

เสาวพงษ์ ยมาพัฒน์ 2550: การศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการประเมินผลการ
 ปฏิบัติราชการโดยใช้เครื่องมือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวง
 พาณิชย์ ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สาขาวิชาพัฒนาสังคม
 โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา ประธานกรรมการที่ปรึกษา:
 อาจารย์พรเทพ พัฒนานุรักษ์, ศศ.ม., บธ.ม. 113 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ
 ศึกษาแนวคิด องค์ประกอบ รูปแบบ กระบวนการจัดทำ ผลของการใช้ ปัญหาและอุปสรรค ใน
 การนำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือBSCมาใช้กับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
 และเพื่อกำหนดตัวแบบที่เหมาะสมสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์
 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารจำนวน 9 คนและจากตำรา วารสาร เอกสาร
 รายงาน รวมทั้ง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญของBSCทั้งในและต่างประเทศในภาคเอกชน
 ส่วนใหญ่ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญ 4 มุมมอง คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ
 ภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ส่วนภาครัฐของไทยเริ่มนำมาใช้ราว พ.ศ. 2546
 ประกอบด้วย 4 มุมมองคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการบริการ ด้าน
 การพัฒนาองค์การ กระบวนการจัดทำระบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยBSC ของสำนักงาน
 ปลัดกระทรวงพาณิชย์ทำตามหลักการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ของภาคเอกชน โดยข้ามขั้นตอนที่สำคัญคือ
 ไม่มีการกำหนดมิติ ของBSCที่เหมาะสมกับองค์การ แต่ใช้มิติตามข้อกำหนดของสำนักงาน
 ก.พ.ร. รวมทั้งไม่กำหนดแผนที่ทางยุทธศาสตร์ ส่วนผลการใช้ BSC ในเชิงบวก คือการปฏิบัติงาน
 มีทิศทางและรวดเร็วขึ้น มีการป้องกันความเสี่ยง ผลเชิงลบคือการแย่งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
 ในองค์การเพื่อเป้าหมายเฉพาะหน่วยงานตนเอง ส่วนปัญหาและอุปสรรคคือ บุคลากรลดลง
 ปริมาณงานเพิ่มขึ้น การกำหนดตัวชี้วัดไม่เหมาะสม การใช้จ่ายเงินเป็นแรงจูงใจ เครื่องมือไม่เพียงพอ
 และการ ไม่สนใจสร้างค่านิยมขององค์การ

ผู้วิจัยเห็นสมควรกำหนดตัวแบบหรือมุมมองของระบบBSC ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการ
 ประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยมีมุมมอง 5 ด้าน คือ
 ด้านความรับผิดชอบต่อบุคลากร ด้านผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ด้านความโปร่งใส ด้าน
 ประสิทธิภาพการบริหาร และด้านการสนับสนุนหน่วยงานภายใน

Saowapong Yamaphat 2007: The Study of Dimension and Model of Performance Evaluation Used Balanced Scorecard: A Case Study Office of The Permanent Secretary Ministry of Commerce. Master of Arts (Social Development), Major Field: Social Development, Interdisciplinary Graduate Program. Thesis Advisor: Mr. Porntep Patananurak, M.A., M.B.A., 113 pages.

The study was Documentary Research, there were five purposes: to study the concept and model, process of establish, effects, problems and threats, and setup fit model for The Office of The Permanent Secretary Ministry of Commerce. The Qualitative Methodology was mainly applied for this study, depth interviewed of 9 executives and collected data from texts, journals and concerned records.

The study indicated that, in generally four dimensions were accepted as Financial, Customer, Internal Process, and Learning and Growth. Thai government imported in 2003 and changed dimension's name as Effective, Efficiency, Quality of Service, and Organization Development. Its process of establish BSC has run on private sector's strategic planing principle, which denied setting up its fitting dimensions and developed strategy maps the first. The effects after used BSC were better services, smooth risk defense systems, and sub- optimization. Moreover, overload working, unsuitable indicators, money incentives, and uncreated organizational value were threats.

I have developed five dimensions for The Office of The Permanent Secretary Ministry of Commerce as: Staff's Responsibility, Customer's Benefits, Transparency, Efficiency, and Supporting Dimension.