

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภาพ.....	(7)
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
วิธีการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard.....	10
หลักการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในการบริหารจัดการ.....	
องค์การธุรกิจเอกชน.....	17
การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard กับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	24
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	34

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีการศึกษา.....	35
ประชากร.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4. ผลการศึกษา.....	38
รูปแบบการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้กับการทำงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนา Balanced Scorecard สำหรับ การทำงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน.....	57
ผลลัพธ์จากการนำ Balanced Scorecard เพื่อวัดผลการทำงาน ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน.....	66
5. สรุปการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	69
ภาคผนวก.....	73
บรรณานุกรม.....	76