

เอกสารวิชาการปีแห่งก  
การบริการประชาชนของ

นร  
ปร  
อว12/ล2

# การ บริการ ผู้ พลสันตฤทธิ

คุณหญิงทิพาวดี เมษสุวรรณ



คณะกรรมการว่าด้วย  
การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน  
ของหน่วยงานของรัฐ  
สำนักพิมพ์ ก.พ.

# สารบัญ

คำนำ	3
1. ความเป็นมา	7
2. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	12
2.1 แนวความคิด	
2.2 เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	
2.3 ลักษณะขององค์การที่บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	
3. การติดตามผลการปฏิบัติงาน	23
3.1 ประโยชน์ของการติดตามผลการปฏิบัติงาน	
3.2 ขั้นตอนที่สำคัญในการจัดทำระบบติดตามผลการปฏิบัติงาน	
3.3 การกำหนดผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ	
3.4 การกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	
3.5 การเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	
3.6 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	
3.7 การรายงานผลสัมฤทธิ์	
3.8 การใช้ประโยชน์ข้อมูลการติดตามผลการปฏิบัติงาน	
3.9 เงื่อนไขสำคัญในการจัดทำระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน	

4. เจือนไขความสำเร็จของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	39
4.1 ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจและสนับสนุน	
4.2 การจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน	
4.3 การพัฒนาบุคลากรและองค์การ	
5. สรุป	44
ภาคผนวก	
ตัวอย่างการปรับเปลี่ยนสู่การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ในต่างประเทศ	46
เอกสารอ้างอิง	55