

บทที่ 1
บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคม มีความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่มากมายในการดำเนินชีวิต ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่นๆ ดังนั้นการที่จะทราบถึงความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จึงต้องใช้ “ข่าวสาร” เป็นสิ่งที่บอกเล่าเหตุการณ์ ฉะนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องรู้ข่าวสารเพื่อการดำรงชีวิต เพื่อการตัดสินใจ เพื่อการมีโอกาสในสังคมที่ดีกว่า เพื่ออำนาจ หรือเพื่อชัยชนะ

มนตรี เจนวิทย์การ (2534) กล่าวถึง สังคมที่พัฒนาแล้ว หรือที่เรียกว่า สังคมข่าวสาร (Information Society) ว่าเป็นสังคมที่ “ข่าวสาร” มีบทบาทสำคัญมาก “ข่าวสาร” ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าหนึ่งชิ้น การวางแผนในการบริหารประเทศ การวางนโยบายเศรษฐกิจ เป็นต้น ซึ่งในสังคมข่าวสารนี้กล่าวกันว่า “ข่าวสารคืออำนาจ” (Information is power) ส่วนพีเชียร์ อำนาจจรประเสริฐ (2538) กล่าวว่าในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ข้อมูลข่าวสารจะเป็นตัวชี้ถึงชัยชนะ ใครที่สามารถรู้ข้อมูลได้เร็วกว่า มากกว่า ลึกกว่า เทียงตรงกว่า ก็จะพยากรณ์สถานการณ์ได้ถูกต้องแม่นยำกว่า ก็จะเป็นผู้ชนะในการแข่งขัน

ปัจจุบัน กิจกรรมหนึ่งของคนในสังคมไทยซึ่งนับวันจะมีความสำคัญยิ่งขึ้นเรื่อยๆ คือ การซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์ฯ) จากตัวเลขปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนดังที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณการซื้อขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ทุก 5 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2519 - 2539

ปี	2519	2524	2529	2534	2539
ปริมาณการซื้อขาย (ล้านบาท)	971	2,206	23,376	793,068	1,303,145

ที่มา : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จะเห็นได้ว่าปริมาณการซื้อขายมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2519 เทียบกับปี พ.ศ. 2539 คิดเป็น 1,342 เท่า จึงทำให้กิจกรรมดังกล่าวมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการซื้อขายหลักทรัพย์ขึ้นอยู่กับราคาหลักทรัพย์ที่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงในแต่ละวัน ซึ่งราคาหลักทรัพย์ถูกกำหนดจากปัจจัยต่างๆ มากมาย ได้แก่ ผลการดำเนินงานของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ฯ ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การเงิน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งข่าวลือ เป็นต้น

การรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เพื่อการทำนายความเคลื่อนไหวของราคาของหลักทรัพย์ดังกล่าวจึงมีความสำคัญอันอาจจะหมายถึง ผลกำไรมหาศาล หรือการล้มเหลวขาดทุน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ก็เช่นเดียวกันกับข้อมูลอื่นๆ ในสังคมไทย กล่าวคือ ข้อมูลดังกล่าวไม่ได้ส่งถึงผู้รับโดยตรงแต่จะผ่าน Gatekeeper ซึ่งมีหน้าที่กั้นกรองหรือคัดเลือกข้อมูลข่าวสารสู่สายตาประชาชน การคัดเลือกข่าวสารต่างๆ ถ้าผู้คัดเลือกทำหน้าที่ได้ดี เลือกข่าวดีมีประโยชน์ต่อคนในสังคม คนในสังคมก็จะได้รับข่าวสารที่มีประโยชน์ สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจในสิ่งที่ก่อประโยชน์แก่สังคม

เคิร์ท ลูวิน (Kurt Lewin : 1947) เป็นบุคคลแรกที่นำคำว่า “Gatekeeper” หรือ “นายประตูข่าวสาร” มาใช้ในสาขาการสื่อสารมวลชน โดยให้ข้อสังเกตว่า ข่าวสารต่างๆ จะต้องไหลผ่านช่องทางหลากหลาย อันประกอบไปด้วยประตุมากมาย ที่ทำหน้าที่กักหรือปล่อยข่าวสารนั้นๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ หรือตามการวินิจฉัยของนายประตูข่าวสารซึ่งเป็นผู้กรองข่าวสารนั้นว่าจะยอมให้ข่าวสารนั้นๆ ไหลผ่านไปได้หรือไม่ เป็นการทำหน้าที่ควบคุมการส่งต่อข่าวสารของสื่อมวลชนผ่านช่องทางต่างๆ ไปยังผู้รับสาร

ในส่วนที่เกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์นั้น Gatekeeper มีหลายรูปแบบ สื่อมวลชนเป็น Gatekeeper อีกรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่คัดเลือกข่าวสารและนำเสนอข้อเท็จจริงด้านหนึ่งของหลักทรัพย์ แต่ด้วยข้อจำกัดในด้านวิชาความรู้ในการวิเคราะห์หลักทรัพย์ เช่น การวิเคราะห์ตัวเลขด้านบัญชีต่างๆ เป็นต้น จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการรู้ข้อมูลของนักลงทุนได้อย่างเพียงพอ ทำให้ให้นักลงทุนต้องแสวงหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งทางเลือกหนึ่งก็คือ ใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสารจากบริษัทสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (บริษัทสมาชิกฯ) บริษัทเหล่านี้จะมีบริการด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์โดยนักวิเคราะห์ที่เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์หลัก

ทรัพย์ซึ่งนักวิเคราะห์เหล่านี้จัดได้ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการกลั่นกรองข่าวสารและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการและสถานการณ์ในขณะนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี รวมทั้งนำเสนอเป็นข้อมูลสำหรับนักลงทุนเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจก่อนและหลังการลงทุน

ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์ในแต่ละวันมีจำนวนมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนหลักทรัพย์จดทะเบียนทั้งหมดในตลาดหลักทรัพย์ฯ ณ วันที่ 18 มีนาคม 2540 มีจำนวนถึง 575 หลักทรัพย์ ซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับราคาของหลักทรัพย์กับการซื้อขาย นอกจากข้อมูลด้านความเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์แล้วยังประกอบด้วย ข้อมูลทางพื้นฐานของหลักทรัพย์ ข้อมูลทางเทคนิค ผลประกอบการ ข้อมูลด้านภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ข่าวลือ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ จะเป็นส่วนสำคัญในการประกอบการตัดสินใจในการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุนทั้งสิ้น

จากการศึกษาของ ชลลดา เสริมนิภารัตน์ (2534) พบว่านักลงทุนต้องการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการซื้อขายหลักทรัพย์ด้วยกัน 5 ประเภท คือ บทความวิจารณ์หุ้น แนวโน้มดัชนีราคาหุ้น ความเคลื่อนไหวของราคาหุ้น สรุปข้อสนเทศของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ และภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการเมือง โดยความเคลื่อนไหวของราคาหุ้นเป็นข่าวสารที่นักลงทุนให้ความสำคัญมากที่สุด

เนื่องจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์มีจำนวนมาก และมีความหลากหลายในแต่ละวันดังที่กล่าวมาแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกข้อมูลข่าวสารจะต้องมีวิจาร์ณญาณที่จะคัดเลือกข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สุด เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในบริษัทของตน

อย่างไรก็ดีลูกค้าของบริษัทสมาชิกฯ มีมากมายหลายประเภทได้แก่ ลูกค้ารายย่อย ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้าสถาบัน กองทุน ลูกค้าต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งต่างก็มีลักษณะการลงทุน และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะทำให้ทุกคนพอใจ ในขณะเดียวกันการคัดเลือกข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของทุกฝ่ายก็มีความยากลำบาก รวมทั้งการเลือกเสนอข่าวสารก็อาจมีผลกระทบทั้งแง่บวกและแง่ลบต่อเจ้าของบริษัทนั้นๆ ในตลาดหลักทรัพย์ฯ จะเห็นได้ว่าความหลากหลายของข้อมูลข่าวสาร และความกดดันที่บริษัทสมาชิกฯ ได้รับมีในหลายๆ ด้าน ซึ่งเกี่ยวพันกับผลประโยชน์มหาศาลของหลายฝ่าย ทั้งผู้ประกอบการธุรกิจ ลูกค้า และบริษัทสมาชิกฯ เอง

สิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน คือ เรายังไม่มีการศึกษาหรือเข้าใจถึงการปฏิบัติหน้าที่จริงๆ ของนักวิเคราะห์ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานสำคัญนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเข้าใจว่านักวิเคราะห์นั้นมีเกณฑ์การคัดเลือกข่าวสารกันอย่างไร มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งกระทบต่อการตัดสินใจของนักวิเคราะห์ และนักวิเคราะห์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวในเชิงวิชาการทำให้เราสามารถเข้าใจธรรมชาติและค่านิยมของ Gatekeeper ที่จะเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อนักลงทุน อันจะทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติของการไหลเวียนของข้อมูลทางสังคม สิ่งที่ถูกในสังคมได้รับ ซึ่งประกอบด้วยอิทธิพลหรือบทบาทของ Gatekeeper ต่างๆ มากมายเกินกว่าที่เราจะคาดคิด ในขณะที่เดียวกันในเชิงปฏิบัติ ก็เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านการค้า รวมทั้งตัวลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเกณฑ์การคัดเลือกข่าวสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกข่าวสารของนักวิเคราะห์ในบริษัทสมาชิกฯ
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริการข้อมูลข่าวสารของบริษัทสมาชิกฯ ทั้งจากมุมมองของผู้ให้บริการ คือ บริษัทสมาชิกฯ และจากมุมมองของผู้รับบริการ คือ ลูกค้า โดยเน้นเฉพาะลูกค้ารายย่อย

ปัญหาคำถามวิจัย

1. เกณฑ์ในการคัดเลือกข่าวสารของนักวิเคราะห์ในบริษัทสมาชิกฯ มีอะไรบ้าง
2. ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกข่าวสารของนักวิเคราะห์ในบริษัทสมาชิกฯ มีอะไรบ้าง
3. นักลงทุน มีความพึงพอใจต่อการคัดเลือกข่าวสารของบริษัทสมาชิกฯ มากน้อยเพียงใด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่แท้จริงของเกณฑ์การคัดเลือกข่าว และปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจคัดเลือกข่าวสารของผู้ทำหน้าที่คัดเลือกข่าวสารคือนักวิเคราะห์ในบริษัทสมาชิกฯ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการศึกษาด้วยการศึกษานักวิเคราะห์ในบริษัทสมาชิกฯ โดยวิธีการสุ่มเลือก (Random Sampling) และในการศึกษาความพึงพอใจของนักลงทุนต่อข่าวสารที่ได้รับจากบริษัทสมาชิกฯ ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มนักลงทุนรายย่อยที่ซื้อขายหลักทรัพย์ตามห้องค้าของบริษัทสมาชิกฯ โดยวิธีการเลือกนักลงทุนที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารบทวิเคราะห์จากบริษัทสมาชิกฯ