

# การจัดทำดัชนีชี้วัดและ การกำหนดค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน



# Kpi

คือ

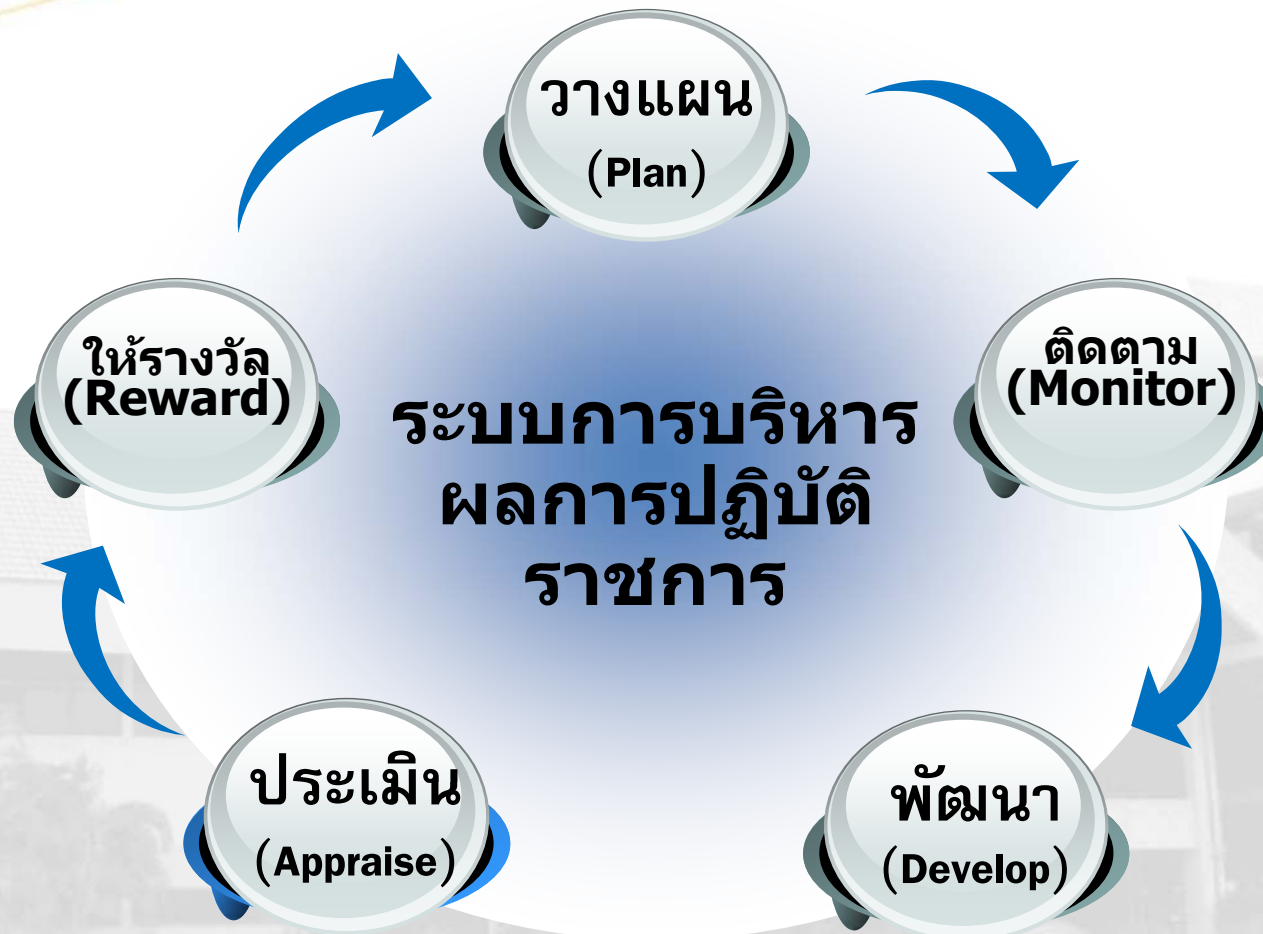


**Key Performance Indicators (KPI) =**

**Key Success Indicators (KSI)**



# ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานราชการ



# การกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงาน/องค์กร





# GOOD kpis

- เป็นสิ่งที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายหลัก (Goal) ขององค์กร
- เป็นสิ่งที่สามารถวัดและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม
- ทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจตรงกันว่า สิ่งใดสำคัญและต้องดำเนินการให้บรรลุผล
- ทำให้เกิดความมั่นใจว่า สิ่งที่ทุกคนในองค์กรปฏิบัติ จะมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลักขององค์กร

นิยามของ

# kpi

✍ **ตัวชี้วัด (KPIs) เป็นดัชนีหรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยเป็นหน่วยวัดที่แสดงผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถแยกแยะความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานได้**

# ประเภทตัวชี้วัด

## เชิงประสิทธิภาพ

### ด้านคุณภาพ (Quality)

- Specification
- ข้อร้องเรียน
- ค่าชม
- ความพึงพอใจของลูกค้า

### ด้านปริมาณ (Quantity)

- หน่วย/วัน
- จำนวนโทรศัพท์/ชั่วโมง
- จำนวนหน่วยที่ผลิต
- ปริมาณการให้บริการ
- จำนวนโครงการที่สำเร็จ
- จำนวนชิ้นงานที่ผลิตได้
- จำนวนโทรศัพท์ที่รับสาย

### ด้านกำหนดเวลา (Timeliness)

- ตารางการทำงานสำเร็จตามแผน
- งานเสร็จตามวันครบกำหนด
- ส่งงานตามกำหนดการ
- งานเสร็จภายใน Cycle time

### ด้านความคุ้มค่าของต้นทุน (Cost-Effectiveness)

- จำนวนเงินที่ใช้จ่าย
- จำนวนคำแนะนำที่มีการปฏิบัติตาม
- ค่าใช้จ่ายนอกเหนืองบประมาณ
- ร้อยละของเงินงบประมาณที่สามารถเบิกจ่ายได้ตามเวลาที่กำหนด

## เชิงประสิทธิผล

### การบรรลุผลตามเป้าหมาย (ความสำเร็จโดยรวม)

- ด้านคุณภาพ
- ด้านกำหนดเวลา
- ด้านปริมาณ
- ด้านความคุ้มค่าของต้นทุน



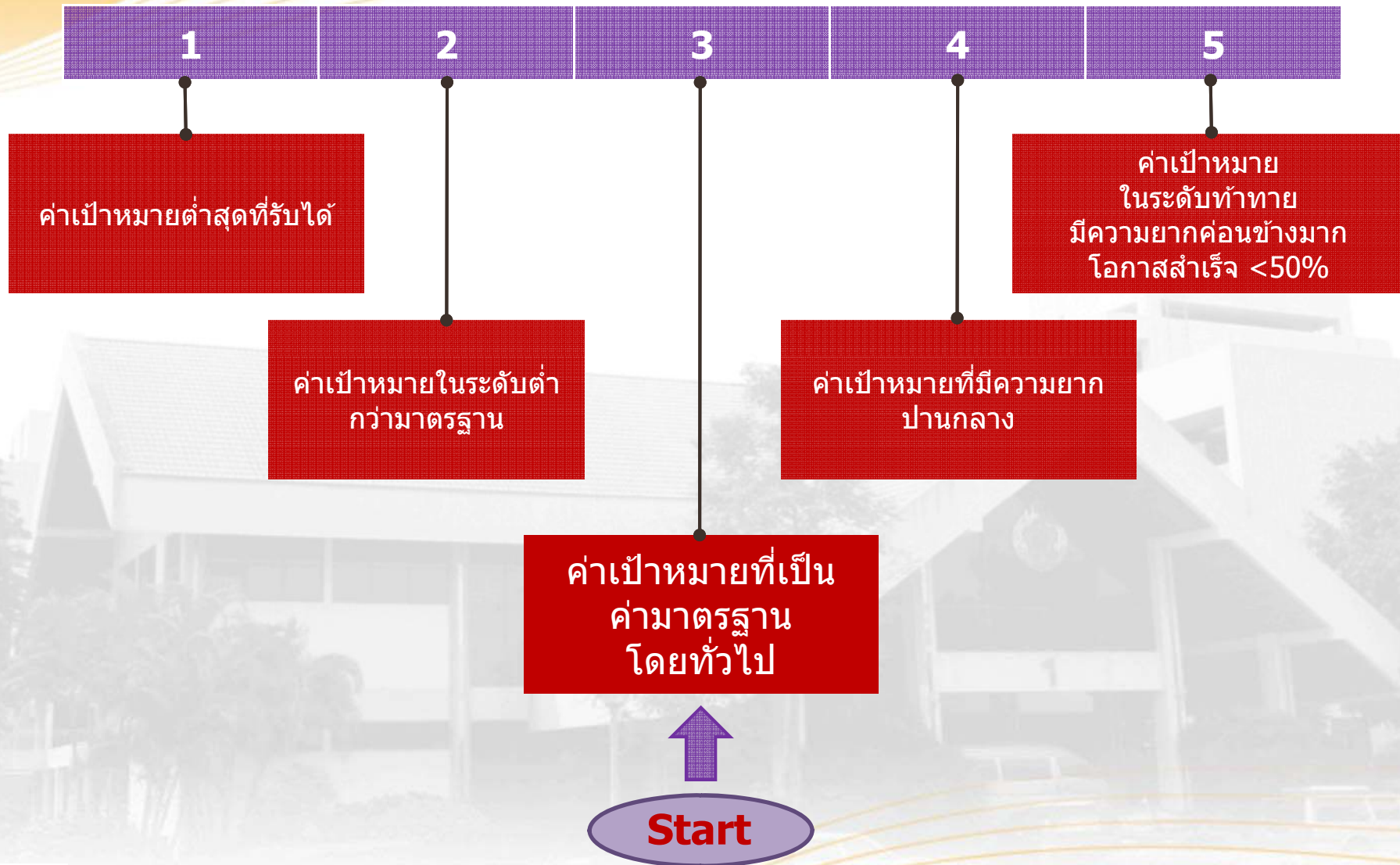


# การกำหนดค่าเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Targets)

**ค่าเป้าหมาย (Targets) หมายถึง เป้าหมายในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ หรือทั้งสองส่วน ที่ทำให้แยกแยะได้ว่า การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามตัวชี้วัด (KPIs) ที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด ภายในระยะเวลาที่ระบุไว้อย่างชัดเจน**



# แนวทางการกำหนดค่าเป้าหมายเป็น 5 ระดับ



# ข้อควรคำนึงในการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน

**S**

**เจาะจง (Specific)**

มีความเจาะจง ว่าต้องการทำอะไร และ  
ผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร

**M**

**วัดได้ (Measurable)**

ต้องวัดผลที่เกิดขึ้นได้ ไม่เป็นภาระ  
ตัวชี้วัดไม่มากเกินไป

**A**

**เห็นชอบ (Agreed Upon)**

ต้องได้รับการเห็นชอบซึ่งกันและกัน  
ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา และ  
ผู้บังคับบัญชา

**R**

**เป็นจริงได้ (Realistic)**

ต้องท้าทาย และสามารถทำสำเร็จได้

**T**

**ภายใต้กรอบเวลาที่  
เหมาะสม (Time Bound)**

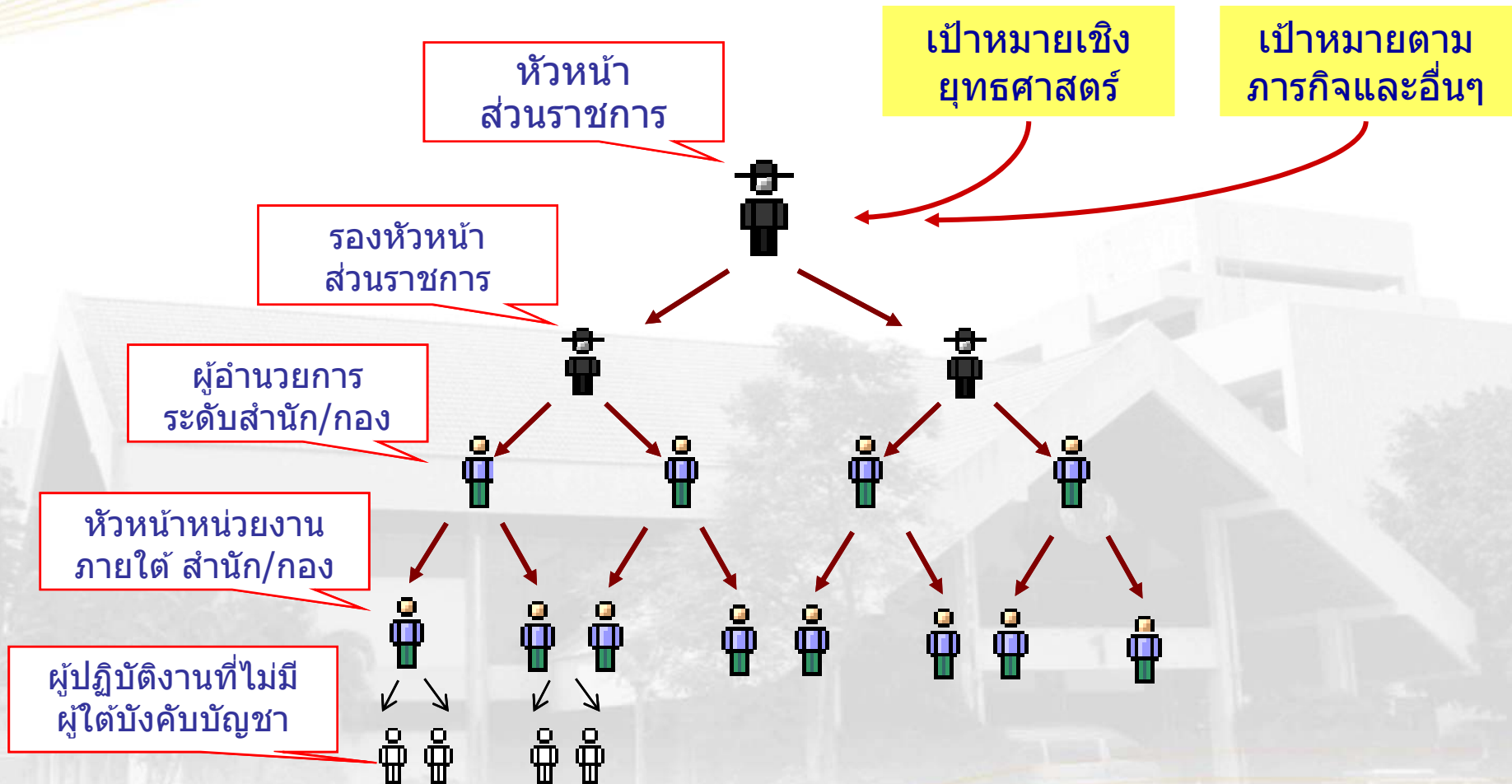
มีระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสม  
ไม่สั้นไม่ยาวเกินไป

# เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน

- การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง  
(Goal Cascading Method)
- การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ  
(Customer-Focused Method)
- การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนไหวของงาน  
(Work Flow Charting Method)
- การพิจารณาจากประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง  
(Issue- Driven)



# 1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method)



# 1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method)

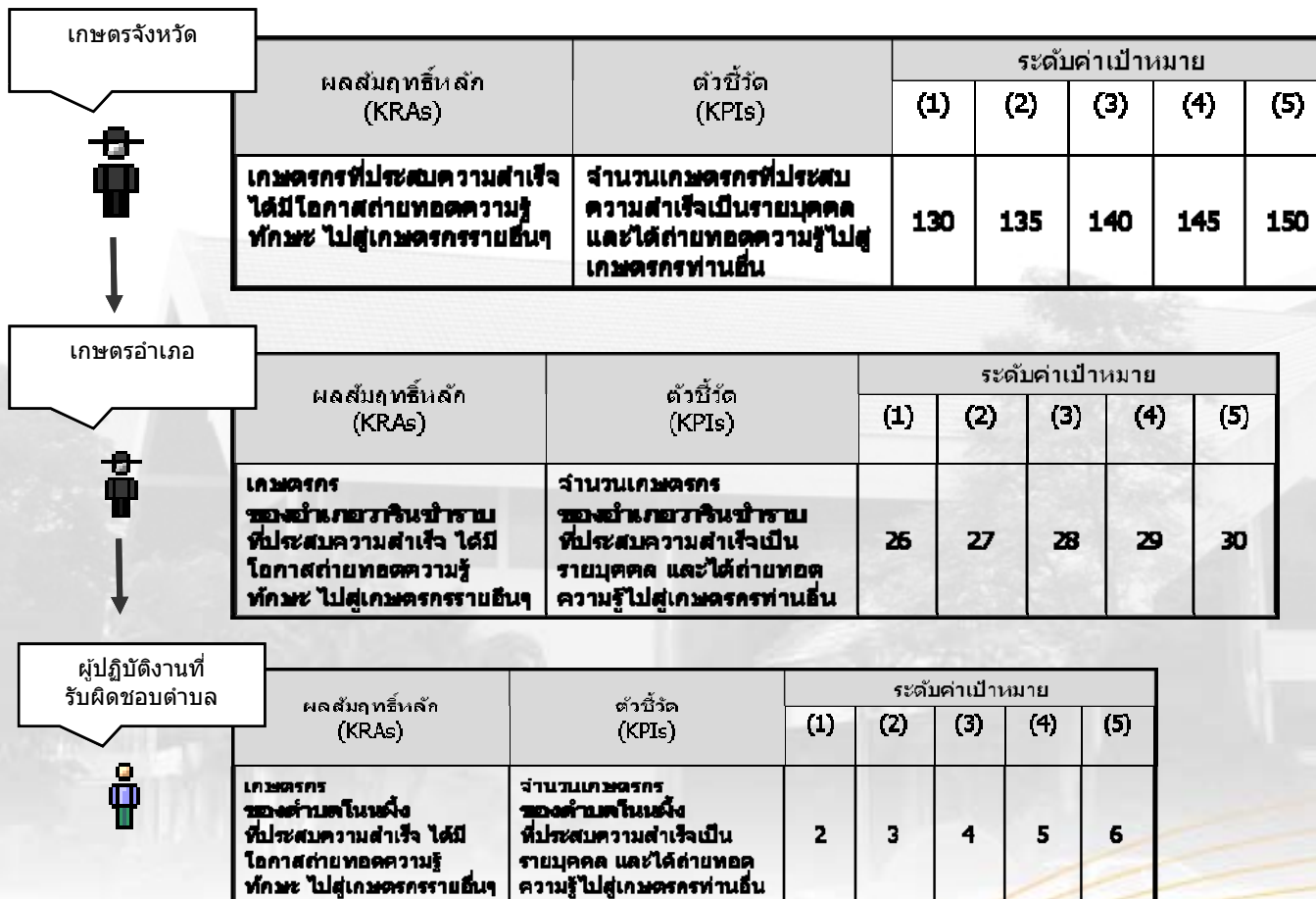
## 1.1 การถ่ายทอดลงมาโดยตรง

- มอบหมายความรับผิดชอบทั้ง ตัวชี้วัด (KPIs) และ ค่าเป้าหมาย ในแต่ละข้อ จาก ผู้บังคับบัญชาสู่ ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหมด
- มักใช้ในกรณีที่เป็น การมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชาระดับสูง



# 1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method) (ต่อ)

## 1.2 การถ่ายทอดโดยการแบ่งค่าตัวเลขเป้าหมาย



- ยังใช้ตัวชี้วัดเดิมเป็นหลัก แต่อาจกำหนดระดับพื้นที่หรือขอบเขตความรับผิดชอบ และมีการกำหนดตัวเลขเป้าหมายที่ลดลงตามส่วน
- มักใช้ในกรณีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ หรือการแบ่งการปฏิบัติงานตามกลุ่มเป้าหมาย

ค่าตัวเลขเป้าหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ในระดับเดียวกันรวมแล้ว เท่ากับหรือมากกว่า ค่าตัวเลขเป้าหมายของผู้บังคับบัญชา

ปณิต มีแสง





# 1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method) (ต่อ)

## 1.3 การถ่ายทอดที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพียงบางด้าน (แบ่งเฉพาะด้านที่มอบ)

- มอบหมายงานเพียงบางด้าน หรือบางส่วนแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- จำเป็นต้องกำหนด ผลสัมฤทธิ์หลัก และตัวชี้วัดที่ต้องการจากผู้ใต้บังคับบัญชาใหม่
- มักใช้ในกรณีที่ เป้าหมายผลการปฏิบัติงานของตนที่ต้องการถ่ายทอด ประกอบขึ้นด้วยเป้าหมายการปฏิบัติงานย่อยหลายประการ และต้องการมอบหมายเป้าหมายผลการปฏิบัติงานย่อยในแต่ละส่วนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนรับผิดชอบ
- จำเป็นต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่จะส่งผลต่อเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของตนก่อน

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ

ผู้ดูแลระบบเครือข่ายฯ

ผู้รับผิดชอบการอบรม

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

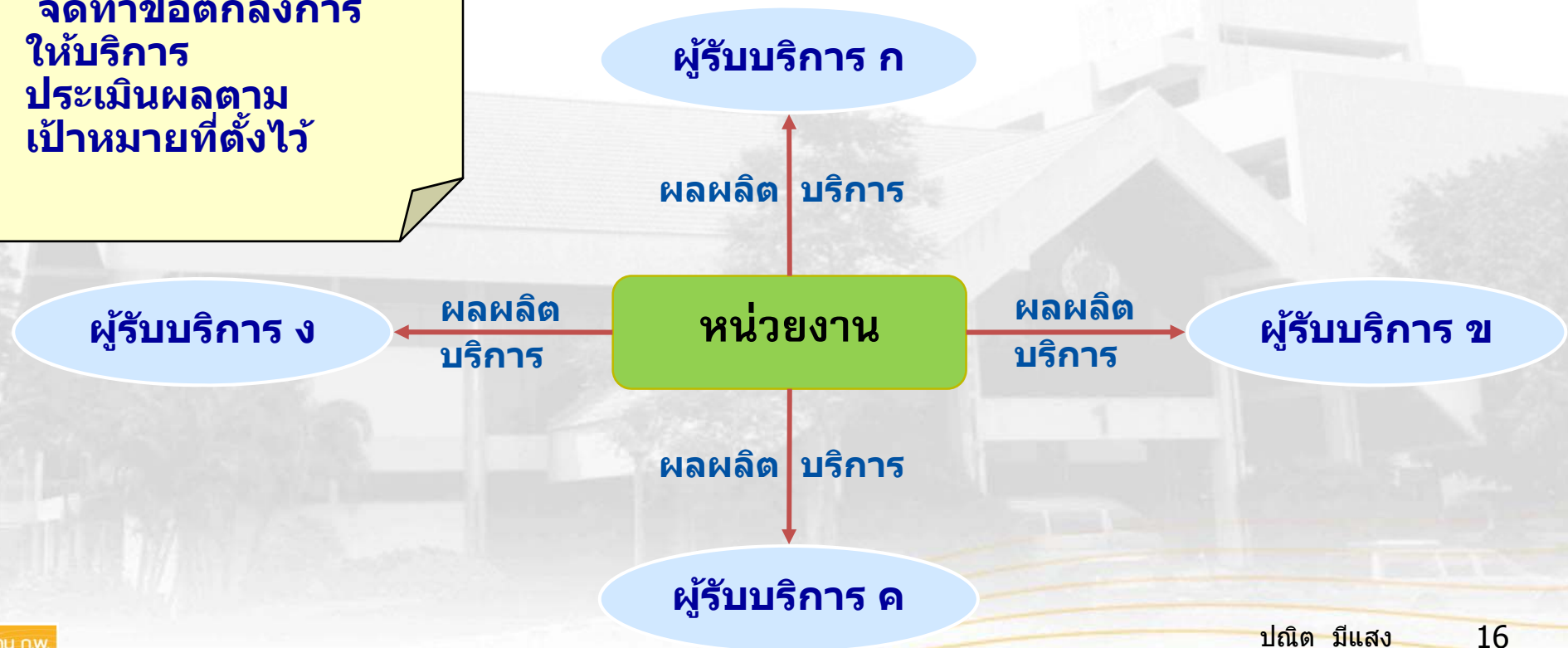
ผลสัมฤทธิ์หลัก	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
		1	2	3	4	5
ระบบเครือข่ายสารสนเทศได้รับการตรวจสอบให้สามารถใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนด	จำนวนครั้ง (ต่อปี) ที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขระบบเครือข่ายให้ใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง	4	3	2	1	0

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

## 2. การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer-Focused Method)

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

แนวทางนี้เหมาะกับงานที่ต้องทำหน้าที่ให้บริการกับผู้อื่นเป็นสำคัญ ผลสำเร็จของงาน คือสิ่งที่ได้ทำหรือให้บริการกับลูกค้า หรือผู้รับบริการ



## ขั้นตอนดำเนินการ

๑. เลือกภาระงาน  
บริการของผู้รับการ  
ประเมิน

เช่น การให้บริการแก่ลูกค้าภายนอก  
และการให้บริการแก่ลูกค้าภายใน

๒. เลือกมิติการบริการ  
ที่จะประเมิน

เช่น เลือกประเมินความรวดเร็ว ความถูกต้อง  
ในการให้บริการ และสภาพในการให้บริการ  
ของผู้ให้บริการ

๓. ตัดสินใจเกี่ยวกับ  
รายละเอียดการ  
ประเมิน

ช่วงเวลาที่จะประเมิน กำหนดกลุ่มตัวแทนผู้ให้ข้อมูล  
ออกแบบวิธีการและแบบฟอร์มสำหรับการประเมิน

๔. ประมวลและ  
สรุปผล

ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสำรวจ หรือการสัมภาษณ์  
ผู้รับบริการ และประมวลผลข้อมูล

๕. สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ  
ผู้ให้บริการ



### 3. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน (Work Flow Charting Method)

#### ตัวอย่าง

**งาน :** การจัดทำระบบศูนย์ข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด

**KPI :** ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลกลางกระทรวงมหาดไทย

ขั้นตอนหลักในการดำเนินการ	วางแผนการจัดทำระบบศูนย์ข้อมูลกลาง	วางแผนติดตั้งอุปกรณ์ระบบศูนย์ข้อมูลกลาง	ติดตั้งระบบศูนย์ข้อมูลกลาง/บริหารจัดการ ควบคุม ดูแลบำรุงรักษา	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สรุปผลการปรับปรุงระบบศูนย์ข้อมูลกลาง
หัวหน้ากลุ่ม	✓			✓	✓
คุณเฉลิมพร	✓	✓	✓		
คุณณัฐธาดาพร	✓		✓	✓	
คุณเอกโรจน์	✓		✓		

## 4. การพิจารณาจากประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง (Issue- Driven)

### ตัวอย่างที่ 1

ปัญหา/ประเด็น ของหน่วยงาน	แนวทาง/ โครงการในการ ปรับปรุง แก้ไข	หน้าที่ รับผิดชอบใน ส่วนที่เกี่ยวข้อง แนวทาง/ โครงการในการ ปรับปรุง	ตัวชี้วัดผลงาน	วิธีการประเมิน
ชุมชนร้องเรียน ว่าไม่ได้รับข้อมูล ข่าวสารการจัด ฝึกอบรมของ สำนักงานคุม ประพฤติ	พัฒนาระบบ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการ ฝึกอบรมที่ สำนักงาน ดำเนินการ	พัฒนาช่องทาง ประชาสัมพันธ์ ของสำนักงาน	จำนวนช่องทาง ประชาสัมพันธ์ที่ เพิ่มขึ้นในปี 2551	ใช้ข้อมูลจาก รายงานการ พัฒนาช่องทาง ประชาสัมพันธ์ที่ ดำเนินการเสร็จ ในการประเมิน

## 4. การพิจารณาจากประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง (Issue- Driven) (ต่อ)

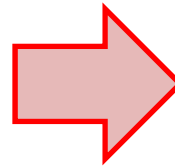
### ตัวอย่างที่ 2

ผลสัมฤทธิ์หลัก	ตัวชี้วัด	ระดับค่าเป้าหมาย				
		1	2	3	4	5
เอกสารที่รับ/ส่ง ถูกต้อง ทันเวลา	จำนวนครั้งในการรับส่ง เอกสารผิดพลาด และไม่ทัน ตามเวลาที่กำหนด (ต่อปี)	มากกว่า 35 ครั้ง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 35 ครั้ง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 30 ครั้ง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 ครั้ง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 ครั้ง
การจัดทำเอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง ถูกต้อง ครบถ้วน	จำนวนเรื่องที่เกิดความ ผิดพลาดในการจัดทำ เอกสารจัดซื้อ จัดจ้าง (นับ ทุก 3 เดือน)	มากกว่า 25 เรื่อง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 25 เรื่อง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 เรื่อง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15 เรื่อง	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10 เรื่อง
การจัดทำบัญชีเพื่อ ควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณของกอง ให้ เป็นปัจจุบัน	จำนวนข้อผิดพลาดในการ ควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณของกอง ให้เป็น ปัจจุบัน (ต่อเดือน)	ผิดพลาด มากกว่า 20 รายการ	ผิดพลาด น้อยกว่า หรือเท่ากับ 20 รายการ	ผิดพลาด น้อยกว่า หรือเท่ากับ 15 รายการ	ผิดพลาด น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10 รายการ	ผิดพลาด น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 รายการ
การเบิกจ่ายเงิน งบประมาณที่ถูกต้อง	จำนวนครั้งที่ผิดพลาดในการ เบิกจ่ายเงินงบประมาณ	เดือนละ ไม่เกิน 25 ครั้ง	เดือนละ ไม่เกิน 20 ครั้ง	เดือนละ ไม่เกิน 15 ครั้ง	เดือนละ ไม่เกิน 10 ครั้ง	เดือนละ ไม่เกิน 5 ครั้ง



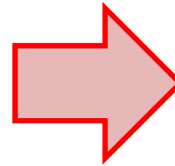
# ลำดับขั้นตอนในการจัดทำตัวชี้วัด

1. งานในความรับผิดชอบ  
คืออะไร



งาน/โครงการ

2. ผลสัมฤทธิ์ของงาน  
คืออะไร



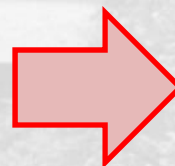
ผลสัมฤทธิ์หลัก/  
KRAs

3. จะทราบได้อย่างไรว่า  
งานนั้นเกิดผลสัมฤทธิ์



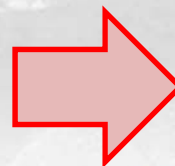
ดัชนีชี้วัด/KPIs  
-เชิงประสิทธิภาพ  
-เชิงประสิทธิผล

4. จะทราบได้อย่างไรว่า  
ผลงานนั้น บรรลุเป้าหมาย  
ที่กำหนดมากน้อยเพียงใด



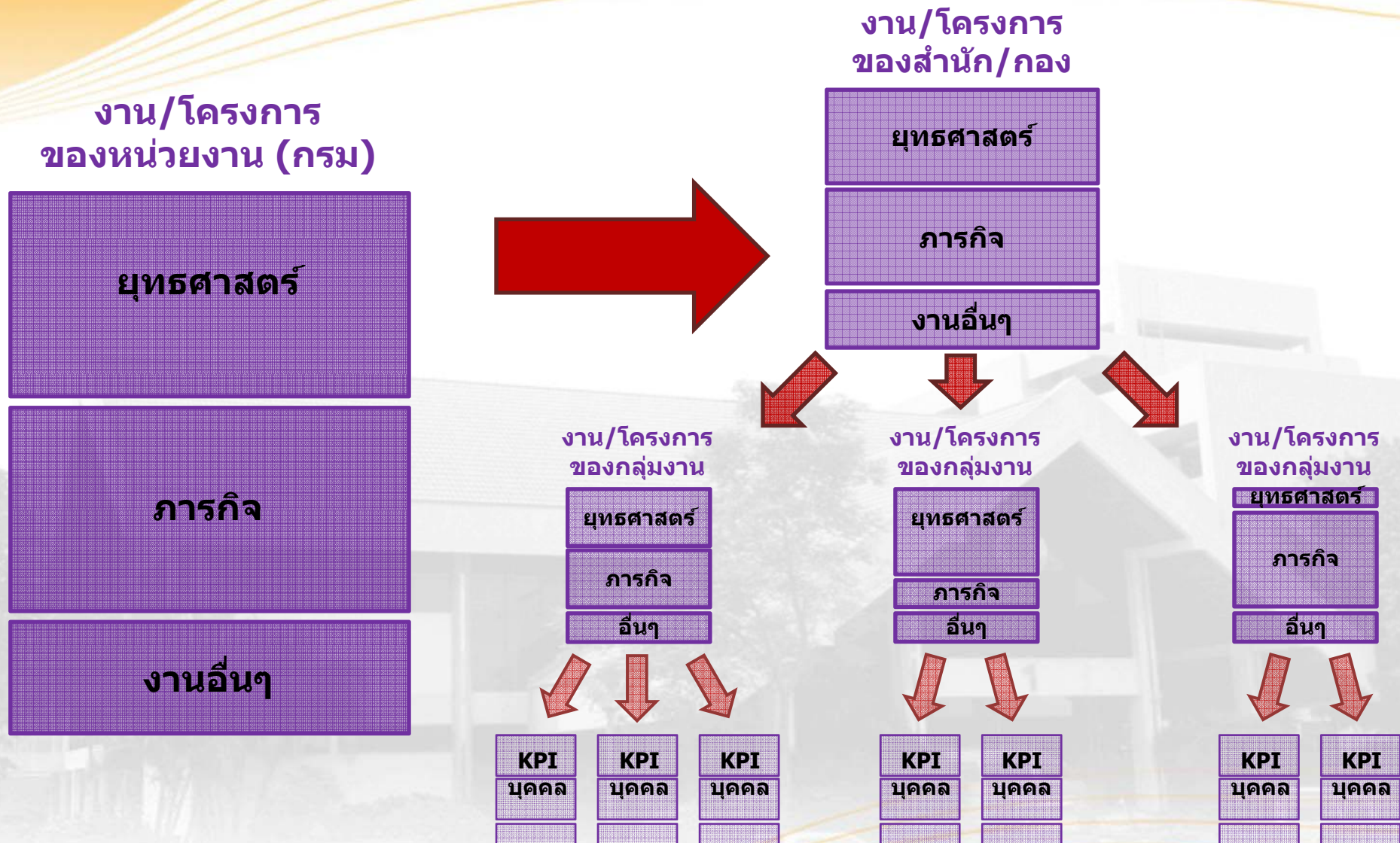
ค่าเป้าหมาย  
5 ระดับ

5. ใครคือผู้รับผิดชอบ  
งานนั้น



บุคคล/ทีมงาน

# ลำดับชั้นในการจัดทำตัวชี้วัด



# ตัวอย่างดัชนีชี้วัดและ ค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน ของสำนักงานจังหวัด



**การกำหนดตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน  
กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี  
รอบการประเมินที่ 1 (1 ต.ค.2552-31 มี.ค.2553)**

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานจัดทำและ ประสาน แผนพัฒนา จังหวัด	ดำเนินการจัดทำแผน ตามขั้นตอน กระบวนการจัดทำแผน และแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	ระดับความสำเร็จ ของการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัด/ แผนปฏิบัติราชการ ประจำปี	จัดทำ Flow Chart การ ปฏิบัติงานเสนอ ผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	ดำเนินการจัดทำ แผนตาม Flow Chart	จัดประชุมรับ ฟังความ คิดเห็นจากทุก ภาคส่วน	จัดทำเอกสาร แผนเสนอ ก.บ.จ. ให้ความเห็นชอบ	จัดส่งแผน ภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด
งานติดตามและ ประเมินผล	หน่วยงานรับผิดชอบ โครงการสามารถ ดำเนินการโครงการ เป็นไปตามแผนการ ปฏิบัติงาน	ร้อยละของโครงการ พัฒนาจังหวัดที่ ดำเนินการเป็นไป ตามระยะเวลาที่ กำหนดในแผนการ ปฏิบัติงาน	65	70	75	80	85
งานตัวชี้วัดตามคำ รับรองการปฏิบัติ ราชการประจำปี ของจังหวัด	จังหวัดสามารถกำกับ ติดตามการประเมินการ ปฏิบัติราชการประจำปี ได้บรรลุเป้าหมาย	ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินการ ตัวชี้วัดตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการ ประจำปีของจังหวัด	มอบหมาย หน่วยงาน เจ้าภาพ รับผิดชอบ	จัดทำ รายละเอียด ตัวชี้วัดส่งภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด	ติดตามการ ดำเนินงาน ตัวชี้วัดไม่น้อย กว่า 3 ครั้ง	รายงานผลตาม รอบระยะเวลาที่ กำหนดได้ ทันเวลา	จัดทำสรุป รายงานการ ประเมินผลการ ดำเนินงานของ ส่วนราชการ พร้อม ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
งานนโยบาย เร่งด่วนของ มท.	จังหวัดสามารถ ดำเนินการตาม นโยบายเร่งด่วนของ มท.บรรลุผลสำเร็จ	ร้อยละของการ ดำเนินงานตาม นโยบายเร่งด่วนของ มท.ได้บรรลุ เป้าหมาย	70	75	80	85	90

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ"	สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดได้บรรลุค่าเป้าหมาย	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	86	88	90	92	94
งานตัวชี้วัด PMQA หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	สามารถดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (PMQA หมวด 2)	60	70	80	90	100
งานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ	สามารถจัดทำรายงานผลการตรวจราชการได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละจำนวนครั้งที่สามารถจัดทำรายงานผลการตรวจราชการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	65	70	75	80	85
งานศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด	หน่วยงานรับผิดชอบโครงการสามารถดำเนินการโครงการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละของโครงการที่ได้รับงบประมาณจาก ศตส.จ. ที่ดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในโครงการ	70	75	80	85	90

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานเลขานุการ ก.บ.จ.	สามารถดำเนินการ จัดทำรายงานการประชุม ก.บ.จ. ได้แล้วเสร็จและจัดส่ง ผู้เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ	ระดับความสำเร็จ ของการดำเนินงาน เลขานุการ ก.บ.จ.	จัดทำแผนการประชุม ก.บ.จ.	จัดประชุม ก.บ.จ. ได้ตามแผนที่กำหนด	จัดทำรายงานการประชุม แล้วเสร็จก่อนการประชุมครั้งต่อไป	จัดทำรายงาน และส่ง ผู้เกี่ยวข้อง ภายใน 7 วันทำการ	จัดทำรายงาน และส่ง ผู้เกี่ยวข้อง ภายใน 5 วันทำการ



## การกำหนดตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน

### นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ กลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี รอบการประเมินที่ 1 (1 ต.ค.2552-31 มี.ค.2553)

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานจัดทำและประสานแผนพัฒนาจังหวัด	ดำเนินการจัดทำแผนตามขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนและแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด/แผนปฏิบัติราชการประจำปี	จัดทำ Flow Chart การปฏิบัติงานเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ดำเนินการจัดทำแผนตาม Flow Chart	จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน	จัดทำเอกสารแผนเสนอ ก.บ.จ. ให้ความเห็นชอบ	จัดส่งแผนภายในระยะเวลาที่กำหนด
งานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด	จังหวัดสามารถกำกับติดตามการประเมินการปฏิบัติราชการประจำปีได้บรรลุเป้าหมาย	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด	มอบหมายหน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบ	จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัดส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด	ติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง	รายงานผลตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ทันเวลา	หน่วยงานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนตัวชี้วัดที่กำหนดบรรลุผลสำเร็จ
งานนโยบายเร่งด่วนของ มท.	จังหวัดสามารถดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วนของ มท.บรรลุผลสำเร็จ	ร้อยละของการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วนของ มท. ได้บรรลุเป้าหมาย	75	80	85	90	95
งานตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ"	สามารถดำเนินการตามตัวชี้วัดได้บรรลุค่าเป้าหมาย	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	88	90	92	94	96

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานตัวชี้วัด PMQA หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	สามารถดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (PMQA หมวด 2)	60	70	80	90	100
งานตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ	สามารถจัดทำรายงานผลการตรวจราชการได้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละจำนวนครั้งที่สามารถจัดทำรายงานผลการตรวจราชการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	70	75	80	85	90
งานศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติด	หน่วยงานรับผิดชอบโครงการสามารถดำเนินการโครงการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละของโครงการที่ได้รับงบประมาณจาก ศตส.จ. ที่ดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดในโครงการ	75	80	85	90	95
งานเลขานุการ ก.บ.จ.	สามารถดำเนินการจัดทำรายงานการประชุม ก.บ.จ. ได้แล้วเสร็จและจัดส่งผู้เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเลขานุการ ก.บ.จ.	จัดทำแผนการประชุม ก.บ.จ.	จัดประชุม ก.บ.จ. ได้ตามแผนที่กำหนด	จัดทำรายงานการประชุมแล้วเสร็จก่อนการประชุมครั้งต่อไป	จัดทำรายงานและส่งผู้เกี่ยวข้องภายใน 7 วันทำการ	จัดทำรายงานและส่งผู้เกี่ยวข้องภายใน 5 วันทำการ

**การกำหนดตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน  
กลุ่มทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดตรัง  
รอบการประเมินที่ 1 (1 ต.ค.2552-31 มี.ค.2553)**

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
การจัดทำ ฐานข้อมูลบุคคล จังหวัด	จังหวัดมีฐานข้อมูล บุคลากรครบถ้วน ถูกต้อง ทันสมัย ครบ ทุกส่วนราชการใน สังกัดภูมิภาค 34 หน่วยงาน	ระดับความสำเร็จ ของการจัดทำ ฐานข้อมูลบุคคล	แต่งตั้ง คณะทำงาน จัดทำฐานข้อมูล บุคคลจังหวัด	จัดประชุมชี้แจง ส่วนราชการ	ติดตั้งระบบ ฐานข้อมูล บุคคลแล้ว เสร็จ	แจ้งส่วนราชการ ให้จัดทำ ฐานข้อมูล	มีการกรอก ข้อมูลในระบบ ฐานข้อมูลไม่ น้อยกว่า 15 หน่วยงาน
งานวาง แผนพัฒนา บุคลากรในจังหวัด	จังหวัดมีแผนกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากร บุคคลจังหวัด 4 ปี เพื่อ ใช้ในการบริหาร ทรัพยากรบุคคล	ระดับความสำเร็จ ของการจัดทำแผน กลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคล 4 ปี	ประชุมจัดทำ แผน ฯ	จัดทำร่างแผน ฯ	จัดทำแผน ฯ แล้วเสร็จ	ผวจ.ให้ความ เห็นชอบแผนกล ยุทธ์ฯ	แจ้งเวียนให้ส่วน ราชการทราบ
งานพัฒนา บุคลากรในจังหวัด	บุคลากรได้รับการ พัฒนาตามเป้าหมายที่ กำหนด	ระดับความสำเร็จ ของการพัฒนา บุคลากร	ขออนุมัติ โครงการตาม แผนฯ	โครงการได้รับ อนุมัติภายใน 15 วัน	ดำเนินการ ตามโครงการ ได้แล้วเสร็จ ภายใน 1 เดือนหลัง อนุมัติ โครงการ	มีการ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง ภายใน 2 วัน	จัดทำรายงาน สรุปผลการจัด โครงการเสนอ ผู้บริหาร ภายใน 10 วัน หลัง สิ้นสุดโครงการ
		ร้อยละของบุคลากร ที่ได้รับการพัฒนา ตามเป้าหมาย	80	85	90	95	100



งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
การจัดการความรู้	มีองค์ความรู้ตามแผนการจัดการความรู้	ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้	แต่งตั้งคณะทำงาน KM	ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็น	จัดทำแผน KM แล้วเสร็จ	ผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผน KM	ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 2 ขั้นตอน ( การบ่งชี้ความรู้ / การสร้างและแสวงหาความรู้ )
งานประสานกับภาคประชาสังคมและพลังมวลชน	จังหวัดมีเครือข่ายภาคประชาสังคมเป็นภาคีร่วมดำเนินการในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม	ร้อยละของกิจกรรมของภาคประชาสังคม ( เครือข่ายภาคศีลธรรม ) ที่จังหวัดมีส่วนร่วมดำเนินการ	80	85	90	95	100
งาน อ.ก.พ. จังหวัด	อ.ก.พ. จังหวัดสามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ระดับความสำเร็จของการประชุม อ.ก.พ. จังหวัด	แต่งตั้ง อ.ก.พ. จังหวัด	จัดประชุม อ.ก.พ.จังหวัด	จัดทำรายงานการประชุม ฯ แล้วเสร็จภายใน 5 วัน หลังประชุม อ.ก.พ.จังหวัด	นำเสนอประธาน อ.ก.พ.ให้ความเห็นชอบ	แจ้งเวียนมติ อ.ก.พ.ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 5 วัน หลังจากประชุม อ.ก.พ. ให้ความเห็นชอบ
งานประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ	จังหวัดดำเนินการเลื่อนเงินเดือนได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และทันเวลา	ระดับความสำเร็จของการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ	ประชุมซักซ้อมความเข้าใจส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	แจ้งส่วนราชการจัดทำตัวชี้วัดระดับบุคคล	แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมิน ฯ	แจ้งส่วนราชการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนภายในวันที่ 10 มี.ค.53	แจ้งส่วนราชการทราบผลการประเมิน เพื่อออกคำสั่งเลื่อนเงินเดือน ภายในวันที่ 31 มี.ค.53

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
การจัดสรรเงิน รางวัล	จัดสรรเงินรางวัลได้ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และวิธีการในการ จัดสรรฯ	ระดับความสำเร็จ ของการจัดสรรเงิน รางวัลประจำปี	แต่งตั้ง คณะกรรมการ จัดสรรเงินรางวัล	ประชุม คณะกรรมการ ฯ กำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการจัดสรรเงิน รางวัล	แจ้งส่วน ราชการ ดำเนินการ จัดสรรเงิน รางวัลตาม หลักเกณฑ์	รายงานผลการ จัดสรรให้ สำนักงาน ก.พ.ร.ทราบ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน เป็นลายลักษณ์ อักษรเกี่ยวกับการ จัดสรรเงินรางวัลฯ

**การกำหนดตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน  
หัวหน้ากลุ่มทรัพยากรบุคคล นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ  
กลุ่มทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดตรัง  
รอบการประเมินที่ 1 (1 ต.ค.2552-31 มี.ค.2553)**

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
การจัดทำฐานข้อมูลบุคคลจังหวัด	จังหวัดมีฐานข้อมูลบุคลากรครบถ้วนถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วนส่วนราชการในสังกัดภูมิภาค 34 หน่วยงาน	ระดับความสำเร็จของการจัดทำฐานข้อมูลบุคคล	แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำฐานข้อมูลบุคคลจังหวัด	จัดประชุมชี้แจงส่วนราชการ	ติดตั้งระบบฐานข้อมูลบุคคลแล้วเสร็จ	แจ้งส่วนราชการให้จัดทำฐานข้อมูล	มีการกรอกข้อมูลในระบบฐานข้อมูลไม่น้อยกว่า 15 หน่วยงาน
งานวางแผนพัฒนาบุคลากรในจังหวัด	จังหวัดมีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลจังหวัด 4 ปี เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 4 ปี	ประชุมจัดทำแผน ฯ	จัดทำร่างแผน ฯ	จัดทำแผน ฯ แล้วเสร็จ	พวจ.ให้ความเห็นชอบแผนกลยุทธ์ ฯ	แจ้งเวียนให้ส่วนราชการทราบ
งานพัฒนาบุคลากรในจังหวัด	บุคลากรได้รับการพัฒนาตามเป้าหมายที่กำหนด	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร	ขออนุมัติโครงการตามแผน ฯ	โครงการได้รับอนุมัติภายใน 15 วัน	ดำเนินการตามโครงการได้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือนหลังอนุมัติโครงการ	มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง ภายใน 2 วัน	จัดทำรายงานสรุปผลการจัดโครงการเสนอผู้บริหาร ภายใน 10 วัน หลังสิ้นสุดโครงการ
		ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเป้าหมาย	80	85	90	95	100

งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งาน อ.ก.พ. จังหวัด	อ.ก.พ. จังหวัด สามารถดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ระดับความสำเร็จของการประชุม อ.ก.พ. จังหวัด	แต่งตั้ง อ.ก.พ. จังหวัด	จัดประชุม อ.ก.พ.จังหวัด	จัดทำรายงานการประชุม ฯ แล้วเสร็จ ภายใน 5 วัน หลังประชุม อ.ก.พ.จังหวัด	นำเสนอ ประธาน อ.ก.พ.ให้ความเห็นชอบ	แจ้งเวียนมติ อ.ก.พ.ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน 5 วัน หลังจากประชุม อ.ก.พ. ให้ความเห็นชอบ
การเลื่อนเงินเดือน	จังหวัดดำเนินการเลื่อนเงินเดือนได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และทันเวลา	ระดับความสำเร็จของการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ	ประชุมซักซ้อมความเข้าใจส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	แจ้งส่วนราชการจัดทำตัวชี้วัดระดับบุคคล	แต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมิน ฯ	แจ้งส่วนราชการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ภายในวันที่ 10 มี.ค.53	แจ้งส่วนราชการทราบผลการประเมิน เพื่อออกคำสั่งเลื่อนเงินเดือน ภายในวันที่ 31 มี.ค.53
การจัดสรรเงินรางวัล	จัดสรรเงินรางวัลได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดสรรฯ	ระดับความสำเร็จของการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี	แต่งตั้งคณะกรรมการจัดสรรเงินรางวัล	ประชุมคณะกรรมการ ฯ กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการจัดสรรเงินรางวัล	แจ้งส่วนราชการดำเนินการจัดสรรเงินรางวัลตามหลักเกณฑ์	รายงานผลการจัดสรรให้สำนักงาน ก.พ.ร.ทราบ	ไม่มีเรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลฯ
การจัดการความรู้	มีองค์ความรู้ตามแผนการจัดการความรู้	ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้	แต่งตั้งคณะทำงาน KM	ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็น	จัดทำแผน KM แล้วเสร็จ	ผู้บริหารให้ความเห็นชอบแผน KM	ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ครบ 2 ขั้นตอน (การบ่งชี้ความรู้ / การสร้างและแสวงหาความรู้)



งาน/โครงการ	ผลสัมฤทธิ์หลัก (KRAs)	ตัวชี้วัด (KPIs)	ระดับค่าเป้าหมาย				
			1	2	3	4	5
งานประสานกับ ภาคประชาสังคม และพลังมวลชน	จังหวัดมีเครือข่ายภาค ประชาสังคมเป็นภาคี ร่วมดำเนินการในการ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม	ร้อยละของกิจกรรม ของภาคประชา สังคม (เครือข่าย ภาคศีลธรรม) ที่ จังหวัดมีส่วนร่วม ดำเนินการ	80	85	90	95	100

# ถาม-ตอบ

