

## การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI)

โดย นางสาวปรางทิพย์ อุจนจะนำ  
นักวิชาการแผนที่ภาพถ่ายชำนาญการ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้เรียนในเรื่องการเชื่อมโยงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานกับการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล
๒. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้เรียนในเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลอย่างมีคุณภาพ
๓. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์ภารกิจสำหรับการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้

### เนื้อหา

PMs และ KPIs ระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการ เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องในการผลักดันผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น สอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของบุคลากรร่วมกัน การถ่ายทอดตัวชี้วัด มี ๔ วิธี ดังนี้

๑. การถ่ายทอดจากบนลงล่าง (Gold Cascading Method) เป็นรูปแบบการถ่ายทอดงาน จากหัวหน้าไปยังลูกน้อง ๓ รูปแบบ

- ๑) ถ่ายทอดโดยตรง
- ๒) แบ่งตามตัวเลขเป้าหมาย มาจัดสรรให้ลูกน้องแต่ละคนรับผิดชอบ
- ๓) แบ่งเฉพาะด้านที่มอบหมาย ตัวชี้วัดหนึ่งสามารถวัดได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๒. การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Focused Method) เหมาะกับงานที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้อื่นเป็นสำคัญ เพราะเป็นการนำความคาดหวังของผู้รับบริการมาเป็นตัวชี้วัด

๓. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน (Work Flow Charting Method) เป็นการนำขั้นตอนการทำงาน ว่ามีขั้นตอนหรือวิธีการอะไรบ้าง ใครรับผิดชอบงานส่วนไหน มากำหนดตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน เพื่อให้ตัวชี้วัดของแต่ละคนแตกต่างกัน

๔. การพิจารณาจากประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง (Issue - Driven) นำปัญหาอุปสรรค หรือประเด็นต่าง ๆ ของหน่วยงานมาตั้งต้นเป็นตัวชี้วัด

### การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลอย่างมีคุณภาพ (SMART)

|                 |     |   |
|-----------------|-----|---|
| S (Specific)    | คือ | มีความเจาะจงว่าต้องการทำอะไร ผลลัพธ์คืออะไร                   |
| M (Measurable)  | คือ | ตัวชี้วัดไม่มากเกินไป และวัดผลได้                             |
| A (Agreed Upon) | คือ | เห็นชอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา |
| R (Realistic)   | คือ | มีความท้าทาย และสามารถทำให้สำเร็จได้                          |
| T (Time bound)  | คือ | มีระยะเวลาที่เหมาะสม  |

การจัดทำตัวชี้วัดอย่างมีคุณภาพ ควรคำนึงการมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสอดคล้องกับเป้าหมายหน่วยงาน มีกรอบเวลาที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหา และควรให้มีน้ำหนักไม่น้อยกว่า ๑๐% ต้องพิจารณา ๔ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑.ภารกิจ งาน มีความเกี่ยวข้องกับใครบ้าง
- ๒.ทำแล้วได้ผลลัพธ์อะไร
- ๓.สามารถวัดผลสำเร็จได้หรือไม่ และวัดด้วยวิธีใดบ้าง
- ๔.ข้อมูลที่เก็บสามารถนำมาเขียนเป็นตัวชี้วัดได้ ไม่ยากเกินไป

#### **ประโยชน์ที่ได้รับ**

ได้รับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการเชื่อมโยงระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานกับการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคล การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลอย่างมีคุณภาพ และสามารถวิเคราะห์ภารกิจสำหรับการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้