

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 คำนยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 กรอบแนวความคิดการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความเป็นมาและบทบาทหน้าที่ของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	8
2.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	19
ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)	
2.3 การรื้อปรับระบบ (Re-engineering) แนวคิดใหม่	38
ในการบริหารธุรกิจ	
2.4 แนวคิดการสร้างห่วงโซ่มูลค่า	41
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห่วงโซ่มูลค่าในการปฏิบัติงาน	53
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร	69
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	70
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล	74

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ	75
4.2 สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ	78
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อ	80
4.4 ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ	85
4.5 ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ	91

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	98
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย	98
5.3 สรุปผลการวิจัย	99
5.4 อภิปรายผล	101
5.5 ข้อเสนอแนะ	107

บรรณานุกรม	109
------------	-----

ภาคผนวก	112
---------	-----

ประวัติผู้เขียน	133
-----------------	-----

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรในการศึกษาวิจัย	70
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัย	71
3	สถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัท เงินทุนหลักทรัพ์มีขีด จำกัด (มหาชน)	76
4	สถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายสินเชื่อของบริษัท เงินทุนหลักทรัพ์มีขีด จำกัด (มหาชน)	78
5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อโดยภาพรวม	80
6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสินเชื่อของบริษัทฯ	81
7	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อโดยภาพรวม	85
8	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของพนักงาน ฝ่ายสินเชื่อ	86
9	ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของ ผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อโดยภาพรวม	92
10	ความคิดเห็นต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของ ผู้รับบริการด้านสินเชื่อและพนักงานฝ่ายสินเชื่อโดยภาพรวม	94

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการจัดองค์การของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)	21
2	โครงสร้างการจัดองค์การสาขาของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศรีมิตร จำกัด (มหาชน)	23
3	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานสินเชื่อสาขาฝ่ายบริหารสาขา	33
4	ขั้นตอนการปฏิบัติงานฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่	36