

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 คำนิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators: KPIs)	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors: CSF)	17
2.4 ตัวอย่างความสำเร็จขององค์การจากการใช้แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงาน แบบดุลยภาพในการดำเนินงาน	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
2.6 ประวัติและข้อมูลของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	34
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)	42
3.2 การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก	42
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	43
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลพื้นฐานและลักษณะการให้บริการของบริษัท	46
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	102
5.2 อภิปรายผล	106
5.3 ข้อเสนอแนะ	110
เอกสารอ้างอิง	113
ภาคผนวก	
ก แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	123
ข ผลลัพธ์และขั้นตอนการซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัท	128
ประวัติผู้วิจัย	139

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตัวอย่างมุมมองทั้ง 4 ด้าน ของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ	11
4.1 ช่องทางการวางเงินเป็นหลักประกันเข้าบัญชีบริษัท	53
4.2 เวลาทำการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	54
4.3 ค่าธรรมเนียมอัตราค่านายหน้าในการซื้อขายหลักทรัพย์	57
4.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	59
4.5 สรุปผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา	73
4.6 มุมมองด้านกระบวนการภายใน	74
4.7 สรุปผลมุมมองด้านกระบวนการภายใน	85
4.8 มุมมองด้านลูกค้า	86
4.9 สรุปผลมุมมองด้านลูกค้า	88
4.10 มุมมองด้านการเงิน	89
4.11 สรุปผลมุมมองด้านการเงิน	91
4.12 มุมมองทั้ง 4 ด้าน ของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ	92
4.13 การถ่วงน้ำหนักของมุมมองทั้ง 4 ด้าน ตามแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)	97
4.14 การถ่วงน้ำหนักของมุมมองด้านการเงิน	97
4.15 การถ่วงน้ำหนักของมุมมองด้านลูกค้า	98
4.16 การถ่วงน้ำหนักของมุมมองด้านกระบวนการภายใน	99
4.17 การถ่วงน้ำหนักของมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	100
4.18 สรุปการถ่วงน้ำหนักของมุมมองทั้ง 4 ด้าน ตามแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)	101
ข.1 ช่องทางการฝากเงินเข้าบัญชีหลักทรัพย์	131
ข.2 เอกสารที่ใช้ในการสมัครโอเพย์เมนต์	132
ข.3 Comp Code/Service Code ในการทำรายการบิลล์ เปย์เมนต์	134

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	องค์ประกอบของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ	10
2.2	ขั้นตอนการสร้างปัจจัยสู่ความสำเร็จ	19
2.3	โครงสร้างขององค์การ	36
2.4	งบแสดงสถานะทางการเงินของบริษัท	39
2.5	งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ	40
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
4.1	โครงสร้างของบริษัท	47
4.2	ลักษณะการให้บริการของบริษัท	50