

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจโลกมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้น (สุทธภา อมรวิวัฒน์ และคณะ, 2561) ซึ่งกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (2560) ได้คาดการณ์การขยายตัวของเศรษฐกิจโลกในปีพุทธศักราช 2561 อยู่ที่ร้อยละ 3.7 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สะท้อนถึงภาวะการฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง (หลักทรัพย์จัดการกองทุนกสิกรไทย, 2561) สอดคล้องกับแนวโน้มการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทยร้อยละ 4.1 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยแรงขับเคลื่อนหลักมาจากการใช้จ่ายของภาคเอกชนด้านการบริโภคและการลงทุนที่มีแนวโน้มการขยายตัวดีขึ้น อันเกิดจากการจ้างงานแบบกระจายตัว (broad-based) และการได้รับแรงสนับสนุนจากโครงการลงทุนภาครัฐที่มีความชัดเจน ประกอบกับการส่งออกสินค้าและการท่องเที่ยวที่ขยายตัวดี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) ภายใต้ภาวะเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นและแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่มีการปรับตัวในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด, 2561) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (2561) ได้กล่าวถึงประชาชนบางส่วนยังมีการออมเงินในธนาคารเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความมั่นใจว่าเงินต้นจะไม่สูญหาย และได้รับดอกเบี้ยจากธนาคารที่จะเป็นการเพิ่มมูลค่าของเงินให้มากขึ้น รวมถึงเพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน (จิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์, 2561) แต่ทั้งนี้ภายใต้ภาวะอัตราเงินเฟ้อ ร้อยละ 1.1 ที่มีค่าสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากออมทรัพย์ทั่วไปของธนาคารที่ร้อยละ 0.5 ซึ่งพบว่า อัตราดอกเบี้ยที่ประชาชนดังกล่าวจะได้รับมีค่าติดลบ นั่นหมายถึงมูลค่าของเงินลดลง ดังนั้น การออมเงินในธนาคารจึงไม่ใช่ทางเลือกที่ดีที่สุดในการเพิ่มมูลค่าของเงิน (อริวัฒน์ โตสันติกุล และณัฏฐ์ กุณิสรร, 2556)

ในการเพิ่มมูลค่าของเงินนั้น สามารถทำได้โดยการนำเงินมาลงทุน เพื่อบริหารเงินให้มีความงอกเงย ซึ่งนักลงทุนสามารถเลือกลงทุนตามระดับความเสี่ยงของแต่ละบุคคลที่ยอมรับได้ (อิสริย์ จุลจิราภรณ์, 2550) อาทิเช่น ระดับความเสี่ยงในการลงทุนในสินทรัพย์ที่มีความเสี่ยงต่ำไปยังความเสี่ยงสูง ได้แก่ พันธบัตร ตัวเงินคลัง ตัวเงินฝาก หน่วยลงทุน ตราสารหนี้ ทองคำ ของสะสม กองทุนรวม อสังหาริมทรัพย์ ตราสารทุน และตราสารอนุพันธ์ เป็นต้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2561) ซึ่งการลงทุนในสินทรัพย์บางประเภทอาจต้องใช้เงินจำนวนมากหรือใช้แรงงานในการลงทุน ด้วยเหตุนี้ทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้นักลงทุนไม่จำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมาก และให้เงินสามารถเติบโตด้วยตนเอง รวมทั้งนักลงทุนสามารถเป็นส่วนร่วมเจ้าของกิจการได้ นั่นก็คือ การลงทุนในตราสารทุน หรือหุ้น (ลงทุนศาสตร์, 2561) ซึ่งกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยนักลงทุนสามารถร่วมเป็นเจ้าของกิจการของบริษัทนั้น ๆ ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ได้ ผ่านการซื้อขายหลักทรัพย์กับบริษัทหลักทรัพย์หรือนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ที่ได้รับใบอนุญาตตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (อันธิกา จิระราพงศ์, 2559)

บริษัทหลักทรัพย์ มีหน้าที่เป็นสื่อกลางในการให้บริการเกี่ยวกับการลงทุนระหว่างนักลงทุนและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, ม.ป.ป) เริ่มตั้งแต่การให้บริการการเปิดบัญชีหลักทรัพย์ การชำระราคา การส่งมอบหลักทรัพย์ การแจ้งสิทธิที่นักลงทุนจะได้รับจากหลักทรัพย์ที่ถือ เช่น เงินปันผลและการใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหลักทรัพย์ รวมถึงการดูแลให้คำปรึกษา และแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้กับนักลงทุน ซึ่งบริษัทหลักทรัพย์แต่ละแห่งจะให้บริการในลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจ นโยบาย และความชำนาญของบริษัท เพราะเหตุนี้ นักลงทุนจึงต้องให้ความสำคัญกับการเลือกบริษัทหลักทรัพย์ที่มีความน่าเชื่อถือและทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างดี (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2558) ทำให้บริษัทหลักทรัพย์จึงต้องพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้แตกต่างจากบริษัทอื่น ๆ ให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดนักลงทุนและสามารถแข่งขันในตลาดได้ (ไพลิน สาสิผล และบุญสม เกษะประดิษฐ์, 2562)

ปัจจุบันธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2561) ที่เข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมทางการเงินและการลงทุนมากขึ้น โดยเฉพาะการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้พฤติกรรมของนักลงทุนเปลี่ยนไป จากวิถีเดิมที่นักลงทุนส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด เปลี่ยนแปลงเป็นนักลงทุนสามารถประมวลข้อมูลและส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ได้จากเครื่องมือสื่อสารที่อำนวยความสะดวกเพียงเครื่องเดียว เนื่องจากนักลงทุนส่วนใหญ่เน้นซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก เป็นสาเหตุสำคัญทำให้บริษัทหลักทรัพย์ปิดสาขาที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ดังเช่นปีพุทธศักราช 2560 พบว่า บริษัทหลักทรัพย์มีการปิดสาขารวมทั้งหมด 38 สาขา อาทิเช่น บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ ฟินันเซีย ไซรัส จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส จำกัด และบริษัท โมนุระ พัฒนสิน จำกัด (มหาชน) เป็นต้น บริษัทจึงต้องปรับปรุงและพัฒนาการทำธุรกรรมทางการเงินให้มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า และประหยัดต้นทุน (สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย, 2561) นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลยังมีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจ นโยบายภาครัฐ และเกณฑ์การกำกับดูแลตลอดจนความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2560) เป็นสาเหตุทำให้บริษัทหลักทรัพย์ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรเพื่อสามารถรองรับการแข่งขันในโลกธุรกิจยุคใหม่ได้อย่างทันท่วงที (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2544)

การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กรมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ และปัจจัยสู่ความสำเร็จของแต่ละองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจเกี่ยวกับธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีการจัดการที่ดีที่สุดในประเทศไทย (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2546) ด้วยการใช้กลยุทธ์แนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของ Kaplan & Norton (1992) ในการวัดผลปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร (ศิรินดา เวชพานิช, 2553) ประกอบกับงานวิจัยนี้เป็นธุรกิจประเภทหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานเทียบเคียงกับธุรกิจธนาคารพร้อมทั้งยังมีผลการศึกษาด้านการนำแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ มาใช้กับบริษัทหลักทรัพย์น้อยและไม่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้นำ

แนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทยมีทั้งหมด 39 บริษัท ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำที่ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดต่อเนื่องเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ มาเป็นระยะเวลา 16 ปี โดยมีส่วนแบ่งการตลาดในปีพุทธศักราช 2560 อยู่ที่ร้อยละ 6.83 ซึ่งบริษัทให้บริการด้านการซื้อขายหลักทรัพย์ กองทุน ตราสารหนี้ หุ้นต่างประเทศ รวมถึงการแนะนำการลงทุนในหลักทรัพย์แก่นักลงทุนที่เป็นบุคคลทั่วไปและนักลงทุนสถาบัน อีกทั้งบริษัทได้พัฒนาระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับของนักลงทุน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ตอบรับกับวิถีการดำเนินชีวิตของนักลงทุนได้เป็นอย่างดี (บริษัทหลักทรัพย์เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), 2560)

พร้อมกันนั้นบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ยังประสบความสำเร็จในหลาย ๆ ด้าน มาอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น ด้านส่วนแบ่งการตลาดและปริมาณการซื้อขายสูงสุด ด้านชื่อเสียง ด้านการบริการที่ดี และด้านพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น (มาร์เก็ตติ้ง อู๋ป, 2560) จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยเน้นศึกษาตามแนวคิดการบริหารองค์การสมัยใหม่ “การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard)” และด้วยเหตุที่บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ทุกสาขาในประเทศไทยนั้นต่างดำเนินธุรกิจที่มุ่งสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจเดียวกันทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี มาเป็นกรณีศึกษา (บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), 2561) ในขณะเดียวกันบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานียังเคยได้รับรางวัลสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาดดีเด่นในระดับประเทศ ซึ่งมาจากการสร้างรายได้ให้กับบริษัท ปริมาณการเปิดบัญชีสูงสุด การร้องเรียนของลูกค้าน้อยที่สุด และการบริการที่ดี เป็นต้น ส่งผลให้ สาขาอุบลราชธานี เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ทั้งในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียง (บทสัมภาษณ์จากผู้อำนวยการบริษัท, เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2561) ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่ประกอบไปด้วย 4 มุมมอง ดังนี้

1.2.2.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

- 1.2.2.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 1.2.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
- 1.2.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors) ของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) และมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.3.1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานทุกคนของบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน (บทสัมภาษณ์จากผู้อำนวยการบริษัท, เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2561) ดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการบริษัท จำนวน 1 คน
- 2) รองผู้อำนวยการบริษัท จำนวน 1 คน
- 3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการบริษัท จำนวน 1 คน
- 4) เจ้าหน้าที่การตลาดอาวุโส จำนวน 2 คน
- 5) เจ้าหน้าที่การตลาด จำนวน 2 คน
- 6) เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 1 คน
- 7) แม่บ้าน จำนวน 1 คน
- 8) เจ้าหน้าที่รับส่งเอกสาร จำนวน 1 คน

1.3.1.2 การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก

ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลทุกคนที่ปฏิบัติงานในบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี และผ่านการทดลองงานแล้ว

1.3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) และการถ่วงน้ำหนักของมุมมองทั้ง 4 ด้าน ตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

1.3.1.4 วิธีการดำเนินการวิจัยแบบสัมภาษณ์

การวิจัยนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประกอบกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation)

1.3.2 ขอบเขตด้านการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ที่ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จเกี่ยวกับการนำแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

ของ Robert Kaplan และ David Norton มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 มุมมอง (Perspective) (พสุ เดชะรินทร์, 2551: 24-25) ได้แก่

- 1.3.2.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
- 1.3.2.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 1.3.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
- 1.3.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์และตีความ และการสรุปผล เริ่มตั้งแต่วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 24 เดือน 12 วัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 องค์การที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดปัจจัยสู่ความสำเร็จขององค์กรได้
- 1.4.2 ผู้ที่สนใจการนำแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ สามารถนำงานวิจัยไปปรับใช้กับองค์กรได้
- 1.4.3 สถาบันการศึกษาสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ในการเรียนการสอนได้

1.5 คำนิยามศัพท์

- 1.5.1 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือ บริษัทมีกำไรเติบโตและมีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากปัจจัยของ การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- 1.5.2 วิสัยทัศน์ คือ บริษัทมุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินชั้นนำด้วยคุณภาพบุคลากร งานวิจัย และเทคโนโลยี
- 1.5.3 พันธกิจ คือ เป็นบริษัทหลักทรัพย์ชั้นนำที่มุ่งพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้าน เพื่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าและมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำในภูมิภาค โดยมุ่งให้องค์กรเป็นบริษัทหลักทรัพย์ที่ให้บริการอันเป็นเลิศแก่ลูกค้าอย่างครบวงจรด้วยพนักงานที่มีจิตใจที่ให้บริการและมีความรู้ความสามารถประกอบด้วยจรรยาบรรณทางวิชาชีพและการสนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า แม่นยำ และฉับไว
- 1.5.4 กลยุทธ์ (Strategy) คือ วิธีการดำเนินงานของบริษัทที่นำมาสู่การเติบโตของกำไรและส่วนแบ่งการตลาดที่สูงขึ้น
- 1.5.5 บริษัท คือ บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี
- 1.5.6 สำนักงานใหญ่ คือ บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่
- 1.5.6 หลักทรัพย์ คือ หุ้น

1.5.7 การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) คือ แนวคิดที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบไปด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งแต่ละมุมมองมีความสมดุลและมีความสัมพันธ์เป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน