

BALANCED SCORECARD

พิมพ์ครั้งที่

2

การประยุกต์ใช้ BSC
ให้ได้เป็นผลสำเร็จ เป็นประเด็น
ที่นับว่าสำคัญยิ่ง...
ทำอย่างไร...เราจึงจะไม่ผิดพลาด
นับตั้งแต่ก้าวแรกๆ กับเครื่องมือ
ของการบริหารจัดการอันใหม่นี้อีก



658.401

ไทย

อ 89

2546

ผู้แปล

วีรวิฐ นามะศิริานนท์
ดร.ณัฐพันธ์ เชนันนท์



 **EXPERNET**
Network of Experts
for Training and
Development

สารบัญ

คำนำสำนักพิมพ์

คำนำ

ส่วนที่ 1 : การนำ Balanced Scorecard เข้าใช้งาน

บทที่ 1 ระบบและสารสนเทศ (Information Technology) สำหรับ Scorecard

- การรักษา Scorecard ให้คงอยู่
- การวิเคราะห์ตัววัด
- การทำให้ระบบและวิธีการวัดมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
- การใช้ IT สำหรับ Scorecards
- ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface)
- ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
(Executive Information Systems)
- ตัวแบบจำลองสถานการณ์ (Simulation Models)
- สรุป

บทที่ 2 ก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

- Scorecards : การพัฒนากลยุทธ์และการเรียนรู้
- การเรียนรู้ - คำถามที่สำคัญข้อหนึ่งของ KM
- BSC มีส่วนช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้อย่างไรบ้าง
- ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้
- แรงจูงใจ ตัววัด และรางวัลตอบแทน
- ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับ Scorecard

	หน้า
<input type="checkbox"/> บทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปของ Controller	67
<input type="checkbox"/> งานซ้ำซากจำเจ หรืองานเฉพาะกิจ “AD HOC”	72
<input type="checkbox"/> แล้วเราอยู่ ณ จุดไหนกัน...	76
ส่วนที่ 2 : การใช้งานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม	79
บทที่ 3 Scorecards กับการเผยแพร่ข้อมูลสู่ภายนอก	81
<input type="checkbox"/> แนวคิดของ Balanced Scorecard ในรายงานประจำปี	82
<input type="checkbox"/> วัตถุประสงค์ของ Balanced Scorecard สำหรับเผยแพร่ แก่ภายนอก	86
<input type="checkbox"/> การประเมินค่า เป้าหมายและสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ	92
<input type="checkbox"/> ข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานประจำปี – ใครจะเข้าใจในรายงาน ที่มีวัตถุประสงค์อันหลากหลาย ?	96
<input type="checkbox"/> Scorecard ที่ใช้สำหรับการติดต่อระหว่างบริษัทในเครือ	99
<input type="checkbox"/> สรุป	101
บทที่ 4 Scorecards สำหรับหน่วยงานภาครัฐ และองค์การ สาธารณะ	103
<input type="checkbox"/> Scorecard สำหรับองค์การที่มีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อ แสวงหากำไร	104
<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	105
<input type="checkbox"/> แนวคิดของ Balanced Scorecard ในคณะรัฐบาล	112
<input type="checkbox"/> Scorecard ของหน่วยงานภาครัฐมีความแตกต่างกัน หรือไม่ ?	116
<input type="checkbox"/> ข้อมูลสารสนเทศสำหรับใคร ?	122
<input type="checkbox"/> สรุป	123

	หน้า
ส่วนที่ 3 : การก้าวสู่ความสำเร็จ	125
บทที่ 5 การทำให้กระบวนการ Scorecards ประสบความสำเร็จ	127
<input type="checkbox"/> การควบคุมเชิงกลยุทธ์ vs. การควบคุมเชิงปฏิบัติการ	129
<input type="checkbox"/> ลักษณะของการใช้งาน Balanced Scorecards ที่ประสบความสำเร็จ	138
<input type="checkbox"/> สรุป	149
ภาคผนวก ตัวอย่างของตัววัดในมุมมองด้านต่าง ๆ	151
<input type="checkbox"/> ตัวอย่างของตัววัดในมุมมองด้านต่าง ๆ	153
<input type="checkbox"/> มุมมองด้านการเงิน	154
<input type="checkbox"/> มุมมองทางด้านลูกค้า	155
<input type="checkbox"/> มุมมองด้านกระบวนการ	157
<input type="checkbox"/> มุมมองด้านการปรับปรุงและพัฒนา	159
<input type="checkbox"/> มุมมองด้านทรัพยากรบุคคล	161
บรรณานุกรม	163
ประวัติผู้เขียน	169
ประวัติผู้แปล	171