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 50.00	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 43.76	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 68.75
การติดต่อกับระดับ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 41.67	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 77.08	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 68.75
ช่องทางในการติดต่อ	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 28.92	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 25.95	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 26.79
ช่วงเวลาในการติดต่อ	ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ร้อยละ 54.17	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ร้อยละ 56.25	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. และ 13.00-16.00 น. ร้อยละ 50.00
ชนิดของการใช้บริการ	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 24.39	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 26.67	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 27.78

จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี ถึงมากกว่า 15 ปี ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ที่เหมือนกัน คือ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในระดับผู้จัดการฝ่าย โดยติดต่อเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง เพื่อสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 5 ปี

ติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วงเวลา 13.00–16.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 5-10 ปี ติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ก่อนการประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วงเวลา 9.00–12.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ระหว่าง 11-15 ปี ติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อด้วยการเข้าร่วมประชุมนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) ติดต่อเฉลี่ย 5-10 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วงเวลา 9.00–12.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 15 ปี ติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หลังการประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วงเวลา 13.00–16.00 น.

ตารางที่ 59 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

พฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี	ประสบการณ์ 5 – 10 ปี	ประสบการณ์ 11 – 15 ปี	ประสบการณ์มากกว่า 15 ปี
เหตุการณ์ในการติดต่อ	เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.76	ก่อนประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 29.17	เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 26.32	หลังประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.64
ความถี่ในการติดต่อโดยเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 59.46	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 57.14	5-10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 60.00	น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 50.00
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	6–10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 48.65	6–10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 47.63	6–10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 40.00	6–10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 80.00
การติดต่อกับระดับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 54.05	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 76.19	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 80.00	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 60.00
ช่องทางในการติดต่อ	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 27.82	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 29.17	การประชุมนักวิเคราะห์ ร้อยละ 22.99	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 31.25

ตารางที่ 59 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	ประสบการณ์น้อย กว่า 5 ปี	ประสบการณ์ 5 – 10 ปี	ประสบการณ์ 11 – 15 ปี	ประสบการณ์ มากกว่า 15 ปี
ช่วงเวลาในการติดต่อ	ช่วงเวลา 13.00–16.00 น. ร้อยละ 51.35	ช่วงเวลา 9.00–12.00 น. ร้อยละ 61.90	ช่วงเวลา 9.00–12.00 น. ร้อยละ 55.00	ช่วงเวลา 13.00–16.00 น. ร้อยละ 60.00
ชนิดของการใช้บริการ	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 23.53	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 29.85	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 26.56	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 27.79

จำแนกตามจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน ถึงมากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์ที่เหมือนกัน คือ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์ในระดับผู้จัดการฝ่าย โดยติดต่อเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง เพื่อสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์น้อยกว่า 3 บริษัทจดทะเบียน ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วง 9.00–12.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 3 - 6 บริษัทจดทะเบียน ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์และการประชุม นักวิเคราะห์ โดยติดต่อเฉลี่ย 11 - 15 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วง 9.00–12.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ 7 - 10 บริษัทจดทะเบียน ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วง 9.00–12.00 น. และในช่วง 13.00-16.00 น.

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน ติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักกลงทุนสัมพันธ์ก่อนการประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน และส่วนใหญ่ติดต่อในช่วงเวลา 9.00–12.00 น.

ตารางที่ 60 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ จำแนกจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์

พฤติกรรมการใช้บริการ ของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	น้อยกว่า 3 บริษัท จดทะเบียน	3-6 บริษัท จดทะเบียน	7-10 บริษัท จดทะเบียน	มากกว่า 10 บริษัทจดทะเบียน
เหตุการณ์ในการติดต่อ	เมื่อมีข่าวลือของ บริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 33.32	เมื่อมีข่าวลือของ บริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 28.13	เมื่อมีข่าวลือของ บริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 26.32	ก่อนประกาศผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 25.51
ความถี่ในการติดต่อ โดยเฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 100.00	11 – 15 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 44.45	น้อยกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 50.00	น้อยกว่า 5 ครั้ง ต่อเดือน ร้อยละ 53.03
ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 66.67	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 66.67	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 40.00	6-10 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 46.97
การติดต่อกับระดับเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 66.67	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 77.78	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 60.00	ระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 66.67
ช่องทางในการติดต่อ	ทางโทรศัพท์ และ การประชุม นักวิเคราะห์ ร้อยละ 30.00	ทางโทรศัพท์ และ การประชุม นักวิเคราะห์ ร้อยละ 24.32	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 30.00	ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 26.72
ช่วงเวลาในการติดต่อ	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ร้อยละ 66.67	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ร้อยละ 55.56	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น.และ 13.00-16.00 น. ร้อยละ 50.00	ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. ร้อยละ 60.00
ชนิดของการใช้บริการ	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 50.00	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 29.03	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 24.39	สอบถามผล ประกอบการ ของบริษัทจดทะเบียน ร้อยละ 26.19

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์นั้น เนื่องจากการศึกษาในเรื่องดังกล่าว ยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดศึกษาไว้อย่างกว้างขวางพอที่จะช่วยในการอภิปรายผลได้มากนัก จึงสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายตามทฤษฎีทัศนคติ (Attitudes) และแนวความคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

ในการศึกษารุ่นนี้ พบว่า นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวความคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ เรื่องคุณสมบัติ หน้าที่ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์อย่างถูกต้อง แต่ในรายละเอียดของแนวปฏิบัติที่ดีของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ เช่น เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนไม่น้อยยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนอยู่บ้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องมีความรู้ด้าน ตลาดหุ้น การตลาด และการประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่เปิดเผยหรือสื่อสารข้อมูลของบริษัทให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยไม่แตกต่างกันตามเพศ และประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธิดารัตน์ วนพฤษศิลป์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของนักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ที่มีต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พบว่า นักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติ และขอบเขตการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบอย่างถูกต้อง แต่มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนอยู่บ้างในรายละเอียดของแนวปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวรภัย ชรรมานุรักษ์กุล (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชิดารัจ ศรีบัณฑิต (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกของเทคโนโลยีโดยรวมและรายชื่อ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านข้อมูลและด้านการจัดการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความรู้สึกทางด้านบวกต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ โดยมีความรู้สึกที่เห็นด้วยต่อประโยชน์ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน และข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยมีความรู้สึกมั่นใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์นั้นให้ข้อมูลของบริษัท เปิดเผยอย่างถูกต้องเป็นธรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และรวดเร็วทันเวลา

ในด้านการสื่อสารนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ และมีอริยาสัยไมตรีต่อนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ เพื่อที่จะสื่อสารข้อมูลให้นักวิเคราะห์หลักทรัพย์เข้าใจตรงประเด็น และแสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญเมื่อนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ทำการขอข้อมูลบริษัท อีกทั้งยังแสดงความพอใจต่อบทวิเคราะห์หลักทรัพย์ นอกจากนี้หลายๆ ท่าน รู้สึกพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ถึงแม้ว่าจะค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องที่ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถเปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ และแม้กระทั่งข่าวที่เกี่ยวข้องกับบริษัทในแง่ลบก็ตาม พร้อมกันนั้นผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วยที่ว่า เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงสามารถบริการได้ดีเท่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธิดารัตน์ วนพฤกษ์ศิลป์ (2543) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของนักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ที่มีต่อคณะกรรมการตรวจสอบ พบว่า นักบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธนาคารและกลุ่มเงินทุนหลักทรัพย์ ส่วนมากมีความรู้สึกทางด้านบวกต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวรภย์ ชรรมานุรักษ์กุล (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชิดารัจ ศรีบัณฑิต (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ โดยมีปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำทำทลายความสามารถและมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือจากลูกค้าที่เชื่อถือในการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ความรับผิดชอบในด้านความกระตือรือร้นในหน้าที่การงานและการติดตามงานให้สำเร็จลุล่วง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3. พฤติกรรมของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในช่วงเมื่อมีข่าวลือของบริษัทจดทะเบียน โดยทำการติดต่อโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจะใช้เวลาในการติดต่อโดยเฉลี่ย 6 – 10 นาทีต่อครั้ง ส่วนใหญ่ติดต่อกับระดับผู้จัดการฝ่าย โดยติดต่อทางโทรศัพท์ และทำการติดต่อในช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ในเรื่องการสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

ด้านความแตกต่างในพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น มีความแตกต่างกัน ตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แตกต่างกันในเรื่องของเหตุการณ์ที่ทำการติดต่อ และช่วงเวลาที่ติดต่อมากที่สุด โดยพฤติกรรมในการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีเหตุการณ์เกี่ยวกับข่าวลือของบริษัทจดทะเบียนมากที่สุด และช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ คือ ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ก่อนวันประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนมากที่สุด และช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ คือ ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชิดารัจ ศรีบัณฑิต (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสะดวกด้านเทคโนโลยีและด้านข้อมูล และเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา ทศนคติของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง โดยมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในเรื่องที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย และพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายบางส่วนที่ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท และไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดเรื่องเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง

2. ด้านความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่เห็นด้วยมากที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน โดยที่ข้อมูลที่ได้รับเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หลักทรัพย์ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความมุ่งมั่นและเอาใจใส่ และพยายามให้ความช่วยเหลือต่อนักวิเคราะห์หลักทรัพย์เป็นอย่างดี ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่มีความเป็นกันเองกับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์เป็นอย่างดี และทำให้นักวิเคราะห์หลักทรัพย์มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ เพราะเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถสื่อสารให้นักวิเคราะห์หลักทรัพย์เข้าใจตรงประเด็น โดยแสดงอาการพอใจหรือไม่รำคาญ เมื่อนักวิเคราะห์หลักทรัพย์มีการติดต่อขอข้อมูลบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประโยชน์ของการมีเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ที่ทำให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลที่มีคุณภาพ โปร่งใส และเป็นที่ต้องการของผู้ถือหุ้น นักวิเคราะห์หลักทรัพย์และนักลงทุนทั่วไป

มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนที่ไม่ความเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในเรื่องที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ และเปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่าที่นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ และเปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ

ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ต้องการ และต้องการให้เปิดเผยข้อมูลทุกด้าน แบบไม่คลุมเครือ แม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หลักทรัพย์ได้อย่างถูกต้อง โดยที่บทวิเคราะห์หลักทรัพย์จะเป็นข้อมูลช่วยในการตัดสินใจของผู้ลงทุนและผู้สนใจในหลักทรัพย์ของบริษัท

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทั้งหญิงและชายมีความหลากหลาย ซึ่งทำให้พบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชายสามารถบริการได้ดีเท่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิง

3. ด้านพฤติกรรมของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายและแตกต่างกันในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยที่

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการติดต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ระดับผู้จัดการฝ่ายผ่านทางโทรศัพท์ โดยทำการติดต่อเฉลี่ยน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการติดต่อเฉลี่ย 6-10 นาทีต่อครั้ง ซึ่งการบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ การสอบถามผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียน

เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างกัน ตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์หลักทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์แตกต่างกันในเรื่องของเหตุการณ์ที่ทำการติดต่อ และช่วงเวลาที่ติดต่อมากที่สุด โดยพฤติกรรมในการใช้บริการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่แตกต่างกัน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เมื่อมีเหตุการณ์เกี่ยวกับข่าวลือของบริษัทจดทะเบียนมากที่สุด และช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ คือ ช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ก่อนวันประกาศผลประกอบการของบริษัทจดทะเบียนมากที่สุด และช่วงเวลาที่ทำการติดต่อ คือ ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น.

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ทักษะของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นักลงทุนสัมพันธ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการเปิดเผยข้อมูลบริษัทที่ดี สำหรับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ หรือผู้สนใจ เพื่อเป็นข้อพิจารณาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดเรื่อง เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ และมีความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ อย่างถูกต้อง แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ต้องติดตามการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท ดังนั้นตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย ควรเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวความคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ โดยการเผยแพร่ความรู้ผ่านเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและชมรมนักลงทุนสัมพันธ์แห่งประเทศไทย หรือการส่งผ่านทางอีเมลไปยังบุคคลที่มีรายชื่อผู้ประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ (Contact person) ให้กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทจดทะเบียนมากขึ้น และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ให้นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ และบริษัทจดทะเบียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มากขึ้น

2. ด้านความรู้สึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกด้านต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยที่ว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความจำเป็นต่อบริษัทจดทะเบียน และข้อมูลที่ได้รับการเปิดเผยจากเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยที่บทวิเคราะห์หลักทรัพย์จะเป็นข้อมูลช่วยในการตัดสินใจของนักลงทุน หรือผู้สนใจในหลักทรัพย์ของบริษัท

และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีระดับความคิดเห็นที่ค่อนข้างเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจน ไม่คลุมเครือ เปิดเผยข้อมูลทุกด้านแม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ เปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ดังนั้นเพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลของบริษัท เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักวิเคราะห์หลักทรัพย์นั้น เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ควรมีบทบาทในการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อที่จะได้เข้าใจในเรื่องของทิศทาง นโยบาย และผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งจะทำ เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในข้อมูลของบริษัทที่จะเปิดเผย บริษัท

จดทะเบียนแต่ละแห่งควรกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ขอบเขตในการเปิดเผยข้อมูลของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และความต้องการของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ต้องการให้เปิดเผยข้อมูลทุกด้านแม้ว่าจะเป็นข่าวในแง่ลบ การเปิดเผยข้อมูลในระดับที่มากกว่านักวิเคราะห์หลักทรัพย์นั้น บริษัทจดทะเบียนควรกำหนดหรือจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานหรือแนวทางการเปิดเผยข้อมูล หรือที่เรียกว่า IR Guidebook ไว้อย่างชัดเจนว่าจะเปิดเผยข้อมูลเมื่อไร อย่างไร และควรทำอย่างสม่ำเสมอ โดยสิ่งที่บริษัทจดทะเบียนควรให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูล คือ การกำหนดว่าอะไรคือข้อมูลที่จะต้องเปิดเผยตามระเบียบข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อมูลอะไรที่บริษัทต้องการจะเปิดเผยเพิ่มเติมจากข้อกำหนด

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงและชายนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์หญิงจะให้บริการดีกว่าเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ชาย ดังนั้นเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ทั้งหญิงและชายควรมีการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ โดยการจัดกิจกรรมพำนักวิเคราะห์หลักทรัพย์เยี่ยมชมบริษัท (Site visit) เพื่อเป็นประโยชน์ทำให้นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ได้มีโอกาสสัมผัสถึงการบริหารงานและการดำเนินกิจการของบริษัท และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์กับนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

3. ด้านพฤติกรรมของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล อายุ ประสบการณ์ในการเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ และจำนวนบริษัทจดทะเบียนที่ทำการวิเคราะห์ ดังนั้นผู้ที่จะมาเป็นผู้ที่เจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์จึงควรทำความเข้าใจกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์และเข้าใจธุรกิจของบริษัทนั้นก่อน เพื่อจะได้สามารถทำตามหน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ขอบเขตเนื้อหา ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่นักลงทุนสัมพันธ์และผู้สนใจได้