

ไพศาล เจียรอุทัยขำรงค์

UNPREPARED



ในภาวะแวดล้อมปัจจุบันที่มีความผันผวนสูง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราคาสินค้าโภคภัณฑ์ ราคาน้ำมัน อัตราแลกเปลี่ยน ฯลฯ บางธุรกิจอาจประสบปัญหาอย่างรุนแรง จนกระทบต่อพื้นฐานการทำธุรกิจของบริษัท เช่น บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับน้ำมันอาจได้รับผลกระทบจากราคาน้ำมันตกต่ำเนื่องจากขาดทุนในสต็อกน้ำมัน หรือบางกรณีวิกฤตอาจเกิดจากปัญหาการจัดการภายในองค์กรเอง เช่น สิทธิพลหลักของธุรกิจได้รับความเสียหายจากเพลิงไหม้อย่างรุนแรง เป็นต้น เหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ เหล่านี้อาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ลงทุน หากบริษัทไม่ได้ดำเนินการสื่อสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม

ดังนั้น **ความสามารถในการรับมือและสื่อสารกับผู้ลงทุนอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ นั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก** เพราะช่วยให้ผู้ลงทุนเข้าใจสถานการณ์และผลกระทบที่เกิดขึ้น และสามารถตัดสินใจลงทุนบนข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ลดปัญหาการตื่นตกใจจนขายหุ้นทิ้ง (Panic Sell) จนกระทบต่อราคาหุ้นของบริษัท

ดังนั้น นักลงทุนสัมพันธ์จึงควรมีความเข้าใจถึงแนวทางการปฏิบัติในสถานการณ์ดังกล่าว โดยผู้เขียนได้รวบรวม **แนวทางที่ควรปฏิบัติในสถานการณ์ดังกล่าว** จาก คุณเมทินี อิศรจินดา ผู้อำนวยการฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ บมจ.ไทยคม และ คุณเชิญพร สุภธีระ ผู้อำนวยการฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ บมจ.สิงห์ เอสเตท วิทยากรในงานสัมมนา Good Practices for Analyst Presentation ไว้โดยสรุปดังต่อไปนี้

- 1. เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น นักลงทุนสัมพันธ์ควรรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนจากแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือ และทำความเข้าใจข้อมูลดังกล่าวทั้งหมด** เพื่อให้เข้าใจภาพรวมและรายละเอียดของสถานการณ์
- 2. วิเคราะห์และประเมินผลกระทบทางการเงิน (Financial impact) และไม่ใช่การเงิน (Non-financial impact) ที่อาจส่งผลในระยะสั้นและ/หรือระยะยาว จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น** เพื่อให้ข้อมูลที่จะใช้สื่อสารมีความชัดเจน ลดปัญหาการคาดการณ์ความรุนแรงที่เกินกว่าความเป็นจริงของผู้ลงทุน
- 3. สื่อสารโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต** เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ลงทุน
- 4. ทั้งองค์กรต้องสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน** ดังนั้น การประสานงานกันในองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญ โดยผู้บริหารฝ่ายสื่อสารองค์กรและฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ต้องพูดคุยกันเพื่อให้มีประเด็นสื่อสาร (Message) ที่ถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกัน

- 5. สื่อสารออกไปด้วยความถูกต้องและจริงใจ ไม่ปกปิดข้อมูลที่ผู้ลงทุนควรทราบ** เพื่อให้ผู้ลงทุนเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่นในสิ่งที่บริษัทสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในระยะยาวของบริษัทด้วย
- 6. ตั้งใจรับฟังถึงข้อกังวลที่นักวิเคราะห์และผู้ลงทุนมีต่อเหตุการณ์ดังกล่าว** เพื่อช่วยให้สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เช่น ผู้ลงทุนสถาบันอาจต้องการทราบถึงความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว ในขณะที่ผู้ลงทุนรายบุคคลอาจสนใจเรื่องความเสียหายในระยะสั้น เป็นต้น
- 7. ในกรณีที่เหตุการณ์ไม่ปกติส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้างอย่างมีนัยสำคัญ นักลงทุนสัมพันธ์อาจต้องจัดประชุมทางโทรศัพท์ (Conference call) ประชุมกับนักวิเคราะห์ (Analyst meeting) หรืองานแถลงข่าว (Press conference) เพื่อให้ผู้บริหารได้ชี้แจงถึงความเป็นมาของเหตุการณ์ดังกล่าว รวมถึงผลกระทบและแนวทางในการแก้ไข** เพื่อให้กลุ่มผู้ลงทุนเกิดความเชื่อมั่นในบริษัทว่าผู้บริหารให้ความใส่ใจและมุ่งมั่นที่จะแก้ไขเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างเต็มที่

ในทางปฏิบัติ บริษัทอาจมีแนวทางอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อช่วยให้ผู้ลงทุนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง แต่ทั้งนี้ มี**ข้อพึงระวังที่บริษัทไม่ควรปฏิบัติ** ได้แก่

- 1. ปฏิเสธว่าเหตุการณ์ดังกล่าวไม่ส่งผลกระทบต่อบริษัททั้งที่มีความเกี่ยวข้อง** เพราะจะแสดงให้เห็นถึงความไม่รับผิดชอบของบริษัทต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2. ปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารทุกชนิด** ซึ่งจะทำให้สถานการณ์มีความไม่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาจนำไปสู่การที่ผู้ลงทุนคาดการณ์ผลกระทบของเหตุการณ์นั้นต่อบริษัทแบบผิดๆ
- 3. อ้างว่าไม่มีความเห็นต่อเหตุการณ์ดังกล่าว** ซึ่งอาจทำให้ผู้ลงทุนเข้าใจว่าบริษัทต้องการหลีกเลี่ยงที่จะตอบคำถามและเห็นถึงความไม่เตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ของบริษัท
- 4. คาดเดาหรือประเมินความเสียหายโดยที่บริษัทไม่มีข้อมูลชัดเจน** ซึ่งทำให้กับผู้ลงทุนเกิดความสับสน และได้ข้อมูลผิดๆ มาประกอบการตัดสินใจ

จะเห็นว่าจากสภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน ทำให้บริษัทอาจเจอเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้อยู่เสมอ การเตรียมความพร้อมวางระบบการทำงานเพื่อรับมือกับวิกฤตที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที นักลงทุนสัมพันธ์ถือเป็นบุคคลสำคัญบุคคลหนึ่งที่จะช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง อันจะช่วยลดผลกระทบจากความตื่นตระหนกของผู้ลงทุนและสร้างความเชื่อมั่นกลับคืนมาได้

สรุปประเด็นจากงานอบรมหัวข้อ “Good Practices for Analyst Presentation” ของตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2558