

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความอื่นๆ

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเตียน, ธนาคาร. แผนปฏิบัติการ 2008.

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคาร. แผนปฏิบัติการ 2008.

แคปแลน, อาร์.เอส.และนอร์ตัน, ดี.พี. Alignment การใช้ Balanced Scorecard ประสานพลังทั้งองค์กร. แปลจาก Alignment โดย จักร ดิ๊งศรัทีย, ดร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์, 2550.

ดารุณี เฝ้าสุวรรณ. คู่มือเทคนิควิธีการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ ลำดับที่ 7 ระบบการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.), 2542.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร : อรุณการพิมพ์, 2544.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2539.

พสุ เดชะรินทร์. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ด้วยวิธี Balanced Scorecard. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2546.

โกลวี, เอ็น.จี., รอย, เจ. และเว็ตเตอร์, เอ็ม. การพัฒนา Balanced Scorecard. แปลจาก Performance Drivers: A Practice Guide to Using the Balanced Scorecard โดย ฌ็อง-ฌักส์ แซงรอนันท์, ดร. วีรวิทย์ มาษะศิริรานนท์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ธรรมการพิมพ์, 2546.

Bacal, R. Performance Management. New York : McGraw-Hill Companies, 1999.

Kaplan, R.S. and D.P.Norton. Balanced Scorecard. 1996.

วิทยานิพนธ์

นริศนา หนูเงิน. “ความพร้อมของผู้บริหารต่อการนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (PBBS) มาใช้ กรณีศึกษากระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

เยาวลักษณ์ ฉันทอมรเลิศกุล. “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ : ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านแรงงานสัมพันธ์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

วีรชัย ชูณหสุวรรณ. “ความคิดเห็นของผู้บริหารกรมวิชาการเกษตรต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

เอกสารอื่นๆ

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.” กรุงเทพมหานคร : 2546. (อัดสำเนา).

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ. “รายงานการวิจัยของกระทรวงยุติธรรม การวิเคราะห์ประสิทธิภาพหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม เพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์.” กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักส์, 2542.

อุทิศ ขาวเอียร. “หลักการ การติดตามผลและประเมินผลการพัฒนาตามแผน.” วารสารข้าราชการ (มกราคม-กุมภาพันธ์ 2545) : 25-26.

สัมภาษณ์

ดาร์รัฐ เปี่ยมทองคำ. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2551.

ทองชัย ศิวะบุญย์. ผู้จัดการสาขาอาวุโส. สัมภาษณ์, 22 เมษายน 2551.

ธีรวัฒน์ ทับทิมทอง. รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2551.

นิภา จันทรงาม. ผู้ช่วยผู้จัดการบริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 24 เมษายน 2551.

บวรภัทร ณ เชียงใหม่. เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด. สัมภาษณ์, 24 เมษายน 2551.

พนิดา แก้วสุข. เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2551.

พัฒนา ภูด้วง. เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 24 เมษายน 2551.

ลักขณา วันขวัญ. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2551.

วิษณุ เจียมรัตน์. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2551.

สิริรัตน์ สุขลลิต. เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด. สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2551.

โสธร บัวเฟื่อน. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา. สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2551.

ข้อมูลจากเว็บไซต์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “โรเบิร์ต แคปแลน ถอดรหัสการบริหารยอดเยี่ยม Balanced Scorecard.” http://www.cu-qa.chula.ac.th/Learn_Share/BSC/Balanced_Scorecard.htm. 6 สิงหาคม 2547.

เลนนาร์ท วิดเดล. “การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์.” (แปลโดย ภาณุ สังขะว). <http://isc.ru.ac.th/data/ED0001715.doc>. เมษายน 2551.