

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ
(Balanced Scorecard): กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ชื่อ.....
- 1.2 เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
- 1.3 อายุ..... ปี
- 1.4 ระดับการศึกษา.....
- 1.5 ประสบการณ์การทำงานในบริษัทหลักทรัพย์.....ปี
- 1.6 ตำแหน่ง.....
- 1.7 หน้าที่.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ทั้ง 4 ด้าน

- 2.1 ท่านคิดว่าบริษัทของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ เพราะอะไร
.....
.....
.....
- 2.2 ส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดวัดจากอะไร
.....
.....
.....
- 2.3 ท่านทำอย่างไรเพื่อให้บริษัทของท่านมีส่วนแบ่งทางการตลาดสูงสุด
.....
.....
.....
- 2.4 ท่านทำอย่างไรเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดสูงสุด
.....
.....
.....

2.5 บริษัทมี KPI วัดด้านใดบ้างและอย่างไร

.....

.....

.....

2.6 มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

2.6.1 ท่านมีวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.6.2 บริษัทมีการพัฒนาบุคลากรอย่างไร

.....

.....

.....

2.6.3 บริษัทของท่านมีนโยบายการดูแลพนักงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.6.4 บริษัทของท่านมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์บ่อยเพียงไร และท่านคิดว่าผลิตภัณฑ์การบริการหรือกระบวนการใดที่ควรได้รับการพัฒนา และอย่างไร

.....

.....

.....

2.6.5 บริษัทของท่านมีขั้นตอนการประเมินพนักงานอย่างไร และตัวชี้วัดคุณภาพของพนักงานคืออะไร อย่างไร

.....

.....

.....

2.7 มุมมองด้านกระบวนการภายใน

2.7.1 พนักงานที่มีประสิทธิภาพในมุมมองของคุณคืออะไร

.....

.....

.....

2.7.2 ในส่วนตำแหน่งงานของท่านมีลักษณะการทำงานและขั้นตอนการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

2.7.3 การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทในแต่ละประเภท ท่านมีวิธีการนำเสนอให้ลูกค้าทราบทั่วถึงอย่างไร และผลการตอบรับจากลูกค้าในผลิตภัณฑ์เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.7.4 กระบวนการภายในที่สำคัญคืออะไรและอย่างไร

.....

.....

.....

2.7.5 สถานการณ์สมมุติ ถ้ามีลูกค้า 1 คนเข้ามาใช้บริการในบริษัทท่านมีขั้นตอนการบริการและดูแลลูกค้าอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.7.6 ขั้นตอนการให้บริการด้านการซื้อขายหลักทรัพย์เป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.8 มุมมองด้านลูกค้า

2.8.1 ท่านสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างไรและสิ่งใดเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า

.....

.....

.....

2.8.2 ท่านมีวิธีการรักษาลูกค้ารายเดิมหรือทำให้ลูกค้ารายเดิมไม่ลดหายไปอย่างไร

.....

.....

.....

2.8.3 ท่านมีวิธีการเพิ่มลูกค้ารายใหม่อย่างไร

.....

.....

.....

2.8.4 ลูกค้ามีการติชมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.9 มุมมองด้านการเงิน

2.9.1 ท่านทำอย่างไรให้บริษัทของท่านมีรายได้จากลูกค้ารายใหม่และรายเดิมเพิ่มขึ้น

.....

.....

.....

2.9.2 ต้นทุนของบริษัทคืออะไรและบริษัทของท่านใช้วิธีการใดในการลดต้นทุนในการดำเนินการลงและทำอย่างไร

.....

.....

.....

2.9.3 แนวโน้มการเติบโตของรายได้ของบริษัทระดับองค์กรและระดับสาขาเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.9.4 จำนวนหรือแนวโน้มของลูกค้าที่เข้าใช้บริการเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.9.5 กำไรของบริษัทมีแนวโน้มเป็นอย่างไร

.....

.....

.....