

วิธีการประเมินและมาตรวัด

➤ แบบ Rating scale

วิธีการประเมินสมรรถนะโดย Rating scale คิดคะแนนการประเมิน ดังนี้

ผู้ประเมินดำเนินการดังนี้

๑) ให้พิจารณาว่าผู้รับการประเมินถูกคาดหวังว่าจะต้องมีสมรรถนะนั้นในระดับใด เพื่อใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิง โดยพิจารณาสมรรถนะที่ละตัว เพื่อประเมินและให้คะแนนตามมาตรวัด ทั้งนี้ ผู้ประเมินต้องใช้การสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกที่เห็นเด่นชัด (Critical Incident Technique) โดยคอยสังเกตพฤติกรรมดังกล่าวของผู้รับการประเมินที่แสดงออกในการปฏิบัติราชการในช่วงระหว่างรอบ ระยะเวลาการประเมิน การสังเกตพฤติกรรมต้องทำโดยสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาของการประเมิน และบันทึกพฤติกรรมการปฏิบัติราชการที่ดีและไม่ดี เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการประเมิน และใช้เป็นหลักฐานในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒) ผู้ประเมินพิจารณารายการของพฤติกรรมบ่งชี้ที่ระบุไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะที่ละรายการจนถึงระดับค่าที่ผู้รับประเมินถูกคาดหวัง จากนั้นให้นับรายการพฤติกรรมที่ผู้รับการประเมินทำได้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ โดยต้องไม่นับพฤติกรรมที่ยังทำได้ไม่ดี ไม่ครบถ้วน หรือยังมีจุดบกพร่องต้องปรับปรุง แล้วจึงคำนวณว่าพฤติกรรมที่ทำได้ครบถ้วนคิดเป็นร้อยละเท่าใดของรายการพฤติกรรมที่เป็นที่คาดหวังทั้งหมด

๓) นำผลการคำนวณไปเทียบกับมาตรวัดการให้คะแนนว่าอยู่ระดับใด แล้วจึงให้คะแนนไปตามระดับที่ได้ แล้วบันทึกผลลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะลงในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ จากนั้นคำนวณและรวมคะแนนการประเมินเป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะ

๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๖๐-๗๐	ร้อยละ ๗๑-๘๐	ร้อยละ ๘๑-๙๐	ร้อยละ ๙๑-๑๐๐

ตัวอย่างคำนวณสมรรถนะ ดังตัวอย่าง : การพิจารณาสมรรถนะบริการที่ดี ของข้าราชการตำแหน่งนายแพทย์
ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับค่าคาดหวังอยู่ที่ระดับ ๓

Scale

ระดับ	รอบการประเมิน		คำจำกัดความ : ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	
ระดับที่ ๐			ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน
ระดับที่ ๑	√ √ √ √		<p>สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
ระดับที่ ๒	√ √		<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับที่ ๓	√ × ×		<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับที่ ๔			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <ul style="list-style-type: none"> เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับที่ ๕			<p>แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

ตัวอย่าง กรณีการประเมินสมรรถนะซึ่งถูกคาดหวังสมรรถนะ ระดับที่ ๓ การประเมิน จะพิจารณาครอบคลุมพฤติกรรมทั้งหมด ตั้งแต่ระดับที่ ๑ จนถึงสมรรถนะ ระดับที่ ๓ รวมสมรรถนะ ๙ รายการ

พฤติกรรมที่ต้องประเมินทั้งหมด = ๙ รายการ

แสดงพฤติกรรม = ๗ รายการ

ไม่แสดงพฤติกรรม = ๒ รายการ

คิดคะแนนของสมรรถนะการบริการที่ดี $(๗ \times ๑๐๐) / ๙ = ๗๗.๗๗\%$

มาตรวัดเทียบคะแนนการประเมินพฤติกรรม



๑ คะแนน	๒ คะแนน	๓ คะแนน	๔ คะแนน	๕ คะแนน
น้อยกว่า ร้อยละ ๖๐	ร้อยละ ๖๐-๗๐	ร้อยละ ๗๑-๘๐	ร้อยละ ๘๑-๙๐	ร้อยละ ๙๑-๑๐๐

๔. สัดส่วนสมรรถนะหลักและสมรรถนะเพิ่มเติมเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ร้อยละ ๗๕ : ๒๕ (ยกเว้นข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ)

๔.๑ กำหนดค่าน้ำหนักสมรรถนะหลัก ๕ ตัว โดยกำหนดให้แต่ละตัวมีน้ำหนักร้อยละ ๑๕

๔.๒ กำหนดค่าน้ำหนักสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (เพิ่มเติม) จำนวน ๓ สมรรถนะ โดยกำหนดให้แต่ละตัวมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ตัวที่ ๑ ร้อยละ ๑๐
- ตัวที่ ๒ ร้อยละ ๑๐
- ตัวที่ ๓ ร้อยละ ๕

๕. นำคะแนนสมรรถนะที่ได้มารอกในแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ดังตัวอย่างตามเอกสารหมายเลข ๕.๓ สำหรับข้าราชการประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ ใช้ตามเอกสาร หมายเลข ๕.๔

ตัวอย่าง : ตำแหน่งนายแพทย์ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับค่าตอบแทนอยู่ที่ระดับ ๓

เอกสารหมายเลข ๕.๓

แบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

รอบการประเมิน รอบที่ ๑ ๑ เมษายน..... รอบที่ ๒ ๑ ตุลาคม.....

ชื่อผู้รับการประเมิน (นาย/นาง/นางสาว).....

.....

ชื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/ผู้ประเมิน(นาย/นาง/นางสาว).....

.....

สมรรถนะ	ระดับที่คาดหวัง	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	คะแนนรวม (ค) (ค = ก x ข)	บันทึกการประเมินโดยผู้ประเมิน (ถ้ามี) และกรณีที่ยังไม่ก่อให้เกิดในเอกสารนี้หลัง	แนวทางการประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ
สมรรถนะหลัก						<input type="checkbox"/> ให้นำคะแนนจากแบบประเมินสมรรถนะอื่นๆ มาสรุปไว้ในแบบประเมินนี้ ระบุที่มา..... <input type="checkbox"/> ใช้แบบประเมินเป็นการประเมินสมรรถนะโดยที่มาตรวัดสมรรถนะซึ่งส่วนราชการเห็นว่ามีความเหมาะสม (จะรายละเอียดมาตรวัดสำหรับแต่ละระดับคะแนน)
๑. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	๓	๕	๑๕	๐.๗๕		
๒. บริการที่ดี	๓	๓	๑๕	๐.๔๕		
๓. การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	๓	๔	๑๕	๐.๖๐		
๔. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	๓	๕	๑๕	๐.๗๕		
๕. การทำงานเป็นทีม	๓	๔	๑๕	๐.๖๐		
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						หมายเหตุ ในช่องน้ำหนัก (ข) หากส่วนราชการประสงค์ประเมินสมรรถนะแต่ละตัวโดยถ่วงน้ำหนัก ก็ให้ระบุน้ำหนักของสมรรถนะแต่ละตัว แต่ส่วนราชการสามารถเลือกที่จะไม่กำหนดให้มีการถ่วงน้ำหนักสมรรถนะก็ได้
๖. การมองภาพองค์กรรวม	๓	๕	๑๐	๐.๕๐		
๗. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	๓	๕	๑๐	๐.๕๐		
๘. การดำเนินการเชิงรุก	๓	๕	๕	๐.๒๕		
		รวม	(ข) = ๑๐๐%	(ค) = ๕.๔		
แปลงคะแนนรวมข้างต้นเป็นคะแนนการประเมินสมรรถนะมีฐานคะแนนเต็มเป็น ๑๐๐ คะแนน (โดยนำ ๒๐ มาคูณ)				๘๘.๐๐		

๖. นำคะแนนสมรรถนะที่ได้มารอกในแบบสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (เอกสารหมายเลข ๕.๑) ส่วนที่ ๒ การสรุปผลการประเมิน

องค์ประกอบการประเมิน	คะแนน (ก)	น้ำหนัก (ข)	รวมคะแนน(ก)×(ข)
องค์ประกอบที่ ๑ : ผลสัมฤทธิ์ของงาน		๗๐%	
องค์ประกอบที่ ๒ : พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะ)	๘๘	๓๐%	๒๖.๔๐
องค์ประกอบอื่น (ถ้ามี)		๑๐๐%	
		รวม	