



36

๓๖๓ ๓๖๓๓

**BSC** กับการบริหารงานของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

นายสมชาย ไตรรัตน์ภิรมย์

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

บริษัท ไทยเรทติ้งแอนด์อินฟอร์เมชั่นเซอร์วิส จำกัด

ทริส

1

27/08/47



36

๓๖๓ ๓๖๓๓

**Improve Public Sector  
Results With A  
Balanced Scorecard**

2

27/08/47

## BSC = Balanced Scorecard

โดย Robert Kaplan และ David Norton ในบทความ/หนังสือ

- The BSC Measures that Drive Performance (1992)
- The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action (1996)
- The Strategy-Focused Organization : How Balanced Scorecard companies Thrive in the New Business Environment (2001)
- Focusing Your Organization on Strategy with the Balanced Scorecard (2003)
- Strategy Maps : Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes(2004)

3

27/08/47

## The Balanced Scorecard: A Good Idea in 1992



**“The Balanced Scorecard –  
Measures that Drive Performance”  
Harvard Business Review, 1992**

4

27/08/47

## The Balanced Scorecard: A Great Idea by 2002

### Balanced Scorecard by 2002



21 translations

17 translations

50% usage in Fortune 500  
Harvard Business Review "Hall of Fame"  
50,000+ BSC on-line members

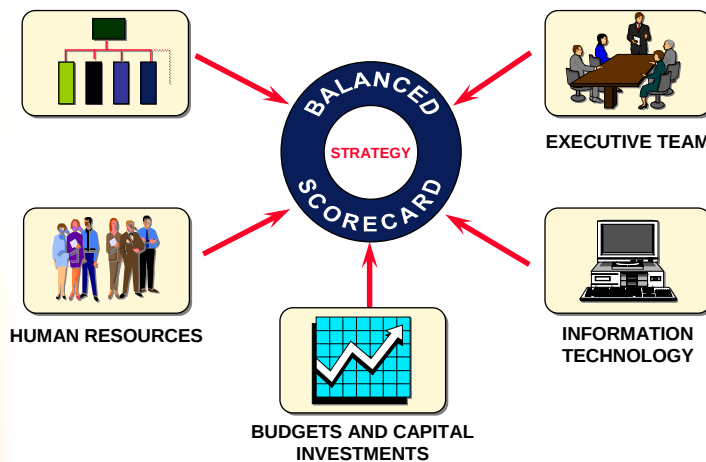
5

27/08/47

**Question:**  
*How can complex organizations  
achieve results like this in such  
short periods of time?*

**Answer:**  
Alignment!

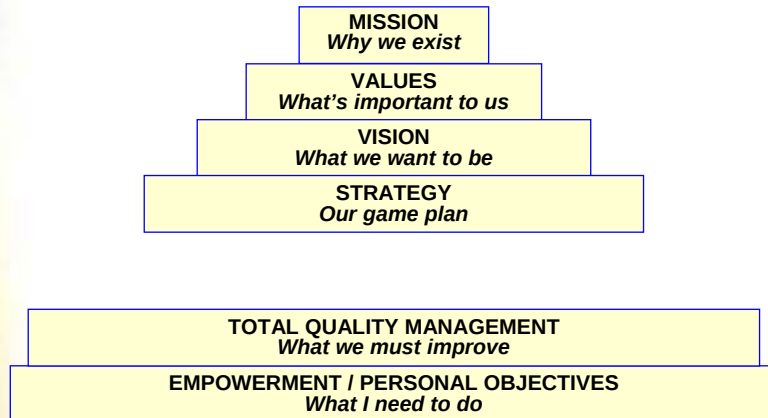
*The Balanced Scorecard process allows an organization  
to align and focus all its resources on its strategy*



6

27/08/47

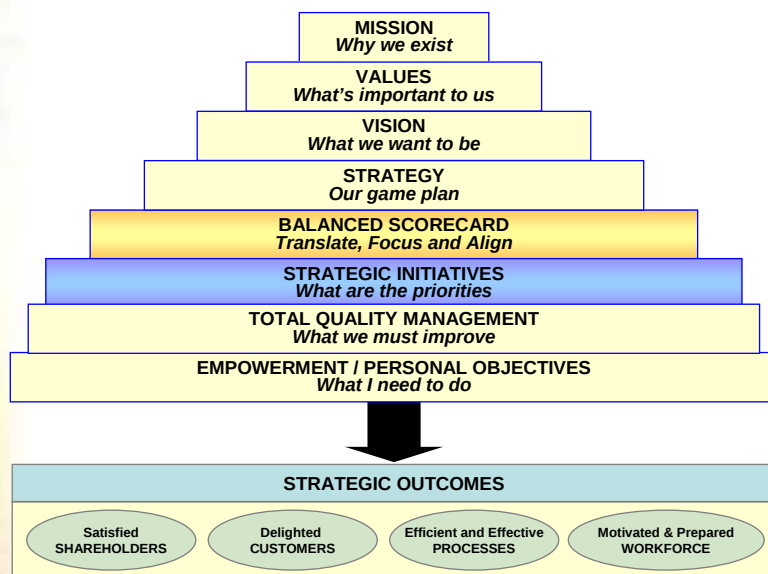
## A Gap Exists Between Mission-Vision-Strategy and Employees' Everyday Actions



7

27/08/47

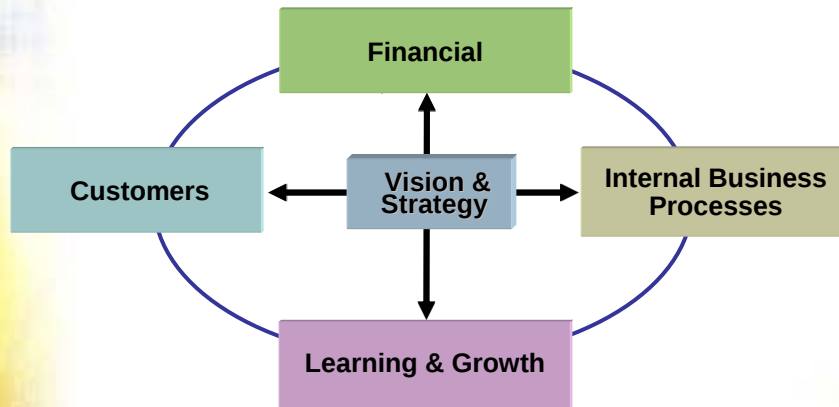
## The Balanced Scorecard Links Vision and Strategy to Employees' Everyday Actions



8

27/08/47

## Basic Design Of A Balanced Scorecard Performance System

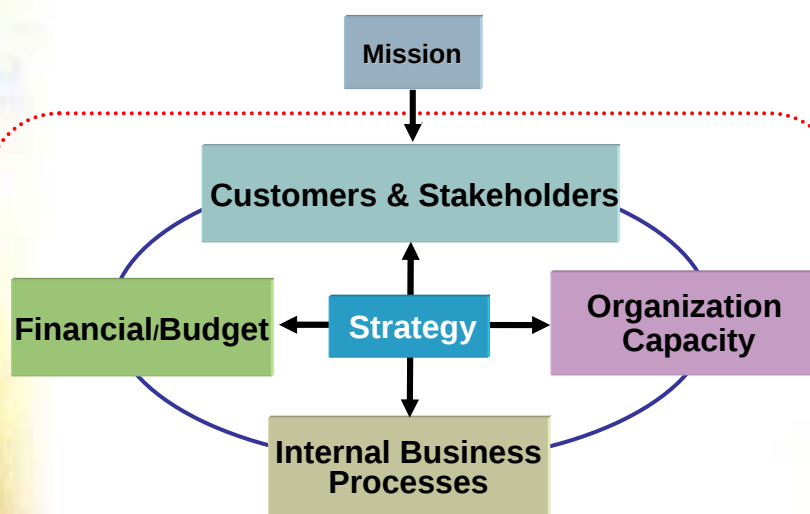


Source: Kaplan & Norton

9

27/08/47

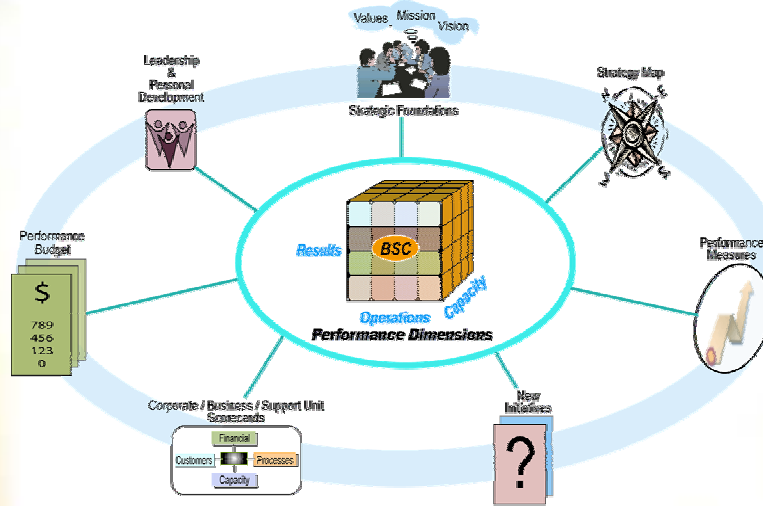
## Public - Sector Balanced Scorecard



10

27/08/47

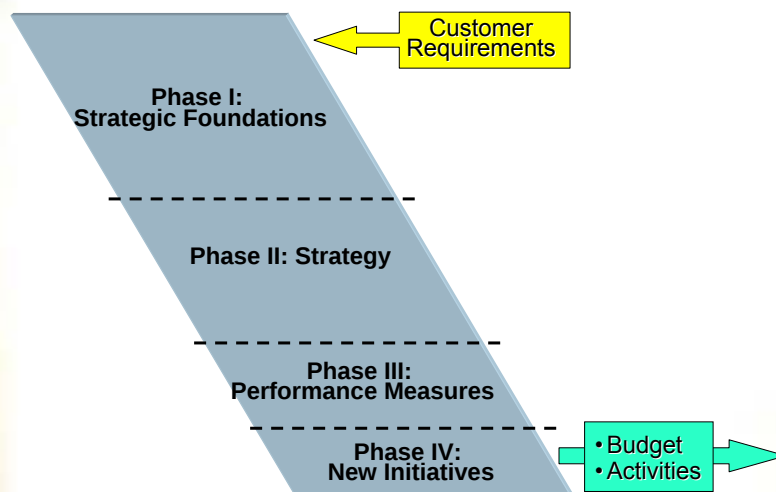
## Balanced Scorecard (BSC) System Components



11

27/08/47

## Balanced Scorecard Logic



12

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



13

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard

- Customer Values
- Organization Pain
- Organization Values
- Vision & Mission



14

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard

- Themes
- Strategic Results
- Strategies



15

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard

- Strategy Elements



16

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



- Performance Drivers
- Enablers
- Causal Links

17

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



- Performance Measures
- Targets
- Baselines

18

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



19

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



20

27/08/47

## Building & Implementing A Balanced Scorecard



- Alignment
- Business & Support Unit Scorecards

21

27/08/47

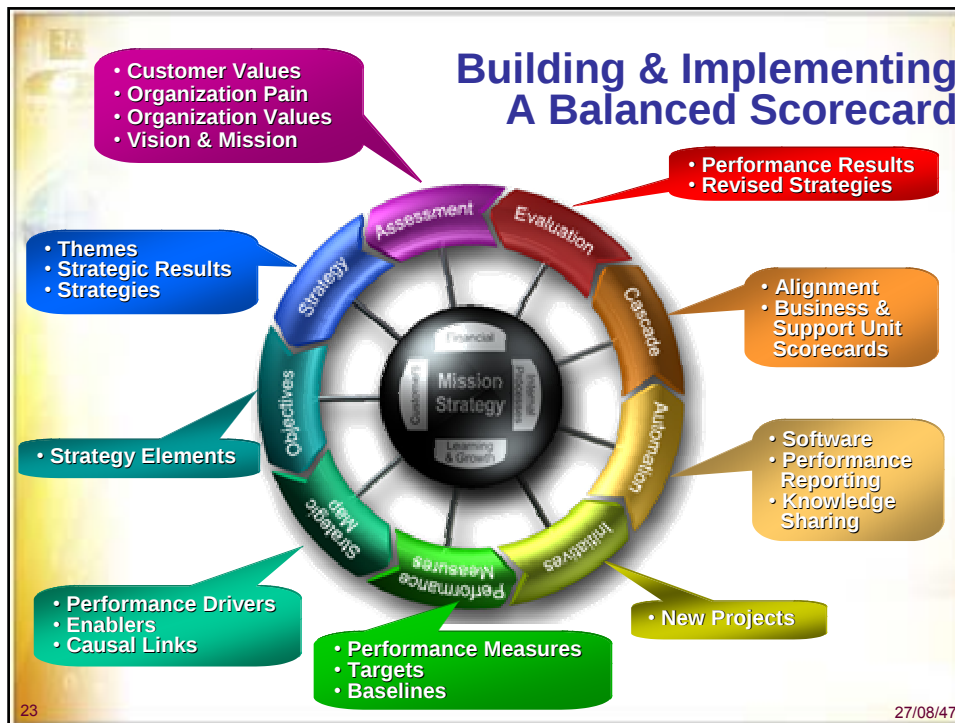
## Building & Implementing A Balanced Scorecard



- Performance Results
- Revised Strategies

22

27/08/47



***“People and their managers are working so hard to be sure **things are done right**, that they hardly have time to decide if they are **doing the right things**.”***

**Stephen R.**

**Covey**

24 27/08/47

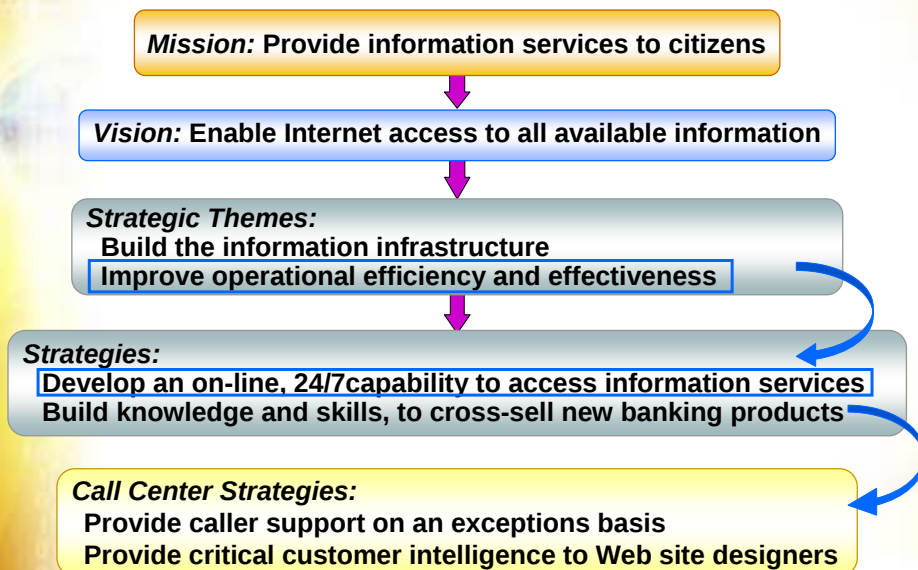
## Focus On Organization Strategy



25

27/08/47

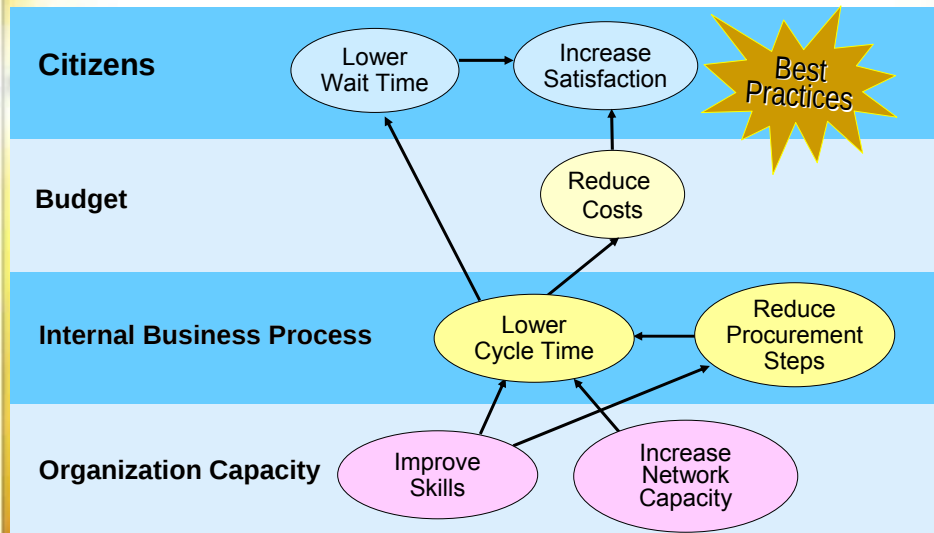
## Define Strategies



26

27/08/47

## Public Sector Strategy Map

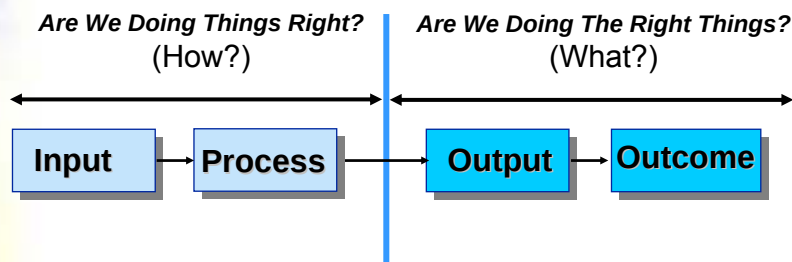


27

27/08/47

## Performance Measures

Performance Measures Should Help Us Decide:



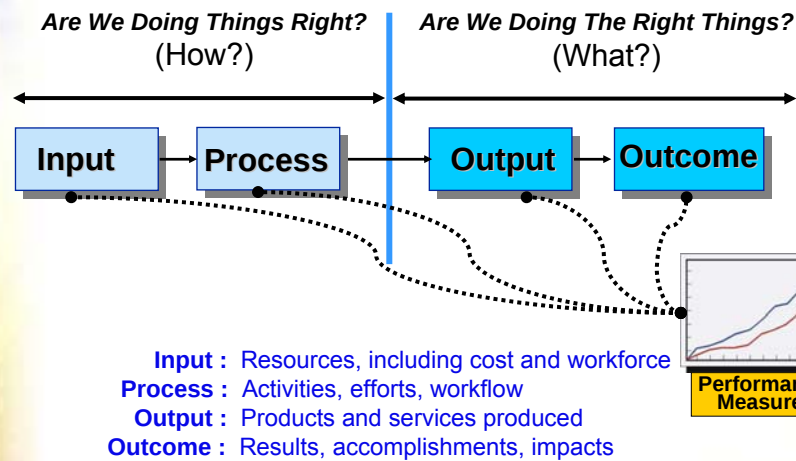
**Input :** Resources, including cost and workforce  
**Process :** Activities, efforts, workflow  
**Output :** Products and services produced  
**Outcome :** Results, accomplishments, impacts

28

27/08/47

## Performance Measures

Performance Measures Should Help Us Decide:



29

27/08/47

## Balanced Scorecard Performance Measures

| <u>What We Want To Measure</u>    |                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Customer/<br>Stakeholder          | <b>Results</b>                                                                            |
| Internal<br>Business<br>Processes | <b>Process Activities</b><br>(Quality, Quantity, Timeliness, Efficiency)                  |
| Financial /<br>Budget             | <b>Results</b><br>Or<br><b>Inputs</b>                                                     |
| Organization<br>Capacity          | <b>Behavior Changes</b><br><b>Knowledge, Skills, &amp; Abilities</b><br><b>Efficiency</b> |

30

27/08/47

## Balanced Scorecard Performance Measures

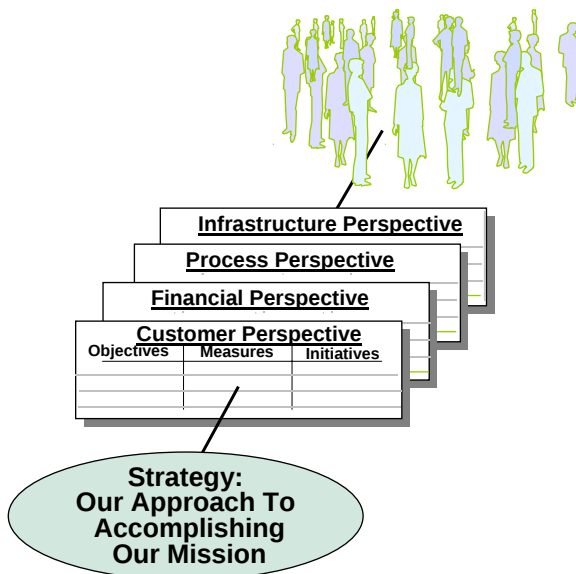
| <u>Measurement Categories</u>     |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Customer/<br>Stakeholder          | Achievement of Strategic Results<br>Business Impacts                                                                                                            |
| Internal<br>Business<br>Processes | Changes in Process Efficiency                                                                                                                                   |
| Financial /<br>Budget             | Return on Investment (Program/Service Effectiveness)<br>Or<br>Input Measures (Resource Adequacy)                                                                |
| Organization<br>Capacity          | Changes in Employee Knowledge, Skills, Attitudes, Behavior,<br>and Abilities Service Efficiency/Effectiveness Measures<br>Infrastructure Capacity Gain Measures |



31

27/08/47

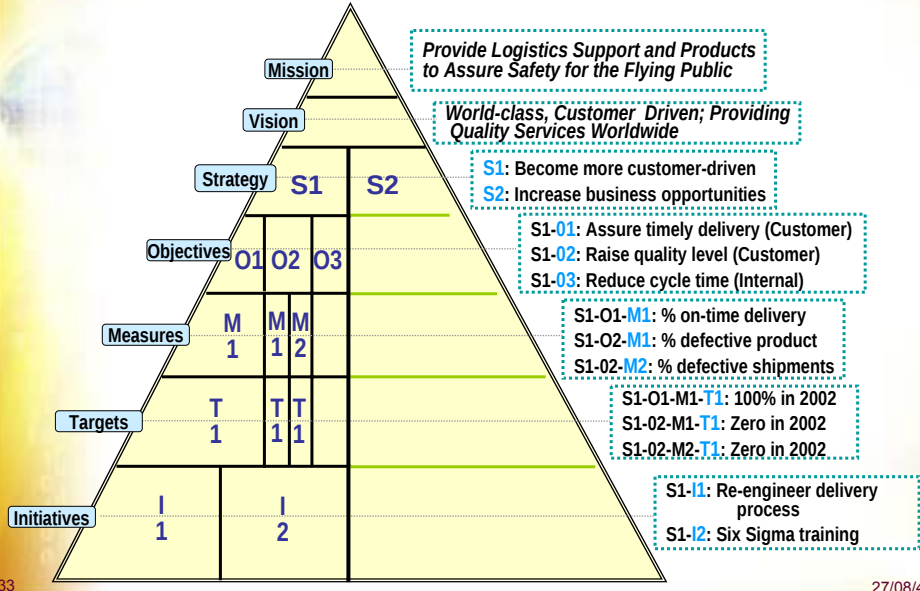
## The Finished BSC Tells Our Story



32

27/08/47

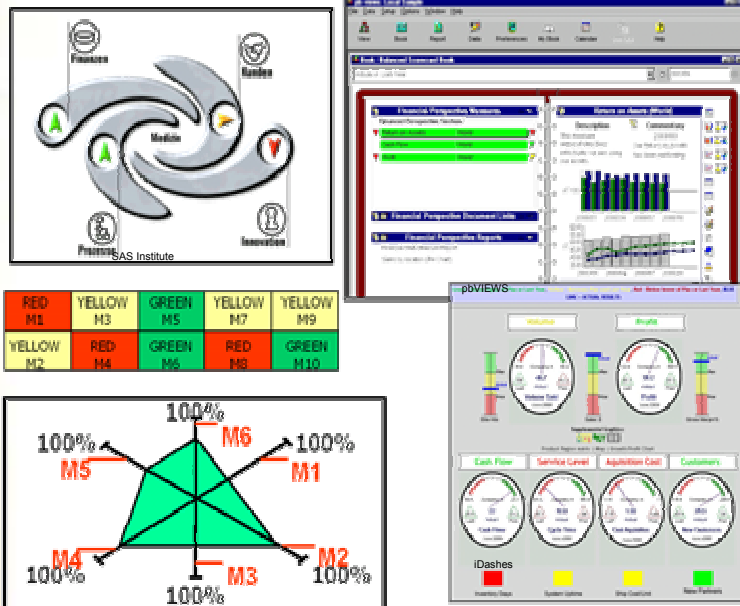
## Putting It All Together Federal Government Logistics Center



33

27/08/47

## Example: Performance Views



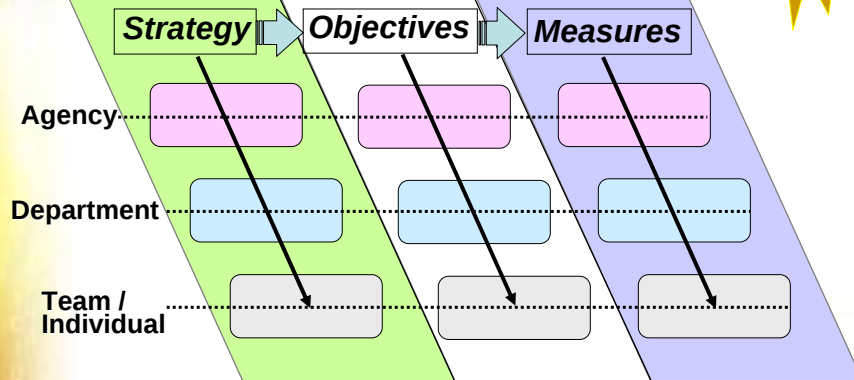
34

27/08/47

## Align The Enterprise View With Business And Support Units

*Vision: Be The Best Local Government Service Provider*

**Best Practices**



35

27/08/47

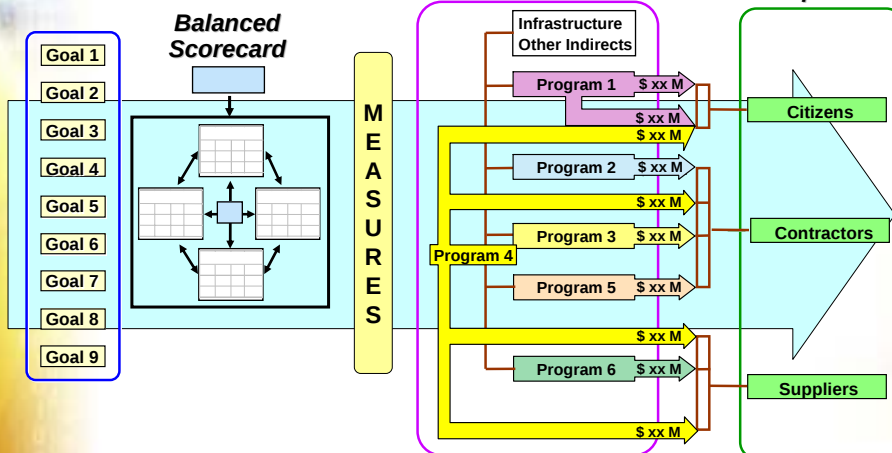
## Goal: Performance-Based Budget

**Strategic Goals**

**Balanced Scorecard**

**Budget**

**Recipients**



36

27/08/47

## Balanced Scorecard Implementation Challenges

- Fear of measurement and new systems
- Lack of common definitions and terms
- Inconsistent or weak buy-in, and lack of understanding
- Visions and strategies that are poorly defined and understood, not actionable, and not linked to individual actions
- Treating budget development separately from strategy development
- Measures set independently of a performance framework, or measures with no ownership
- Loosing momentum
- No performance targets, or targets set too high or too low
- Little or no strategic feedback
- Lack of meaningful employee involvement

37

27/08/47

## The Balanced Scorecard Is (Is Not)

| IS:                                                                                              | IS Not:                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| A <i>strategy-based management system</i>                                                        | A <i>performance measurement</i> tool             |
| A <i>communications</i> tool for the whole organization                                          | An <i>EIS for executives only</i>                 |
| A <i>journey</i>                                                                                 | A <i>project</i>                                  |
| <i>Hard work</i>                                                                                 | <i>Easy</i>                                       |
| A <i>change initiative</i>                                                                       | <i>"Business as Usual"</i>                        |
| Balancing <i>non-financial, efficiency, infrastructure, &amp; financial views</i> of Performance | Putting your <i>existing metrics</i> into 4 bins  |
| <i>Increased accountability</i>                                                                  | <i>Tighter individual control</i>                 |
| Aligning <i>vision with operations</i>                                                           | A <i>TQM, Six Sigma, or reengineering project</i> |

38

27/08/47



***“It’s about management and  
change first; measurement and  
technology are second ”***

*Howard Rohm*

39

27/08/47

36



**การนำ BSC มาประยุกต์ใช้  
ในรัฐวิสาหกิจ และส่วนราชการในประเทศไทย**

40

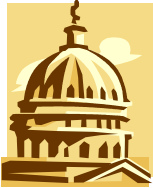
27/08/47

36   
 ค.อ.อ. อ.อ.อ.

ระบบประเมินผลการดำเนินงาน  
 รัฐวิสาหกิจ ปี 2539 - 2547

41 27/08/47

ความเป็นมาของระบบประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ



- คณะรัฐมนตรีอนุมัติในหลักการเมื่อ  
วันที่ 20 มิถุนายน 2538
- แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลงานเพื่อ  
รับผิดชอบระบบประเมินผลฯ

42 27/08/47

## เกณฑ์วัดการดำเนินงาน ก่อนปี 2547

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
  - 1.1 ด้านการเงิน
  - 1.2 ด้านกายภาพ
  - 1.3 ภารกิจ นโยบายและแผน
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
  - 2.1 ด้านการเงิน
  - 2.2 ด้านกายภาพ
3. การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย
4. การบริหารและพัฒนาองค์กร
5. การกำกับดูแลกิจการ



43

27/08/47

## เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสำหรับ รศ. ที่กระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ปี 2547

- กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่สะท้อน ผลการดำเนินงานหลัก  
ทั้งทาง การเงินและไม่ใช้การเงิน โดยเน้นตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัด  
มาตรฐานของธุรกิจ/อุตสาหกรรม นั้น ๆ

| เกณฑ์ประเมินผล                                                                        | น้ำหนัก |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ<br>Financial indicators &<br>Non-financial indicators | 70%     |
| 2. การจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการ                                                     | 30%     |

44

27/08/47

## เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานสำหรับรัฐวิสาหกิจอื่น ปี 2547

| เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน          | น้ำหนัก             |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. การดำเนินการตามนโยบาย        | 20 % ( $\pm 10\%$ ) |
| 2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ | 50 % ( $\pm 10\%$ ) |
| 2.1 Financial Indicators        |                     |
| 2.2 Non-financial Indicators    |                     |
| 3. การบริหารจัดการองค์กร        | 30 %                |
| 3.1 บทบาทของคณะกรรมการ รส.      |                     |
| 3.2 การบริหารความเสี่ยง         |                     |
| 3.3 การควบคุมและการตรวจสอบภายใน |                     |
| 3.4 การบริหารจัดการสารสนเทศ     |                     |
| 3.5 การบริหารทรัพยากรบุคคล      |                     |

45

27/08/47

## 1. การดำเนินงานตามนโยบาย

หลักการ : เป็นการวัดความสามารถในการดำเนินงานที่ตอบสนอง  
ต่อนโยบายต่าง ๆ ที่รัฐวิสาหกิจได้รับ

- นโยบายของรัฐบาล
- กระทรวงเจ้าสังกัด
- กระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้น

โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดเฉพาะนโยบายที่สำคัญและ/หรือนโยบายที่รัฐวิสาหกิจได้รับมอบเพื่อดำเนินการโดยเฉพาะ

46

27/08/47

## 2. ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

หลักการ : วัดผลประกอบการหลักของ รส. ทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน

| ตัวชี้วัดทางการเงิน :<br>เลือกจากตัวชี้วัดพื้นฐาน 6 ตัวชี้วัด                                                                                                                                                               | ตัวชี้วัดที่ไม่ใช้การเงิน :<br>ไม่เกิน 5 ตัวชี้วัด                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Economic Value Added (EVA)<br>2. ROA<br>3. Profitability : EBITDA, Profit margin,<br>4. Human Productivity : กำไรสุทธิ/พนักงาน<br>5. Cost : ค่าใช้จ่ายพนักงาน/รายได้, Cost/unit<br>6. Debt Service Coverage Ratio (DSCR) | เช่น<br>1. Productivity<br>2. Utilization<br>3. Loss/Defect<br>4. Quality of product/service |

47

27/08/47

## 3. การบริหารจัดการองค์กร

การประเมินเชิงคุณภาพโดยคณะกรรมการประเมินผลฯ

| หัวข้อประเมิน                    | น้ำหนัก |
|----------------------------------|---------|
| 1. บทบาทของคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ | 6%      |
| 2. การบริหารความเสี่ยง           | 6%      |
| 3. การควบคุมและตรวจสอบภายใน      | 6%      |
| 4. การบริหารจัดการสารสนเทศ       | 6%      |
| 5. การบริหารทรัพยากรบุคคล        | 6%      |
| รวม                              | 30%     |

48

27/08/47

## บันทึกข้อตกลงการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ

การประเมินผลงานในระบบประเมินผลฯ

- ยึดถือตาม เกณฑ์วัด ตัวชี้วัด น้ำหนัก และเป้าหมาย ตามที่ปรากฏในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลงาน รัฐวิสาหกิจ (Performance agreement หรือ PA)



49

27/08/47

36



การประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ  
ปีงบประมาณ 2547

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

50

27/08/47

## ที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปี 2546 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและ ส่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

51

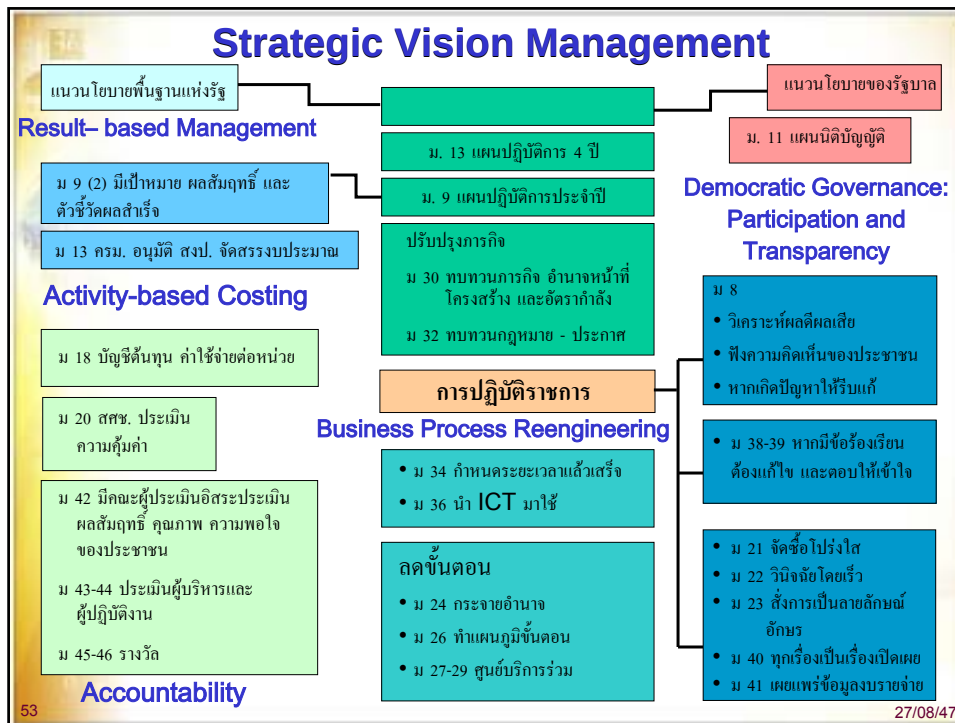
27/08/47

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุ  
เป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน **Customer-Driven**
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ **Result – Based Management**
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ **Efficiency and Value of Money**
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น **Business Process Reengineering**
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ **Strategic Vision Management**
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ **Quality Service**
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ **Result - Oriented**

52

27/08/47



## พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

**มาตรา ๙(๑)** ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติการไว้ล่วงหน้า

**มาตรา ๙(๒)** รายละเอียดแผนปฏิบัติการต้องมี ขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณ ในแต่ละขั้นตอน เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ

**มาตรา ๙(๓)** ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลตามแผนฯ

**มาตรา ๑๔** ให้จัดทำเป็นแผนฯ 4 ปี โดยนำนโยบายรัฐบาลมาดำเนินการอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของงานส่วนราชการ บุคคลที่รับผิดชอบ ประเมินการรับรายงาน ทรัพยากรที่ต้องใช้ ระยะเวลา ดำเนินการและการติดตามประเมินผล โดย ก.พร. อาจเสนอต่อ คร.ม. เพื่อกำหนดมาตรการการกำกับ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร

54 27/08/47

## พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๓ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินผล ภาพรวมของ  
ผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ

มาตรา ๔๔ จัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการ  
ที่ดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมาย  
ที่กำหนด

มาตรา ๔๖ จัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพแก่ส่วนราชการที่สามารถ  
เพิ่มผลงานโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและเกิดความคุ้มค่าต่อการกิจ  
แห่งรัฐ

55

27/08/47

## กรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ  
แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย  
ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้  
เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนผู้รับบริการ เช่น  
ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ  
(1 กรม/ 1 ปฏิรูป) เป็นต้น

มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
แสดงการให้ความสำคัญกับลูกค้าในการ  
ให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่  
ผู้รับบริการ

มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพ  
ของการปฏิบัติราชการ  
แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น  
การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ  
และความคุ้มค่าของการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร  
แสดงความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการ  
เปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลด  
อัตราค่าจ้างการมอบอำนาจการตัดสินใจ การ  
อนุมัติอนุญาต ไปยังระดับปฏิบัติการ การนำ  
ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน เป็นต้น

56

27/08/47

| กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (กลุ่มภาคบังคับ) |                                                                                        |                                                                                                          |                                                                        |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| มิติ                                              | มิติที่ 1<br>ด้านประสิทธิผล<br>ตามพันธกิจ                                              | มิติที่ 2<br>ด้านประสิทธิภาพของ<br>การปฏิบัติราชการ                                                      | มิติที่ 3<br>ด้านคุณภาพ<br>การให้บริการ                                | มิติที่ 4<br>ด้านการพัฒนา<br>องค์กร                                                                        |
| ประเด็นการประเมินผล                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การลดค่าใช้จ่าย</li> <li>• การลดระยะเวลาการให้บริการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• คุณภาพการให้บริการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การลดอัตราค่าจ้างหรือจัดสรรอัตราค่าจ้างให้ทำงานคุ้มค่า</li> </ul> |

57

27/08/47

| ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการ “เพิ่มเติม” (กลุ่มท้าทาย นำร่อง)           |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เงื่อนไข : จะต้องเลือกอย่างน้อย 2 ใน 3 (หรือ 10 ประเด็น) จาก 15 ประเด็น ดังนี้ |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                          |
| มิติ                                                                           | มิติที่ 1<br>ด้านประสิทธิผล<br>ตามพันธกิจ                                                        | มิติที่ 2<br>ด้านประสิทธิภาพของ<br>การปฏิบัติราชการ                                                                                                                                                                                                                                     | มิติที่ 3<br>ด้านคุณภาพ<br>การให้บริการ                                                                                                                                        | มิติที่ 4<br>ด้านการพัฒนา<br>องค์กร                                                                                                                                      |
| ประเด็นการประเมินผลเพิ่มเติม                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การประเมินผลยุทธศาสตร์ส่วนราชการ (ภาคบังคับ)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้</li> <li>• การเพิ่มผลิตภาพ</li> <li>• การวัดผลิตภาพ</li> <li>• การวัดต้นทุนต่อหน่วย</li> <li>• การเปิดโอกาสให้คัดค้าน/แข่งขันได้</li> <li>• การบริหารสินทรัพย์</li> <li>• การตรวจสอบความคุ้มค่าของเงิน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้บริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>• การนำระบบประกันคุณภาพมาใช้</li> <li>• การสำรวจรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• การมอบอำนาจ</li> <li>• การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับบุคคล</li> <li>• การพัฒนาระบบควบคุมภายใน</li> <li>• นวัตกรรม</li> </ul> |

58

27/08/47

| ตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน จังหวัด บุรณาการ                                                      |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| ประเด็นการประเมินผล / ตัวชี้วัด                                                                       | น้ำหนัก(ร้อยละ) |
| <b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (ร้อยละ 70)</b>                                             |                 |
| 1. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัด         | 20              |
| 2. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด              | 30              |
| 3. สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล                                                          | 20              |
| <b>มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 10)</b>                                   |                 |
| 4. ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้                                                               | 5               |
| 5. ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ | 5               |
| <b>มิติที่ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 10)</b>                                               |                 |
| 6. ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ                                            | 5               |
| 7. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                           | 5               |
| <b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ 10)</b>                                                   |                 |
| 8. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร                                                | 5               |
| 9. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Database) ของจังหวัด                                                        | 5               |

59

27/08/47

| 3. สัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล (ร้อยละ 20)                                                        |                     |            |       |      |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|-------|------|------|------|
| ตัวชี้วัด                                                                                                       | น้ำหนัก<br>(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |       |      |      |      |
|                                                                                                                 |                     | 1          | 2     | 3    | 4    | 5    |
| 1. ร้อยละของหมู่บ้านเข้มแข็งที่เอาชนะยาเสพติด                                                                   | 3                   | 80%        | 85%   | 90%  | 95%  | 100% |
| 2. ร้อยละที่ลดลงของอัตราการว่างงาน                                                                              | 2                   | 0%         | 0.25% | 0.5% | 0.75 | 1.0% |
| 3. ระดับความสำเร็จของการจัดทำบัญชีเพื่อแก้ไขปัญหาสังคมและความยากจนเชิงบูรณาการ                                  | 3                   | 1          | 2     | 3    | 4    | 5    |
| 4. ร้อยละของผู้ที่กู้ยืมจากกองทุนของโครงการกองทุนเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน (กข.คจ.) ที่สามารถชำระคืนตามกำหนดเวลา | 2                   | 80%        | 85%   | 90%  | 95%  | 100% |
| 5. อัตราการชำระคืนตามกำหนดเวลาของผู้ที่กู้ยืมจากโครงการกองทุนหมู่บ้าน                                           | 3                   | 80%        | 85%   | 90%  | 95%  | 100% |
| 6. ร้อยละที่ลดลงของอัตราติดต่อประชากรแสนคน                                                                      | 2                   | 0%         | 5%    | 10%  | 15%  | 20%  |
| 7. ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราส่วนคดีที่สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้ต่อจำนวนคดีที่ได้รับแจ้งทั้งหมด            | 3                   | 0%         | 5%    | 10%  | 15%  | 20%  |
| 8. ร้อยละที่ลดลงของจำนวนเรื่องทุจริตของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในจังหวัดที่มีการตั้งกรรมการสอบสวนและมีมูล | 2                   | 10%        | 20%   | 30%  | 40%  | 50%  |

หมายเหตุ : 1. ตัวชี้วัดที่หารือร่วมกันระหว่างกระทรวงมหาดไทย และสำนักงาน ก.พ.ร.  
2. ค่าเป้าหมายเพิ่มขึ้นหรือลดลงเทียบกับปี 2546

60

27/08/47

36  ตรี อี. ทรัพย์

ถาม - ตอบ

61 27/08/47



36  ตรี อี. ทรัพย์

ขอขอบพระคุณ

somchai@tris.co.th

62 27/08/47

