

บทที่ 1

บทนำ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามพันธกิจ กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ โดยมีที่มาและหลักการ ดังต่อไปนี้

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือ หรือองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานของหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ ช่วยให้ผู้บริหารทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถ ศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และใช้ข้อมูลในการวางแผนและตัดสินใจด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน และนำสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังช่วยให้ทราบว่าหน่วยงานควรจะให้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับผลงานของพนักงานในแต่ละช่วงที่ทำการประเมิน การประเมินการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาจะมุ่งไปที่การให้ทิศทางกับการปฏิบัติงานในอนาคตแก่พนักงานเป็นสำคัญ ข้อมูลการประเมิน จะตระหนักถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนด หน่วยงานควรจะใช้แนวทางใดเพื่อที่จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษา ได้เริ่มดำเนินงานตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2550 มีหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป งานวิจัยและบริการวิชาการ งานวิชาการ งานกิจการนักศึกษา งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานโดยผู้อำนวยการกองการศึกษา ภาคพายัพ เชียงใหม่ มุ่งเน้นสนับสนุน ประสานงานให้ทุกคณะฯ ในภาคพายัพ เชียงใหม่ ผลิตบัณฑิตที่ทรงความรู้ คู่คุณธรรม มีความเชี่ยวชาญเชิงปฏิบัติการ บนพื้นฐาน

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและพึ่งพาตนเองได้ รวมทั้งทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมบุคลากร ให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์

การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนจะต้องผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ในหนึ่งปี จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2 รอบ คือรอบที่ 1 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 31 มีนาคม ของปีถัดไป รอบที่ 2 ตั้งแต่ 1 เมษายน – 30 กันยายน โดยพนักงานจะส่งข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ทุก ๆ เดือน และรวบรวมเป็นประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือน และประจำปี ในปัจจุบันมีการเก็บบันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเอกสาร (ไฟล์นามสกุล.xls และนามสกุล.doc)ซึ่งแต่ละหน่วยงาน ต่างบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานในรูปแบบฟอร์มที่แตกต่างกัน บางหน่วยงาน ส่งข้อมูลให้ล่าช้า ไม่มีระบบติดตามการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ไม่ได้เกิดจากการบันทึกการทำงานทุกวัน บุคลากรบางคน บันทึกผลการทำงานเดือนละ 1 ครั้ง ส่งผลให้ การสรุปผลการทำงาน เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บังคับบัญชา ประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำได้ยาก และ ล่าช้า ซึ่งข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากร นำไปใช้กับหน่วยงาน ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย อย่างเช่น งานประกันคุณภาพของหน่วยงาน

เพื่อให้กระบวนการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน บุคลากร เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเชื่อมโยงกัน ได้อย่างเป็นระบบ สามารถเรียกใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล(MySQL)ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลส่วนของแอปพลิเคชัน ใช้ภาษาพีเอชพี(PHP)ในการพัฒนา และเลือกกระบวนการพัฒนาแบบแบ่งส่วน (Incremental model) เป็น กระบวนการทางวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering) โดยเป็นแนวปฏิบัติที่ระบุถึงภารกิจต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการรวมถึงระบุหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนต่างๆ ในการพัฒนา ซึ่งเป้าหมายก็เพื่อจะให้บรรลุจุดประสงค์ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้ได้ประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานหรือระบบที่ต้องการ โดยสามารถคาดการณ์ระยะเวลาในการดำเนินการและงบประมาณในการใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามพันธกิจ กองการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาควิชา วิทยาเขต เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาเชิงทฤษฎีและ / หรือเชิงประยุกต์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาระบบงานมีดังนี้

- 1) ได้ระบบระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมาช่วยควบคุมการทำงานของพนักงาน
- 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ได้รับการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามพันธกิจ

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1.4.1 แผนดำเนินการ

แผนการดำเนินการมีอยู่ 9 ขั้นตอนดังนี้

- (1) ศึกษา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (2) กำหนดกลุ่มบุคลากรเพื่อหารูปแบบความต้องการของผู้ใช้
- (3) สร้างเครื่องมือเพื่อช่วยรวบรวมข้อมูล
- (4) สรุปรูปข้อมูลความต้องการของผู้ใช้
- (5) วิเคราะห์และออกแบบระบบ
- (6) พัฒนาโปรแกรม
- (7) ทดสอบระบบและปรับปรุงระบบ
- (8) ประเมินความพึงพอใจ
- (9) จัดทำคู่มือการใช้งาน

1.4.2 ขอบเขตของระบบ

ระบบที่พัฒนาเป็นโปรแกรมประยุกต์แบบเว็บใช้งานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ สามารถติดต่อสื่อสารภายในผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต โดยระบบที่พัฒนามีความสามารถดังต่อไปนี้

- (1) ขอบเขตด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกงาน พนักงานตามพันธกิจ
- (2) ขอบเขตด้านข้อมูล
 - สามารถจัดการฐานข้อมูลพื้นฐาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ได้แก่

- ข้อมูลภาระงาน
- ข้อมูล ผลงาน คำสั่ง ใบประกาศ
- ข้อมูลแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

(3) ขอบเขตด้านเครื่องมือและกระบวนการ

- วิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยการใช้แนวคิดของแผนภาพการไหลของข้อมูล (Context Diagram) แผนภาพแสดงกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram :DFD) และการออกแบบฐานข้อมูลด้วยอี-อาร์ไดอะแกรม (E-R Diagram)

(4) ขอบเขตด้านการทำงาน

- ระบบความปลอดภัย
 - ระบบล็อกอินที่ใช้ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบ
- สามารถจัดการสถานะพนักงานและแบบประเมิน
 - จัดการตำแหน่งงานของพนักงาน
 - จัดการข้อมูลแบบประเมิน
 - กำหนดระยะเวลาการประเมิน
- สามารถจัดการข้อมูลการปฏิบัติงาน
 - จัดการผลการปฏิบัติงาน
 - จัดการข้อมูล ผลงาน คำสั่ง ใบประกาศ
- สามารถจัดการภาระงาน มอบหมายและติดตามผลการปฏิบัติงาน
 - หัวหน้าแผนกงานจัดการภาระงานของพนักงาน
 - หัวหน้างานสามารถมอบหมายงานให้กับผู้บังคับบัญชา
 - หัวหน้างานติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการส่งแจ้งผ่านทางอีเมล
- สามารถประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - พนักงานประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง
 - หัวหน้าแผนกงานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้บังคับบัญชา
 - รองผู้อำนวยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้บังคับบัญชา
 - ผู้อำนวยการให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้บังคับบัญชา
- สามารถแสดงรายงาน
 - รายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงาน
 - รายงานข้อมูลผลการประเมินการปฏิบัติงาน

1.4.3 วิธีการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยสำเร็จตามแบบแผนที่กำหนดจึงออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- (1) ศึกษา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (2) กำหนดกลุ่มบุคลากรเพื่อหารูปแบบความต้องการของผู้ใช้ โดยมีการนัดหมาย เพื่อสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลความต้องการของระบบและผู้ใช้งาน ตลอดจนการขอเอกสารหรือรายงานต่างๆ ที่เป็นข้อมูลนำเข้า และ ส่วนของการแสดงผลของแต่ละกิจกรรมที่มีการดำเนินการ
- (3) สร้างเครื่องมือเพื่อช่วยรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้ใช้และประเมินความพึงพอใจระบบ ได้แก่
 - แบบสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ
- (4) สรุปข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการสำรวจความต้องการอื่นๆ ส่วนของหน้าจอการใช้งาน รูปแบบรายงาน เป็นต้น
- (5) วิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์วิสิโอ ในส่วนของ DFD ที่ใช้แสดงแผนผังกระแสนำงานของกระบวนการแต่ละขั้นตอนของระบบ
- (6) พัฒนาโปรแกรม ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (7) ทดสอบระบบและปรับปรุงระบบให้ระบบทำงานได้อย่างสมบูรณ์
- (8) ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบ
- (9) จัดทำคู่มือการใช้งาน ระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

- (1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ
- (2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- (3) ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.6.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server Computer) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
 - หน่วยประมวลผลกลางความเร็วไม่น้อยกว่า 5.0 GHz
 - หน่วยความจำหลัก(RAM) ขนาด 8.0 GB
 - หน่วยความจำสำรอง(Hard Disk) ขนาด 500 GB

- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกค้า (Client Computer) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
 - หน่วยประมวลผลกลางความเร็วไม่น้อยกว่า 2.1 GHz
 - หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาดไม่น้อยกว่า 1.0 GHz
 - หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk) ความจุไม่น้อยกว่า 50 GB
 - จอภาพ LCD ขนาด 17 นิ้ว
- 3) อุปกรณ์สนับสนุนการพัฒนาระบบ ได้แก่ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Pinter)

1.6.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software)

- 1) โปรแกรมระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP)
- 2) โปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Apache Web Server)
- 3) โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล
- 4) โปรแกรมมาโครมีเดียครีมีฟเวอร์ ใช้สำหรับออกแบบเว็บเพจ
- 5) โปรแกรมอโดบีโฟโต้ช้อป ใช้สำหรับตกแต่งรูปภาพ
- 6) โปรแกรมฟิวชันชาร์ต (FusionCharts) ใช้สำหรับสร้างกราฟสำหรับการรายงานสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร

1.7 นิยามศัพท์

ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญได้แก่

พนักงานตามพันธกิจ หมายถึง พนักงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้รับการจ้างเข้าทำงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานสนับสนุนงานบริการและได้รับอัตราค่าตอบแทนจากงบประมาณผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย

หน่วยงานที่ปฏิบัติการกิจสนับสนุนภารกิจหลัก หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ได้แก่ หน่วยงาน ระดับกอง/งาน/กลุ่มงาน หรือเทียบเท่า ซึ่งรวมถึงสำนักงานอธิการบดี สำนักงานเลขานุการคณะ และหน่วยงานอื่นซึ่งมีลักษณะในทำนองเดียวกันให้มีตำแหน่งระดับชำนาญการ