

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
บทที่ 2 การวัดผลการปฏิบัติงาน.....	4
การบริหารเชิงกลยุทธ์.....	4
กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	5
การประเมินผลกลยุทธ์.....	7
วิวัฒนาการของการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	8
บทที่ 3 ระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ.....	12
การสร้างระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพ.....	14
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละมุมมอง.....	17
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้านการเงิน.....	17
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้านลูกค้า.....	22
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้าน กระบวนการภายในธุรกิจ.....	25
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้าน การเรียนรู้และเติบโต.....	29
การนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงดุลยภาพไปใช้.....	33

บทที่ 4 การนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพไปประยุกต์ใช้	
กรณีบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน).....	37
ประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	37
การจัดโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	39
ลักษณะการดำเนินงานของบริษัท.....	42
ระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ.....	43
ที่มาและวัตถุประสงค์ในการนำมาใช้.....	44
การสร้างระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ.....	44
การกำหนดตัววัดผลการปฏิบัติงาน.....	46
การนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพไปใช้.....	53
ผลจากการนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพไปใช้.....	58
เปรียบเทียบการนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานไปใช้ของบริษัทกับหลักการ.....	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	61
สรุปผลการศึกษา.....	61
ปัญหาและอุปสรรค.....	63
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก ก.....	67
ภาคผนวก ข.....	72
ประวัติผู้เขียน.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญของบริษัท.....38
2	แสดงเป้าหมายและตัววัดผลการปฏิบัติงานด้านการเงินของบริษัท.....47
3	แสดงเป้าหมายและตัววัดผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้าของบริษัท.....48
4	แสดงเป้าหมายและตัววัดผลการปฏิบัติงานด้านกระบวนการภายในธุรกิจของบริษัท.....51
5	แสดงเป้าหมายและตัววัดผลการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้และเติบโตของบริษัท.....52
6	แสดงแผนปฏิบัติการในการนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพไปใช้งานของ บริษัท.....57

สารบัญภาพประกอบ

ตารางที่	หน้า
1 แสดงกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	6
2 แสดงขั้นตอนการประเมินผลกลยุทธ์.....	7
3 แสดงมุมมองในระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ.....	12
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลของมุมมองทั้ง 4.....	16
5 แสดงตัววัดผลทางด้านการเงินในชั้นต่างๆของวงจรชีวิตธุรกิจตาม รูปแบบกลยุทธ์หลัก.....	21
6 แสดงความสัมพันธ์ของตัววัดผลด้านลูกค้าในกลุ่มการวัดผลหลัก.....	23
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนตลาดเป้าหมายกับความสามารถ ในการทำกำไรของลูกค้า.....	24
8 แสดงปัจจัยต่างๆที่ก่อให้เกิดคุณค่าที่จะส่งมอบให้ลูกค้า.....	25
9 แสดงลูกโซ่แห่งคุณค่าของกระบวนการภายในธุรกิจ.....	26
10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัววัดผลหลักกับตัววัดผลเฉพาะ ในด้านการเรียนรู้และการเติบโต.....	30
11 แสดงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะ.....	31
12 แสดงการบริหารเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ.....	34
13 แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัท.....	39
14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลของมุมมองทั้ง 4 ของบริษัท.....	53
15 แสดงแบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ประจำปี 2543 ของบริษัท.....	54
16 แสดงตัวอย่างแบบรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัท.....	56