

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงเรียนลำปางพาณิชยการและเทคโนโลยี (Lampang College of Commerce and Technology : LCCT) เป็นสถาบันการศึกษา ที่สังกัดหน่วยงาน อาชีวศึกษาเอกชน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่เลขที่ 173 ถนนพหลโยธิน ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง บริหารงานโดย ประธานคณะกรรมการบริหาร ดร.กรวิก พรนิมิตร รองประธานกรรมการบริหาร อาจารย์นรเศรษฐ์ จิระสันติการ โดยมี ดร.นิมิตร จิระสันติการ เป็นผู้รับใบอนุญาต ได้จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โดยแบ่งส่วนการเรียนการสอนออกเป็น 3 คณะ คือ คณะช่างอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปัจจุบันมีนักศึกษาในความดูแลทั้งสิ้น 3,200 คน และมีบุคลากร ทั้งสิ้น จำนวน 216 คน โดยแบ่งเป็น อาจารย์ชาวไทยจำนวน 152 คน อาจารย์ชาวต่างประเทศจำนวน 7 คน เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน จำนวน 29 คน พนักงาน นักการและพนักงานขับรถ จำนวน 28 คน

ในการดำเนินกิจการใด ๆ นั้น ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในองค์กร ในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรให้เกิดความเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดขององค์กร โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่เป็นส่วนขับเคลื่อนกระบวนการไปในทิศทางที่ต้องการนั้น คือ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์” เพราะถึงแม้ว่าองค์กรที่มีเงินทุนมาก มีวัสดุที่ดี มีวิธีการผลิตและกระบวนการที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กร ขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ และบริหารทรัพยากรแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา อันจะส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องทราบ ถึงศักยภาพขององค์กร ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งมีกระบวนการหนึ่ง ที่เรียกว่า “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” เป็นส่วนช่วยควบคุมให้การดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยุติธรรม ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในอนาคต

จากการทำงานของสำนักงานทรัพยากรบุคคลและนิติการ ที่ผ่านมา ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามหลักการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้บริบทขององค์กร โดยใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบการกำหนดมาตราส่วน (Graphic Rating Scale) จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานภาคการเรียนละ 1 ครั้ง ซึ่งใช้กระดาษในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และข้อมูลที่ได้จะกระจายอยู่ตามส่วนงานต่างๆ ที่มีสิทธิ์ในการประเมิน แล้วส่งผลมายังสำนักงานทรัพยากรบุคคลและนิติการเพื่อรวบรวมแล้วทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) เพื่อสรุปผลคะแนน ในแต่ละภาคการเรียนและจะทำการประมวลผลเมื่อครบ ปีการศึกษา อีกครั้งหนึ่ง เกิดความยุ่งยากในการได้มาซึ่งข้อมูล การรวบรวม การสืบค้น และการติดตาม อีกทั้งไม่สนองต่อความต้องการสารสนเทศ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร ได้ทันทั่วถึง

จากปัญหาดังกล่าว ทางโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จึงมีแนวคิดที่จะนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการสนับสนุน การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ผ่านระบบออนไลน์ ทำการเก็บข้อมูล ในระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) ข้อมูลทั้งหมดสามารถแสดงผลบนโปรแกรมที่เป็นเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ระบบดังกล่าวจะทำให้ประหยัดงบประมาณ และลดภาระงาน ด้านเอกสาร การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ จะทำได้ง่ายและรวดเร็ว ยิ่งขึ้น ทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นปัจจุบัน ช่วยให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการผลิตเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งสนองต่อความต้องการสารสนเทศ ของผู้บริหารได้ อย่างทันทั่วถึง พร้อมกันนี้องค์กรยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดภาวะโลกร้อน ซึ่งเป็นการแสดงออก ของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโลก ในฐานะประชากรบนโลกใบนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี
- 2) เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียน ลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อย่างเป็นระบบ

2) ได้ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาการบริหารจัดการด้านบุคลากรต่อไป

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินงาน

- 1) เสนอแนวความคิดต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการตระหนักและยอมรับ การดำเนินงานในเบื้องต้นและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานทั้งในส่วนฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
- 2) ศึกษาระบบงานปัจจุบันในส่วน การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร ของโรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี
- 3) ศึกษาข้อมูลที่น่ามาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) ศึกษาหลักการเบื้องต้น ของการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากร ตามหลักวิชาการ อย่างเป็นระบบ
- 5) ศึกษาความต้องการของหน่วยงานทรัพยากรบุคคลและนิติการ และผู้บริหาร จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
- 6) ศึกษาเอกสารคู่มือบุคลากร ขององค์กร
- 7) ออกแบบระบบการประเมินผลปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านฐานข้อมูลและหน้าจอดีต่อกับผู้ใช้งาน ทั้งข้อมูลนำเข้า และข้อมูลนำออก
- 8) พัฒนาโปรแกรม ทั้ง 4 ส่วน ดังนี้ โปรแกรมส่วนผู้จัดการระบบส่วนผู้ประเมิน ส่วนผู้ถูกประเมิน และรายงานทางด้านสารสนเทศ
- 9) ทำการติดตั้งระบบสารการจัดการสนเทศที่พัฒนา
- 10) ทำการทดสอบระบบการจัดการระบบสารสนเทศที่พัฒนา
- 11) ประเมินความถูกต้องและความต้องการของระบบสารสนเทศ
- 12) แก้ไขข้อผิดพลาดและติดตั้งระบบ
- 13) จัดการเอกสารประกอบการใช้งานระบบสารสนเทศ
- 14) จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ

1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี โดยการพัฒนาแบบดังกล่าวจะประกอบด้วยระบบงานต่างๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน มีขอบเขต ดังนี้

1) ขอบเขตด้านฐานข้อมูล

- (1) ข้อมูลการกำหนดสิทธิ
- (2) ข้อมูลกำหนดผู้ประเมิน
- (3) ข้อมูลรายการประเมิน
- (4) ข้อมูลประเภทการประเมิน
- (5) ข้อมูลแบบประเมิน
- (6) ข้อมูลคะแนนการประเมิน
- (7) ข้อมูลเก็บคะแนนการประเมินรวม
- (8) ข้อมูลอัตราการปรับฐานเงินเดือน

2) ข้อมูลของระบบงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการพัฒนาระบบ

- (1) ข้อมูลบุคลากร
- (2) ข้อมูลการเข้าสู่ระบบ User Name , Password
- (3) ข้อมูลสังกัด
- (4) ข้อมูลการมาปฏิบัติงาน
- (5) ข้อมูลการอบรม

3) ขอบเขตด้านระบบงาน

(1) ส่วนของผู้จัดการระบบ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและนิติการ)

ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและนิติการ สามารถทำการจัดการกับข้อมูลและส่วนงาน (เพิ่ม ลบ แก้ไข) ที่เกี่ยวข้องระบบดังนี้

- ข้อมูลการกำหนดสิทธิ ในการเข้าถึง ส่วนย่อยของโปรแกรม และรายงาน ของสารสนเทศ
- ข้อมูลการกำหนดผู้ประเมิน
- ข้อมูลรายการประเมิน ตามช่วงเวลา ที่กำหนดได้ เช่น ช่วงวันเริ่มต้น วันสิ้นสุด ภาคการเรียน ปีการศึกษา
- ข้อมูลประเภทการประเมิน เช่น การประเมินหัวหน้างาน การประเมินประเภทอาจารย์ผู้สอน การประเมินประเภทอาจารย์ที่ปรึกษา การประเมินประเภทอาจารย์ประจำฝ่าย ประจำศูนย์ การประเมินประเภทอาจารย์สายสนับสนุน และการประเมินประเภทเจ้าหน้าที่นักการ พนักงานขับรถ
- ข้อมูลแบบประเมิน รายการประเมินในแต่ละหัวข้อที่ระบุไว้ ตาม แบบประเมินที่สำนักงานทรัพยากรบุคคลและนิติการกำหนด

- ข้อมูลปรับฐานเงินเดือน รายการฐานเงินเดือน ที่ระบุช่วง
เงินเดือน และผลตอบแทน

- การตรวจเช็คผู้ที่ยังไม่ได้ทำการประเมินพร้อมแจ้งเดือน
- การป้อนคะแนนกิจกรรม ในส่วนของการร่วมมือของสำนักงาน
ทรัพยากรบุคคลและนิติการ

- การประมวลผล การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรแบ่งเป็น
3 ครั้ง คือ 1. ภาคการเรียน ที่ 1 2. ภาคการเรียน ที่ 2 3. ปีการศึกษา

(2) ผู้ประเมิน (หัวหน้าศูนย์ หัวหน้างาน หัวหน้าภาค)

- ทำการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามที่สำนักงาน
บุคคลและนิติการกำหนด ตามช่วงระยะเวลา และรายการผู้ถูกประเมิน

- ทำการประเมินในส่วนของกิจกรรม ที่แยกออกทั้ง 4 ด้าน คือ
หน่วยงานสังกัดหลัก สำนักงานกิจการนักศึกษา สำนักงานทรัพยากรบุคคลและนิติการ และ
สโมสรอาจารย์

- สามารถตรวจเช็คผลการประเมินโดยรวมและแยกส่วนตามสังกัด
ที่ระบุไว้ ข้างต้น ตามแบบประเมิน ของบุคลากรที่สังกัด

(3) ผู้ถูกประเมิน

- สามารถตรวจสอบผลประเมิน โดยรวม และแยกส่วน
- ตรวจสอบหัวข้อที่ควรปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพตัวเอง
- ตรวจสอบจุดเด่นของตนเอง
- ตรวจสอบจุดด้อยที่ควรพัฒนาของตนเอง

(4) ขอบเขตรายงาน (มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงระบบ)

- คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร
- รายงานผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน
- รายงานหัวข้อที่ควรจัดฝึกอบรมจากผลการประเมิน
- รายงานจุดเด่นขององค์กร ตามรายการประเมิน
- รายงานจุดด้อยขององค์กรที่ควรปรับปรุง โดยเร็ว
- รายงานภาพรวมของการประเมินผล
- รายงานจุดเด่นแยกตามหน่วยงาน
- รายงานจุดด้อยแยกตามหน่วยงาน
- รายงานงบประมาณด้านการเงินในการปรับค่าตอบแทน

4) การประเมินผลระบบงาน ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ของการใช้ระบบงานโดยใช้หลัก ของการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครซีและมอร์แกน สอบถาม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 10 คน 2. กลุ่มผู้ประเมิน จำนวน 28 คน 3. กลุ่มผู้ถูกประเมิน จำนวน 118 คน

1.4.3 วิธีการศึกษา

(1) วิธีการดำเนินการ

- นำเสนอแนวคิดต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการยอมรับหลักการของระบบในเบื้องต้น เพื่อให้การสนับสนุนการดำเนินงาน
- ศึกษากระบวนการปัจจุบัน ในการประเมินผลงานของบุคลากร โดยการสัมภาษณ์ และศึกษาเอกสารชนิดทุติยภูมิ ที่เกี่ยวข้องในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมทั้งศึกษาความต้องการของผู้บริหาร ผู้ประเมิน และผู้ถูกประเมิน
- ออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ และทำการ Normalization
- ออกแบบหน้าจอ รูปแบบรายงาน และนำเสนอต่อผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดระบบงาน ที่สนองต่อการใช้งาน มากที่สุด
- พัฒนาโปรแกรมทั้ง 4 ส่วน ดังระบุไว้ในขอบเขตงาน ข้างต้น
- ทำการติดตั้งระบบสารสนเทศ เพื่อทดสอบข้อผิดพลาด และประเมินความถูกต้องของระบบ พร้อมทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ
- จัดทำเอกสารประกอบการใช้งานของระบบสารสนเทศ
- จัดทำเอกสารประกอบและนำเสนอการค้นคว้าแบบอิสระ

1.4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์ 7 (Microsoft Windows7)
- โปรแกรมพัฒนาระบบ ภาษาพีเอชพี (PHP)
- โปรแกรม XAMPP V. 1.7.1 สำหรับ วินโดวส์ ประกอบด้วย Apache 2.2.11, MySQL 5.1.33 (Community Server), PHP 5.2.9, phpMyAdmin 3.1.3.1
- เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer)

(2) ฮาร์ดแวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- เครื่องคอมพิวเตอร์รุ่น คอร์ทูดูโอ (Core2Duo) ความเร็วหน่วยประมวลผลกลาง 2.0 อุปกรณ์บันทึกผล ฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) ขนาด 80 กิกะไบต์ หน่วยความจำสำรอง (RAM) ขนาด 2.0 กิกะไบต์

- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (Local Area Network) ของ
โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี

- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เพื่อรองรับระบบที่พัฒนา

1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) โรงเรียนลำปางพณิชยการและเทคโนโลยี จังหวัดลำปาง
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) ห้องสมุดวิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีจังหวัดลำปาง
- 4) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่