

สารบัญ

	หน้า
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	
ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard): กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี	1
ผู้วิจัย: ถิรประภา ศรีละวรรณ	
ความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี: ศึกษากรณี มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	4
ผู้วิจัย: สุชาวดี ทองสวัสดิ์	

บทคัดย่อ

- เรื่อง : ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard): กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี
- ผู้วิจัย : ถิรประภา 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 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัทเรียงลำดับจากมากที่น้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังนี้ จากมุมมองด้านกระบวนการภายในนั้นพบว่า บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถบรรลุเป้าหมายในกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลกำไรให้กับลูกค้า ส่วนมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนานั้น บริษัทบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และการจัดการการเรียนของลูกค้ำ แต่กลับไม่บรรลุเป้าหมายด้านการรักษาพนักงานทั้งที่บริษัทหลักทรัพย์เป็นธุรกิจให้การบริการที่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานขับเคลื่อนธุรกิจ สำหรับมุมมองด้านลูกค้าพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจจากการบริการของพนักงานและบริษัทสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทกลับไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและจำนวนลูกค้ารายใหม่ให้สูงขึ้นตามเป้าหมายได้ และในมุมมองด้านการเงินนั้นพบว่า บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายในการลดต้นทุน แต่ไม่บรรลุเป้าหมายในการเพิ่มรายได้หรือปริมาณการซื้อขายและกำไรให้มากขึ้นได้ เนื่องจากการไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้เป็นสำคัญ

ABSTRACT

TITLE : CRITICAL SUCCESS FACTORS BASED ON THE BALANCED SCORECARD FRAMEWORK: A CASE STUDY OF MAYBANK KIM ENG SECURITIES (THAILAND) PUBLIC COMPANY LIMITED, UBON RATCHATHANI BRANCH

AUTHOR : THIRAPRAPHA SRILAWAN

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : NARA HUTTASIN, Ph.D.

KEYWORDS : CRITICAL SUCCESS FACTORS, BALANCED SCORECARD, SECURITIES COMPANY

The purpose of this research is to study critical success factors in accordance with the Balanced Scorecard framework (BSC) of Maybank Kim Eng Securities (Thailand) Public Company Limited, Ubon Ratchathani Branch. The BSC consists of 4 perspectives: financial, customer, internal process and learning and growth. A mixed method research and a participatory observation and weight of factors were employed to this study. In addition, in-depth interviews were used to collect data from all employees of the company. The semi-structure interview form was used to collect data during January - February 2019. The content analysis was utilized.

From the study of BSC's factors affecting the company's success and weight, it was found that the factors that affected the success of the company ranked from the highest to the least were the internal process perspective, the learning and growth perspective, the customer perspective, and the financial perspective. From the internal process perspective, the finding showed that the company has a good image and is able to the goal of creating customer satisfaction. However, the company cannot achieve the goal of making profits for customers. As for the learning and growth perspective, it was found that the company has achieved the goal of employee potential development and customer complaint management, but not employee retention. Taken into account, the company provides services that require efficient personnel to work and drive the business. Regarding the customer perspective,

customers are satisfied with the service of the company's employees while the company is able to maintain its existing customers. However, the company has failed to achieve the company's goals in terms of increasing the market share and the number of new customers. For the financial perspective, it was found that they can achieve the goal of cost reduction. However, the goals of securities trading volumes and profits cannot be accomplished due to the inability of maintaining effective staff.

บทคัดย่อ

เรื่อง	: ความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี: ศึกษากรณีมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
ผู้วิจัย	: สุขชาติ ทองสวัสดิ์
ชื่อปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.นรา หัตถสิน
คำสำคัญ	: ความสามารถในการแข่งขัน, การท่องเที่ยว, นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ตามกรอบแนวคิดโมเดลความสามารถทางการแข่งขันทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ Ritchie และ Crouch (2003) ที่ประกอบด้วย 5 ปัจจัยหลัก คือ 1) ทรัพยากรและสิ่งดึงดูดหลัก 2) ปัจจัยและทรัพยากรสนับสนุน 3) นโยบายของแหล่งท่องเที่ยว การวางแผนและพัฒนา 4) การจัดการของแหล่งท่องเที่ยว และ 5) ปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 12 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561- กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

จากผลการศึกษาพบว่า ตามมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดอุบลราชธานียังไม่เอื้อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวเพราะไม่มีปัจจัยหลักใดจากปัจจัยหลักทั้ง 5 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยเด่นที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ มีเพียงปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยความสัมพันธ์ทางการตลาดเป็นปัจจัยที่โดดเด่นที่สุด เพราะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาในจังหวัดอุบลราชธานีนั้นล้วนมีคนรู้จัก เพื่อนญาติ หรือมีครอบครัวอาศัยอยู่ในพื้นที่ จึงจัดเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการเยี่ยมเยียนญาติหรือคนรู้จัก นอกจากนี้ยังพบปัจจัยย่อยอื่น ๆ ที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ เช่น ความคุ้มค่า ความปลอดภัยและความมั่นคง ตลอดจนการให้การต้อนรับ อนึ่ง ปัจจัยด้านความคึกคักนั้นเป็นปัจจัยในระดับชาติที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อยู่ก่อนแล้วเพราะประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านความคึกคักด้านการใช้จ่าย ดังนั้นการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดรวมถึงจังหวัดอุบลราชธานีย่อมมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันที่มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากและมีความคุ้มค่าตลอดการท่องเที่ยว สำหรับปัจจัยด้านความปลอดภัยและความมั่นคง และปัจจัยด้านการให้การต้อนรับนั้นเป็นปัจจัยเสริมที่เกิดขึ้นหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้เดินทางเข้ามายังจังหวัดอุบลราชธานีแล้วเกิดความรู้สึกอบอุ่นเพราะผู้คนในท้องถิ่นให้การต้อนรับ

ที่เป็นกันเอง อีกทั้งยังรู้สึกอุ่นใจและปลอดภัยซึ่งอาจจะเกิดจากการมีเพื่อน ญาติหรือคนรู้จักอาศัยอยู่ที่
จังหวัดอุบลราชธานีที่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ในระหว่างการเดินทางในพื้นที่

ABSTRACT

TITLE : COMPETITIVENESS OF TOURISM IN UBON RATCHATHANI PROVINCE:
 FOREIGN TOURISTS' PERSPECTIVES
 AUTHOR : SUCHAWADEE THONGSAWAT
 DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
 ADVISOR : NARA HUTTASIN, Ph.D.
 KEYWORDS : COMPETITIVENESS, TOURISM, FOREIGN TOURISTS

This purpose of this research is to study the competitiveness of tourism in Ubon Ratchathani Province, based on foreign tourists' perspectives. The qualitative research applied Ritchie & Crouch's Destination Competitiveness & Sustainability Model (2003) which includes 5 main factors namely: 1) Core Resources & Attractors, 2) Supporting Factors & Resources, 3) Destination Policy, Planning & Development, 4) Destination Management, and 5) Qualifying & Amplifying Determinants. Data were collected, through in – depth interviews using the semi-structure interview form as the research instrument, with 12 foreign tourists visiting Ubon Ratchathani during December 2018 - February 2019. Content analysis was employed.

The findings are that from the foreign tourists' viewpoints, Ubon Ratchathani Province is not conducive to tourism competitiveness because there is no main competitive factor, out of 5, to be able to attract foreign tourists. Only a sub – factor, called Market Ties, noticeably draws foreign tourists to visit their friends, relatives or family members living in Ubon Ratchathani. In addition, it is found that there are other sub - factors that might attract foreign tourists such as Value, Safety & Security, and Hospitality. However, the Value factor seems to be Thailand's famous value of money, regarded as a national factor that has already attracted foreign tourists. Therefore, traveling in any provinces in Thailand is perceived worthwhile for money. Furthermore, Safety and Security, and Hospitality are additional factors that foreign tourists encounter after arriving Ubon Ratchathani. While being there they are warmly welcomed by local people and they also feel safe and secured probably because they have either friends

or relatives or family members living in Ubon Ratchathani to give them some advices during their visitation.