

บทคัดย่อ

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

ผู้วิจัย : ธิรประภา ศรีละวรรณ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.นรา หัตถสิน

คำสำคัญ : ปัจจัยสู่ความสำเร็จ, การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ, บริษัทหลักทรัพย์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ที่ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้านคือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งมุมมองทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผล การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้แบบสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และวิธีการถ่วงน้ำหนักปัจจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานทุกคนของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ในช่วงระหว่าง มกราคม - กุมภาพันธ์ 2562 และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

จากผลการศึกษาและได้ทำการถ่วงน้ำหนักของปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังนี้ จากมุมมองด้านกระบวนการภายในนั้นพบว่า บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถบรรลุเป้าหมายในกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลกำไรให้กับลูกค้า ส่วนมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนานั้น บริษัทบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และการจัดการการร้องเรียนของลูกค้า แต่กลับไม่บรรลุเป้าหมายด้านการรักษานักงานทั้งที่บริษัทหลักทรัพย์เป็นธุรกิจให้การบริการที่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานขับเคลื่อนธุรกิจ สำหรับมุมมองด้านลูกค้าพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจจากการบริการของพนักงานและบริษัทสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทกลับไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและจำนวนลูกค้ารายใหม่ให้สูงขึ้นตามเป้าหมายได้ และในมุมมองด้านการเงินนั้นพบว่า บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายในการลดต้นทุน แต่ไม่บรรลุเป้าหมายในการเพิ่มรายได้หรือปริมาณการซื้อขายและกำไรให้มากขึ้นได้ เนื่องจากการไม่สามารถรักษานักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้เป็นสำคัญ