

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(10)
 บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการทำวิจัย.....	4
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	5
 2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 6
2.1 แนวคิดเรื่องความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร	6
2.2 แนวคิด Balanced Scorecard.....	8
2.2.1 ความสำคัญของ Balanced Scorecard	8
2.2.2 กรอบแนวคิด Balanced Scorecard	9
2.2.3 องค์ประกอบของระบบ Balanced Scorecard	13
2.2.4 ภาพรวมของกระบวนการ Balanced Scorecard	16
2.2.5 ขั้นตอนการพัฒนา Balanced Scorecard	17

2.2.6	แผนที่กลยุทธ์.....	19
2.2.7	การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard กับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	21
2.3	แนวคิด CobiT Framework กับการพัฒนา Balanced Scorecard	22
2.3.1	กรอบแนวคิด CobiT Framework.....	22
2.3.2	ขั้นตอนการพัฒนา CobiT จากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ.....	27
2.3.3	การประยุกต์ใช้งาน CobiT ร่วมกับ Balanced Scorecard	28
2.4	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	34
2.4.1	ภารกิจของบริษัท	34
2.4.2	โครงสร้างการทำงานขององค์กร	35
2.4.3	ฝ่ายบริหารงานวิศวกรรมจราจรทางอากาศ	38
	2.4.3.1 บทบาทหน้าที่ของฝ่ายบริหารงาน วิศวกรรมจราจรทางอากาศ	38
	2.4.3.2 การประสานงานด้านเทคนิคภายในฝ่ายบริหารงาน วิศวกรรมจราจรทางอากาศ	39
2.4.4	การจัดทำ Balanced Scorecard ของบริษัท.....	42
2.4.5	การจัดทำ Balanced Scorecard ในฝ่ายวิศวกรรม	45
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
2.5.1	งานวิจัยเฉพาะกรณี: ศึกษาวิธีการจัดทำ Balanced Scorecard สำหรับธุรกิจให้บริการด้าน Computer Service Provider: กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด	47
2.5.2	งานวิจัยเฉพาะกรณี: แนวทางการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษาฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารแห่งประเทศไทย	48
2.6	กรณีศึกษาการพัฒนา Balanced Scorecard	49
2.6.1	กรณีศึกษาที่ 1: ธนาคารกสิกรไทย.....	49
2.6.2	กรณีศึกษาที่ 2: บริษัท ซีพี.เซเว่น อีเลฟเว่น	50

3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	51
3.1 วิธีวิจัย	51
3.2 ขั้นตอนการศึกษา.....	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	53
3.4 การจัดแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	54
4. ผลการวิจัย	57
4.1 ความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงกรอบแนวคิด Balanced Scorecard กับกรอบแนวคิด CobiT Framework	57
4.1.1 ความสัมพันธ์ของหลักการ กลยุทธ์และเป้าหมาย	57
4.1.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัด	61
4.1.3 การเชื่อมโยงกลยุทธ์และเป้าหมาย	61
4.1.4 การพัฒนาความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิด เพื่อการจัดทำ Balanced Scorecard ในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	63
4.2 แบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่ายวิศวกรรม	64
4.2.1 แนวคิดและการจัดทำแบบจำลองแบบแยกส่วน.....	65
4.2.2 แบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสมบูรณ์	75
4.2.3 การอธิบายแบบจำลองด้วยแนวคิดทางคณิตศาสตร์.....	80
4.2.4 แนวทางและข้อกำหนดในการจัดทำแบบจำลอง	82
4.2.4.1 รายละเอียดของแบบจำลองส่วนที่ 1	83
4.2.4.2 รายละเอียดของแบบจำลองส่วนที่ 2	84
4.2.4.3 รายละเอียดของแบบจำลองส่วนที่ 3	85
4.2.4.4 รายละเอียดของแบบจำลองส่วนที่ 4	85
4.3 การพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของฝ่ายวิศวกรรม โดยใช้แบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล	86

4.3.1	ผลจากการป้อนข้อมูลเข้าสู่แบบจำลองการพัฒนา	
	Balanced Scorecard	87
4.3.1.1	ผลจากแบบจำลองส่วนที่ 1	87
4.3.1.2	ผลจากแบบจำลองส่วนที่ 2	89
4.3.1.3	ผลจากแบบจำลองส่วนที่ 3	94
4.3.2	แผนปฏิบัติการจากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบจำลอง	102
4.3.2.1	รูปแบบของแผนปฏิบัติการตามแนวคิด	
	CobiT Framework	102
4.3.2.2	แผนปฏิบัติการสำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	103
5.	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	112
5.1	สรุปผลการวิจัย	112
5.1.1	สรุปผลจากการวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง	
	กรอบแนวคิดBalanced Scorecard กับกรอบแนวคิด	
	CobiT Framework	112
5.1.2	สรุปผลจากการจัดทำแบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เพื่อการพัฒนาBalanced Scorecard สำหรับงาน	
	เทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่ายวิศวกรรม.....	113
5.1.3	สรุปผลจากการพัฒนา Balanced Scorecard	
	สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศของฝ่ายวิศวกรรม	
	โดยใช้แบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูล	114
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	115
5.2.1	คุณค่าที่ได้จากการนำแบบจำลองการพัฒนา	
	Balanced Scorecard ไปใช้งาน.....	115
5.1.2	ความแตกต่างระหว่างแผนปฏิบัติการ ที่มีการใช้แบบจำลอง	
	กับการไม่ใช้แบบจำลอง.....	116
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	116
5.3.1	ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ.....	116

5.3.2	ข้อเสนอแนะเชิงธุรกิจ	116
5.3.3	ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำงานวิจัยต่อเนื่อง	117
ภาคผนวก		
ก.	การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	119
ข.	การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในระบบสื่อสารการบิน.....	130
ค.	การจัดทำ Balanced Scorecard ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ	132
	บรรณานุกรม	135
	ประวัติการศึกษา.....	138