

**“แนวทางการกำหนดตัวชี้วัด  
และค่าเป้าหมายการประเมิน  
ผลสัมฤทธิ์ของงาน”**



# ประเภทของตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

2

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม

3

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

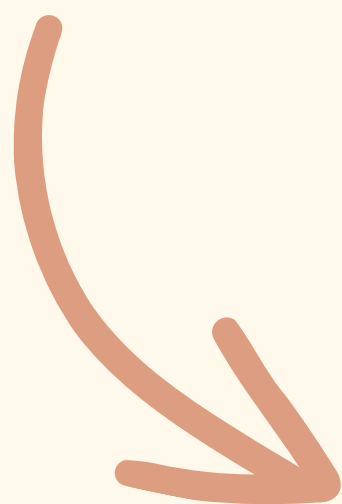




1

## ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ คือ ตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งที่นับได้ หรือสิ่งที่มีลักษณะกายภาพ โดยมีหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ และระยะเวลาเป็นต้น ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดในสิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน



ร้อยละของโครงการที่สามารถดำเนินการสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ร้อยละของการเพิ่มขึ้นของประชากรที่เข้ารับบริการ



## 2

# ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม

การวัดในหลายกรณีจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ แม้จะไม่มีลักษณะเชิงกายภาพที่สามารถนับเป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้ โดยการสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมเหล่านี้ขึ้น เช่น การวัดความพึงพอใจอาจทำได้โดยการพัฒนาเครื่องมือวัด ซึ่งได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้ คะแนนที่ได้รับจากผู้รับบริการแต่ละราย เมื่อนำมาประมวลผลร่วมกัน จะได้ค่าเฉลี่ยที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

ระดับประสิทธิภาพของเอกสารประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนเข้าใจถึงวิธีการระวางตนเองจากใช้หวัดใหญ่ 2009

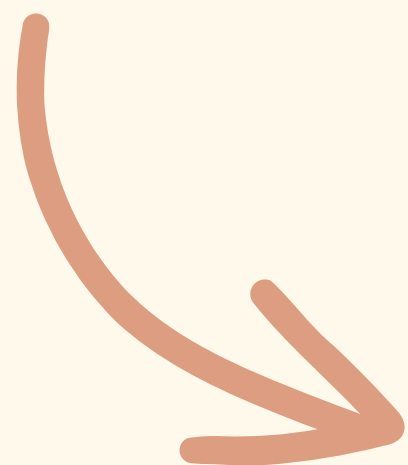
ร้อยละของการเพิ่มขึ้นของประชากรที่เข้ารับการบริการ



3

## ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ คือ ตัวชี้วัดที่ใช้วัดสิ่งที่ไม่เป็นค่าเชิงปริมาณ แต่จะเป็นการวัดที่อิงกับค่าเป้าหมายที่มีลักษณะพรรณนา หรือเป็นคำอธิบายถึงเกณฑ์การประเมิน ณ ระดับค่าเป้าหมายต่างๆ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายนี้ จึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นเกณฑ์หรือกรอบกำกับการใช้วิจารณญาณของผู้ประเมิน



ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบงาน

คุณภาพรายงานการวิจัย

# วิธีการกำหนดตัวชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน

1. วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากบนลงล่าง  
(Goal Cascading Method)

2. วิธีการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ  
(Customer-Focused Method)

3. วิธีการไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน  
(Workflow-Charting Method)

# 1. วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากบนลงล่าง

อยู่บนแนวคิดที่ว่าเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานของผู้รับการประเมินควรสอดคล้องหรือสะท้อนภาระหน้าที่ที่ผู้รับการประเมินพึงกระทำให้สำเร็จเพื่อผลักดันเป้าหมายการปฏิบัติราชการของผู้ประเมินหรือหน่วยงานบรรลุผล มี 3 วิธี คือ

1. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเป็นตัวเดียวกับผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

2. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแบ่งส่วนจากตัวชี้วัดและเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

3. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเป็นคนละตัวกับผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

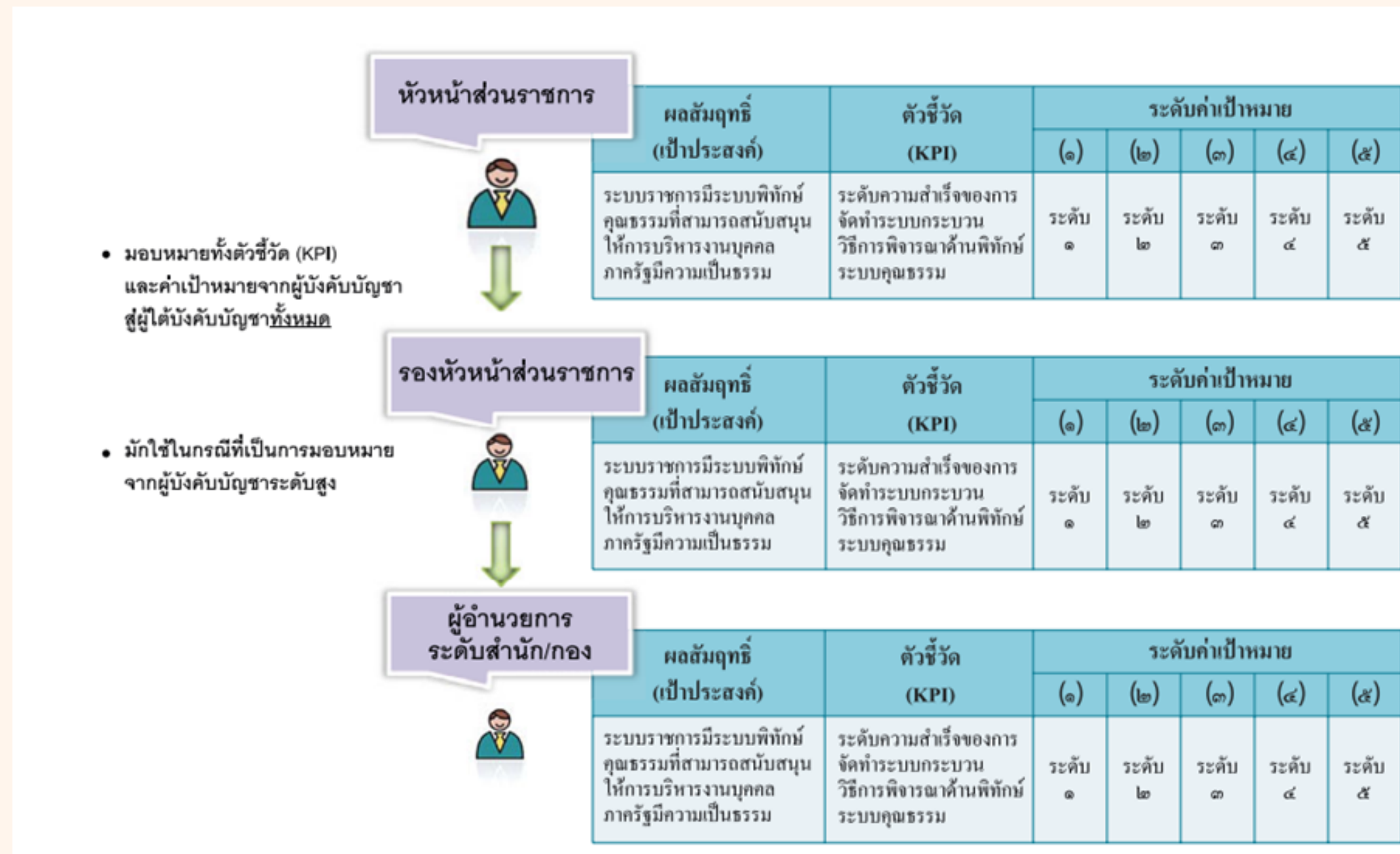


# วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากบนลงล่าง (ต่อ)

## 1. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเป็นตัวเดียวกับผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

1.1 ผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จร่วมกัน ไม่สามารถแบ่งแยกงานระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมินได้อย่างชัดเจน

1.2 ผู้ประเมินมอบหมายงานตามตัวชี้วัดของผู้ประเมินให้กับผู้รับการประเมินทั้งชั้นโดยไม่แบ่งงานส่วนย่อย ๆ






# วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากบนลงล่าง (ต่อ)


## 2. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแบ่งส่วนจากตัวชี้วัดและเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้รับการประเมินที่แบ่งส่วนจากตัวชี้วัดค่าเป้าหมายที่ผู้ประเมินรับผิดชอบ ค่าเป้าหมายจะถูกแบ่งหรือเฉลี่ยให้ผู้รับการประเมินแต่ละรายรับผิดชอบแตกต่างกันไป โดยผู้ประเมินจะรับผิดชอบต่อเป้าหมายรวม โดยเป้าหมายรวมดังกล่าวเกิดจากผลผลิตของผู้รับการประเมินหลายคนรวมกัน ในกรณีนี้จะมีผู้รับการประเมินที่มีหน้าที่รับผิดชอบเหมือน ๆ กันมากกว่าหนึ่งคน โดยแต่ละคนรับผิดชอบค่าเป้าหมายที่แตกต่างกันไป

องค์กรจังหวัด	ผลสัมฤทธิ์ (เป้าประสงค์)	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
	ความสำเร็จในการเพาะปลูกของเกษตรกรในจังหวัดอุบลราชธานี	จำนวนครัวเรือนเกษตรกรในจังหวัดที่ปลูกพืชได้ผลผลิตมากขึ้น	๑,๓๐๐	๑,๓๕๐	๑,๔๐๐	๑,๔๕๐	๑,๕๐๐


- ใช้ตัวชี้วัดหลักเหมือนกัน แต่กำหนดตัวเลขเป้าหมายที่ลดลงตามส่วนความรับผิดชอบ

องค์กรอำเภอ	ผลสัมฤทธิ์ (เป้าประสงค์)	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
	ความสำเร็จในการเพาะปลูกของเกษตรกรในอำเภอเหล่าเสือโก้ก	จำนวนครัวเรือนเกษตรกรในอำเภอที่ปลูกพืชได้ผลผลิตมากขึ้น	๒๖๐	๒๗๐	๒๘๐	๒๙๐	๓๐๐

- มักใช้ในกรณีที่มีการแบ่งงานตามพื้นที่รับผิดชอบ หรือตามกลุ่มเป้าหมาย

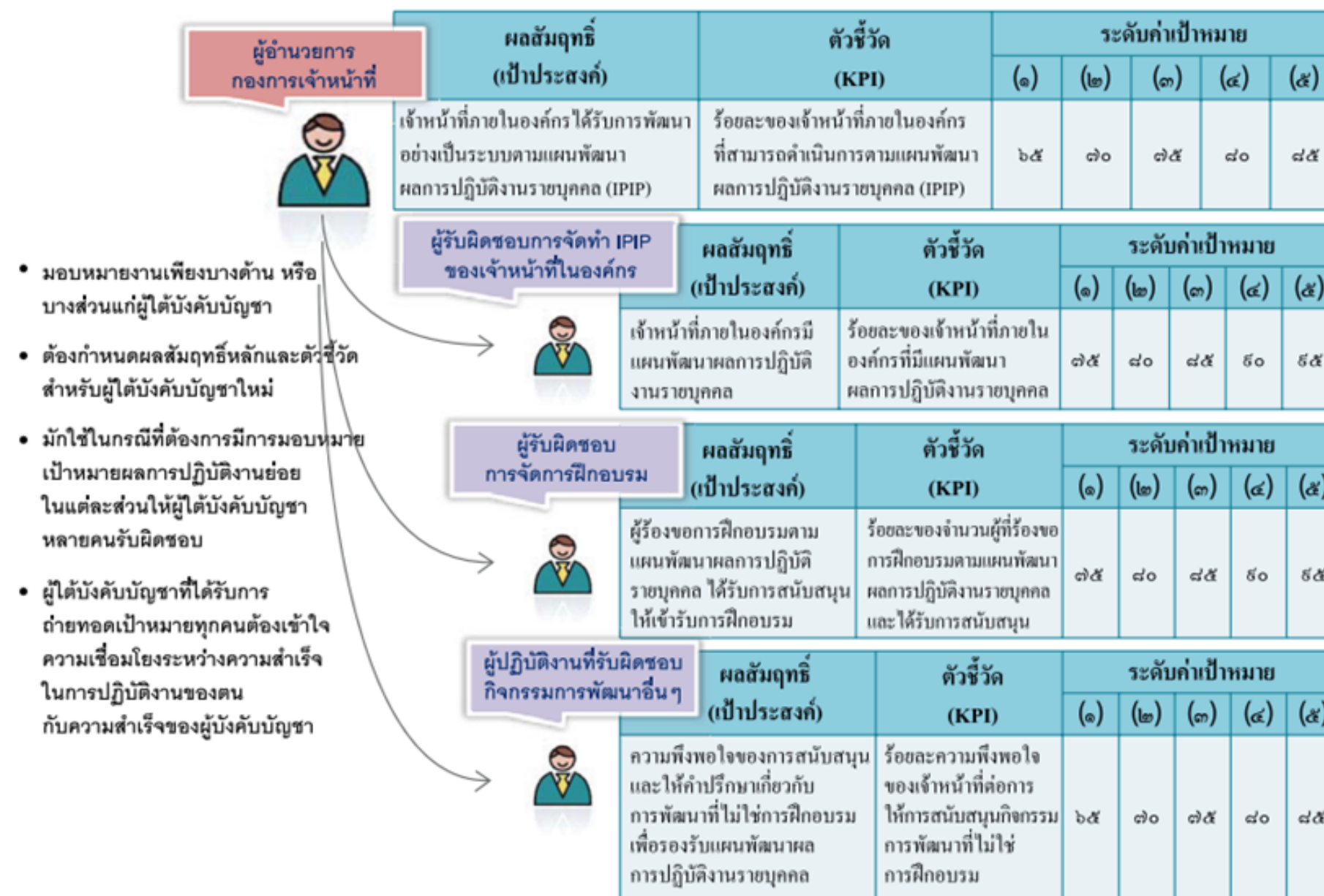
ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบตำบล	ผลสัมฤทธิ์ (เป้าประสงค์)	ตัวชี้วัด (KPI)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)
	ความสำเร็จในการเพาะปลูกของเกษตรกรในตำบลโพธิ์เมือง	จำนวนครัวเรือนเกษตรกรในอำเภอที่ปลูกพืชได้ผลผลิตมากขึ้น	๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐

ผลรวมเป้าหมายของผู้ได้บังคับบัญชาทุกคนต้องไม่น้อยกว่าค่าเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา

# วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดจากบนลงล่าง (ต่อ)

## 3. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเป็นส่วนตัวกับผู้ประเมินหรือหน่วยงาน

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของผู้รับการประเมินเป็นส่วนตัวกับผู้ประเมิน แต่เป็นตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สะท้อนงานที่เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายโดยรวมของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน ในกรณีนี้ ตัวชี้วัดของผู้รับการประเมินจะเป็นตัวชี้วัดที่ผู้รับการประเมินไม่ได้ถูกคาดหวังว่าจะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จทั้งหมดตามเป้าหมายของผู้ประเมิน งานตามเป้าหมายของผู้ประเมินจึงถูกแบ่งเป็นส่วน ๆ โดยมอบหมายให้ผู้รับการประเมินหลายคนรับผิดชอบงานในเนื้อหาที่แตกต่างกันไป



## 2. วิธีการสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ

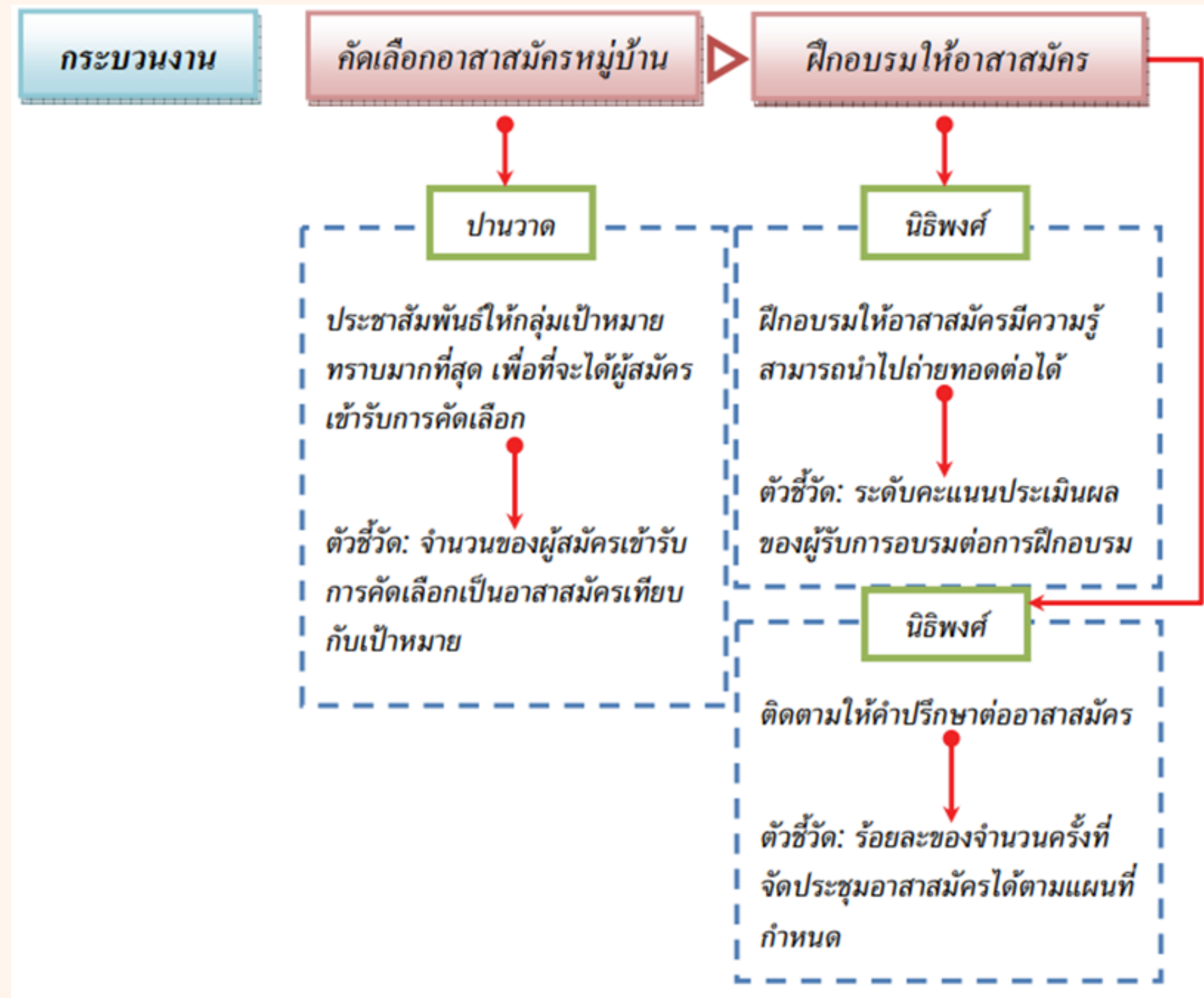
เป็นวิธีการกำหนดตัวชี้วัด โดยใช้ความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการของผู้รับบริการประเมิน โดยมีหลักการว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ผลการปฏิบัติราชการของผู้รับบริการประเมินว่าทำได้ดีเพียงใด

ผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ	ตัวชี้วัด
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	พิมพ์งานให้แล้วเสร็จภายใน เวลาที่กำหนด โดยพิมพ์ไม่ตกหล่น หรือ ผิดพลาด	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถพิมพ์งาน ได้ทันตามกำหนดเวลา และ/หรือมีปัญหาคุณภาพของงานพิมพ์
ผู้ติดต่อราชการ	พึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูล รวดเร็ว และมีอัธยาศัยที่ดี	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สารบรรณ ต่อผู้ติดต่อราชการ



### 3. วิธีการไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน

เป็นการกำหนดตัวชี้วัดโดยการไล่เรียงกระบวนการหรือเนื้อหาที่ผู้รับการประเมินรับผิดชอบ วิธีการนี้เหมาะสำหรับการกำหนดตัวชี้วัดให้กับงานที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับยุทธศาสตร์หรือคำรับรองการปฏิบัติราชการ หรือแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งไม่สามารถใช้วิธีการถ่ายทอดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลงานจากบนลงล่างได้



# ข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

1

## กำหนดตัวชี้วัดตามแนวทาง SMART

1. **Specific** มีความเจาะจง ชัดเจนว่าต้องการวัดอะไร
2. **Measurable** สามารถวัดได้จริง
3. **Agreed Upon** ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินเห็นชอบร่วมกัน
4. **Realistic & Relevant** มีความเป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จได้จริง เกี่ยวข้องกับงาน หรือหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับการประเมิน และไม่อยู่นอกเหนือการควบคุม
5. **Timebound** อยู่ในกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม คือ 6 เดือน ตามกรอบการประเมิน

## ข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน (ต่อ)

2

กำหนดตัวชี้วัดโดยคำนึงถึงการมอบหมายงานหรือหน้าที่รับผิดชอบของผู้รับการประเมินเสมอ

3

กำหนดตัวชี้วัดโดยคำนึงถึงอำนาจจำแนกความสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ประเมินหรือหน่วยงาน และกรอบเวลาเสมอ

4

กำหนดตัวชี้วัดในจำนวนที่เหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหาหรือความคาดหวังที่สำคัญ ไม่กำหนดตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น

## ข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน (ต่อ)

5

พิจารณาความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลเสมอ หรือในกรณีที่มีข้อจำกัดในการวัดการเก็บข้อมูล พึงพิจารณาใช้วิธีการกำหนดตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับกลไกการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะกำหนดผลลัพธ์จากกลไกการปฏิบัติงานนั้นไปกำหนดการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

6

พิจารณาเลือกวิธีที่เหมาะสมในการวัดความพึงพอใจและการกระจายผลประเมินความพึงพอใจลงสู่รายบุคคล





**ขอบคุณค่ะ/ครับ**

**กลุ่มบริหารงานบุคคล**

**สำนักงานศึกษาธิการ**

**จังหวัดอุทัยธานี**