

แผนที่ BSC แนวคิดของการบริหารในยุคปัจจุบัน  
 จากหนังสือ การจัดการมุมมอง นักบริหาร เขียนโดย  
 ดร.จชา เทียนไทย ISBN : 974-93246-7-6  
 mapping โดย ภค.ประชาสรรค์ แสนภักดี M.P.H.

# Balanced Scorecard แนวคิดของการบริหาร ในยุคปัจจุบัน

25/9/2548 - v2



- ด้านการเงิน (Financial Perspective)**
  - รักษาการเติบโต
  - รายได้/กำไร
  - ผลตอบแทน
- ด้านลูกค้า (Customer Perspective)**
  - เกิดความพึงพอใจ
  - ประทับใจ
  - สนองตอบลูกค้า
- ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)**
  - เทคโนโลยี
  - กระบวนการใหม่ๆ
  - ระยะเวลา/รวดเร็ว
- ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Perspective)**
  - การพัฒนา
  - การฝึกอบรม
  - การเรียนรู้
  - เน้นทรัพยากรมนุษย์

## แนวคิดมิติ 4 ด้าน (BSC - Dimension)

- ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)**
  - ต้นทุน
  - ผลผลิต
- ด้านคุณภาพ (Quality)**
  - จำนวนสิ่งที่เสีย
  - ปัญหาที่เกิดขึ้น
- ด้านการสร้างนวัตกรรม (Innovation)**
  - สินค้าใหม่
- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness customer)**
  - ลูกค้าเก่า
  - การร้องเรียน

## ประเมินผลสำเร็จด้วย (Key Performance Indicator - KPI)

- BSC จะรองรับการบริหารเชิงกลยุทธ์
- องค์กรจะต้องทำแผนกลยุทธ์
- BSC เป็นการบูรณาการงานเดิม
- BSC จะแปลงวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ
- BSC เป็นเครื่องมือแห่งการเรียนรู้จากการทำงาน การใช้ความคิด

## แก่นความคิดของ BSC

## ประวัติความเป็นมา (BSC - History)

- ผู้พัฒนา**: ศ.โรเบิร์ต เคปแลนด์ และ ดร.เดวิส นอร์ดตัน
- ช่วงเวลา**: เผยแพร่ช่วงต้น 1990  
ประมาณปี 1992
- จุดประสงค์**: เพื่อต้องการให้ธุรกิจวัดหรือประเมินผล เพื่อความสมดุลระหว่างมุมมองด้านการเงิน กับด้านต่างๆ

## เรื่องที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติม

- การวางแผนกลยุทธ์ Strategic Planning
- การบริหารเชิงกลยุทธ์ Strategic Management
- การคิดเชิงกลยุทธ์ Strategic Thinking
- แผนที่ยุทธศาสตร์ Strategic Map
- การวิเคราะห์ระบบ System Analysis
- การคิดเชิงระบบ System Thinking

## ขั้นตอน BSC ที่เขาทำกัน

- ขั้นแรก - กำหนด VISION**: ธุรกิจ/องค์กร ผู้บริหาร
- ขั้นที่ 2 กำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์มิติด้านต่างๆ**: อย่างชัดเจน
- ขั้นที่ 3 ถามตัวเองว่า หากวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ เป้าหมายถูกต้อง**: เราจะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้อย่างไร?   
 ความแตกต่างนี้ลูกค้าต้องการหรือไม่?
- ขั้นที่ 4 กำหนดปัจจัยสำคัญที่นำมาสู่ความสำเร็จ (CSF) Critical Success Factors**
- ขั้นที่ 5 ค้นหาสิ่งบ่งบอกถึงความสำเร็จ (Key Performance Indicators - KPI)**
- ขั้นที่ 6 กำหนดแผนปฏิบัติการ (Action Plan)**: ทำอะไร  
สำเร็จเมื่อใด  
ใครรับผิดชอบ  
งบประมาณเท่าใด