



HARVARD
BUSINESS
SCHOOL
PRESS

ALIGNMENT

การใช้ Balanced Scorecard

ประสานพลังขับเคลื่อนองค์กร

ผู้เขียน

Robert S. Kaplan

David P. Norton

หัวใจสำคัญสำหรับ

การประสานพลังและมุ่งทิศทางเดียวกัน

เพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่สอดคล้อง

ผู้แปล

ดร.จักร ดึงศกัถย์

สารบัญ

	หน้า
คำนำสำนักพิมพ์	3
สารบัญ	4
บทนำ	8
บทที่ 1 ประสานพลัง-ปลูกฝังทางเดียวกัน แทะสอ่ก่บาสอง บุลค่าเชื่องเศรษฐกิจ	15
❖ ประเด็นในความสออดคลอ่ก	17
❖ คุณค่าที่เกดจากกิจการ	20
❖ ลำดับชั้นของความสออดคลอ่ก	32
❖ การจัดการความสออดคลอ่กในลักษณะกระบวนการ	38
❖ บทสรุป	55
❖ ข้อมูลอ้างอิง	57
บทที่ 2 โครงสร้างและกลยุทธระดับองศ์การ : ฤทธิหังขององศ์การ	59
❖ จัดโครงสร้างให้สออดคลอ่กกับกลยุทธ	71
❖ Balanced Scorecard : เครื่องมือประสานพลังระหว่าง กลยุทธและโครงสร้างองศ์การให้มุ่งทิศทางเดีวกัน	75
❖ บทสรุป	78
❖ ข้อมูลอ้างอิง	79
บทที่ 3 การสร้างความสออดคลอ่กระหว่างกลยุทธด้านการเงิน และกลยุทธด้านบุคคาล	<u>83</u>
❖ การประสานพลังด้านการเงิน : แบบจำลองของ บริษัทโฮลดิ้ง	84
❖ การประสานพลังด้านการเงิน : ประเด็นกลยุทธ และตราสินค้าของกลุ่มบริษัท	95
❖ การประสานพลังจากถูคค้าร่วมของกลุ่มบริษัท	111

	หน้า
บทที่ 3 การสร้างความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ด้านการเงินและกลยุทธ์ด้านลูกค้า (d๑)	
❖ การประสานหลังจากข้อเสนอด้านคุณค่าที่ลูกค้าต้องการร่วมกัน	120
❖ บทสรุป	131
❖ ข้อมูลอ้างอิง	132
บทที่ 4 การสร้างความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ด้านกระบวนการภายในกับกลยุทธ์การเรียนรู้และการเติบโต : ประเด็นกลยุทธ์แบบบูรณาการ	133
❖ การประสานหลังจากการใช้กระบวนการและหน่วยงานสนับสนุนร่วมกัน	133
❖ การประสานหลังจากการบูรณาการของห่วงโซ่คุณค่า	141
❖ การประสานหลังจากการใช้งานสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้	152
❖ การบูรณาการโดยใช้ประเด็นกลยุทธ์ของกลุ่มบริษัท	169
❖ บทสรุป	192
❖ ข้อมูลอ้างอิง	194
บทที่ 5 การสร้างความสอดคล้องในทฤษฎีงานสนับสนุน	195
❖ กระบวนการของหน่วยสนับสนุน	197
❖ กลยุทธ์ของหน่วยสนับสนุน	200
❖ องค์รวมของการให้บริการเชิงกลยุทธ์	201
❖ การสร้างความสอดคล้องของหน่วยสนับสนุน	220
❖ ปิดวงจรให้สมบูรณ์	256
❖ ภาคต่อไป	262
❖ บทสรุป	263
❖ ข้อมูลอ้างอิง	266

	หน้า
บทที่ 6 จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการ	269
❖ กระบวนการปฏิบัติการของระบบแฟรนไชส์ : ข้อเสนอด้านคุณค่าร่วมจากระดับบนลงล่าง	270
❖ บริษัทโฮลดิ้ง : จากระดับล่างขึ้นบน	273
❖ กระบวนการที่สททหันตามลำดับชั้นแบบผสมผสาน	278
❖ ให้น่วยธุรกิจเป็นผู้บุกเบิกได้หรือไม่ ?	291
❖ บทสรุป	303
บทที่ 7 การสร้างความสอดคล้องระหว่างคณะกรรมการบริษัท และเจ้าของเงินลงทุน	305
❖ วิชาพื้นฐานเกี่ยวกับธรรมาภิบาล : บรรษัทภิบาล 101	307
❖ กรอบเวลาและข้อมูลที่มีจำกัด	313
❖ การใช้งาน Balanced Scorecard ในการบริหาร อย่างมีธรรมาภิบาลของคณะกรรมการบริษัท	315
❖ เกณฑ์วัดผลคณะกรรมการบริษัท	327
❖ การสร้างความสอดคล้องระหว่างนักลงทุน และนักวิเคราะห์การลงทุน	334
❖ บทสรุป	341
❖ ข้อมูลอ้างอิง	343
บทที่ 8 การสร้างความสอดคล้องของกับส่วนจากภายนอก	347
❖ เกณฑ์วัดผลผู้จัดส่งปัจจัยการผลิต	348
❖ Balanced Scorecard ของห่วงโซ่อุปทาน	360
❖ เกณฑ์วัดผลลูกค้า	366
❖ เกณฑ์วัดผลพันธมิตร	373

	หน้า
บทที่ 8 การสร้างความสอดคล้องของหุ้นส่วนจากภายนอก (do)	
❖ บุรณาการด้วยการควบรวม	375
❖ บทสรุป	380
❖ ข้อมูลอ้างอิง	382
บทที่ 9 บริหารกระบวนการประสานพลัง-ปองกักทางเดียวกัน	383
❖ การสร้างพลังประสานที่มุ่งทิศทางเดียวกัน	384
❖ การบริหารและพัฒนาให้เกิดความสอดคล้อง อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	391
❖ ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้	396
❖ บทสรุป	401
❖ ข้อมูลอ้างอิง	402
บทที่ 10 ยุทธศาสตร์การประสานพลัง-ปองกักทางเดียวกัน ทั่วทั้งองค์กร	403
❖ ความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์	405
❖ ความสอดคล้องเชิงองค์การ	407
❖ ความสอดคล้องของทุนมนุษย์	407
❖ ความสอดคล้องของกระบวนการวางแผน ระบบปฏิบัติการและระบบการควบคุมติดตาม	408
❖ การสร้างความสอดคล้องของทุนมนุษย์	409
❖ การสร้างความสอดคล้องของระบบการวางแผน และระบบการควบคุมติดตาม	430
❖ บทสรุป	448
❖ ข้อมูลอ้างอิง	451