

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	5
สาเหตุที่ต้องมีระบบ Balanced scorecard	5
Balanced scorecard กับการวางแผนเชิงกลยุทธ์	7
องค์ประกอบของ Balanced Scorecard	10
ขั้นตอนการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ	
Balanced Scorecard	15
ทบทวนวรรณกรรม	17
ประโยชน์จากการนำระบบ Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กร	19
บทที่ 3 การดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	20
ความเป็นมาของธนาคารออมสิน	20
ภารกิจหลักของธนาคาร	20
การดำเนินงานของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	24
ระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของ	
ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	30
ศึกษาข้อมูลทั่วไปเพื่อทราบการดำเนินงานขององค์กร	30
การศึกษาภาคสนามเพื่อกำหนดกลยุทธ์	
ของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	36
การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	
ของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	42
ข้อจำกัดในการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ	
ของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการศึกษา	55
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก	62
ภาคผนวก ข	63
ภาคผนวก ค	81
ประวัติผู้เขียน	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แผนการปฏิบัติงานประจำปีด้านการระดมเงินฝากและสินเชื่อ	39
2 แผนการปฏิบัติงานประจำไตรมาส 1 ด้านการระดมเงินฝากและสินเชื่อ	40
3 แผนการปฏิบัติงานประจำปีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยกิจกรรม 5 ส.	41
4 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในด้านมุมมองของลูกค้าของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	44
5 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้าน การปฏิบัติงานภายในองค์กรของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	47
6 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้าน นวัตกรรมและการเรียนรู้ของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	49
7 การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพในมุมมองทางด้านการเงินของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	52

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1. Balanced Scorecard กับกระบวนการบริหารกลยุทธ์	9
2. องค์ประกอบของ Balanced Scorecard	11
3. โครงสร้างองค์การธนาคารออมสินสาขาเวียงสา	26
4. แบบแสดงความคิดเห็นของลูกค้า	45
5. แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน	50

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University