

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงาน	5
แนวคิดในการวัดผลการดำเนินงาน	9
แนวคิดเรื่อง Balanced Scorecard (BSC)	14
Balanced Scorecard ในต่างประเทศ	26
การประยุกต์ใช้ BSC กับองค์การราชการ	30
ปัญหาและอุปสรรคของการนำ BSC มาใช้ในหน่วยงานราชการ	33
แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดยประยุกต์ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard ในประเทศไทย	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	47
ตอนที่ 1 แนวคิด องค์ประกอบสำคัญและรูปแบบของ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยเครื่องมือ BSC ที่ใช้ในองค์กรทั้งในและต่างประเทศ	48
ตอนที่ 2 กระบวนการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วย เครื่องมือ BSC ที่นำมาใช้กับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	54
ตอนที่ 3 ผลของการใช้ระบบ BSC ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	58
ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการด้วยเครื่องมือ BSC มาใช้ในสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์	68
ตอนที่ 5 มิติที่เป็นองค์ประกอบของ BSC และตัวแบบในการประเมินผล การปฏิบัติงานด้วย BSC ที่เหมาะสมกับสำนักงาน ปลัดกระทรวงพาณิชย์	72
ข้อวิจารณ์ผลการศึกษา	81
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิจัย	86
ข้อเสนอแนะ	90
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	96
ภาคผนวก	104
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	113

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ค่าคะแนนที่เป็นผลการดำเนินงานในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549	59
2	ค่าคะแนนที่เป็นผลการดำเนินงานในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549	60
3	ค่าคะแนนที่เป็นผลการดำเนินงานในด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549	63
4	ค่าคะแนนที่เป็นผลการดำเนินงานในด้านการพัฒนาองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2549	64

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กลุ่มเครื่องมือหลักที่ใช้วัดมุมมองด้านลูกค้า	18
2	ความเชื่อมโยงทางคุณค่าของมุมมองด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ	19
3	กรอบการทำงานของกรวัดมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต	21
4	Balanced Scorecard เป็นเสมือนกรอบกลยุทธ์ในการทำงาน	24
5	การประยุกต์ใช้ BSC กับองค์การราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	31
6	รูปแบบของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือ BSC	53
7	กระบวนการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยเครื่องมือ BSC ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	55
8	ตัวแบบและมิติหรือมุมมองของระบบ BSC ที่เหมาะสมกับสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	78
9	กระบวนการจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยเครื่องมือ BSC ของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ที่ควรเป็น	82

