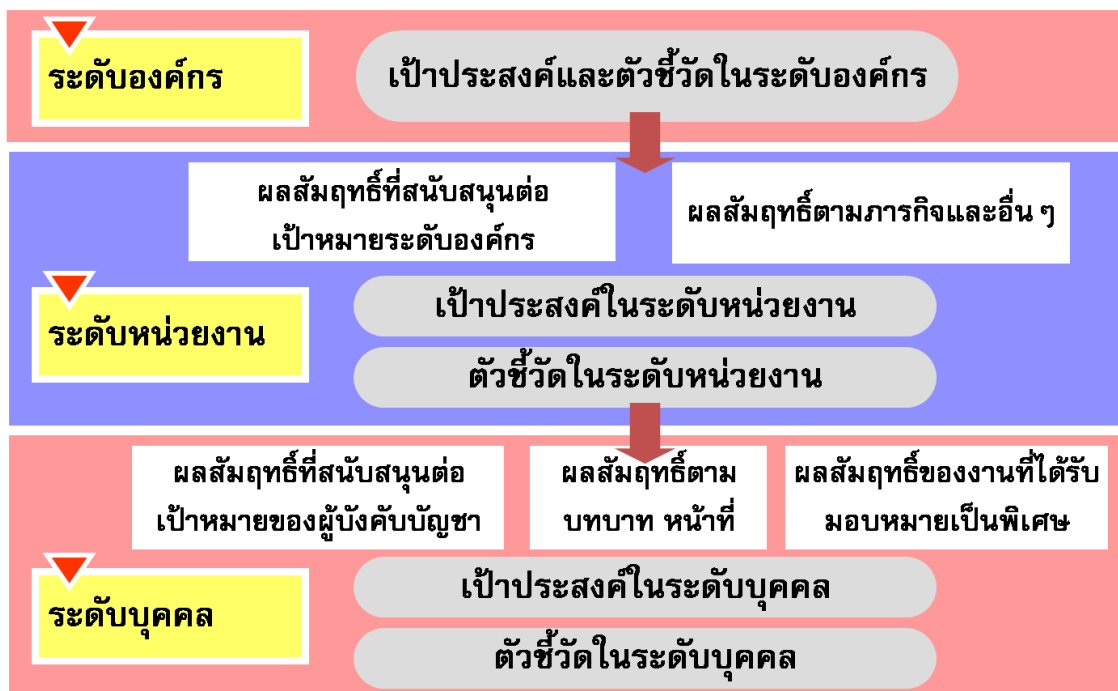


การจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

รายบุคคล

สำนักตรวจราชการ

การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน



การกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

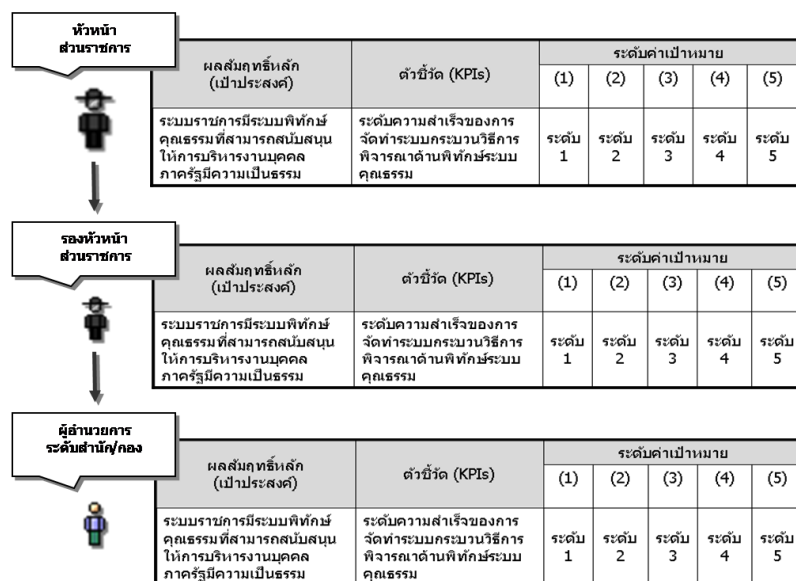
- การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method)
 - ถ่ายทอดลงมาโดยตรง
 - แบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย (เฉลี่ยค่าเป้าหมาย)
 - แบ่งเฉพาะด้านที่มอบ
- การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer-Focused Method)
- การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน (Work Flow Charting Method)
- การพิจารณาจากประเด็นที่ต้องปรับปรุง (Issue-Driven Method)

เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง

1.1 การถ่ายทอดลงมาโดยตรง

- มอบหมายความรับผิดชอบทั้ง ตัวชี้วัด (KPIs) และ ค่าเป้าหมายในแต่ละข้อ จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหมด
- มักใช้ในกรณีที่เป็นการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง



เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (ต่อ)

1.2 การถ่ายทอดโดยการแบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย

องค์กรจังหวัด	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	เกษตรกรที่ประสบความสำเร็จ ได้มีโอกาสถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ไปสู่เกษตรกรรายอื่นๆ	จำนวนเกษตรกรที่ประสบความสำเร็จเป็นรายบุคคล และได้ถ่ายทอดความรู้ไปสู เกษตรกรท่านอื่น	130	135	140	145	150

เกษตรกรอำเภอ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	เกษตรกรของอำเภอสามารถเข้าร่วมโครงการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ไปสู่เกษตรกรรายอื่นๆ	จำนวนเกษตรกรของอำเภอที่สามารถเข้าร่วมโครงการ และถ่ายทอดความรู้ไปสู เกษตรกรท่านอื่น	26	27	28	29	30

ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบตำบล	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	เกษตรกรของตำบลในหนึ่ง ที่ประสบความสำเร็จ ได้มีโอกาสถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ไปสู่เกษตรกรรายอื่นๆ	จำนวนเกษตรกรของตำบลในหนึ่ง ที่ประสบความสำเร็จเป็นรายบุคคล และได้ถ่ายทอดความรู้ไปสู เกษตรกรท่านอื่น	2	3	4	5	6

- ยังใช้ตัวชี้วัดเดิมเป็นหลัก แต่อาจกำหนดระบุพื้นที่หรือขอบเขตความรับผิดชอบ และมีการกำหนดตัวเลขเป้าหมายที่ลดลงตามส่วน

- มักใช้ในกรณีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ หรือการแบ่งการปฏิบัติงานตามกลุ่มเป้าหมาย

ค่าตัวเลขเป้าหมายของผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน ในระดับเดียวกันรวมแล้ว เท่ากับหรือมากกว่า ค่าตัวเลขเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา



เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (ต่อ)

1.3 การถ่ายทอดที่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพียงบางด้าน (แบ่งเฉพาะด้านที่มอบ)

- มอบหมายงานเพียงบางด้าน หรือบางส่วนแก่ผู้ได้บังคับบัญชา
- จำเป็นต้องกำหนด ผลสัมฤทธิ์หลัก และตัวชี้วัดที่ต้องการจากผู้ได้บังคับบัญชาใหม่
- มักใช้ในกรณีที่ เป้าหมายผลการปฏิบัติงานของคนที่ต้องการถ่ายทอด ประกอบขึ้นด้วยเป้าหมายการปฏิบัติงานย่อยหลายประการ และต้องการมอบหมายเป้าหมายผลการปฏิบัติงานย่อยในแต่ละส่วนให้ผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนรับผิดชอบ
- จำเป็นต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่จะส่งผลต่อเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของตนเองก่อน

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบตามแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP)	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรที่สามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP)	65	70	75	80	85

ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการผลักดันให้มี IPIP	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรมีแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP)	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรที่มีแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP)	75	80	85	90	95

ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบการจัดทำโครงการฝึกอบรม	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ผู้ร้องขอการฝึกอบรม ตามแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP) ได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการฝึกอบรม	ร้อยละของจำนวนผู้ร้องขอการฝึกอบรม ตามแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (IPIP) และได้รับการสนับสนุน	75	80	85	90	95

ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกิจกรรมการพัฒนาอื่นๆ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ความพึงพอใจของอาสาสมัครและนักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาที่ไม่ใช่การฝึกอบรม เพื่อรองรับแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ที่ถือการให้การสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาที่ไม่ใช่การฝึกอบรม	65	70	75	80	85

เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (ต่อ)

1.3 การแบ่งเฉพาะด้านที่มอบ (ต่อ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ผลสัมฤทธิ์หลัก	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
	ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในมีความพร้อมใช้งาน	จำนวนครั้ง (ต่อปี) ที่ระบบเครือข่ายสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้เกินกว่า 48 ชั่วโมง	4	3	2	1	0

ผู้ดูแลระบบเครือข่ายฯ	ผลสัมฤทธิ์หลัก	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
	ระบบเครือข่ายสารสนเทศได้รับการตรวจสอบให้สามารถใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนด	จำนวนครั้ง (ต่อปี) ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขระบบเครือข่ายให้ใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง	4	3	2	1	0

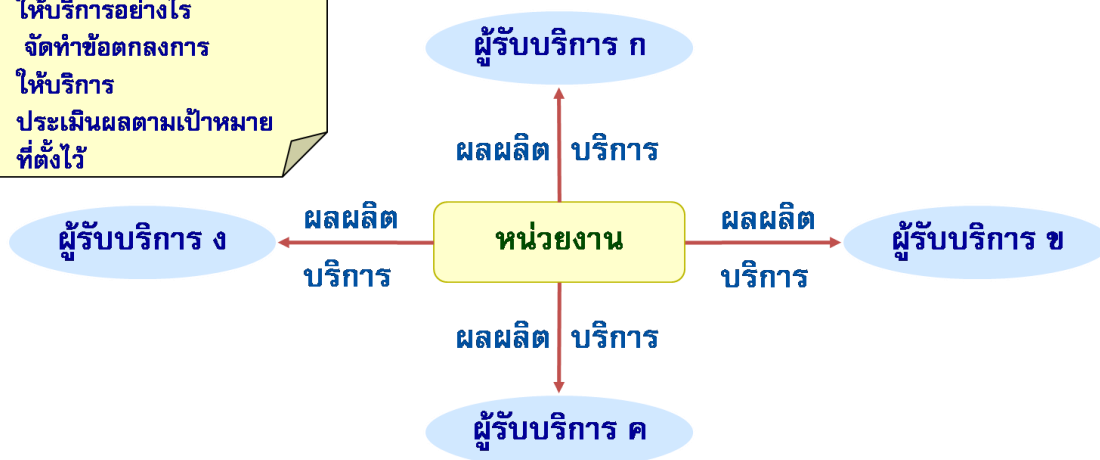
ผู้รับผิดชอบการอบรม	ผลสัมฤทธิ์หลัก	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
	ผู้ใช้งานระบบเครือข่ายมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง	ร้อยละผู้ใช้งานที่สอบผ่านการทดสอบความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่าย	65	70	75	80	85

เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

2. การสอบถามความคาดหวังจากผู้รับบริการ

- ใครคือผู้รับบริการ
- ผู้รับบริการต้องการ/คาดหวังอะไร
- จะตั้งเป้าหมายในการให้บริการอย่างไร
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ
- ประเมินผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวทางนี้เหมาะกับงานที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้อื่นเป็นสำคัญ ผลสำเร็จของงาน คือสิ่งที่ได้ทำ หรือให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ



เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

2. การสอบถามความคาดหวังจากผู้รับบริการ : ขั้นตอนดำเนินการ

1. เลือกภาระงานบริการของผู้รับบริการประเมิน	เช่น การให้บริการแก่ลูกค้าภายนอก และการให้บริการแก่ลูกค้าภายใน
2. เลือกมิติการบริการที่จะใช้ประเมินพร้อมตัวชี้วัด	เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพในการให้บริการ และกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนมิติการให้บริการนั้น
3. ตัดสินใจในรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมิน	ช่วงเวลาที่ประเมิน กำหนดกลุ่มตัวแทนผู้ให้ข้อมูล ออกแบบวิธีการและแบบฟอร์มสำหรับการประเมิน
4. จัดเก็บข้อมูล และประมวลผล	เช่น ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ผู้รับบริการ และนำข้อมูลไปประมวลผล
5. สรุปผลการประเมิน	เปรียบเทียบผลการประมวลข้อมูลเกี่ยวกับระดับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วสรุปเป็นคะแนนประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

เทคนิควิธีการกำหนดตัวชี้วัด

3. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน

การพิจารณาจากกระบวนการงาน เหมาะกับการตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดของงานประเภทที่เน้นการปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานงานเป็นหลัก โดยมองว่า ถ้ากระบวนการได้แล้ว ผลลัพธ์ หรือผลสำเร็จของงานจะเกิดขึ้นเอง

