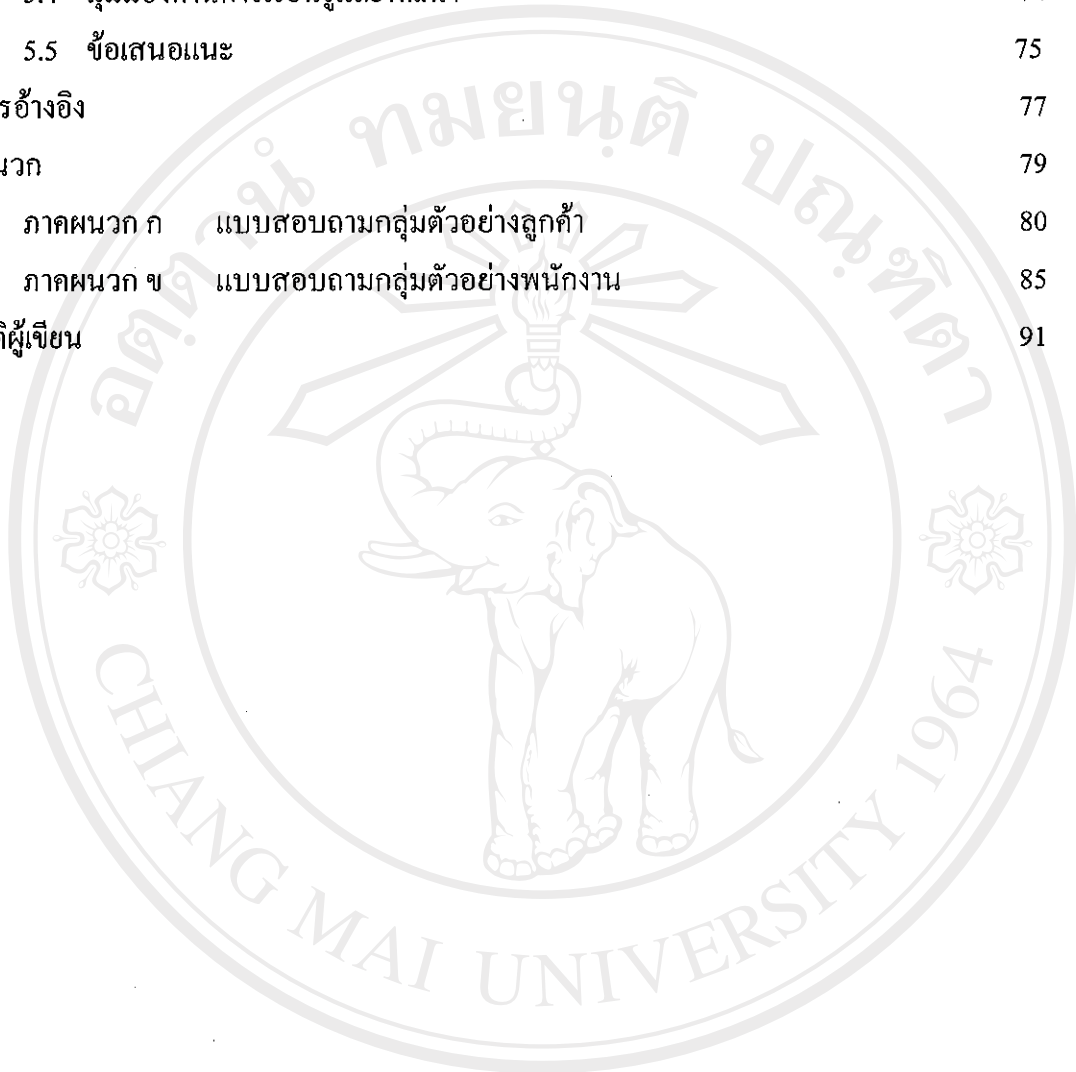


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการวิจัย	6
1.5 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 ทฤษฎี และ สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี บาลานซ์ สคอร์ทการ์ด	8
2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	33
3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
3.3 การวัดผลการดำเนินงานตามแนวคิด บาลานซ์ สคอร์ทการ์ด	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
4.1 การวิเคราะห์มุมมองด้านการเงิน	39
4.2 การวิเคราะห์มุมมองด้านลูกค้า	45
4.3 การวิเคราะห์มุมมองด้านกระบวนการภายใน และการวิเคราะห์มุมมอง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	72
5.1 มุมมองด้านการเงิน	72

5.2	มุมมองด้านลูกค้า	73
5.3	มุมมองด้านกระบวนการภายใน	74
5.4	มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	74
5.5	ข้อเสนอแนะ	75
เอกสารอ้างอิง		77
ภาคผนวก		79
ภาคผนวก ก	แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างลูกค้า	80
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงาน	85
ประวัติผู้เขียน		91



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	กรอบการวัดกลยุทธ์ด้านการเงิน	14
2.2	ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จด้านลูกค้า	18
3.1	กรอบตัวชี้วัด (KPI) ของธนาคารไทยพาณิชย์	36
4.1	อัตราเพิ่ม(ลด)งบกำไรขาดทุนของธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งระบบปีพ.ศ. 2544-2545	39
4.2	อัตราเพิ่ม(ลด)งบกำไรขาดทุนของสาขานาการไทยพาณิชย์ ในจังหวัดเชียงใหม่ – ถ้าพูน ปีพ.ศ. 2544-2545	41
4.3	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านรายได้	44
4.4	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านค่าใช้จ่าย	44
4.5	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้านกำไร	45
4.6	จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามเพศ	46
4.7	จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามอายุ	46
4.8	จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.9	จำนวนลูกค้าผู้มาใช้บริการธนาคารฯ จำแนกตามอาชีพ	47
4.10	ระยะเวลาลูกค้าใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์	48
4.11	ประเภทลูกค้าตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	48
4.12	ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนที่ลูกค้ามาใช้บริการ	49
4.13	ระยะเวลาที่รอคอยจริงในการมาใช้บริการธนาคาร	50
4.14	ระยะเวลาที่คาดหวังในการมาใช้บริการธนาคาร	50
4.15	ประเภทบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ	51
4.16	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานธนาคาร	52
4.17	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านอุปกรณ์และอาคารสถานที่	53
4.18	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าต่อด้านบริการ และผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	55
4.19	จำนวนพนักงาน จำแนกตามเพศ	59
4.20	จำนวนพนักงาน จำแนกตามอายุ	60
4.21	จำนวนพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	60

4.22	จำนวนพนักงาน จำแนกตามรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	61
4.23	จำนวนพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	61
4.24	ระดับอายุงานของพนักงาน	62
4.25	การแจกแจงระดับชั้นของพนักงาน	62
4.26	การแจกแจงสังกัดของพนักงาน	63
4.27	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์	63
4.28	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์	64
4.29	เปรียบเทียบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารไทยพาณิชย์กับธนาคารอื่น	65
4.30	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการปฏิบัติงาน	65
4.31	การแจกแจงด้านการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงาน	67
4.32	การแจกแจงด้านการใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	67
4.33	ระดับชั้นความรู้ที่พนักงานนำมาประยุกต์ใช้ในงาน	67
4.34	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการฝึกอบรม	68
4.35	การแจกแจงด้านการมีตัววัดผลเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	69
4.36	ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต่อด้านการประเมินผล	69
4.37	การแจกแจงความตั้งใจทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์จนเกษียณอายุ	71
4.38	อาชีพที่พนักงานตั้งใจจะทำในอนาคต	71
5.1	สรุปการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินของ สาขาธนาคารไทยพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ – ลำพูน	72

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แนวความคิดด้านบาลานซ์ สคอร์ดการ์ด	5
2.1 กรอบการวัดมุมมองด้านลูกค้ำ	17
2.2 โഴ้คุณค่าด้านกระบวนการภายใน	19
2.3 กรอบการวัดผลด้านการเรียนรู้และการเติบโต	21
2.4 ความสัมพันธ์ของมุมมอง 4 ด้าน	23
2.5 กรอบเพื่อแปลวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการปฏิบัติ	25
2.6 กรอบกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติ	27

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved