



การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับ
ผลงานบุคลากรสายสนับสนุน
Development of Performance Evaluation System
and Ranging of the Worker

นางสาววนิชยา เพชรรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันพริก
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559



การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับ
ผลงานบุคลากรสายสนับสนุน
Development of Performance Evaluation System
and Ranging of the Worker

นางสาววณิชยา เพชรรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันผณี
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ทุนอุดหนุนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประเภททั่วไป ประจำปีงบประมาณ 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จด้วยดี ด้วยความร่วมมือและความช่วยเหลือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ให้การอุดหนุนทุนศึกษาวิจัย และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ในการจัดพิมพ์เนื้อหา ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลและข้อเท็จจริงต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณทีมที่ปรึกษาการพัฒนารูปแบบระบบอัตโนมัติ คือ อาจารย์เอ็ม สายคำหน่อ รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันฉนิก ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้คำแนะนำข้อมูลต่าง ๆ การปรับแต่งระบบให้ตอบสนองการใช้งานที่มีประสิทธิภาพจริง ตลอดจนของคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ติดตามความก้าวหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้งานวิจัยมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และท้ายสุดขอขอบ คุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ให้การอุดหนุนทุนวิจัยจนทำให้ผลงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

นางสาววนิชยา เพชรรัตน์ ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันฉนิก ผู้ร่วมวิจัย

17 สิงหาคม 2559

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุน
ผู้วิจัย	1. นางสาววนิดา เพชรรัตน์ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันผณี
หน่วยงาน	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 2559

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีจุดประสงค์ เพื่อพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนผ่านระบบอัตโนมัติ

ผลจากการศึกษาพบว่า สามารถสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ 1 ระบบ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ส่วนของผู้รับการประเมิน และ 2) ส่วนของผู้ประเมินหรือผู้บังคับบัญชา จากการสำรวจตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุดจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 82.61 และเป็นผู้บริหารจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 พบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุน ที่น่าสนใจสรุป ดังนี้

(1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุนใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพเชิงเวลา และประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย “ระดับมาก” ทั้งสามด้าน ได้แก่ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.39 (S.D.= 0.66) รองลงมาเป็นประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.62) และ ประสิทธิภาพเชิงเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.64)

(2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุนใน 5 ประเด็น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบในระดับ “พึงพอใจมาก” ทุกรายการ

คำสำคัญ : ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน

Title	Development of Performance Evaluation System and Ranging of the Worker
Researchers	1. Mr.Vanitchaya Phetcharat 2. Assistant Professor Dr.Chainarong Khunpanuk
Organization	Academic Promotion Centre, Phetchabun Rajabhat University, 2016

Abstract

The development of performance evaluation system and ranging of the worker focused on an automatics evaluation system of the Rajabath Phetchabun University for the official workers. The study objective was for develop the performance evaluation system of the Rajabath Phetchabun University.

The study focused on the official workers or the administrators to used performance evaluation system in the academic year 2016 for the examples group of 69 persons. The examples group consisted of women 57 persons accounted for 82.61 percent and men 12 persons accounted for 17.39 percent.

The Questionnaires of the Performance Evaluation System asked for the examples group of 69 persons. The examples answer in their opinion of three point's component of performances of quantitative performance, performance times, and performance value and the satisfied in each issues of the Performance Evaluation System. The answerer has agreed "a lot" on three point's component of performances of quantitative performance, performance times, and performance value. The poll found that, the performance value has average highest for 4.39 (S.D.=0.66). A minor is quantitative performance of average for 4.38 (S.D.= 0.62),and the performance times of average for 4.31 (S.D.= 0.64).

In accordance with the opinion of the samples group for the satisfactions of the system performance evaluation and ranking of the academic worker, the answerer has agreed "very satisfied" in five issues. So, there were satisfied with the system all of list.

Key words: the system performance evaluation, ranking of the official worker

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยการให้คำปรึกษาของผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันผณี และรองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน อาจารย์เอ็ม สายคำหน่อ ซึ่งอำนวยการและให้คำปรึกษาแก่พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นางสาววนิชยา เพชรรัตน์ และผู้อำนวยการฯ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยณรงค์ ชันผณี อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทวิจัยสถาบัน จากสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีจุดประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถประมวลผลและจัดอันดับแบบอัตโนมัติในระบบออนไลน์
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ออนไลน์จากกลุ่มทดลองใช้งาน

ผลจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 98.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 70 คน ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุดจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 และเป็นผู้บริหารจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และพบความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ ที่น่าสนใจสรุป ดังนี้

- (1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติอัตโนมัติใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพเชิงเวลา และประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วย “ระดับมาก” ทั้งสามด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.39 (S.D.= 0.66) รองลงมาเป็นประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.62) และ ประสิทธิภาพเชิงเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.64)

(2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน แสดงความคิดเห็นที่เป็นประเด็นความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติอัตโนมัติใน 5 ประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในระดับ “พึงพอใจมาก” ทุกรายการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความโดดเด่นสวยงามสะดุดตา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 (S.D.= 0.63) และรองลงมาเป็นประเด็น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของสายสนับสนุนอัตโนมัติมีลำดับขั้นตอนการใช้งานง่าย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D.= 0.58) โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง ดังนี้

(1) ศึกษาผลกระทบของระบบเมื่อไปสู่การใช้งานจริงอย่างเป็นระบบ

(2) ศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติที่ถูกพัฒนาขึ้น จากข้อมูลของผู้ใช้งานจริงที่เป็นประชากรทั้งหมดที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(ก)
บทคัดย่อ	(ข)
บทสรุปผู้บริหาร	(ง)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ซ)
สารบัญภาพ	(ณ)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบจำกัดของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำนิยามศัพท์	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเรื่องตำแหน่งและระดับตำแหน่งสายสนับสนุน	5
2.2 แนวคิดเรื่องการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานของภาคราชการพลเรือน	16
2.3 แนวคิดระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในระบบราชการ	29
2.4 แนวคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร	32
2.5 กรอบแนวคิดการดำเนินงาน	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	35
3.1 ขั้นตอนและวิธีการศึกษา	35
3.2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	36
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	38
3.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
3.5 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	45
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	45

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 ผลการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของ ผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการ จัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	55
5.2 ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	59

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงความแตกต่างระหว่างการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานแบบเก่าและใหม่	19
2.2	แสดงการกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะเขียนทั้งหมดในแต่ละส่วนราชการ	25
4.1	แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.2	แสดงประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.3	แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในอนาคต	17
2.2 รูปโดนัทของ Charles Handy	18
2.3 แสดงการบูรณาการกระบวนการบริหารบุคคลทุกขั้นตอน	21
2.4 แสดงกระบวนการในการเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน	21
2.5 แสดงการนับงานตามจำนวนลักษณะงานในแต่ละกลุ่มงาน	23
3.1 แสดงการไหลของกระแสข้อมูล Level 0	36
3.2 แสดงทิศทางการไหลของกระแสข้อมูล Level 1	37
3.3 แสดง E-R Diagram Model ของระบบประมวลค่า FTES อัตโนมัติ	38
4.1 หน้าจอหลักของระบบ	47
4.2 หน้าลือคอินเข้าใช้ระบบ	48
4.3 แสดงการประเมินความรู้ความสามารถและทักษะจำเป็น	48
4.4 แสดงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัด	49
4.5 หน้าจอแสดงการแนบเอกสารประกอบการยืนยันภาระงาน	49
4.6 หน้าจอแสดงการลงชื่อเข้าใช้ระบบสำหรับผู้บริหาร	50
4.7 หน้าจอผลการประเมินการปฏิบัติราชการ	50
4.8 หน้าจอผลการประเมินการปฏิบัติราชการ	51

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหา

การบริหารงานภายในองค์กรในสมัยปัจจุบันมิได้อาศัยเพียงสามัญสำนึกของบุคคลหรือกลุ่ม เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจอีกต่อไป สภาพการแข่งขัน และข้อจำกัดในทรัพยากรของแต่ละองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้แต่ละองค์กรจะต้องมีเครื่องมือหรือเทคนิคต่าง ๆ ที่จะช่วยในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่พิสูจน์ได้ที่หนักแน่นพอเพียง และมีหลักฐานเชิงประจักษ์ในการตัดสินใจ “การประเมินผล” ก็เป็นเครื่องมือหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามอย่างเป็นระบบของทางมหาวิทยาลัยที่ต้องการพัฒนาองค์กรให้สามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบัน มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ปัจจัยที่เป็นกำลังคน ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในแต่ละรอบปีจึงถือเป็นงานส่วนสำคัญที่บุคลากรทุกรูป/ท่านจะต้องให้ความสนใจโดยให้ทุกคนได้ให้ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัยของผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งเป็นระบบการประเมินที่มหาวิทยาลัยได้ออกแบบให้สอดคล้องกับประกาศ กพอ. ว่าด้วย มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558 ซึ่งประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 82ง วันที่ 20 สิงหาคม 2558 จากหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในอุดมศึกษาของผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยได้มอบอำนาจให้ กบม. เป็นผู้ดำเนินการในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรายละเอียดดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อรองรับระบบการประเมินที่เป็นหลักธรรมาภิบาล เน้นถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการต่อสัญญาจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัย ตามหลักประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการใช้บุคลากรของภาครัฐ จากอดีตที่ผ่านมา การประเมินผลงานของผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการที่ใช้หลักฐานจากตรวจสอบจากเอกสารที่เป็นแฟ้มกระดาษ มีความสิ้นเปลืองและข้อจำกัดการใช้เวลาในการตรวจสอบค่อนข้างนานมาก ประกอบกับจำนวนผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ มีจำนวนมาก การตรวจสอบก็ยิ่งต้องใช้เวลาเป็นจำนวนมากขึ้นตาม และยังมีปัญหาความไม่โปร่งใสในกระบวนการประเมินผลที่ไม่ชัดเจนตามมาอีกด้วย จึงเป็นการสมควรที่ต้องมองหาวิธีการที่ต้องพัฒนาระบบที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ด้วยการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งต้องประยุกต์เข้ามาใช้พัฒนาระบบให้มีความไว ความง่าย และเกิดความสะดวกต่อการตรวจสอบ การประมวลผล และการจัดอันดับที่เป็นระบบอัตโนมัติ ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะต้องศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานบุคลากรสายสนับสนุน ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย มีดังนี้

- 1) เพื่อพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถประมวลผลและจัดอันดับแบบอัตโนมัติในระบบออนไลน์
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนออนไลน์จากกลุ่มทดลองใช้งาน

1.3 ขอบจำกัดของการวิจัย

1.3.1 ขอบจำกัดของการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้ข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จากการสำรวจประสิทธิภาพของผู้เกี่ยวข้องกับระบบ คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ระหว่างเดือน กรกฎาคม เดือน สิงหาคม ภายหลังจากการพัฒนาและทดสอบประสิทธิภาพของระบบเสร็จสิ้นแล้วเท่านั้น ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องดังกล่าวจะใช้ประกอบการวัดประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติซึ่งกำหนดไว้ในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ 2) ประสิทธิภาพเชิงเวลา และ 3) ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า และศึกษาความพึงพอใจต่อระบบอัตโนมัติของผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน อีก 1 ด้าน ต่อไป

1.3.2 ขอบจำกัดของการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติที่เป็นเทคโนโลยีโปรแกรมซอฟต์แวร์ เพื่อนำมาใช้แทนการตรวจและประเมินผลงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งจากเดิมดำเนินการโดยคนมักมีปัญหาในเรื่องการเสนอแฟ้มผลงานที่แสดงหลักฐานในรูปแบบเอกสารกระดาษจำนวนมาก และมีระยะเวลาในการดำเนินการยาวนานมาก จึงจำเป็นต้องมีการลดปริมาณกระดาษและใช้ข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์แทนเป็นข้อมูลหลัก

1.3.3 ขอบจำกัดของการวิจัย ด้านการจัดเก็บข้อมูลย้อนกับจะนับแบบสำรวจที่ส่งกลับคืนมา ระหว่างเดือน กรกฎาคม เดือน สิงหาคมเท่านั้น และในการวิจัยครั้งนี้ จะยึดถือร้อยละของการเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างตามแนวปฏิบัติของหลักการประกันคุณภาพการศึกษาตัวชี้วัด 2.9 เท่านั้น คือ หากตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่ส่งข้อมูลย้อนกลับมามีจำนวนที่ไม่เป็นข้อมูล Missing Data ร้อยละ 20 ไปขึ้นแล้วคณะผู้วิจัยจะดำเนินการประมวลผลโดยไม่รอหรือทวงถามแบบสำรวจเพิ่มเติมอีก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย โดยสุ่มจากผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน จากข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการประเมินผ่านระบบอัตโนมัติจากคณะทั้ง 5 คณะและผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง

2. ระยะเวลาที่ในการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้จะใช้เวลาในการศึกษาเป็นเวลา 1 ปีการศึกษา คือ ปีการศึกษา 2558

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1) **ตัวแปรต้น** คือ ความคิดเห็นต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3.2) ตัวแปรตาม

3.2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

3.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อระบบความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอัตโนมัติ

1.5 คำนิยามศัพท์

ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ สำหรับให้บริการด้านการจัดการข้อมูลสนับสนุนการประเมินผลงานของข้าราชการหรือพนักงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์การประเมินผลงาน และหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

การจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง การเรียงลำดับคะแนนจากการประเมินการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนตามเกณฑ์ตัวชี้วัดผลงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ด้วยระบบอัตโนมัติจากคะแนนสูงสุดไปยังคะแนนต่ำสุด

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ระบบเทคโนโลยีด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ที่เป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานเพื่อการประเมินผลงานและจัดลำดับผลงานของของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 2) ได้เครื่องมือที่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ สำหรับบริหารจัดการเพื่อการประเมินผลงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่มีประสิทธิภาพสูง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยและคณะจัดทำรายงานการศึกษา ได้ทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อนำมาประกอบ การกำหนดกิจกรรมและระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วยแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องตำแหน่งและระดับตำแหน่งสายสนับสนุน
2. แนวคิดเรื่องการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานของภาคราชการพลเรือน
3. แนวคิดระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในระบบราชการ
4. แนวคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร
5. กรอบแนวคิดการดำเนินงาน

2.1 แนวคิดเรื่องตำแหน่งและระดับตำแหน่งสายสนับสนุน

ตามประกาศ ก.พ.อ. ได้แบ่งสายงานและประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งของข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ตำแหน่งของตำแหน่งและระดับตำแหน่งแต่ละประเภท อาทิ

2.1.1 ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

ตำแหน่งประเภท	ผู้บริหาร
ชื่อสายงาน	ผู้บริหาร
ชื่อตำแหน่ง	ผู้บริหาร
ระดับตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า (2-1-01-2)

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

บริหารงานในฐานะหัวหน้าส่วนราชการภายในสำนักงานอธิการบดี หรือในฐานะหัวหน้าส่วนราชการที่มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไปในคณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งมหาวิทยาลัย โดยมีลักษณะงานเกี่ยวกับการวางแผน บริหารจัดการ จัดระบบงาน อำนวยการ สั่งราชการ มอบหมาย กำกับ แนะนำ ตรวจสอบ ประเมินผลงาน ตัดสินใจ แก้ปัญหาในงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีความรับผิดชอบของงานสูงมากและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านแผนงาน

- (1) วางแผนงาน โครงการ หรือแผนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
- (2) บูรณาการแผนงาน โครงการ กิจกรรม เพื่อให้เป็นตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานตามที่กำหนด
- (3) ติดตาม เร่งรัด การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ หรือแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานตามที่กำหนด

2. ด้านบริหารงาน

- (1) จัดระบบงาน และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- (2) มอบหมาย กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม ให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด
- (3) พิจารณออนุมัติ อนุญาตการดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด
- (4) ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ เอกชน และบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความร่วมมือ หรือบูรณาการงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ
- (5) ขี้แจงข้อเท็จจริง พิจารณาให้ความเห็น ข้อเสนอแนะในที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง หรือเวทีเจรจาต่างๆ ในระดับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในฐานะผู้แทนหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย เพื่อรักษาผลประโยชน์ทางราชการของมหาวิทยาลัยและประเทศชาติ

3. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

- (1) จัดระบบงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า
- (2) ติดตามและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชา เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด
- (3) ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในบังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความสามารถและสมรรถนะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

4. ด้านบริหารทรัพยากรและงบประมาณ

(1) วางแผนการใช้ทรัพยากรและงบประมาณของหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และเป็นไปตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

(2) ติดตาม ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสายงานหลักตามลักษณะงานของส่วนราชการ ในกรณีที่เป็นส่วนราชการภายในสำนักงานอธิการบดี ซึ่งแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งมหาวิทยาลัย หรือในสายงานบริหารงานทั่วไปในกรณีที่เป็นส่วนราชการที่มีอำนาจและหน้าที่ในการบริหารงานทั่วไปในคณะ สถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือ หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งมหาวิทยาลัย และ

2. ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งมาแล้ว ดังต่อไปนี้

2.1 ประเภทผู้บริหาร ตำแหน่งผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

2.2 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการพิเศษ ไม่น้อยกว่า 3 ปี

2.3 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ ไม่น้อยกว่า 7 ปี

2.4 ตำแหน่งอย่างอื่นหรือเทียบเท่า 2.1 หรือ 2.2 หรือ 2.3 แล้วแต่กรณี ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ.กำหนด

และ

3. มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานและระยะเวลาของตำแหน่งที่จะแต่งตั้งตามทีมมหาวิทยาลัย กำหนด และ

4. ผ่านการอบรมหลักสูตรที่ ก.พ.อ. รับรองหรือผ่านการอบรมหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานหลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาระดับสูง ที่ ก.พ.อ. กำหนดและรับรองหน่วยจัด

ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็นอาจแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งไปก่อน โดยต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ภายในระยะเวลา 2 ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

หมายเหตุ : ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 : วันที่ 10 ตุลาคม 2554 ตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่ ศธ 0509(2)/ว 11 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2554

2.1.2 ตัวอย่างขอบเขตหน้าที่ของสายสนับสนุน (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)

(ก) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เชี่ยวชาญพิเศษ

ตำแหน่งประเภท	วิชาชีพเฉพาะ
ชื่อสายงาน	วิทยาการคอมพิวเตอร์
ชื่อตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับตำแหน่ง	เชี่ยวชาญพิเศษ (3-1-01-1)

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูงมาก ปฏิบัติงานเชิงพัฒนาระบบหรือมาตรฐานของงาน หรืองานพัฒนาทฤษฎี หลักการ ความรู้ใหม่ ซึ่งต้องมีการวิจัยเกี่ยวกับงานเฉพาะด้าน หรือเฉพาะทาง และนำมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ โดยต้องประยุกต์ทฤษฎี แนวความคิดใหม่เกี่ยวกับเนื้อหาของงาน เพื่อแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากมากและมีขอบเขตกว้างขวางมาก หรือถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงาน ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ หรือปรับปรุงผสมผสานเทคนิคระดับสูงระหว่างสาขาที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์พัฒนาและประยุกต์ใช้ความรู้และประสบการณ์ วิธีการ เทคนิคต่างๆ เสนอรูปแบบ และเทคนิคเกี่ยวกับงาน วิทยาการคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนางานวิชาการ พัฒนาระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

(2) ส่งเสริม กำกับ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบ โครงการวิจัยด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อบรรลุภารกิจเป้าหมายตามนโยบายในภาพรวมของหน่วยงาน

(3) เป็นผู้คิดริเริ่มและวางแผนดำเนินการวิจัยต่างๆ และเผยแพร่ผลงานที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่หรือเทคนิควิธีการใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิทยาการคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก วางหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ วิจัย ประเมินผลรวมทั้งกำหนดวิธีการและระเบียบปฏิบัติทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และวิจัย เพื่อพัฒนาระบบหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน วิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะด้านที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากและมีขอบเขตกว้างขวางมาก ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน เป็นที่ปรึกษาในโครงการวิจัยที่สำคัญทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

(4) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอน ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับชาติหรือนานาชาติ ประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานต่างๆ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานที่สังกัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อถ่ายทอดความรู้ความเชี่ยวชาญ และพัฒนาบุคลากรทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เข้าร่วมประชุม คณะกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นผู้แทนของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาหรือของรัฐบาลในการเข้าร่วมประชุมหรือเจรจาปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ทั้งในและต่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบาย และแผนงาน หรือโครงการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด เป็นผู้แทนของกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาหรือของรัฐบาลในการเข้าร่วมประชุมกำหนดนโยบาย หรือโครงการทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ข้อมูลประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานโครงการต่างๆ กับบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นโดยมีบทบาทในการจูงใจ โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

(2) ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งที่ประชุมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ วินิจฉัย ชี้แจง และตอบปัญหาที่สำคัญหรือยุ่งยากซับซ้อนมากเป็นพิเศษทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ในระดับชาติหรือนานาชาติ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง

(2) เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ และ
2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะระดับเชี่ยวชาญ มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ.กำหนด และ
3. ปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

(ข) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เชี่ยวชาญ

ตำแหน่งประเภท	วิชาชีพเฉพาะ
ชื่อสายงาน	วิทยาการคอมพิวเตอร์
ชื่อตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับตำแหน่ง	เชี่ยวชาญ (3-1-01-2)

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูง ปฏิบัติงานเชิงพัฒนาระบบหรือมาตรฐานของงาน หรืองานพัฒนาทฤษฎี หลักการ ความรู้ใหม่ ปฏิบัติงานวิจัยด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และนำมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานตามแผนงานโครงการสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนเสนอแนะและประเมินผลแผนงานโครงการ และแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากมากและมีขอบเขตกว้างขวางมาก หรือถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงาน ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ หรือปรับปรุงผสมผสานเทคนิคระดับสูงระหว่างสาขาที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม กำกับหน่วยงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลายและมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากเป็นพิเศษ ตลอดจนกำกับ ตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ วางแนวทางการออกแบบวิจัย พัฒนา และประยุกต์ใช้ความรู้ วิธีการ เทคนิคต่างๆ เพื่อพัฒนางานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด

(2) เป็นผู้คิดริเริ่มการดำเนินการวิจัยต่างๆ และเผยแพร่ผลงานที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่หรือเทคนิควิธีการใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือกำหนดทิศทางของการศึกษาวิจัยให้สอดคล้องกับมาตรฐาน เพื่อพัฒนางานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีความยุ่งยากและขอบเขตกว้างขวางมากทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์และด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้

ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน เป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัยที่สำคัญทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

(3) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอน ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานต่างๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน และโครงการของมหาวิทยาลัย หรือนโยบาย แผนงาน และโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด และบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้แทนของมหาวิทยาลัย หรือของรัฐบาลในการเข้าร่วมประชุมหรือเจรจาปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(4) ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (๑) – (๓) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน ติดตามประสานงาน วางแผน มอบหมาย ส่งเสริม กำกับ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมิน และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2. ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบาย และแผนงาน หรือโครงการของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงาน โดยเชื่อมโยงหรือบูรณาการแผนงาน โครงการในระดับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานโครงการต่างๆ กับบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นโดยมีบทบาทในการจูงใจ โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

(2) ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งที่ประชุมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ วินิจฉัย ชี้แจง และตอบปัญหาที่สำคัญหรือยุ่งยาก ซับซ้อนมาก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้บุคคลหรือหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ลุล่วงเป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ หรือเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

(2) เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ และ
2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพนเฉพาะ ระดับเชี่ยวชาญการพิเศษ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ. กำหนด และ
3. ปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

(ค) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ

ตำแหน่งประเภท	วิชาชีพนเฉพาะ
ชื่อสายงาน	วิทยาการคอมพิวเตอร์
ชื่อตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับตำแหน่ง	ชำนาญการพิเศษ (3-1-01-3)

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงมากในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงานที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมากโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงมากในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมาก ตลอดจนกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ปฏิบัติด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ขั้นสูงที่ยุ่งยากซับซ้อน ควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

(2) ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัยที่มีความยุ่งยากซับซ้อน พัฒนาเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ และเผยแพร่ผลงานทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนางานวิชาการ เทคนิควิธีการ กำหนดแนวทาง พัฒนาระบบและมาตรฐานของงาน

ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เป็นที่ปรึกษาในโครงการวิจัยทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

(3) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอน ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานในด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ตามที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(4) ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (1) – (3) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน ติดตามประสานงาน วางแผน มอบหมาย ส่งเสริม กำกับ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2. ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบาย และแผนงาน หรือโครงการของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามนโยบาย แผนงาน หรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ติดตาม และประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานภายในมหาวิทยาลัย หรือองค์กรอื่น โดยมีบทบาทในการเจรจา โน้มน้าว เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำแก่หน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้งที่ประชุมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ที่ยุ่งยากซับซ้อนแก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อพัฒนาความรู้ เทคนิค และทักษะ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) กำหนดแนวทางรูปแบบ วิธีการเผยแพร่ ประยุกต์เทคโนโลยีระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องสนับสนุนภารกิจขององค์กร

(3) จัดทำฐานข้อมูลระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ และ

2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ ระดับชำนาญการ มาแล้วไม่น้อยกว่า 4 ปี หรือ ตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ.กำหนด และ

3. ปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

(ง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ

ตำแหน่งประเภท	วิชาชีพเฉพาะ
ชื่อสายงาน	วิทยาการคอมพิวเตอร์
ชื่อตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระดับตำแหน่ง	ชำนาญการ (3-1-01-4)

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ทักษะ และประสบการณ์สูงในงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติงานที่ต้องทำการศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย เพื่อปฏิบัติงานหรือพัฒนางาน หรือแก้ไขปัญหาในงานที่มีความยุ่งยากและมีขอบเขตกว้างขวาง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือ

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมการปฏิบัติงาน ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่มีขอบเขตเนื้อหาของงานหลากหลาย และมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนค่อนข้างมาก โดนกำหนดแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนกำกับตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบเครือข่าย ระบบงานประยุกต์ และระบบสารสนเทศ การจัดการระบบการทำงานของเครื่อง การติดตั้งระบบเครื่อง ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของเครื่องและอุปกรณ์ เพื่อให้ได้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน ทันสมัย และตรงตามความต้องการและลักษณะการใช้งานของหน่วยงาน

(2) ออกแบบระบบงาน ข้อมูล การประมวลผล การสื่อสาร ระบบข่ายงาน ชุดคำสั่ง และฐานข้อมูล ตามความต้องการของหน่วยงาน ติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบอุปกรณ์ต่างๆ ชุดคำสั่งระบบปฏิบัติการ ชุดคำสั่งประยุกต์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

(3) ศึกษา ค้นคว้า ทดลอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือวิจัย ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ จัดทำเอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เผยแพร่ผลงานทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ติดตามและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อกำหนดลักษณะและมาตรฐานในการปฏิบัติงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ เพื่อหาวิธีการในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือเพื่อพัฒนาแนวทางการวิธีการและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(4) ให้บริการวิชาการด้านต่างๆ เช่น ช่วยสอน ฝึกอบรม เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการและวิธีการของงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจง เรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่างๆ ที่ได้รับแต่งตั้ง เพื่อให้ข้อมูลทางวิชาการประกอบการพิจารณาและตัดสินใจ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

(5) ในฐานะหัวหน้างาน นอกจากอาจปฏิบัติงานตามข้อ (๑) – (๔) ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องทำหน้าที่กำหนดแผนงาน มอบหมาย ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2. ด้านการวางแผน

ร่วมกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานที่สังกัด วางแผนหรือร่วมวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกัน โดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้น แก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

(2) ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์แก่ผู้ได้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งตอบ ปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

(2) พัฒนาข้อมูล จัดทำเอกสารวิชาการ สื่อเอกสารเผยแพร่ ให้บริการวิชาการด้าน วิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจ ของหน่วยงาน

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ และ

2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 ปี
กำหนดเวลา 6 ปี ให้ลดเป็น 4 ปี สำหรับผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

กำหนดเวลา 6 ปี ให้ลดเป็น 2 ปี สำหรับผู้ที่มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับปฏิบัติการ ข้อ 3

หรือ ตำแหน่งประเภทอื่นตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ.อ.กำหนด และ

3. ปฏิบัติงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องซึ่งเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งให้เป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

ฯลฯ เป็นต้น

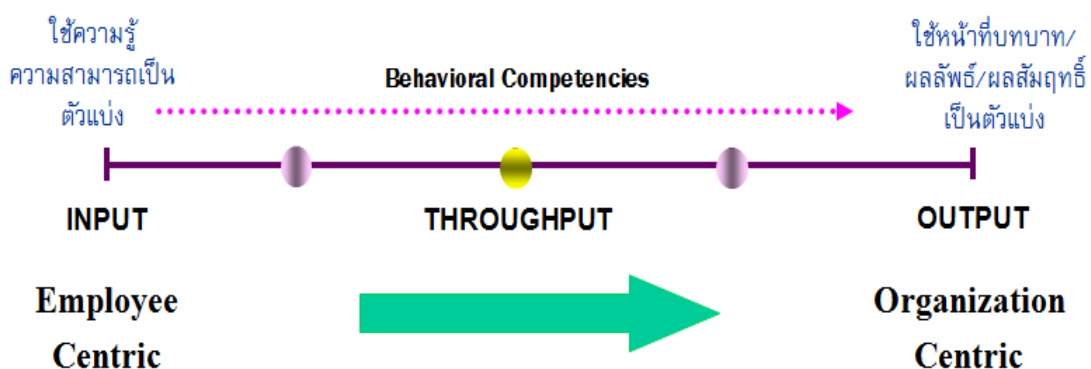
2.2 แนวคิดเรื่องการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานของภาคราชการพลเรือน

2.2.1 การวิเคราะห์ลักษณะงานของภาคราชการพลเรือน

การวิเคราะห์ลักษณะงานของภาคราชการพลเรือนจะตั้งอยู่บนแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในอนาคต ซึ่งจะเน้นการจัดตำแหน่งโดยใช้ผลสัมฤทธิ์และบทบาทหน้าที่เป็นตัวนำ ดังนั้น งานที่มีหน้าที่หรือผลสัมฤทธิ์เหมือนกันควรนำมารวมกัน หรือสายงานที่มีหน้าที่หรือผลสัมฤทธิ์ต่างกันก็ควรจะแยกเป็นคนละสายงานแม้จะมีชื่อสายงานเดียวกัน

การบริหารทรัพยากรบุคคลในอดีต

แนวโน้มการบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน



ภาพที่ 2.1 แสดงแนวคิดการบริหารงานทรัพยากรบุคคลในอนาคต

จากหลักการดังกล่าวการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานสำหรับแต่ละตำแหน่งงานจะต้องเขียนโดยเน้นองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ส่วน ซึ่งจะมีความคล้ายคลึงกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งกล่าวคือ

- **หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Accountabilities)** เป็นการกำหนดว่าตำแหน่งงานนั้นๆ จะต้องบรรลุผลสัมฤทธิ์ในด้านใดบ้างจึงจะถือว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของงานประจำตำแหน่ง อันเป็นการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน/องค์กรโดยครบถ้วน
- **คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง (Education and Experience)** เป็นการกำหนดว่าตำแหน่งงานนั้นต้องมีคุณสมบัติเชิงวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในระดับใดที่จำเป็นและเพียงพอแก่การปฏิบัติงานประจำตำแหน่งให้สัมฤทธิ์ผล ซึ่งต้องไม่ต่ำหรือสูงเกินความจำเป็นของระดับงานในตำแหน่ง
- **ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง (Knowledge, Skills and Competencies)** เป็นการกำหนดว่าตำแหน่งงานต่างๆ ต้องการความรู้ ทักษะและสมรรถนะเฉพาะแบบใดที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลงานที่ดี

การเขียนหน้าที่รับผิดชอบหลักจะอ้างอิงจากทฤษฎีของ Charles Handy ว่าด้วยบทบาทหน้าที่ประจำตำแหน่งงานในองค์กรโดย Handy เปรียบเทียบงานในองค์กรว่าเปรียบเสมือนรูปโดนัท โดยวงกลมในเป็นแก่นหน้าที่หลักที่ผู้ดำรงตำแหน่งต้องปฏิบัติ แต่ถึงแม้ผู้ดำรงตำแหน่งจะได้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจนครบถ้วนแล้ว ก็ยังมีสิ่งที่องค์กรคาดหวังมากกว่านั้น องค์กรยังคาดหวังให้ปฏิบัติงานในส่วนวงกลมรอบนอกด้วย (ตัวอย่างเช่น งานในโครงการพิเศษ งานตามกลยุทธ์หรืองานของหน่วยงาน) ข้อที่ยากก็คือ งานในวงกลมรอบนอกนี้ยังไม่มีภาระระบุโดยแจ้งชัด เพราะหากได้มีการระบุโดยแจ้งชัดแล้วงานเหล่านี้ก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่วงกลมในไป วงกลมนอกนี้เอง คือ อาณาบริเวณพื้นที่ว่างที่องค์กรหวังว่าบุคลากรทั้งหลายจะดำริริเริ่มกำหนดงานขึ้นเองแล้วลงมือปฏิบัติ หากกระทำได้ดังนี้ ในไม่ช้าหน้าที่งานต่างๆ ก็จะทำให้เกิดความชัดเจนกลายเป็นพื้นที่ในวงกลมในเพื่อออกจนครอบคลุมเต็มวงกลมรอบนอกทั้งหมด

ในโลกปัจจุบันวงกลมรูปโดนัทเช่นนี้ในองค์กรต่างๆ มีพื้นที่ส่วนวงกลมในใหญ่ขึ้นกว่าแต่ก่อน วงกลมในที่ขยายใหญ่ขึ้นนี้ ก็คือหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ซึ่งย่อมหมายถึงว่าต้องการผู้ดำรงตำแหน่ง ที่มีศักยภาพสูงขึ้นนั่นเอง การเขียนงานแบบ Role Profiling จึงเป็นการเขียนที่จะมุ่งสร้างความชัดเจนให้กับบทบาทหน้าที่ของตำแหน่งงาน (Roles) มากกว่าการบรรยายหน้าที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละงาน (Description)



ภาพที่ 2.2 รูปโดนัทของ Charles Handy

จากทฤษฎีของ Charles Handy นั้น ที่ปรึกษาจึงเสนอให้มีการเขียนงานและขอบเขตความรับผิดชอบที่จำเป็นในงานตามภารกิจปัจจุบัน (เพื่อเป็นสะท้อนการทำงานตามภารกิจขององค์กร) และหน้าที่ที่เหมาะสม ครอบคลุม และมีความชัดเจน ของแต่ละตำแหน่งที่อิงทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ (เพื่อเป็นการสะท้อนภาพตามยุทธศาสตร์ขององค์กร) นอกจากนั้นการเขียนแบบ Role Profile จะมีความเหมือนและความแตกต่างจากการเขียนแบบพรรณนา (Description) ตามรูปแบบเดิมดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานแบบเก่าและใหม่

การเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน แบบพรรณนา	การเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน แบบ Role Profile
เป็นเอกสารหลักในการกำหนดลักษณะงานในส่วนราชการ	ยังคงสามารถใช้เป็นเอกสารหลักในการกำหนดลักษณะงานของส่วนราชการได้ แต่เปลี่ยนให้เหมาะสมกับประเภทและระดับชั้นงานใหม่ที่จะระดับชั้นงานแบบกว้าง (Broadband)

การเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน แบบพรรณนา	การเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน แบบ Role Profile
● วิธีการเขียนเป็นบรรยายลักษณะกิจกรรม (Tasks) ของสายงานต่างๆ จึงไม่มีความชัดเจนในผลสัมฤทธิ์ที่ได้	● วิธีการเขียนเน้นบทบาทและผลสัมฤทธิ์ จึงช่วยสนับสนุนวัฒนธรรมของราชการที่เปลี่ยนแปลงไปเป็น Result-based Organization นอกจากนั้นยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของตน รวมถึงรู้ว่าควรปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างไรจึงจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรคาดหวังและเป็นประโยชน์สูงสุดกับองค์กร
● ภาษาที่ใช้แสดงความซับซ้อนไม่สามารถแยกความซับซ้อนได้อย่างชัดเจน เช่น C3-5/6ว จะเขียนงานลักษณะงานเหมือนกันทั้งๆ ที่ระดับชั้นงานแตกต่างกัน	● ยังคงใช้ภาษาที่ใช้แสดงความซับซ้อนแต่พยายามสร้างความชัดเจนโดยการระบุผลสัมฤทธิ์และเพิ่มความยากของงานโดยการระบุหน้าที่ที่เพิ่มสูงขึ้นหรือรับผิดชอบมากขึ้นในแต่ละระดับชั้นงาน นอกจากนั้นจะเป็นการเขียนงานที่สะท้อนภาพบทบาทลักษณะงานในปัจจุบันซึ่งส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนไปมากแล้วหลังจากการเปลี่ยนการกำหนดตำแหน่งใหม่ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
● เน้นวุฒิการศึกษาที่จบมาเมื่อแรกรับเข้าสู่ระบบและการเลื่อนตำแหน่งเน้นอายุงาน/ประสบการณ์เป็นหลัก	● เน้นการเพิ่มความรู้/ทักษะ ในทุกระดับที่เลื่อนขึ้นในสายทางเดินอาชีพทำให้สนับสนุนแนวคิด Knowledge Worker และองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากผู้ที่ได้รับคัดเลือกจะต้องมีความรู้ ทักษะ และผลงานที่เพิ่มขึ้น มิใช่เน้นอายุราชการเป็นหลัก
● ไม่มีทักษะ และ พฤติกรรมที่จำเป็นในงาน (Competency) ที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกระดับ	● ระบุสมรรถนะ (Competencies) ว่าในแต่ละตำแหน่งควรจะปฏิบัติงานอย่างไร (How) จึงจะช่วยให้บรรลุตามภารกิจของบทบาทหน้าที่และองค์กร

ประโยชน์ที่จะได้รับการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานใหม่แบบ Role Profile

การเขียนแบบบรรยายลักษณะงานจะทำให้ส่วนราชการได้ประโยชน์ ดังนี้

- การออกแบบตำแหน่งงานที่สามารถเชื่อมโยงกับความต้องการขององค์กร
- ทำให้ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงาน ที่มีรายละเอียดมากกว่ามาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (Job Specification)
- ใช้เป็นข้อมูลในการอธิบายให้เกิดความชัดเจนว่าบุคคลควรจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์อะไร (Contributions) และทำอย่างไรจึงจะได้ผลสัมฤทธิ์นั้น (Competencies) เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและการบรรลุการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
- เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการประสานและบูรณาการกระบวนการบริหารบุคคลทุกขั้นตอน (ดังภาพที่ 3) เช่น การคัดสรรบุคลากรเข้าทำงานก็สามารถใช้ความชัดเจนจากแบบบรรยายลักษณะงานว่าต้องการบุคลากรที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะอะไรบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับงาน หรือการฝึกอบรมก็สามารถใช้การกำหนดความรู้ ทักษะ และสมรรถนะจากแบบบรรยายลักษณะงานเพื่อไปกำหนดหลักสูตรการพัฒนา หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานก็สามารถนำหน้าที่รับผิดชอบหลักไปกำหนดตัวชี้วัดระดับตำแหน่งเพื่อใช้ประเมินความสำเร็จของบุคคลได้ เป็นต้น



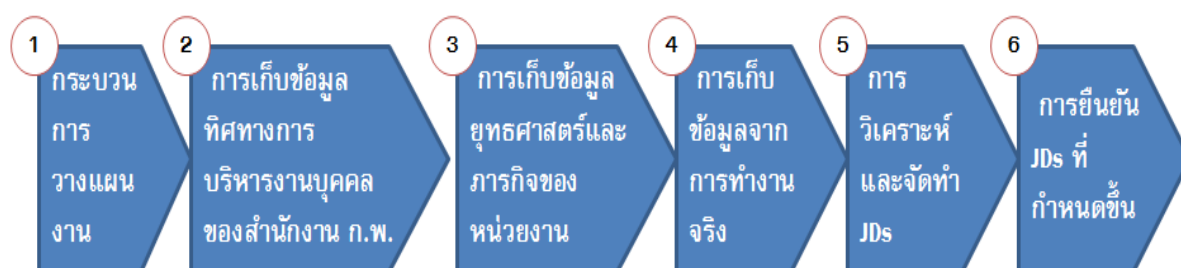
ภาพที่ 2.3 แสดงการบูรณาการกระบวนการบริหารบุคคลทุกขั้นตอน

การจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานนั้นจะเป็นพื้นฐานหลักที่ให้ส่วนราชการสามารถนำไปใช้ในการสร้างความชัดเจนและเชื่อมโยงกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งระบบของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.2 ขั้นตอนในการเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน

ในบทนี้จะเน้นขั้นตอนและกระบวนการในการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานเพื่อให้ส่วนราชการสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการในการเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน สามารถแบ่งได้ 6 ขั้นตอนใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 แสดงกระบวนการในการเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน

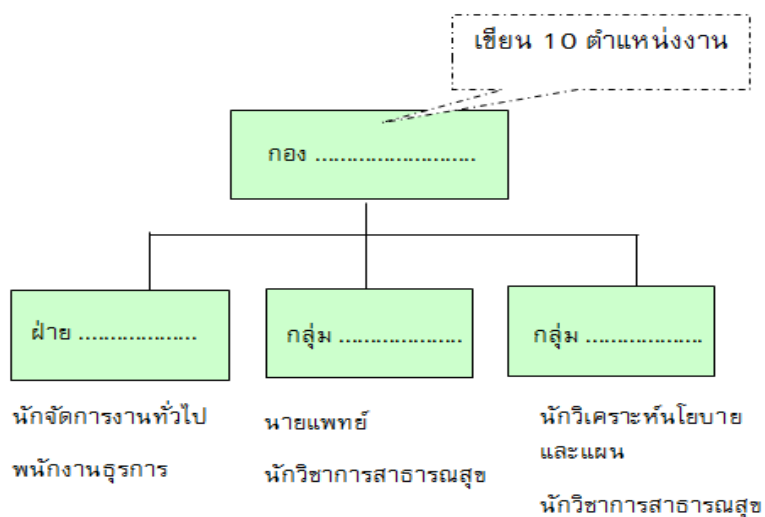
- **ขั้นตอนที่ 1- การวางแผนงาน:** เป็นขั้นตอนในการกำหนดคณะทำงานและการวางแผนกระบวนการทำงานและเวลาที่ใช้ทั้งหมดเพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน ซึ่งอาจเป็นคณะทำงานชุดเดียวกับคณะทำงานต้นแบบความรู้ ทักษะและสมรรถนะเฉพาะลักษณะงานก็ได้ คณะทำงาน ควรประกอบด้วย 1) หัวหน้าส่วนราชการผู้รับผิดชอบงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการเป็นประธานคณะทำงาน 2) หัวหน้าหน่วยงานหรือข้าราชการในส่วนราชการนั้นตามที่หัวหน้าส่วนราชการเห็นสมควรไม่น้อยกว่า 4 คน เป็นคณะทำงานและให้ 3) หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่หรืองานบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการเป็นเลขานุการ โดยคณะทำงานชุดนี้ควรจะมีบทบาทในการดูภาพรวมของการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptions) และการกำกับติดตามให้งานเป็นไปตามแผนที่เลขานุการคณะทำงานเสนอ หลังจากนั้นให้ทางเลขานุการของคณะทำงานวางแผนการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน โดยอาจกำหนดกิจกรรมและเวลาดำเนินการอย่างน้อยตามกระบวนการหลักๆ ของการจัดแบบบรรยายลักษณะงานนี้ก็ได้
- **ขั้นตอนที่ 2- การเก็บข้อมูลทิศทางการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.พ.** ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่หรืองานบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการนำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งในสายงานที่ต้องการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานมาประกอบการเขียน เนื่องจากการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานที่ดีควรจะต้องอิงระดับมาตรฐานขั้นต่ำจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน และ

โครงสร้างระดับชั้นงานใหม่ของข้าราชการพลเรือนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทดังนี้

- ตำแหน่งประเภทบริหาร ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการและรองหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง กรม และตำแหน่งอื่นที่ ก.พ. กำหนดเป็นตำแหน่งประเภทบริหาร
- ตำแหน่งประเภทอำนวยการ ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการที่ต่ำกว่าระดับกรมและตำแหน่งอื่นที่ ก.พ. กำหนดเป็นตำแหน่งประเภทอำนวยการ
- ตำแหน่งประเภทวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งที่จำเป็นต้องใช้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตามที่ ก.พ. กำหนดเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตำแหน่งนั้น
- ตำแหน่งประเภททั่วไป ได้แก่ ตำแหน่งที่ไม่ใช่ตำแหน่งประเภทบริหาร ตำแหน่งประเภทอำนวยการ และตำแหน่งประเภทวิชาการ ทั้งนี้ ตามที่ ก.พ. กำหนด

นอกจากนั้นการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานควรจะต้องอิงจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ประกาศตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ด้วย

- **ขั้นตอนที่ 3- การเก็บข้อมูลยุทธศาสตร์และภารกิจของหน่วยงาน** ให้ส่วนราชการเก็บยุทธศาสตร์และภารกิจของหน่วยงานที่ต้องการจะจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน โดยอาจอ้างอิงจากภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และแผนยุทธศาสตร์ประจำปีของหน่วยงานที่จัดทำขึ้นตามคำรับรองของ ก.พ.ร. นอกจากนั้นให้ส่วนราชการ นับจำนวนงาน ที่ต้องเขียนในแต่ละหน่วยงาน โดยอาจนับงานตามจำนวนลักษณะงานในแต่ละส่วน/กลุ่ม/ฝ่ายดังรูป



ภาพที่ 2.5 แสดงการนับงานตามจำนวนลักษณะงานในแต่ละกลุ่มงาน

จากรูปจะเห็นว่าต้องเขียนงานอย่างน้อย 10 ตำแหน่งงาน อันได้แก่ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่าย นักจัดการงานทั่วไป พนักงานธุรการ หัวหน้ากลุ่มที่ 1 นายแพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข หัวหน้ากลุ่มที่ 2 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และนักวิชาการสาธารณสุข อย่างไรก็ตามอาจเป็นไปได้ว่าตำแหน่งงานที่อยู่ใต้ฝ่ายอาจมีพนักงานธุรการที่มีความรับผิดชอบหลักเหมือนกันก็ให้เขียนแบบบรรยายลักษณะงานชุดเดียวกัน จะได้ประโยชน์ ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชามีความยืดหยุ่นในการมอบหมายงานมากกว่าโดยเปรียบเทียบ เนื่องจากไม่ได้เป็นการกำหนดในแต่ละเลขที่ตำแหน่ง เช่น พนักงานธุรการในฝ่ายหนึ่งอาจมี 3 ราย และรายหนึ่งอาจทำงานบันทึกข้อมูล และรับส่งเอกสาร แต่รายที่ 2 อาจทำงานเบิกจ่ายและทำงานพัสดุ รวมถึงรับส่งเอกสารด้วย และรายที่ 3 อาจทำงานบันทึกข้อมูล เบิกจ่าย และรับส่งเอกสาร ดังนั้นในการเขียนงานพนักงานธุรการของฝ่ายดังกล่าว ควรจะเขียนรวมเป็นแบบบรรยายลักษณะงานของพนักงานธุรการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถปรับเปลี่ยนงานในอนาคตได้โดยไม่ต้องเปลี่ยนแบบบรรยายลักษณะงานใหม่ทุกครั้ง
- การโอนย้ายระหว่างงานภายใต้ส่วน/กลุ่ม/ฝ่ายเดียวกันทำได้โดยง่าย เนื่องจากมีแบบบรรยายลักษณะงานเดียวในหนึ่งส่วน/กลุ่ม/ฝ่ายจึงสามารถปรับย้ายกันได้โดยง่าย
- เป้าหมายของงานภายใต้ส่วนงานมีความชัดเจนและร่วมกันรับผิดชอบได้ มิเช่นนั้นจะเป็นการแบ่งงานโดยต่างคนต่างทำงาน มิได้มองภาพรวมหน้าที่รับผิดชอบหลักของตำแหน่งทั้งหมด
- การกำหนดความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ สามารถทำได้กว้างกว่าโดยเปรียบเทียบ

โดยใน การนับลักษณะงาน นั้นควรมีข้อในการพิจารณา ดังต่อไปนี้

- สายงานชื่อเดียวกันและอยู่ในส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่ายงานเดียวกัน แต่มีลักษณะงานแตกต่างกันในเนื้อหาสาระของงาน ไม่ใช่การมอบหมายงานแก่บุคคล ให้มีเขียนแบบบรรยายลักษณะงานออกเป็น 2 ตำแหน่งงาน
- สายงานชื่อแตกต่างกันแต่ทำงานเหมือนกันในส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย ให้เขียนแบบบรรยายลักษณะงานตรงหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน แต่อาจมีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน โดยในอนาคตอาจควรจะมีการกำหนดชื่อสายงานเป็นสายงานเดียวกันหรือไม่ ในทางตรงกันข้ามหากสายงานชื่อเดียวกันแต่ทำงานแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงแม้จะอยู่ในส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่ายเดียวกันก็ให้แยกเขียนงานที่แตกต่างกัน เช่น มีลักษณะงานของงานหนึ่งทำงานนโยบาย แต่อีกงานหนึ่งทำงานสนับสนุนหรืองานบริหารงานทั่วไป ถ้าเป็นเช่นนั้นให้แยกเป็น 2 แบบบรรยายลักษณะงานเพื่อง่ายต่อการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบหลักและความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่ต้องการ เป็นต้น โดยในภาครัฐอาจแบ่งงานออกเป็นหลายๆ ลักษณะงาน ดังนี้

1. งานสนับสนุน ส่งเสริม หรืออำนวยความสะดวกให้แก่งานอื่นๆ ในองค์กร
 2. เป็นงานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ หรือให้ความรู้/คำแนะนำทางเทคนิคหรือเชิงวิชาการให้แก่ผู้อื่นทั้งภายใน หรือภายนอกหน่วยงาน
 3. เป็นงานจัดทำนโยบาย แผนงาน มาตรการ มาตรฐาน กฎเกณฑ์ หลักปฏิบัติ หรือจัดทำร่างงบประมาณ
 4. เป็นงานให้คำปรึกษาโดยใช้ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษในสายอาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 5. เป็นงานศึกษา ค้นคว้าวิจัย หรือจัดทำผลงานทางวิชาการ ตำรา หลักสูตร สิ่งประดิษฐ์ หรือข้อสรุปเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 6. เป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน
 7. เป็นงานอนุรักษ์ สงวน ส่งเสริม ดูแล ซ่อมแซม หรือทำนุบำรุงรักษางานทางด้าน ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา โบราณสถาน สถานที่ท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
 8. เป็นงานบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย หรือเป็นงานเกี่ยวกับการทะเบียน ออก ใบอนุญาตหรือสัมปทาน
 9. เป็นงานสำรวจ ออกแบบ ก่อสร้าง หรือสร้างสรรค์ในทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม เกษตรกรรม หรือศิลปกรรม
 10. เป็นงานด้านข้อมูล ข่าวสาร หรือข่าวกรอง
 11. เป็นงานด้านประสานและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
 12. เป็นงานควบคุมดูแลหน่วยงานระดับต่ำกว่ากรม 1 ระดับ
 13. เป็นงานควบคุมดูแลและประสานงานภายในจังหวัด
 14. เป็นงานบริหารส่วนราชการระดับกรมหรือกระทรวง
- กรณีที่หน่วยงานในภูมิภาค ซึ่งมีชื่อสายงานเดียวกันในส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย เดียวกันแต่อยู่คนละพื้นที่ให้พิจารณาว่ามีภารกิจ ยุทธศาสตร์หรือปริมาณงานที่ต้องดำเนินการหรือให้บริการหรือกำกับติดตามแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่หรือไม่ (ถ้าใช่) ให้เขียนแบบบรรยายลักษณะงานที่แตกต่างกันนั้นตามความแตกต่างในหน้าที่รับผิดชอบดังกล่าว

เมื่อกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะเขียนทั้งหมดในแต่ละส่วนราชการได้แล้ว ให้สรุปเป็นจำนวนงานที่ต้องเขียนโดยมีรายละเอียดอย่างน้อยตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงการกำหนดจำนวนตำแหน่งที่จะเขียนทั้งหมดในแต่ละส่วนราชการ

เลขที่ ตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่งทางการ บริหาร	ชื่อตำแหน่งใน สายงาน	ประเภท/ระดับ	สังกัด

ตัวอย่างการกรอกรายสรุปผลจำนวนงานที่ต้องดำเนินการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานทั้งหมด

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนงานที่ต้องการเขียนบรรยายลักษณะงานทั้งหมดในแต่ละส่วนราชการ

เลขที่ ตำแหน่ง	ชื่อตำแหน่งทางการ บริหาร	ชื่อตำแหน่งใน สายงาน	ประเภท/ระดับ	สังกัด
22	ผู้อำนวยการ กองการเจ้าหน้าที่	อำนวยการ	อำนวยการ ระดับต้น	กองการเจ้าหน้าที่
23	หัวหน้ากลุ่มงาน	นักทรัพยากร บุคคล	วิชาการ ระดับชำนาญการ พิเศษ	กลุ่มงานสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง
24-25	นักทรัพยากรบุคคล	นักทรัพยากร บุคคล	วิชาการ ระดับปฏิบัติการ	กลุ่มงานสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง
26	หัวหน้ากลุ่มงาน	นักทรัพยากร บุคคล	วิชาการ ระดับชำนาญการ	กลุ่มงานอัตรากำลัง และระบบงาน
27-28	นักทรัพยากรบุคคล	นักทรัพยากร บุคคล	วิชาการ ระดับชำนาญการ	กลุ่มงานอัตรากำลัง และระบบงาน

หมายเหตุ: ส่วนราชการอาจพิจารณาว่าควรเขียนระดับชั้นงานที่เป็นไปได้ของตำแหน่งนี้เพิ่มเติมหรือไม่ (แม้ว่าผู้ดำรงตำแหน่งในปัจจุบันจะไม่ได้อยู่ระดับตำแหน่งนั้นก็ตาม) เช่น ในตำแหน่งหมายเลขที่ 24-25 อาจเขียนระดับชำนาญการไว้ เพื่อให้เห็นภาพทางเดินของตำแหน่งงานด้วย ทั้งนี้การเขียนทุกระดับรองรับของตำแหน่งงานจะเกิดประโยชน์แก่ส่วนราชการ ดังนี้

- สามารถใช้ประกอบการประเมินเพื่อปรับระดับชั้นงานให้สูงขึ้นหรือต่ำลงในอนาคต
- สามารถใช้ในการวางแผนทางเดินสายอาชีพของทุกตำแหน่งในส่วนราชการ
- เห็นชัดเจนถึงการมอบหมายงานที่แตกต่างระหว่างระดับชั้นงานที่ต่างกัน
- เห็นความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่ต้องการในระดับชั้นงานที่ต่างกัน
- ดำเนินการจัดสัมมนาการวิเคราะห์งานและการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานเพียงครั้งเดียว และสามารถใช้ได้ในระยะยาวกว่าโดยเปรียบเทียบ

เมื่อกำหนดจำนวนตำแหน่งและระดับรองรับที่เป็นไปได้ทั้งหมดแล้ว ให้ส่วนราชการดำเนินการเก็บข้อมูลภารกิจของแต่ละฝ่าย/กลุ่มงาน/ส่วนงานที่จะเขียนทั้งหมดในแต่ละส่วนราชการ (โดยอาจจะรวบรวมจากประกาศของส่วนราชการหรือการจัดสัมมนาขึ้นมาก็ได้) พร้อมทั้งตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ผ่านมาเพื่อประกอบในการพิจารณาเขียนแบบบรรยายลักษณะงานในรูปแบบใหม่ต่อไป

● **ขั้นตอนที่ 4 –การเก็บข้อมูลจากการทำงานจริง** เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน เนื่องจากการเก็บข้อมูลงานที่ทำจริงในสภาพปัจจุบันจากผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้บังคับบัญชาของผู้ดำรงตำแหน่ง ซึ่งในการเก็บข้อมูลอาจทำได้หลากหลายวิธี เช่น

- การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับงานที่มีกิจกรรมทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน โดยการสังเกตอาจไม่เหมาะสมกับงานที่ไม่สามารถมองเห็นการกระทำได้อย่างชัดเจน ได้แก่ กิจกรรมที่ต้องใช้ความคิด
- การสัมภาษณ์ตัวแทนหรือผู้ครองตำแหน่งต่างๆ (Interview) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์งานในตำแหน่งระดับสูงๆ โดยผู้วิเคราะห์งานอาจนัดเวลาสัมภาษณ์ หรือร่างแบบบรรยายลักษณะงานคร่าวๆ ของตำแหน่งดังกล่าวก่อน จากข้อมูลทุติยภูมิที่เก็บได้ในขั้นตอนที่ 2-3 ที่ผ่านมา หลังจากนั้นจะเริ่มตั้งคำถามเปิด (Open-ended Question) ดังนี้
 - อะไร หมายถึงสิ่งที่ตำแหน่งงานดังกล่าวต้องทำให้บรรลุผล
 - อย่างไร หมายถึงจะสามารถทำให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างไร
 - ทำไม หมายถึงเหตุใดตำแหน่งงานดังกล่าวจะต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ของงานนี้ด้วย
 - ด้วยคุณสมบัติใด หมายถึงตำแหน่งดังกล่าวต้องการความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะในด้านใด โดยผู้วิเคราะห์งานอาจคอยตรวจสอบกับผู้ดำรงตำแหน่งงานในขณะที่สัมภาษณ์เป็นระยะๆว่าสิ่งที่เขากำลังพูดถึงแล้วหรือไม่ ซึ่งอาจทำได้โดยการถามคำถามต่อเนื่องจนกว่าจะได้ภาพที่ชัดเจนของงาน หรือสามารถตอบได้ว่าลักษณะงานที่จะเขียนขึ้นนั้นมีความแตกต่างกับงานอื่นๆ อย่างไรบ้าง ขั้นตอนการสัมภาษณ์นี้มีข้อดีคือได้รายละเอียดที่ชัดเจนของงานอย่างมาก และเกิดความเข้าใจในงานสูงสุด อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์นี้มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาทั้งเรื่องการนัดหมาย และการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานให้เสร็จทันเวลา หากส่วนราชการมีจำนวนงานเยอะมาก

- การส่งแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์งานที่มีเป็นจำนวนมากๆ ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน โดยกระบวนการอาจทำได้ด้วยการส่งแบบสอบถามมาตรฐาน (โปรดดูรายละเอียดในบทที่ 3) ไปยังตัวแทนหรือผู้ครองตำแหน่งต่างๆ แล้วให้ส่งกลับไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ/คณะทำงาน วิธีนี้มีข้อดีคือประหยัดกว่าโดยเปรียบเทียบ แต่มีข้อเสียเรื่องผู้ดำรงตำแหน่งอาจขาดความเข้าใจเรื่องประโยชน์และวิธีการกรอกที่ถูกต้อง นอกจากนี้ในทางปฏิบัติการส่งแบบสอบถามนั้นจะทำให้หน่วยงานการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานทรัพยากรบุคคลทำงานยากขึ้นในการติดตามให้มีการส่งแบบสอบถามกลับคืน
- การจัดสัมมนาเพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Seminar) เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์งานจำนวนมากเช่นเดียวกับการส่งแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามกระบวนการนี้จะเพิ่มกระบวนการในการอธิบายหรือชี้แจงหลักเกณฑ์และกระบวนการวิเคราะห์งานและจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานที่ละเอียดกว่าการส่งแบบสอบถามเท่านั้น โดยในการจัดอาจแบ่งเป็นรายละเอียดดังตัวอย่างด้านล่าง

เวลา	รายละเอียด
08.00 น. - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 น. - 10.30 น.	การบรรยายเรื่องกระบวนการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และอธิบายกระบวนการวิเคราะห์งาน เพื่อหาหน้าที่รับผิดชอบหลักของแต่ละตำแหน่งงานด้วยวิธีการแบบ Role Profiling
10.30 น. - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45 น. - 12.00 น.	กิจกรรมการเขียนแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของผู้แทนแต่ละสายงานตามกระบวนการวิเคราะห์งานที่กำหนดไว้
12.00 น. - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. - 13.30 น.	การแบ่งกลุ่มเพื่อสรุปแบบบรรยายลักษณะงานของสายงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันหรืออยู่ในสำนักเดียวกัน
13.30 น. - 14.30 น.	กิจกรรมการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานโดยแบ่งตามกลุ่มหรือสำนัก
14.30 น. - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45 น. - 16.00 น.	กิจกรรมการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานโดยแบ่งตามกลุ่มหรือสำนัก (ต่อ) จนได้เป็นแบบบรรยายลักษณะงานที่กำหนดไว้

- **ขั้นตอนที่ 5- การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description: JDs)**
เมื่อเก็บข้อมูลในการทำงานจริงจากทางใดทางหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็ให้นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ และจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกันของทุกตำแหน่งในส่วนราชการ
ขั้นตอนนี้อาจจะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนที่ 4 คือให้ผู้ดำรงตำแหน่งงาน/ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้วิเคราะห์งานและเขียน

ข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ก็ได้ เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ต่อของคณะทำงานหรือผู้แทนจากหน่วยงานการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามก็มีความจำเป็นต้องตรวจสอบการให้ข้อมูลของผู้ดำรงตำแหน่งงานว่าได้วิเคราะห์งานตามมาตรฐานหรือไม่อย่างไร เพราะไม่เช่นนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ดังนี้

- มาตรฐานของการเขียนแบบบรรยายลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน/ตำแหน่งงานไม่เป็นไปตามหลักการที่ถูกต้องและไม่เป็นไปในทิศทางหรือรูปแบบเดียวกัน
- แบบบรรยายลักษณะงานที่ผู้ดำรงตำแหน่งให้ข้อมูล อาจจะไม่ถูกต้อง โดยอาจเป็นการอิงงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันเป็นหลัก โดยไม่ได้วิเคราะห์งานของตำแหน่งงานอย่างถูกต้อง ซึ่งในระยะยาวอาจส่งผลต่อผู้ดำรงตำแหน่งคนใหม่ที่จะมาดำรงตำแหน่งงานนี้ต่อไป
- การนำแบบบรรยายลักษณะงานไปเชื่อมโยงกับระบบบริหารงานบุคคลอื่นๆ ทำได้โดยยาก เนื่องจากไม่มีมาตรฐานเดียวกันในส่วนราชการ

สำหรับรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานนั้นจะอยู่ในบทถัดไป คือบทที่ 3 เรื่องการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน

- **ขั้นตอนที่ 6- การยืนยันแบบบรรยายลักษณะงาน** เป็นกระบวนการสุดท้ายก่อนจะนำแบบบรรยายลักษณะงานไปใช้จริง ซึ่งรายละเอียดของการยืนยันจะอยู่ในบทที่ 4 เรื่องการยืนยันแบบบรรยายลักษณะงานและการนำไปใช้

โดยสรุปในบทนี้จะเกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดและกระบวนการในภาพรวมของการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน ซึ่งกระบวนการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแบบบรรยายลักษณะงานนั้นจะอยู่ในบทถัดไป

2.3 แนวคิดระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในระบบราชการ

2.3.1 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร หน่วยงานและระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานกระบวนการความต่อเนื่อง ตั้งแต่

- 1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 2) การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น

- 4) การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงานโดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และ
- 5) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานยังเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ในการผลักดันผลการปฏิบัติราชการให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของส่วนราชการ โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators - KPIs) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของบุคคลร่วมกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน หาแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงานหลักที่กำหนดนั้นๆ เพื่อจะได้ให้สิ่งจูงใจสำหรับการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานประกอบด้วยขั้นตอนหลักที่สำคัญ ดังจะกล่าวถึงต่อไป

2.3.2 ขั้นตอนของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1) ขั้นตอนการวางแผน

เป็นขั้นตอนในช่วงต้นรอบการประเมินที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินจะได้มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้รับการประเมิน และร่วมกับผู้รับการประเมินวางแผนการปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการร่วมกันในลักษณะตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวังในรอบการประเมินนั้นๆ ทั้งนี้ สามารถปรับเปลี่ยนตามเป้าหมายและแผนงานของหน่วยงานหรือส่วนราชการได้ตามความจำเป็น

2) ขั้นตอนการติดตาม

เป็นขั้นตอนในระหว่างรอบการประเมินที่ผู้บังคับบัญชาจะทำการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ เพื่อการกำกับดูแลการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย ทำให้ทราบและแก้ไขปัญหาคัดค้านข้อขัดข้องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

3) ขั้นตอนการพัฒนา

เป็นขั้นตอนที่เป็นผลที่ได้จากการติดตามผลการทำงาน และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่างานที่ทำอยู่นั้นต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานอย่างไร และยังเป็นขั้นตอนที่สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานอีกด้วย

4) ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

เป็นขั้นตอนในช่วงสิ้นรอบการประเมิน เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินรายนั้นๆ ว่าผลการปฏิบัติราชการในระหว่างรอบการประเมินเป็นไปตามผลสัมฤทธิ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมินหรือไม่ เพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานผลงานที่ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกันกำหนด

5) ขั้นตอนการให้สิ่งจูงใจ

เป็นขั้นตอนที่นำผลการประเมินในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาพิจารณาให้สิ่งตอบแทนแก่บุคคลที่ได้มีการทุ่มเทการทำงานและได้ผลงานที่ดีเกิดขึ้นแก่หน่วยงานหรือส่วนราชการจากกระบวนการในระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในส่วนราชการตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ก.พ. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ

2.3.3 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หน้าที่ของข้าราชการในส่วนราชการที่เรียกว่า “หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการกำกับติดตามเพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัด สามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และ
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำผลการประเมินการปฏิบัติราชการไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนและการให้เงินรางวัลประจำปีแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญตามหลักการของระบบคุณธรรม อันจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการพัฒนาผลงานของข้าราชการหลักการของการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม

การปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1) ให้ส่วนราชการยึดหยุ่นในการเลือกวิธีการ ได้แก่

1.1) แบบประเมินโดย ก.พ. กำหนดเฉพาะแบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้มีสาระไม่น้อยกว่าที่ ก.พ. กำหนดในหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 โดยส่วนราชการอาจกำหนดเพิ่มเติมจากที่ ก.พ. กำหนดก็ได้

สำหรับแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะนั้น ก.พ. ให้ส่วนราชการกำหนดเองได้ตามความเหมาะสม

1.2) น้ำหนักองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ก.พ. กำหนดอย่างน้อย 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดว่าน้ำหนักผลสัมฤทธิ์ของงานต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

ซึ่งส่วนราชการอาจกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 70 และสมรรถนะ ร้อยละ 30 หรืออาจกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 80 และสมรรถนะร้อยละ 20 ก็ได้ และอาจกำหนดองค์ประกอบอื่นๆ เพิ่มเติมตามความเหมาะสม

1.3) ระดับผลการประเมิน โดย ก.พ. กำหนดให้แบ่งกลุ่มคะแนนผลการประเมินออกเป็นอย่างน้อย 5 ระดับ ได้แก่ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ และต้องปรับปรุง แต่ส่วนราชการอาจกำหนดให้แบ่งกลุ่มคะแนนมากกว่า 5 ระดับก็ได้ ทั้งนี้ การกำหนดช่วงคะแนนในแต่ละระดับของผลการประเมินให้เป็นดุลพินิจของส่วนราชการ แต่กลุ่มคะแนนต่ำสุดของระดับพอใช้ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60

2) มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) ก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมินให้ส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัด ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดทราบโดยทั่วกัน

2.2) การพิจารณาข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และดัชนีชี้วัด หรือ หลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.3) ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบเป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ผู้รับการประเมิน

2.4) ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะกรรมการฯ มีหน้าที่พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.5) ให้มีระบบจัดเก็บข้อเท็จจริงจากผลการปฏิบัติราชการ เพื่อในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับผลการประเมินจะได้มีหลักฐานอ้างอิงได้

2.4 แนวคิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร

เพื่อก่อให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเพื่อเป็นการเสริมสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดมาตรการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรตลอดอายุการทำงานและในแต่ละรอบปี จะมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานบรรลุตามปรัชญาและปณิธานที่ว่า “การประเมินเพื่อการพัฒนา”

2.4.1 ลักษณะและวิธีการประเมิน

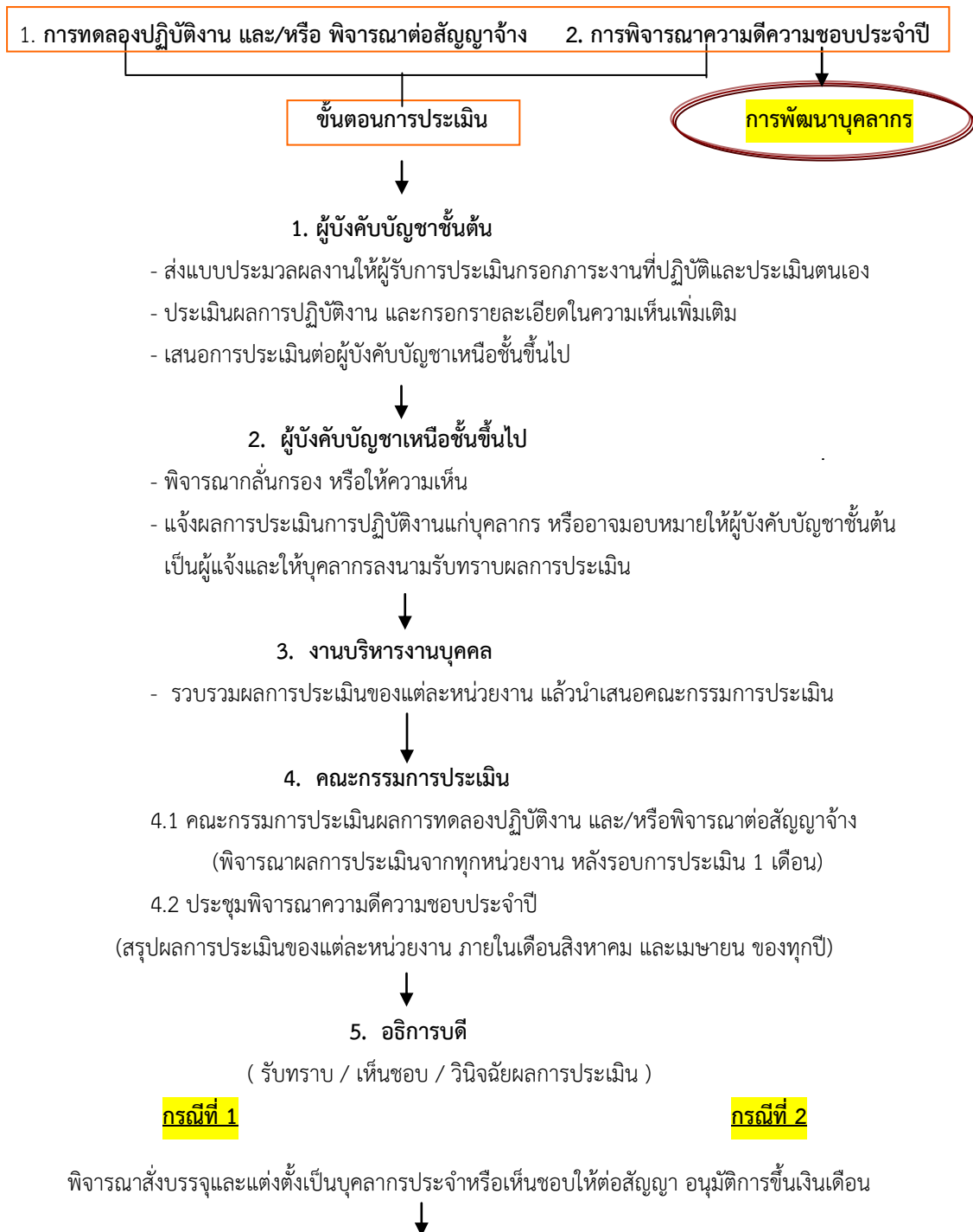
1. ประเมินเบื้องต้นโดยผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามสายงานพิจารณากลับกรองหรือให้ความเห็นเพิ่มเติม และประเมินโดยคณะกรรมการในการพิจารณาประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน และ/หรือ การพิจารณาต่อสัญญาจ้างรวมถึงการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

2. ระบบการประเมินที่อาศัยการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน กล่าวคือให้มีการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานหลังจากประเมินทุกครั้งเพื่อจะได้มีการปรึกษาชี้แจง หรือซักถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

3. หัวข้อและสัดส่วนเปอร์เซ็นต์ ถ่วงน้ำหนักการประเมิน มีลักษณะแตกต่างกันตามสายงาน และกลุ่มตำแหน่ง แต่ปัจจัยที่ประเมินมีอยู่ 2 หัวข้อหลักเหมือนกัน คือ (1) ประเมินผลสำเร็จของงาน (2) พฤติกรรมการทำงาน

2.4.2 โครงสร้างและขั้นตอนประเมินผลการ

ทำการประเมินปีละ 2 ครั้ง(6 เดือน) : 1 ครั้ง เพื่อนำผลไปใช้



6. คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล

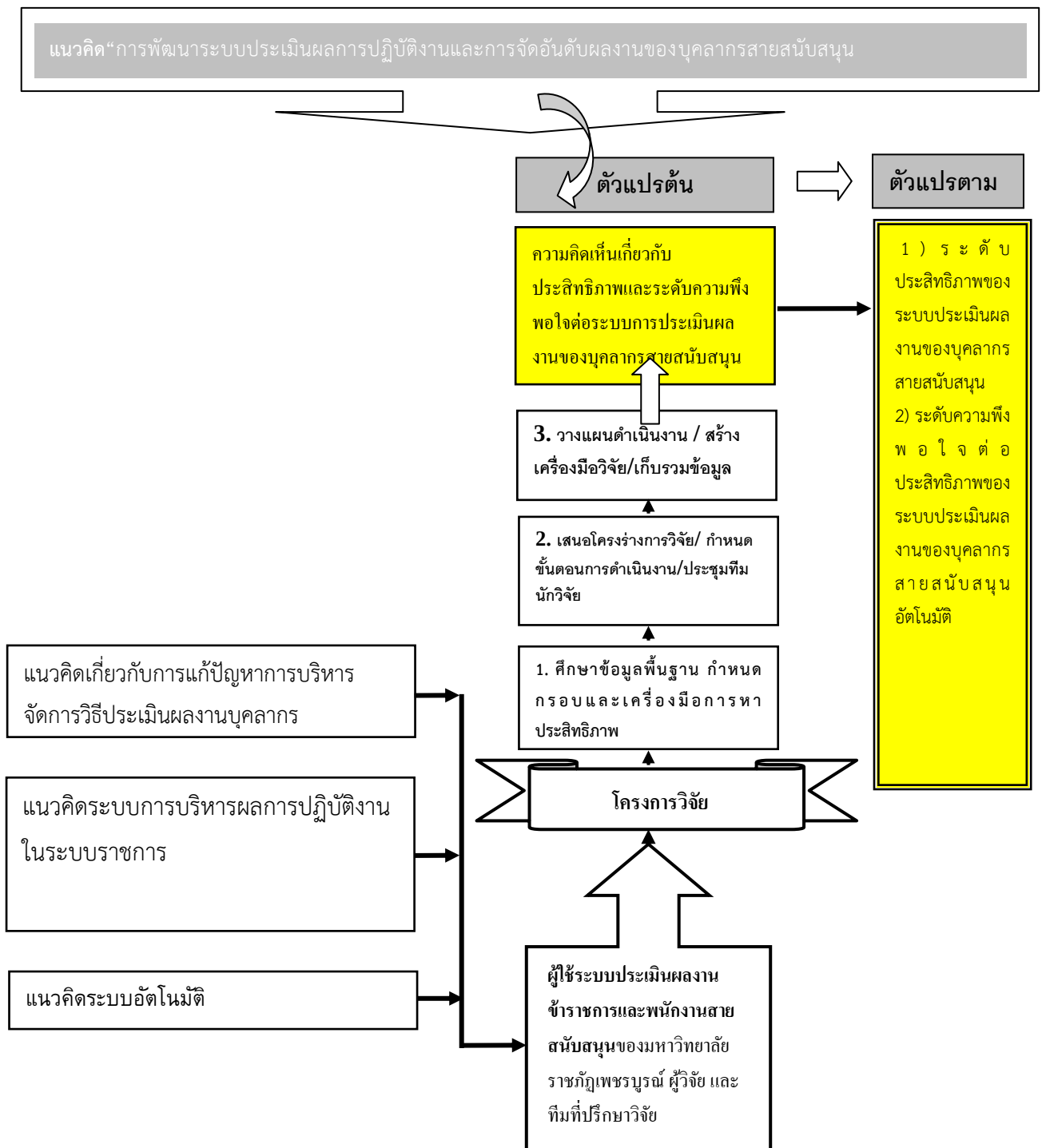
(รับทราบผลการประเมิน และอนุมัติผลการประเมินเฉพาะกรณี /ต่อสัญญา หรือยุติการจ้าง)



7. รายงานผลการประเมินส่งส่วนกลาง

หมายเหตุ : ผลการประเมิน/ผลการพิจารณาของคณะกรรมการงานบุคคลต้องแจ้งให้ต้นสังกัดทราบเพื่อแจ้งให้ผู้รับการประเมินทราบ
ทุกครั้ง

2.5 กรอบแนวคิดการดำเนินงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินงาน

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา ตลอดจนหลักวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและทำการจัดเตรียมอุปกรณ์และวิธีดำเนินงานตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

3.1 ขั้นตอนและวิธีการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการวางแผนในการศึกษาวิจัย ทำดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการหาและสร้างและการพัฒนาการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน อัตโนมัต โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จึงเป็นทางเลือกหนึ่งซึ่งต้องประยุกต์เข้ามาใช้พัฒนาระบบให้มีความไว เกิดความสะดวก ลดความยุ่งยากซับซ้อน เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ประเด็นเนื้อหา นิยามศัพท์ และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 2 ออกแบบเครื่องมือติดตามประเมินผลการใช้ระบบเพื่อการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จะใช้ประกอบการวัดประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติ ในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) เชิงปริมาณ 2) เชิงเวลา และ 3) เชิงความคุ้มค่า และศึกษาความพึงพอใจต่อระบบอัตโนมัติของผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ จากนั้นจัดการผลิตและพัฒนาเครื่องมือ เพื่อให้มีความเที่ยงตรง ตรวจสอบง่าย และมีความเป็นสากล

ประชุมผู้ร่วมวิจัยครั้งที่ 1

ระยะที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหน่วยนับแบบสุ่มอย่างง่ายของผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบจากผู้ใช้งานพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติโดยตรง คือ อาจารย์และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทุกระดับของมหาวิทยาลัย จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง

ประชุมผู้ร่วมวิจัยครั้งที่ 2

ระยะที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย ให้ ครอบคลุมขอบเขตการวิจัยและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ประชุมผู้ร่วมวิจัยครั้งที่ 3

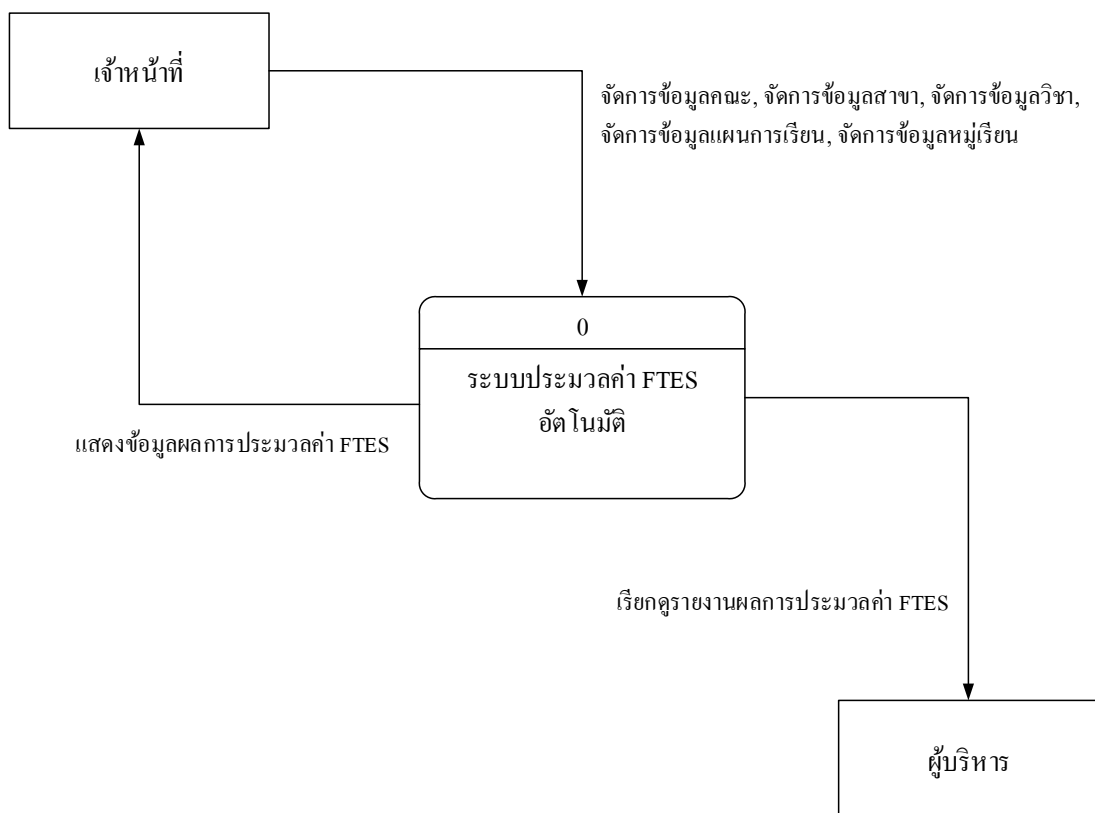
ระยะที่ 5 เขียนรายงานการวิจัยและจัดพิมพ์รูปเล่มเผยแพร่

3.2 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

3.2.1. Context Diagram

ใช้เพื่อแสดงภาพรวมของระบบ เป็นการแสดงให้เห็นว่าระบบมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล เจ้าหน้าที่ หรือระบบอื่น ๆ อย่างไร กิจกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

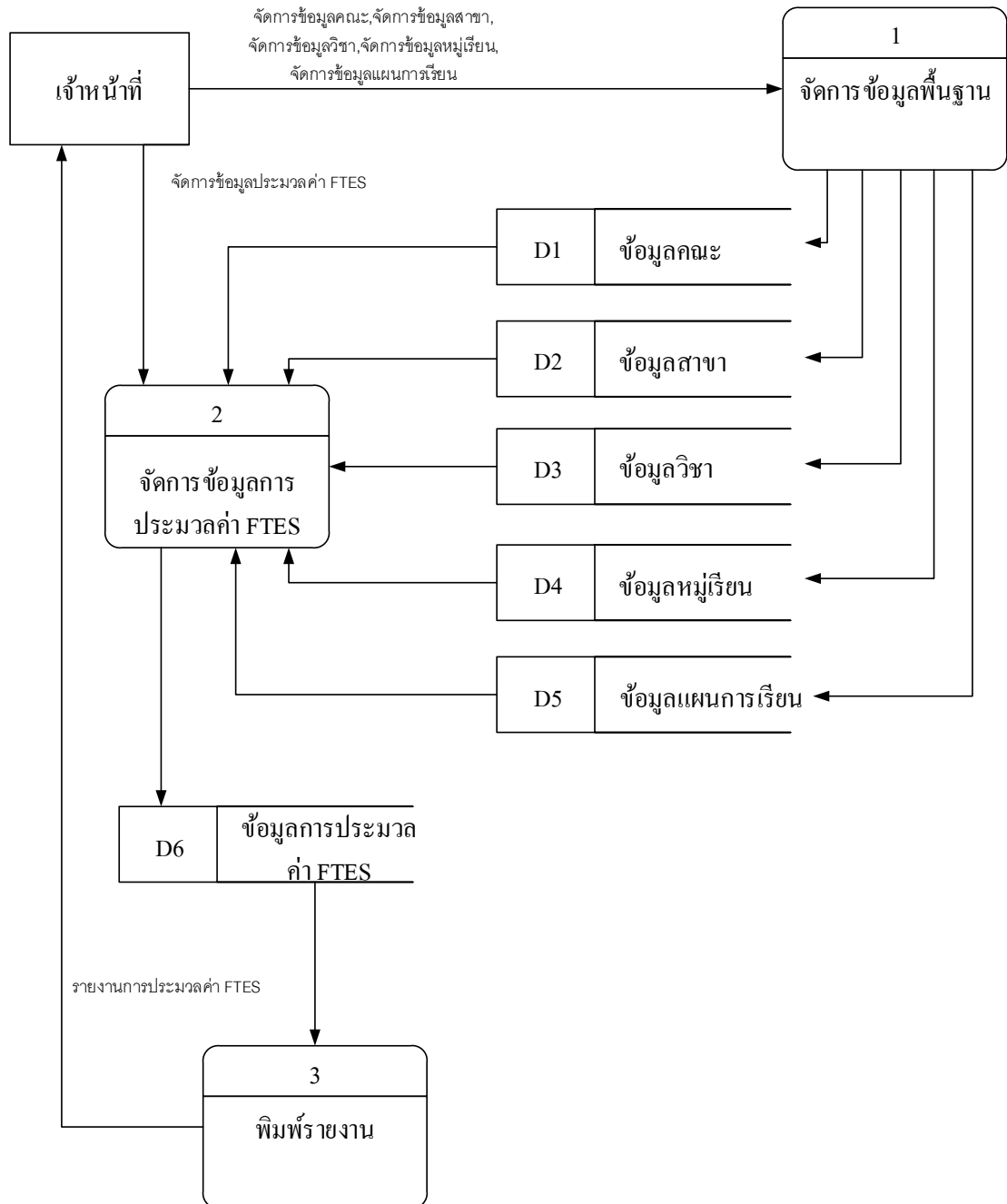
Context Diagram



ภาพที่ 3.1 แสดงการไหลของกระแสข้อมูล Level 0

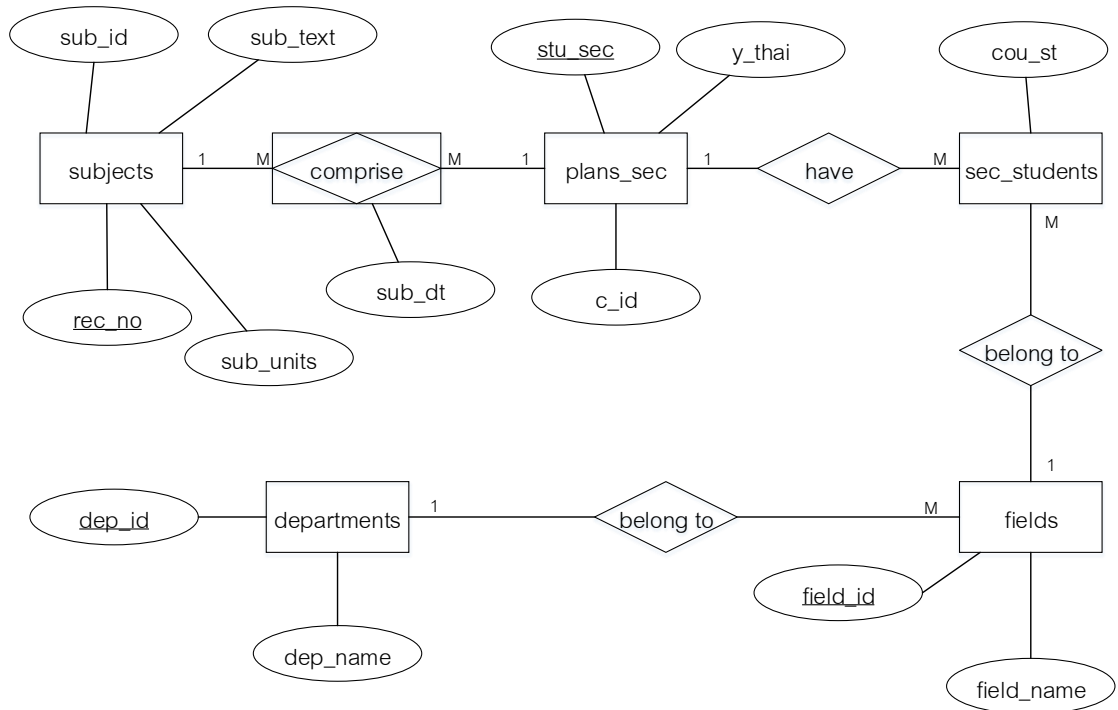
3.2.2. Data Flow Diagram

ใช้แสดงทิศทางการไหลของกระแสข้อมูล Level 1



ภาพที่ 3.2 แสดงทิศทางการไหลของกระแสข้อมูล Level 1

3.1.3. E-R Diagram Model



ภาพที่ 3.3 แสดง E-R Diagram Model ของระบบประมวลค่า FTES อัตโนมัติ

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ค้นหาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัดประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
2. การออกแบบเครื่องมือและสร้างแบบสำรวจความคิดเห็นต่อการพัฒนาและการวัดประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ
 - 2.1) กำหนด กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย ตามหน่วยตัวอย่างเป้าหมายการสำรวจข้อมูล
 - 2.2) กำหนด ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ
 - 2.4) กำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติ

- 2.5) กำหนดสูตรในการวิเคราะห์ผลสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการหาประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติ
3. สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติจากหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
4. ประชุมเชิงปฏิบัติการผู้ร่วมวิจัย
 - 4.1) ชี้แจงกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 4.2) กำหนดกระบวนการและวิธีการลงรายการข้อมูล
 - 4.3) คำนวณค่าเชิงสถิติ วิเคราะห์ และอธิบายผลเพื่อหาข้อสรุปผลการวิจัย
 - 4.4) จัดทำร่างแบบรายงาน ผลสรุปประเด็นการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ
5. สรุปผลและทำรายงานผลการวิจัย
6. พิมพ์รูปเล่มวิจัยเพื่อการเผยแพร่ผลงานวิจัย

3.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จากผู้ใช้ระบบอัตโนมัติโดยตรง คือ อาจารย์และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยและคณะทั้ง 5 คณะ คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ตัวอย่าง

การแปลผลด้านประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติจะกำหนดไว้ในประเด็นสำคัญ 3 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ 2) ประสิทธิภาพเชิงเวลา และ 3) ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า และศึกษาความพึงพอใจต่อระบบอัตโนมัติของผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบตารางสอนอัตโนมัติอีก 1 ด้าน โดยกำหนดระดับความคิดเห็นไว้ 5 ระดับ เป็นดังนี้

ระดับพอใจมาก	กำหนดค่าระดับเป็น 5 คะแนน
ระดับพอใจ	กำหนดค่าระดับเป็น 4 คะแนน
ระดับพอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	กำหนดค่าระดับเป็น 3 คะแนน
ระดับไม่พอใจ	กำหนดค่าระดับเป็น 2 คะแนน
ระดับไม่พอใจมาก	กำหนดค่าระดับเป็น 1 คะแนน

แบบประเมินระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากร สายสนับสนุนอัตโนมัติและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

เรียน ผู้ใช้ระบบและผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้พัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ โดยได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการ และบริหารประสิทธิภาพการจัดการเกี่ยวกับการประเมินผลงานอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อให้มีระบบอัตโนมัติเชื่อมโยงกับสารสนเทศต่าง ๆ อาทิ ระบบภาระงานอาจารย์ ผลงานของอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับภาระงานวิจัย ผลงานทางวิชาการ การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภาระงานการบริหารหลักสูตร จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบประเมินนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพแก่องค์กร ในประเด็นประสิทธิภาพและความพึงพอใจ โดยให้ท่านวงกลมรอบตัวเลขระดับความคิดของท่านที่มีต่อประเด็นตามที่กำหนดซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นและ ความพึงพอใจของตัวเลขเรียงจากน้อยไปมาก ตามลำดับตัวเลข ตั้งแต่ 1 - 5

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย☐ หญิง1.2 ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหาร☐ บุคลากรสายสนับสนุน

2) ประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ลำดับ	ประเด็นสาระต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
เชิงปริมาณ : ท่านสามารถรับรู้ได้ว่า						
1.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้	1	2	3	4	5
2.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการนำเข้าข้อมูลภาระงานทั้งหมดของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้	1	2	3	4	5
3.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการลดปริมาณการใช้เอกสารแสดงข้อมูลผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้	1	2	3	4	5
4.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจผลการเทียบเคียงผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5
5.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลสืบค้นเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้สะดวก	1	2	3	4	5

ลำดับ	ประเด็นสาระต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
เชิงเวลา : ท่านสามารถรับรู้ได้ว่า						
6.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้ในเวลาที่รวดเร็วขึ้น	1	2	3	4	5
7.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะให้บริการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	1	2	3	4	5
8.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะใช้ตรวจสอบข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	1	2	3	4	5
9.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดการภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	1	2	3	4	5
10.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการประมวลผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่รวดเร็ว	1	2	3	4	5

เชิงความคุ้มค่า : ท่านสามารถรับรู้ได้ว่า						
11.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสูงกว่าแบบเดิม	1	2	3	4	5
12.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะให้บริการข้อมูลการประเมินผลของภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่ถูกต้องแม่นยำ	1	2	3	4	5
13.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะใช้ตรวจสอบข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง	1	2	3	4	5
14.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมั่นสูงสำหรับผู้บริหารที่จะนำไปใช้จัดการเชิงบริหารคุณภาพ	1	2	3	4	5
15.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยไว้เพื่อการตรวจสอบและนำไปใช้ประโยชน์อื่นอย่างสะดวก	1	2	3	4	5
	รวม					

ลำดับ	ประเด็นสาระต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
ความพึงพอใจต่อระบบ : ท่านสามารถรับรู้ได้ว่า						
1.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความโดดเด่นสวยงามสะดุดตา	1	2	3	4	5
2.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีลำดับขั้นตอนการใช้งานง่าย	1	2	3	4	5
3.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความเหมาะสมกับการจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนแทนการใช้ข้อมูลจากเอกสารกระดาษ	1	2	3	4	5
4.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความคล่องตัวต่อการจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นเอกภาพระบบเดียวกัน	1	2	3	4	5
5.	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความเหมาะสมและโปร่งใสต่อการสะท้อนผลการประเมินผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน	1	2	3	4	5

3.5 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย ครอบคลุม

1) ด้านเนื้อหา

- ประมวลผลจากภาระงานของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนทุกคนและทุกประเภทตำแหน่งในมหาวิทยาลัยของแต่ละภาคการศึกษา

2) ด้านประชากร

- การดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานและความพึงพอใจของบุคลากรกลุ่มประชากรที่ใช้งานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอัตโนมัติของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 243 คน

3) ด้านกลุ่มตัวอย่าง

- เก็บข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 60 ของประชากร และ/หรือ ส่งข้อมูลแบบสำรวจความคิดเห็นที่สมบูรณ์ไม่เป็น Missing Data กลับคืนมาไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ก็สามารถแปลผลได้

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง รวม จากข้อ 2) ที่ส่งแบบสอบถามกลับตามช่วงเวลาที่กำหนดและมีข้อมูลสมบูรณ์ทุกรายการจะถูกนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) ค่าฐานนิยม

ค่าฐานนิยม (Mode) คือ จำนวนความถี่สูงสุดของแต่ละประเด็นคำถามที่ได้จากการตอบของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนนักศึกษาในกลุ่มทดลอง

การแปลผลค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประเด็นคำถามในแบบสอบถามทุกข้อรวมทั้งหมด 7 ข้อ จากแบบสำรวจความคิดเห็น ทั้ง 2 แบบ จะแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุดหรือพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายความว่า	เห็นด้วยมากหรือพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลางหรือพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยหรือพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุดหรือพึงพอใจน้อยที่สุด

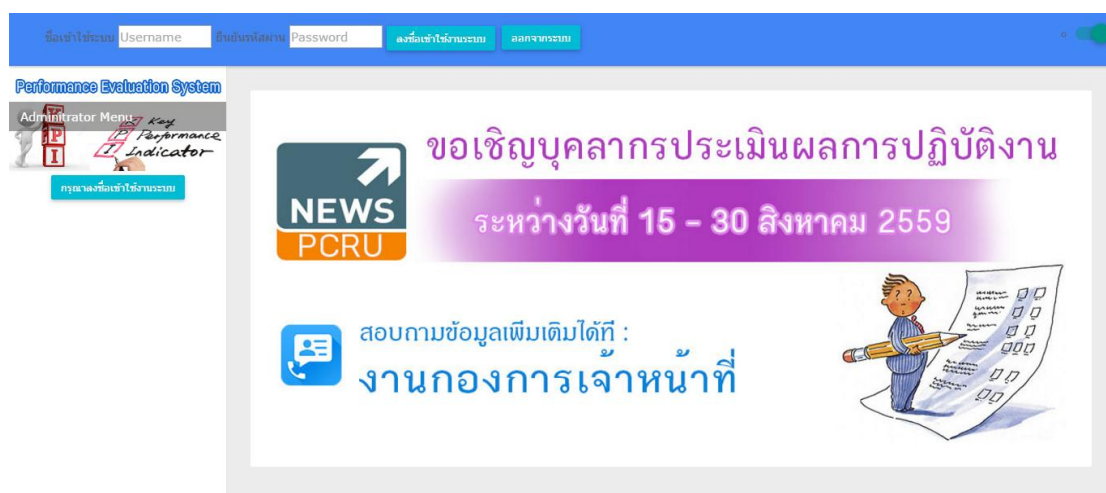
บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการดำเนินงานตามขั้นตอนและการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เรื่อง ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลเป็น ดังนี้

4.1 ผลการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ

ผลการพัฒนางานวิจัยการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ผู้วิจัยได้แบ่งส่วนของการประมวลผลออกเป็น 2 ส่วนคือ 1. ส่วนของผู้รับการประเมิน 2. ส่วนของผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา) ดังนี้



ภาพที่ 4.1 หน้าจอหลักของระบบ

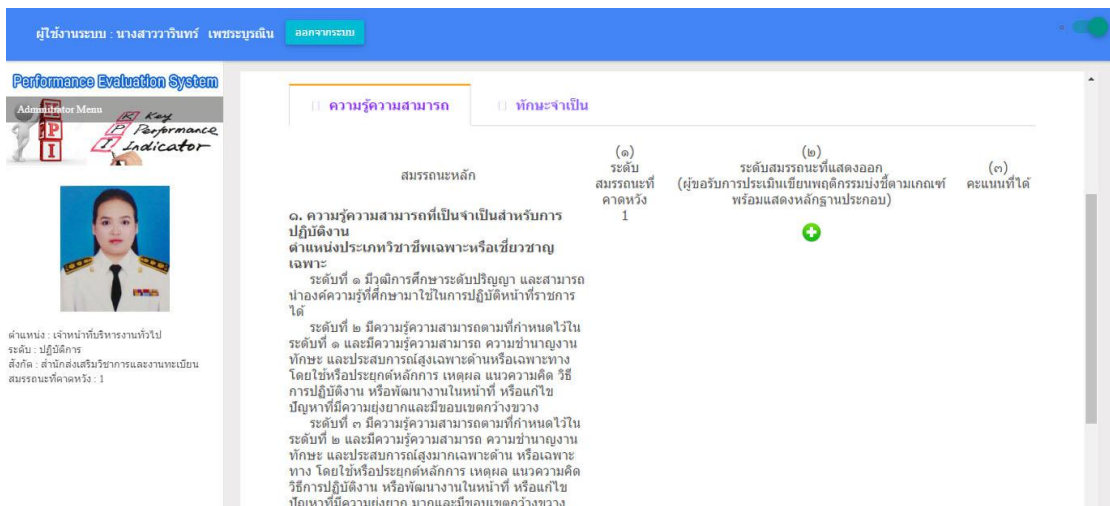
1. ส่วนของผู้รับการประเมิน

การล็อกอินเข้าสู่ระบบโดยกรอก Username และ Password



ภาพที่ 4.2 หน้าล็อกอินเข้าสู่ระบบ

1.1 หลังจากการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบก็จะแสดงหน้าต่างเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และแสดงภาระงานของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งและหน้าที่ตามตำแหน่งที่ครองอยู่เป็นรายบุคคลแล้วแต่กรณีไป



ภาพที่ 4.3 แสดงการประเมินความรู้ความสามารถและทักษะจำเป็น

1.2 หน้าจอแสดงการเพิ่มข้อมูลภาระงานอื่นๆ เช่นงานวิจัยหรือเอกสารทางวิชาการอื่นๆ ตามค่าน้ำหนักที่เป็นไปตามประกาศภาระงานขั้นต่ำในแต่ละด้าน

ผู้ใช้งานระบบ : นางสาววิรินทร์ เพชรบูรณ์

เอกสารระบบ

Administrator Menu

1) ด้านผลลัพธ์ของปฏิบัติงาน

ภารกิจ งาน หรือ กิจกรรมของงาน	ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมาย ที่คาดหวัง		หลักฐานที่แสดงถึง ผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ การประเมิน	ระดับการ ประเมิน (ค่าคะแนนที่ได้)	ค่าคะแนนที่ได้ (ค่าคะแนนที่ได้ สูงต่ำปกติ)
		ระดับ	น้ำหนัก			
๑. การปฏิบัติงาน ๑.๑ หน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ	๑. ปฏิบัติงานโดยมีส่วนร่วมในการร่วมคิดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติงานของหน่วยงาน ๒. มี (๑) +ปฏิบัติงานโดยร่วมเก็บรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่บุคลากรกับกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติงานของหน่วยงาน ๓. มี (๒) +ปฏิบัติงานโดยร่วมวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือข้อมูลที่บุคลากรกับกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติงานของหน่วยงาน ๔. มี (๓) +ปฏิบัติงานโดยร่วมสรุปผลการดำเนินงาน ตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี หรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปปฏิบัติงานของหน่วยงาน ๕. มี (๔) +ปฏิบัติงานโดยร่วมประเมินผลความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน โครงการ หรือกิจกรรมตามแผนงาน พร้อมทั้งร่วมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนดำเนินงานเพื่อพัฒนาผลึกษาของหน่วยงาน	3	15	+		

ภาพที่ 4.4 แสดงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัด

1.3 หลังจากเลือกหัวข้อแล้วระบบจะแสดงหน้าต่างสำหรับเพิ่มข้อมูลเพิ่มเติมเช่นการเพิ่มเอกสารประกอบการยืนยันภาระงาน

แบบสรุปผลประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัด

ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ชื่อผู้ขอรับการประเมิน (นาย/นาง/นางสาว) วารินทร์ เพ็ชรบูรณ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานบริหารงานทั่วไป ระดับ ปฏิบัติการ.....

สังกัด.....สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....ดำรงตำแหน่ง.....๒..... ปี ...๑๒...เดือน

ผลสัมฤทธิ์ของงานตามตัวชี้วัดของตำแหน่ง (รายละเอียดตามคู่มือมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๔)	คะแนนที่ได้ (๑๐๐คะแนน)	คะแนนที่ได้คิด เป็นร้อยละ ๗๐	หลักฐาน/ พฤติกรรมบ่งชี้ (ถ้ามี)
ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการในรอบการประเมินของงานตามตัวชี้วัดของตำแหน่ง			

คณะกรรมการตรวจและประเมินผล

ลงชื่อ..... ประธาน

ลงชื่อ..... กรรมการ

ลงชื่อ..... กรรมการ

ภาพที่ 4.5 หน้าจอแสดงการแนบเอกสารประกอบการยืนยันภาระงาน

2. ส่วนของผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา)

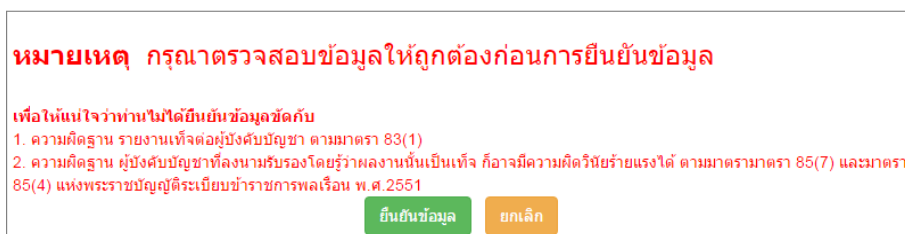
ภายหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาของการประเมินตนเอง ผู้บริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นก็จะเข้าไปสรุปผลการประเมิน และทำการตรวจสอบเอกสารที่ผู้ใต้บังคับ-บัญชาได้แนบประกอบคะแนนการประเมินในแต่ละด้านมา และยืนยันการเห็นชอบต่อไป โดยมีขั้นตอนการใช้งานระบบดังนี้

2.1 แสดงหน้าต่างสำหรับยืนยันตัวตนสำหรับผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา



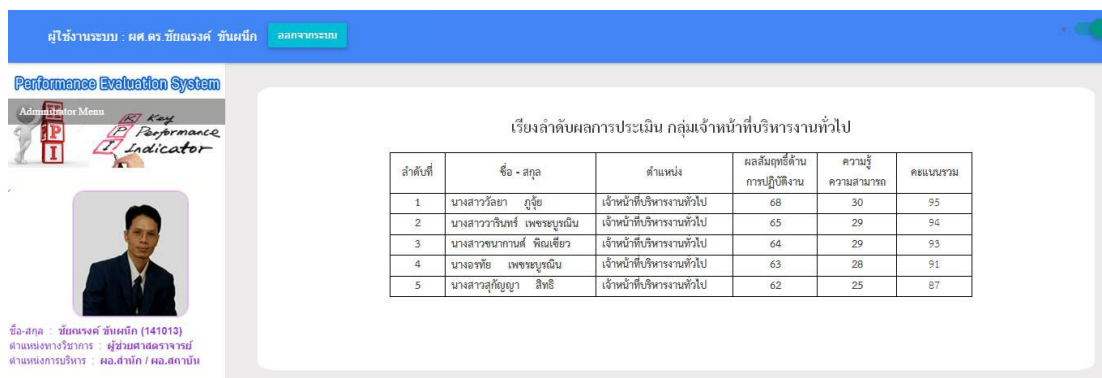
ภาพที่ 4.6 หน้าจอแสดงการลงชื่อเข้าใช้ระบบสำหรับผู้บริหาร

2.2 หลังจากผู้บริหารแต่ละท่านได้ตรวจสอบข้อมูลผู้ใต้บังคับบัญชาที่สังกัดภายใต้หน่วยงานนั้นๆ ถูกต้องและเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินแล้วผู้บริหารจึงยืนยันข้อมูลเป็นรายบุคคลต่อไป



ภาพที่ 4.7 หน้าจอผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

หลังจากระบบได้ตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของผู้บริหารแต่ละท่านเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงข้อมูลผู้ใต้บังคับบัญชาที่สังกัดภายใต้หน่วยงานนั้นๆ



ภาพที่ 4.8 หน้าจอผลการประเมินการปฏิบัติราชการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน

จากการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติของมหาวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ทุกคนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 243 คน โดยมีเป้าหมายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย คือ บุคลากรซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้สุ่มให้ทดลองใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนและสอบถามความคิดเห็นการใช้ระบบอัตโนมัติให้จำนวน 70 คน ด้วยวิธีสุ่มอย่างง่ายและคณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบ โดยให้ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 98.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สรุปข้อมูลทั่วไปเป็นดังนี้

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	69	100.00
ชาย	12	17.39
หญิง	57	82.61
2. ตำแหน่ง	69	100.00
ผู้บริหาร	12	17.39
บุคลากรสายสนับสนุน	57	82.61

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเพศชายจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุดจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 82.61 และเป็นผู้บริหารจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39

4.2.1 ประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 4.2 แสดงประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

รายการประเมิน	N	$\bar{x}$	SD
เชิงปริมาณ		4.38	0.62
1) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้	69	4.45	0.53
2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการนำเข้าข้อมูลภาระงานทั้งหมดของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้	69	4.39	0.55
3) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการลดปริมาณการใช้เอกสารแสดงข้อมูลผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้	69	4.39	0.65
4) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจผลการเทียบเคียงผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง	69	4.30	0.71
5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลสืบค้นเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยได้สะดวก	69	4.38	0.67
เชิงเวลา		4.31	0.64
1)ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้ในเวลาที่รวดเร็วขึ้น	69	4.28	0.70
2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะให้บริการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	69	4.33	0.59
3) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะใช้ตรวจสอบข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	69	4.35	0.64

รายการประเมิน	N	$\bar{x}$	SD
4) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดการภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยได้รวดเร็ว	69	4.26	0.59
5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการประมวลผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่รวดเร็ว	69	4.35	0.68
เชิงความคุ้มค่า		4.39	0.66
1) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสูงกว่าแบบเดิม	69	4.32	0.74
2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะให้บริการข้อมูลการประเมินผลของภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่ถูกต้องแม่นยำ	69	4.46	0.65
3) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะใช้ตรวจสอบข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง	69	4.41	0.69
4) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับข้อมูลเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมั่นสูงสำหรับผู้บริหารที่จะนำไปใช้จัดการเชิงบริหารคุณภาพ	69	4.38	0.60
5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจะรองรับการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งมหาวิทยาลัยไว้เพื่อการตรวจสอบและนำไปใช้ประโยชน์อย่างสะดวก	69	4.38	0.60
รวมทั้งหมด		4.36	0.64

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพเชิงเวลา และประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย “ระดับมาก” ทั้งสามด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเป็นค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.39 (S.D.= 0.66) รองลงมาเป็นประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.62) และ ประสิทธิภาพเชิงเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.64)

4.2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ

ความพึงพอใจต่อระบบ			
รายการประเมิน	N	$\bar{x}$	SD
1) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความโดดเด่นสวยงามสะอาดตา	69	4.46	0.63
2) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีลำดับขั้นตอนการใช้งานง่าย	69	4.41	0.58
3) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความเหมาะสมกับการจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนแทนการใช้ข้อมูลจากเอกสารกระดาษ	69	4.38	0.67
4) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความคล่องตัวต่อการจัดการข้อมูลภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นเอกภาพระบบเดียวกัน	69	4.36	0.62
5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความเหมาะสมและโปร่งใสต่อการสะท้อนผลการประเมินผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน	69	4.38	0.64
รวมทั้งหมด		4.40	0.63

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นที่เป็นประเด็นความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติใน 5 ประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในระดับ “พึงพอใจมาก” ทุกรายการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความโดดเด่นสวยงามสะอาดตา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 (S.D.= 0.63) และรองลงมาเป็นประเด็น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติมีลำดับขั้นตอนการใช้งานง่าย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D.= 0.58)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินงานตามขั้นตอนและผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล เป็นดังนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ

ผลการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติจากการวิจัยนี้ ได้สำเร็จ 1 ระบบ และผลการพัฒนางานวิจัยการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานสายสนับสนุนแบ่งได้ 2 ส่วนคือ 1) ส่วนของผู้รับการประเมิน และ 2) ส่วนของผู้ประเมิน (ผู้บังคับบัญชา)

5.1.2 สรุปผลการหาประสิทธิภาพและความพึงพอใจผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน

จากการดำเนินการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของผู้ทดลองใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ และสอบถามความคิดเห็นการใช้ระบบอัตโนมัติ ให้จำนวน 70 คน โดยการวิธีสุ่มอย่างง่าย คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ตอบกลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 98.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 69 คน เป็นเพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และเพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 มีตำแหน่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน มากที่สุดจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 82.61 และเป็นผู้บริหารจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และพบความคิดเห็นที่เกี่ยวกับระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ ที่น่าสนใจสรุปได้ ดังนี้

(1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติอัตโนมัติใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ประสิทธิภาพเชิงเวลา และประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย “ระดับมาก” ทั้งสามด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพเชิงความคุ้มค่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.39 (S.D.= 0.66) รองลงมาเป็นประสิทธิภาพเชิงปริมาณ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.38 (S.D.= 0.62) และประสิทธิภาพเชิงเวลา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 (S.D.= 0.64)

(2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 69 คน แสดงความคิดเห็นที่เป็นประเด็นความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ 5 ประเด็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในระดับ “พึงพอใจมาก” ทุกรายการ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงที่สุด ได้แก่ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของสายสนับสนุนอัตโนมัติมีความโดดเด่นสวยงาม สะดุดตา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.46 (S.D.= 0.63) และรองลงมาเป็นประเด็น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของสายสนับสนุนอัตโนมัติมีลำดับขั้นตอนการใช้งานง่าย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.41 (S.D.= 0.58)

5.1.3 อภิปรายผล

ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับการประเมินผลงานของบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งที่เป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมีปัญหาจากวิธีการประเมินผลงานแบบเดิม ที่ทำให้การให้เสนอแฟ้มผลงานของบุคลากรที่ต้องตามเก็บเอกสารหลักฐานที่เป็นเอกสารในรูปแบบเอกสารกระดาษ เข้าสู่แฟ้มประเมินผลงานจำนวนมาก ทำให้ไม่สะดวกต่อการจัดเก็บเอกสาร หรือถึงแม้ว่าบางครั้งบุคลากรผู้จัดเก็บเอกสารเพื่อรับการประเมินจะได้เก็บเอกสารไว้เป็นอย่างดีแล้วก็ตามแต่เมื่อต้องนำมาเรียบเรียงให้ตอบตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์วิธีการของการประเมินผลงานในในรอบ 180 วัน ก็ยังไม่สามารถที่จะทำได้

เกิดผลที่เป็นการสะดวกต่อการปฏิบัติและยังถูกจำกัดด้วยระยะเวลาที่ผู้มีอำนาจในการประเมินผล จะต้องทำหน้าที่ประเมินผลเพื่อตรวจสอบกลั่นกรองให้ถูกต้อง เพื่อความบริสุทธิ์ และยุติธรรมตามผลงานและตัวชี้วัดของบุคลากรทุกคนล้วนแต่เป็นปัญหาสำคัญที่สร้างความอึดอัดคับข้องใจของผู้เสนอขอประเมินผลงานและผู้ตรวจกลั่นกรองอยู่ไม่น้อย

ดังนั้น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ และผลการพัฒนางานวิจัยการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ จึงสามารถตอบสนองความต้องการทั้งในส่วนของผู้รับการประเมิน และส่วนของผู้ประเมินหรือผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากข้อมูลที่สำรวจตัวอย่างของผู้ตอบแบบประเมินได้มีความเห็นสนับสนุนประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติ อยู่ใน “ระดับมาก”

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติที่ถูกพัฒนาขึ้น ควรมีการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่อง ดังนี้

- (1) ศึกษาผลกระทบของระบบเมื่อไปสู่การใช้งานจริงอย่างเป็นระบบ
- (2) ศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดอันดับผลงานของผู้ปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนอัตโนมัติที่ถูกพัฒนาขึ้น จากข้อมูลของผู้ใช้งานจริงที่เป็นประชากรทั้งหมดที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

ชัยณรงค์ ชันผณี. (2556). **คู่มือการปฏิบัติงานสายสนับสนุน**. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : เพชรบูรณ์

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2545). **การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย 2542 สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ**. สำนักงาน ก.พ. แนวทางการบริหารราชการยุคใหม่ ของรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจและอธิบดี. พิสิษฐ์เซ็นเตอร์ : กรุงเทพมหานคร.

วณิชยา เพชรรัตน์. (2557). **คู่มือการปฏิบัติงานนักวิชาการศึกษา** สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ : เพชรบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2552). **คู่มือมาตรฐานตำแหน่ง**. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ กองกลาง : เพชรบูรณ์

สำนักงาน ก.พ. (2553). **คู่มือการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน Job Analysis โครงการศึกษาข้อมูลและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อรองรับการกำหนดตำแหน่งในส่วนราชการ**. สำนักงาน ก.พ. : กรุงเทพมหานคร

สำนักงาน ก.พ. (2559). **คู่มือเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลตาม พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551**. เข้าถึงได้จาก <http://www.ocsc.go.th/ocSc/th/index.php?option=com>

สำนักงาน ก.พ. (2559). **ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน**. เข้าถึงได้จาก http://www.personnel.moi.go.th/Site_1.htm