

ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

KPI Tracking System of MFU Library

รุ่ง ผู้คำขาย*, นภสินธุ์ งามการ

Rung Pookakay*, Noppasin Ngarmkarn

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

rung@mfu.ac.th

รับบทความ 24 มกราคม 2566 | แก้ไขบทความ 8 มิถุนายน 2566 | ตอรับบทความ 12 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นเครื่องมือติดตามประเมินผลตัวชี้วัดความสำเร็จของงานในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการทำงานในระดับรายบุคคล และประสิทธิภาพประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และคำรับรองการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนการพิจารณาประเมินความดีความชอบการปฏิบัติงานพนักงานในรอบปีที่ชัดเจน

ระบบได้พัฒนาและออกแบบโดยใช้โปรแกรมภาษา PHP และ jQuery และจัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม MySQL มีฟังก์ชันการทำงาน ได้แก่ ส่วนการทำงานสำหรับพนักงาน ใช้บันทึกข้อมูล และรายงานข้อมูล ส่วนการทำงานสำหรับผู้ดูแลระบบ สำหรับการจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน และจัดการสิทธิ์การใช้งาน และส่วนการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย พบว่า ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องทั้งในการบันทึก แก้ไข ลบ ค้นหา แสดงผลข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็ว ระบบสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจากพนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวน 29 คน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

คำสำคัญ

ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI), Key Performance Indicators, ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

Abstract

Key Performance Indicator (KPI) Tracking System of Learning Resources and Educational Media Center, Mae Fah Luang University. It is a tool to track and evaluate staff performance indicators in both quantitative and qualitative ways that demonstrate the potential of working at the individual level. It also reviews the efficiency and effectiveness of operations, strategic plans, action plans, projects, activities, and testimonials to achieve the goals set by the organization, as well as the honoring at work of the employee's performance clearly in that year.

This system was developed with various functional designs, including the general operation login system and a function for staff to save data and create reports. It was designed to allow administrators to manage user information and manage usage rights. Moreover, supervisors and the director found that the system can work properly and quickly in recording, editing, deleting, searching, displaying data, and reporting results. The system can respond to the needs of users efficiently. The results of the satisfaction assessment of the use of the system by 29 library staff, in general, are very good, with an average score of 4.54.

Keyword

KPI Tracking System, Key Performance Indicator, Performance Indicators

บทนำ (Introduction)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ และการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2565-2569) ยุทธศาสตร์ที่ 6: การสร้างความยั่งยืนท่ามกลางความพลิกผัน การส่งเสริมสมรรถนะองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการพัฒนาวิทยาลัยสู่การเป็น Digital University กอปรกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาระบบองค์กรอย่างยั่งยืน ดังนั้น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการบริหารจัดการงานบุคคล ที่ต้องมีการกำหนดภาระหน้าที่ ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) การติดตามประเมิน เพื่อประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำหรับพิจารณาความดีความชอบ (การขึ้นเงินเดือนประจำปี) และการพัฒนานุเคราะห์ต่อไป

จากปัญหาที่พบศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรม และการจัดทำคำรับรองปฏิบัติหน่วยงานประจำปี ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำและจัดระบบบริหารงานภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาพิจารณาและรับทราบ ในรอบสิ้นสุดไตรมาส 6 เดือน และ

สิ้นปีงบประมาณของทุกปี ตลอดจนมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ในรอบประเมินประจำปี จำนวน 2 ครั้ง เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงงานบริหารบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานในรอบประเมินไม่สามารถตรวจสอบหรือชี้วัดผลการดำเนินงานพนักงานรายบุคคลที่ชัดเจนได้

ในการนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงได้นำเอาตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรม และการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานหน่วยงานประจำปี มารับในภาระหน้าที่ (Job Description) การปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ดังนั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการติดตามประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคล ให้สามารถตรวจสอบ และวัดผลความสำเร็จได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานในรอบประเมินประจำปีให้มีความชัดเจน จากปัญหาดังกล่าว ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงได้พัฒนาเครื่องมือมาช่วยดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) การติดตาม และประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงาน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาเป็นระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) เพื่อใช้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) การติดตาม และการประเมินผลวัดความสำเร็จของการดำเนินงานพนักงานรายบุคคล

วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการทำงานของพนักงาน โดยเป็นการเทียบผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่ตกลงกันไว้ และนำไปสู่การดำเนินงานของหน่วยงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลอดจนการพิจารณาประเมินความดีความชอบพนักงานในรอบปีที่ชัดเจน

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

1. ศึกษาปัญหาความต้องการพัฒนาระบบ

1.1 ศึกษาข้อมูลกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบงานบริหารบุคคล ในด้านการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการดำเนินงานตามภาระหน้าที่และตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) และนำมาใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานในรอบปี เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้

1.2 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ได้แก่ พนักงานผู้รับผิดชอบงานบริหารบุคคลผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้รับการประเมิน เพื่อรวบรวมประเด็นความต้องการ ให้ผู้พัฒนาระบบออกแบบระบบให้สอดคล้องความต้องการใช้งาน

2. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

KPI เป็นตัวย่อมาจากคำว่า Key Performance Indicators คือ “ตัวชี้วัดความสำเร็จ” โดยสามารถวัดได้ผ่านการประมวลผลออกมาเป็นตัวเลขที่ชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ผ่าน หัวใจหลักประกอบด้วย (Cigna, 2565)

Key	: เป้าหมายหลัก
Performance	: ประสิทธิภาพ
Indicators	: ตัวชี้วัดความสำเร็จ

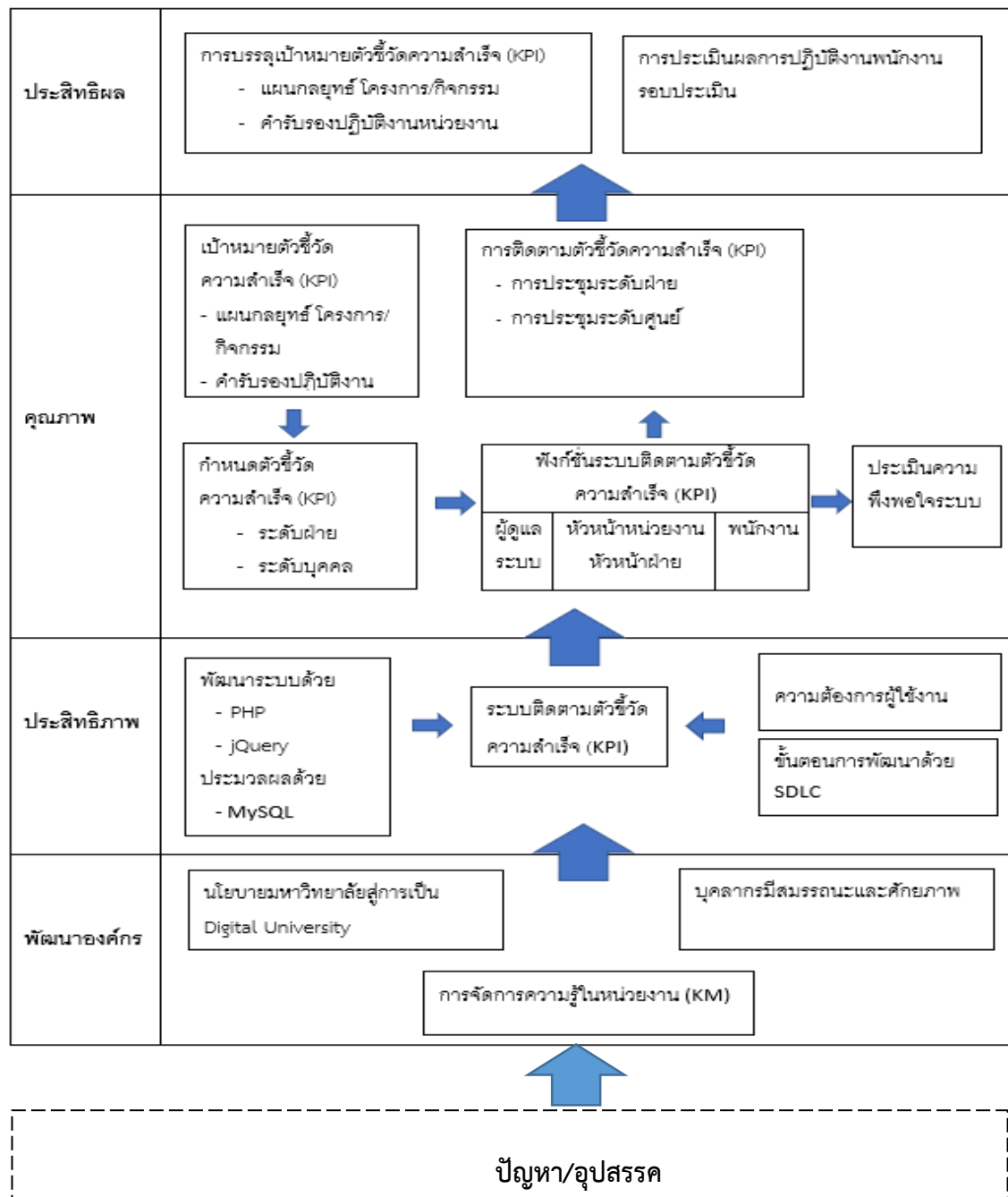
ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่มีประสิทธิภาพที่ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ การกำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) หลักที่มีส่วนสำคัญต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) จะเป็น เกณฑ์มาตรฐานของการประเมินผล การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ต้องพิจารณาให้มีความเหมาะสมและ รอบคอบ ในขณะเดียวกันต้องมองถึงความเป็นไปได้ในการบรรลุความสำเร็จที่เหมาะสมกับนโยบายและขนาดของ องค์กร ระดับตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ประกอบด้วย

1) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) หลักระดับองค์กร การกำหนดเป้าหมาย ขององค์กรตลอดจนนโยบายหลักเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกที่สุดที่แต่ละองค์กรจะต้องทำ เพื่อเป็นแนวทางให้ทุก ฝ่ายและทุกคนในองค์กรปฏิบัติ ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ระดับองค์กรจะเป็นสิ่งที่บอกได้ว่าองค์กรนั้นประสบ ความสำเร็จเพียงไร

2) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) หลักในระดับหน่วยงาน หลังจากมีตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) หลักขององค์กรแล้ว ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในระดับหน่วยงานย่อยลงมา และให้ มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) หลัก หรือนโยบายขององค์กรในระดับหน่วยงาน หน่วยงานอาจมี ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) หลักที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสายงานและเป้าหมายของหน่วยงาน และตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) ในระดับหน่วยงานควรจะต้องมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรสำเร็จ และต้องเป็นตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) ที่เป็นหลักเกณฑ์ให้กับตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในระดับหน่วยงานย่อย แผนก กลุ่ม หรือ รายบุคคลต่อไป

3) การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในระดับรายบุคคล ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ระดับรายบุคคลเป็นหน่วยย่อยที่สุดที่มีความสำคัญที่สุด เพราะบุคคลเป็นฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อน องค์กรโดยรวม นอกจากจะวัดประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละคนแล้ว ประสิทธิภาพที่ดียังส่งผลให้ตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) ระดับองค์กรบรรลุเป้าหมายด้วย นอกจากนี้ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ระดับบุคคลยังนำไปใช้ ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบการขึ้นเงินเดือน ตลอดจนโบนัสประจำปี ทั้งนี้ ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในระดับบุคคลควรกำหนดให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ (Job Description) ของแต่ละคน เพื่อให้เป็นเกณฑ์ การวัดที่เหมาะสมและดีที่สุด

3. การติดตามประเมินผล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ทราบว่า แผนกล ยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรม และคำรับรองปฏิบัติงานประจำปี มีการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด มีประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผลจะให้ ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การ บริหารจัดการแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงขึ้น



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนและวิธีดำเนินงานพัฒนาระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

4. การพัฒนาระบบ ผู้พัฒนาระบบ ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนของการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 7 ขั้นตอน (กรณี ศรีสุทธิ์, 2556) ได้แก่

4.1 การกำหนดความต้องการ (Requirement Definition) ผู้พัฒนาระบบฯ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ และความต้องการ ทั้งจากผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน และหัวหน้าฝ่ายงานผู้ติดตามประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้การบังคับบัญชา โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method) เป็นการสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) และการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดคำถามแน่นอนตายตัว ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถาม เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันทน์, 2551)

4.2 การวิเคราะห์ระบบ (Analysis) ผู้พัฒนาระบบได้ทำการวิเคราะห์จากความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนี้

ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (พนักงาน)

- 1) มีระบบที่จัดเก็บข้อมูลคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของพนักงานรายบุคคล
- 2) มีระบบบันทึกจัดเก็บข้อมูลงานที่ได้รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาตนเอง
- 3) มีระบบบันทึกจัดเก็บผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลเป็นรายวัน รายเดือน และเข้าดูข้อมูลของตนเองที่บันทึกไว้ได้ตลอดเวลา

ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน (หัวหน้าฝ่าย และผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน)

- 1) มีระบบสามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) และแผนระยะเวลาดำเนินกิจกรรม
- 2) มีการกำหนดค่าน้ำหนักงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)
- 3) มีระบบรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคล เป็นแบบรายวัน และรายเดือน
- 4) มีระบบรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานรายเดือน กิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย และการมีส่วนร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
- 5) มีรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในรอบประเมิน เพื่อพิจารณาบรรลุเป้าหมาย หรือไม่บรรลุเป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงานดูแลระบบ (เจ้าหน้าที่งานบริหารบุคคล)

- 1) กำหนดเงื่อนไขหนังสือยินยอมให้เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) กำหนดเปิด/ปิด การบันทึกข้อมูลรอบประเมิน คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ภาระหน้าที่งานรอง และค่าน้ำหนักงาน

3) กำหนดการตั้งค่าผู้ใช้งานระบบ การแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งาน การอนุญาตการใช้งาน และการตั้งค่า Login เข้าใช้งานระบบ

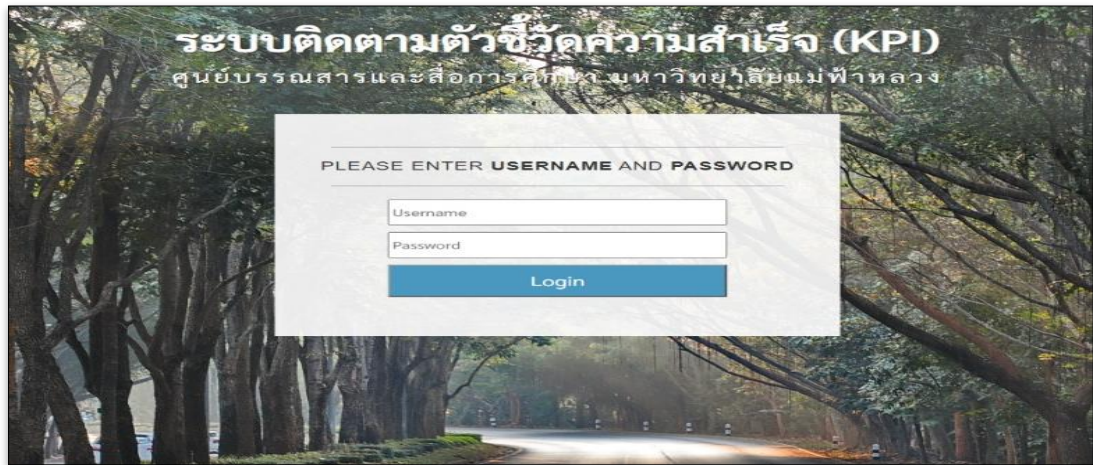
4.3 การออกแบบระบบ (Design) ผู้พัฒนาระบบ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ออกแบบระบบ โดยได้กำหนดขั้นตอนการออกแบบระบบ ดังนี้

4.3.1 การออกแบบระบบฐานข้อมูล



ภาพที่ 2 แผนผังระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)

1) ส่วนการทำงานทั่วไปหน้าแรกของระบบการลงชื่อเข้าใช้งาน



ภาพที่ 3 หน้าฟังก์ชันการลงชื่อเข้าใช้งานระบบ

2) ส่วนการทำงานสำหรับพนักงาน ใช้บันทึกข้อมูล และรายงานข้อมูล

ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)		แผนดำเนินงาน					ตัวชี้วัด	
		การลงมือทำ	ส.ค.	ค.ธ.	ค.พ.	ค.ม.	ค.ย.	ค.ธ.
1. สถานะความก้าวหน้าของโครงการตามแผน								
1.1 การติดตามความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
1.2 ประเมินความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
2. สถานะการดำเนินงาน								
2.1 การติดตามความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
2.2 ประเมินความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
2.3 ติดตามความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
2.4 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								
2.5 ติดตามความก้าวหน้าของโครงการตามแผนตามระยะเวลาที่กำหนด								

ภาพที่ 4 หน้าฟังก์ชันระบบการทำงานสำหรับพนักงาน

3) ส่วนการทำงานสำหรับผู้ดูแลระบบ การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน และการจัดการสิทธิ์การใช้งาน

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ฝ่ายงาน	สถานะ	การประเมินผล	วันที่เริ่ม	
1.	นางสาว กนกนัย ช่างพิมพ์	ผู้ช่วยคน	-	พนักงาน	ประเมินผล	17/02/2565	13.33
2.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	15.13
3.	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	ผู้ช่วยคน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	13.34
4.	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	11.43
5.	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	ผู้ช่วยคน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	13.45
6.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	08.49
7.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	11.56
8.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	13.28
9.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	14/02/2565	16.17
10.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	09.32
11.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	08.34
12.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	08.48
13.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	07/02/2565	15.10
14.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	10.14
15.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	15.28
16.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	09/02/2565	13.18
17.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	13.62
18.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	17/02/2565	13.33
19.	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	14.18

ภาพที่ 5 หน้าฟังก์ชันระบบการทำงานสำหรับผู้ดูแลระบบ

4) ส่วนการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย ใช้ตรวจสอบข้อมูล และดูสรุปผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในรอบประเมิน เพื่อพิจารณาบรรลุเป้าหมาย หรือไม่บรรลุเป้าหมาย

การประเมิน	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ฝ่ายงาน	สถานะ	การประเมินผล	วันที่เริ่ม	
1. งานบริหาร	นางสาว กนกนัย ช่างพิมพ์	ผู้ช่วยคน	-	พนักงาน	ประเมินผล	17/02/2565	13.33
2. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	15.13
3. งานบริหาร	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	ผู้ช่วยคน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	13.34
4. งานบริหาร	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	11.43
5. งานบริหาร	นาง วิมลวิไล วัฒนชัย	ผู้ช่วยคน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	13.45
6. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	04/02/2565	08.49
7. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	11.56
8. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	13.28
9. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	14/02/2565	16.17
10. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	09.32
11. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	08.34
12. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	08.48
13. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	07/02/2565	15.10
14. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	10.14
15. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	15.28
16. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	09/02/2565	13.18
17. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	13.62
18. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	17/02/2565	13.33
19. งานบริหาร	นางสาว วิมลวิไล วัฒนชัย	พนักงาน	ฝ่ายบริหาร	พนักงาน	ประเมินผล	03/02/2565	14.18

ภาพที่ 6 หน้าฟังก์ชันระบบการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย

4.4 การพัฒนาระบบ (Development) ผู้พัฒนาระบบได้ศึกษาเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาระบบ และพิจารณาเห็นว่าควรใช้โปรแกรมภาษา PHP และ jQuery ในการพัฒนาระบบ และเลือกใช้โปรแกรม MySQL ในการจัดเก็บข้อมูล

4.5 การทดสอบระบบ (Testing)

4.5.1 ผู้พัฒนาระบบได้ติดตั้งและทดสอบระบบ

4.5.2 จัดอบรมบรรยายและสาธิตการใช้งานระบบให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.5.3 เปิดทดลองการใช้งานระบบ

4.5.4 เปิดรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และสิ่งที่ควรที่จะเพิ่มเติมในระบบ

4.5.5 ผู้พัฒนาระบบนำข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้รับมาวิเคราะห์และปรับปรุง

ระบบ ให้ตรงกับความต้องการ

4.5.6 เปิดทดลองใช้งานระบบก่อนนำไปติดตั้งและใช้งานจริง

4.5.7 หลังการใช้งานระบบจริงได้มีการสำรวจความพึงพอใจระบบจาก

พนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

4.6 การติดตั้งใช้งาน (Implementation) ผู้พัฒนาระบบได้ทำการติดตั้งระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) กลางของมหาวิทยาลัย และทำการทดสอบการใช้งานระบบทดสอบข้อมูล Input และข้อมูล Output ว่ามีความถูกต้องและสอดคล้องกันหรือไม่ และทำการเปิดให้ใช้งานระบบจริง

4.7 การบำรุงรักษา (Maintenance) หลังจากทีพัฒนาระบบเสร็จสิ้นและเปิดให้บุคลากรศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้ใช้งานแล้ว ผู้พัฒนาระบบได้ทำการตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของระบบเพื่อทำการปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา ตลอดจนประสานงานกับเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ส่วนกลางมหาวิทยาลัยผู้ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้พัฒนาระบบได้มีการสำรองข้อมูล (Backup) วันละ 2 ครั้ง

4.8 การประเมินความพึงพอใจ การพัฒนาระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบจากกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย จำนวน 4 คน และพนักงาน จำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 29 คน โดยใช้แบบสอบถามรายการประเมินชุดเดียวกันทั้ง 2 กลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทาง Google Form มีผลการประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 1 การแสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบกลุ่มผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย

รายการประเมินผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.รูปแบบการใช้งานระบบมีความสะดวก	4.75	0.50	มากที่สุด
2.ระบบมีความความถูกต้องและแม่นยำ	4.00	0.82	มาก
3.ระบบสอดคล้องกับความต้องการการใช้งาน	4.75	0.50	มากที่สุด
4.ระบบมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน	4.25	0.50	มาก
5.ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.75	0.50	มากที่สุด
6.ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	4.25	0.50	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.45	0.55	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่ายมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) หากพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจนั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วย 3 รายการ ได้แก่ รูปแบบการใช้งานระบบมีความสะดวก ระบบสอดคล้องกับความต้องการการใช้งาน และด้านระบบสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาตามลำดับ ประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ ระบบมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 4.25$) และลำดับสุดท้ายระบบมีความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 2 การแสดงข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบกลุ่มพนักงาน

รายการประเมินพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.รูปแบบการใช้งานระบบมีความสะดวก	4.46	0.88	มาก
2.ระบบมีความความถูกต้องและแม่นยำ	4.54	0.59	มากที่สุด
3.ระบบสอดคล้องกับความต้องการการใช้งาน	4.63	0.58	มากที่สุด
4.ระบบมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน	4.58	0.65	มากที่สุด
5.ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.58	0.65	มากที่สุด
6.ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	4.63	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.57	0.65	มากที่สุด

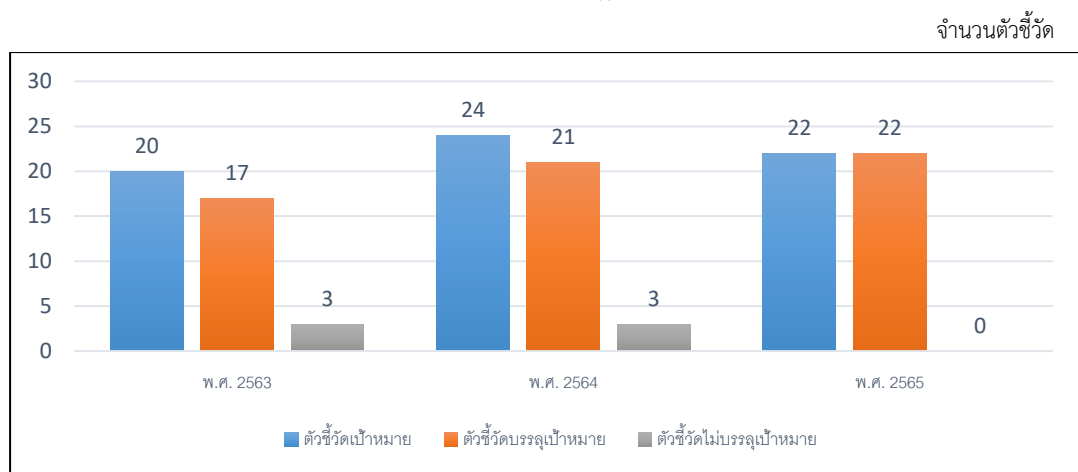
ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) หากพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจนั้น มีความพึงพอใจมากที่สุดประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ ระบบสอดคล้องกับความต้องการการใช้งาน และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมาตามลำดับประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ ระบบมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน และระบบสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.58$) ลำดับถัดมาระบบมีความความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.54$) และลำดับสุดท้ายรูปแบบการใช้งานระบบมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$)

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล

การพัฒนาระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นเครื่องมือช่วยการบริหารงานบุคคล ช่วยบันทึกข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล หัวหน้าหน่วยงานและหัวหน้าฝ่ายสามารถตรวจทานข้อมูลปัจจุบันหรือข้อมูลย้อนหลังได้ และแสดงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายเดือนในรูปแบบการติดตามประชุมประจำเดือน รวมทั้งรับทราบปัญหาการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคล เมื่อรับทราบปัญหาได้เร็ว การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานก็สามารถทำได้ทันเวลาโดยไม่สูญเสียเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและรวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานพนักงานแต่ละบุคคลบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

นอกจากนี้ ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ยังใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงาน การติดตาม ตรวจสอบ บันทึก และสรุปรายงานที่อยู่ในระบบได้ทันที เพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจวิเคราะห์แผนงาน กำหนดนโยบาย หรือใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลการบริหารและประมวลผลการปฏิบัติงานภาพรวมของหน่วยงาน ตลอดจนการควบคุมระดับผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลได้ พร้อมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานหรือเป้าหมายตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ที่ตกลงกันไว้ และนำไปสู่การดำเนินงานของหน่วยงานที่บรรลุ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ การแสดงผลการใช้ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ประกอบด้วย

1. ผลลัพธ์การดำเนินงานคำรับรองปฏิบัติงานหน่วยงาน



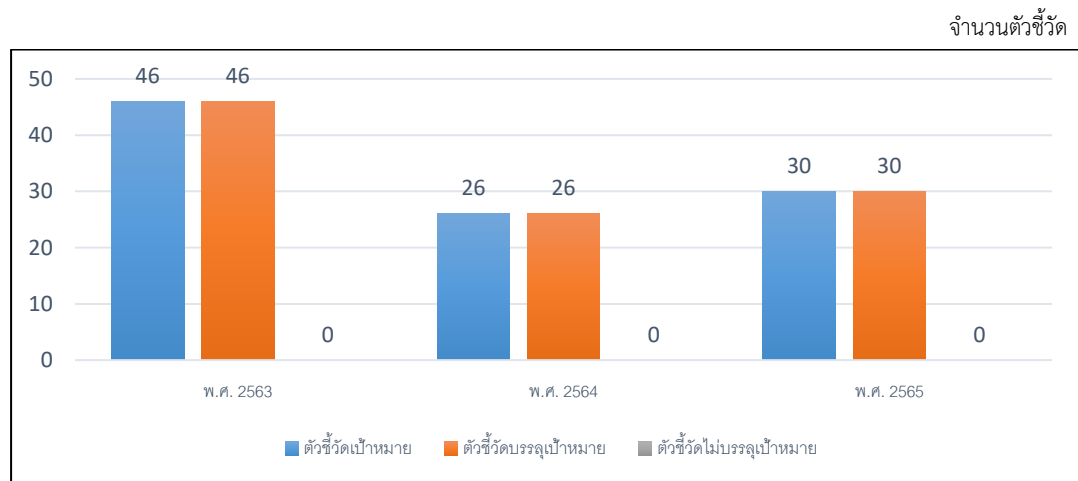
ภาพที่ 7 แสดงผลดำเนินงานคำรับรองปฏิบัติงานหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ปี

จากแผนภูมิเป็นการแสดงผลดำเนินงานตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) คำรับรองปฏิบัติงานหน่วยงาน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ในปี พ.ศ. 2563 – 2565 ทั้งนี้ ในการจัดทำคำรับรองปฏิบัติงาน ได้แบ่งตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ออกเป็น 3 ด้าน 1) ด้านตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ตามพันธกิจของหน่วยงาน 2) ด้านตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) พื้นฐานของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การเงิน พัสดุ และนโยบายและแผน 3) ด้านตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยที่ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน สอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) กับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ได้ใช้เป็นเครื่องมือกำหนดและติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จของคำรับรองปฏิบัติงาน ตามที่

หน่วยงานและฝ่ายงานได้มีการมอบหมายให้พนักงานรายบุคคลนำไปดำเนินการกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยพนักงานทำการบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคประจำเดือน เพื่อรายงานให้ที่ประชุม ระดับฝ่าย/หน่วยงานรับทราบผ่านระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ดังนั้น จึงส่งผลให้การดำเนินงาน กิจกรรมการรับรองปฏิบัติงานหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากการแสดงแผนภูมิ พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 20 ตัว บรรลุเป้าหมาย 17 ตัว และไม่บรรลุเป้าหมาย 3 ตัว ในปี พ.ศ. 2564 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 24 ตัว บรรลุเป้าหมาย 21 ตัว และไม่บรรลุเป้าหมาย 3 ตัว และในปี พ.ศ. 2565 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 22 ตัว บรรลุเป้าหมาย 22 ตัว ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2565 ได้มีการนำระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) มาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ภาระหน้าที่ในตำแหน่งเป็นรายบุคคล ให้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด ความสำเร็จ (KPI) การรับรองปฏิบัติงานหน่วยงานประจำปี ถึงส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งหมด

2. ผลลัพธ์การดำเนินงานแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมประจำปี



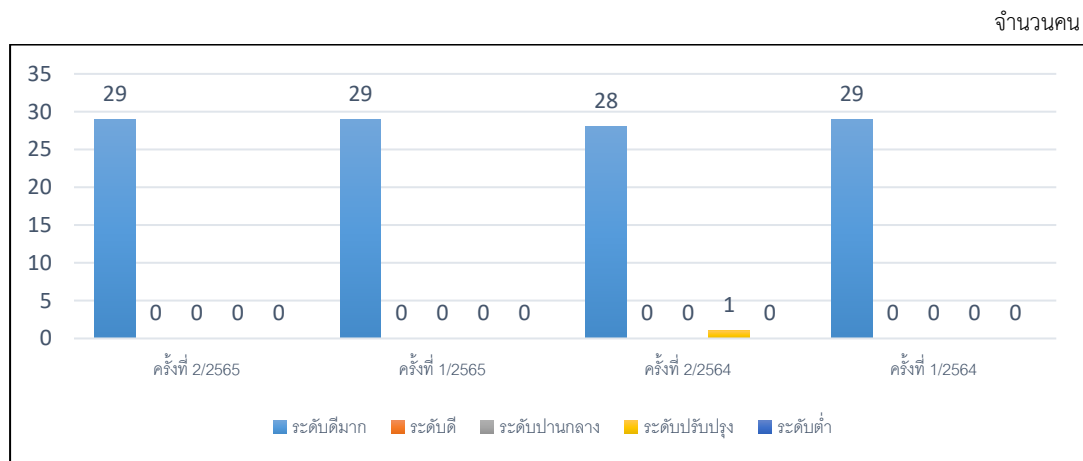
ภาพที่ 8 แสดงตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมประจำปี ย้อนหลัง 3 ปี

จากแผนภูมิเป็นการแสดงผลดำเนินงานตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมประจำปี โดยการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ในปี พ.ศ. 2563-2565 ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ระยะ 5 ปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานกำหนดแผนปฏิบัติงาน โครงการ/กิจกรรมประจำปี โดยมีการนำเสนอแผนปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมประจำปี ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการประจำและจัดระบบบริหารภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ได้ใช้เป็นเครื่องมือกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) และการติดตามผลการดำเนินงานพนักงานรายบุคคลให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับกิจกรรม แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบระยะเวลา โดยระบุแยกกิจกรรม แผนปฏิบัติการโครงการหรือกิจกรรมกระจายให้พนักงานเป็นรายบุคคล กำหนดเป็นตัวชี้วัดแต่ละกิจกรรมผ่านระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) โดยพนักงานทำการบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคประจำเดือน และรายงานผลการดำเนินงานให้ที่ประชุมระดับฝ่ายงาน และระดับหน่วยงานประจำเดือนรับทราบผ่านระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ซึ่งเป็นการช่วยให้หัวหน้าฝ่ายงาน และหัวหน้าหน่วยงานสามารถ

ติดตามผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมพนักงานรายบุคคลตามที่ได้รับมอบหมายได้ทันที ดังนั้น จึงส่งผลให้แผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากตารางพบว่า ในปี พ.ศ. 2563 ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ตามแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมประจำปี มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 46 ตัว ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย 46 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ในปี พ.ศ. 2564 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 26 ตัว ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย 26 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 และในปี พ.ศ. 2565 มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทั้งสิ้น 30 ตัว ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย 30 ตัว คิดเป็นร้อยละ 100 ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2565 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้มีการนำระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) มาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ภาระหน้าที่ในตำแหน่งเป็นรายบุคคล ให้ความสอดคล้องกับตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ตามแผนปฏิบัติการโครงการ/กิจกรรมประจำปี ถึงส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งหมด

3. ผลลัพธ์การดำเนินงานประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานประจำตามรอบประเมิน



ภาพที่ 9 แสดงผลการประเมินผลปฏิบัติงานพนักงานประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ย้อนหลัง 3 ปี

จากแผนภูมิเป็นการแสดงผลการประเมินผลปฏิบัติงานพนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ในปี พ.ศ. 2563-2565 ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง มีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 31 คน แบ่งเป็นพนักงานประจำ 29 คน และพนักงานลูกจ้าง 2 คน และพนักงานประจำกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานประจำปี จำนวน 2 ครั้ง เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศมหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลพิจารณาความดีความชอบประจำปี โดยมีรอบการประเมิน ดังนี้

ครั้งที่ 1 เดือนสิงหาคม – มกราคมของปีถัดไป เริ่มประเมินในเดือนกุมภาพันธ์

ครั้งที่ 2 เดือนกุมภาพันธ์ – กรกฎาคม เริ่มประเมินในเดือนสิงหาคม

ทั้งนี้ ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ได้ใช้เป็นเครื่องมือ ประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จของภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่ได้มอบหมาย แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานจากการเทียบผลการทำงานตามมาตรฐานหรือเป้าหมายตัวชี้วัดที่ตกลงกันได้ และนำไปสู่การพิจารณาประเมินความดีความชอบพนักงานในรอบปีที่ชัดเจน ตามเกณฑ์กลางที่

กำหนดไว้ร่วมกัน นอกจากนี้ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ได้ช่วยทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานประจำเดือนของพนักงานรายบุคคล โดยพนักงานสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงานประจำเดือนให้ที่ประชุมฝ่ายงาน และประชุมหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงานในรอบประเมิน 6 เดือนของมหาวิทยาลัย และให้หัวหน้าฝ่ายงานใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการวิเคราะห์ถ่วงถ่วงผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลในรอบประเมิน 6 เดือน นำเสนอคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน พิจารณาให้คะแนนประเมินความดีความชอบในรอบประเมิน ได้เห็นหลักฐานแสดงประจักษ์ผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามที่กำหนดไว้ได้ชัดเจน

จากตาราง พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามภาระหน้าที่และตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ครั้งที่ 1/2564 พนักงานจำนวน 29 คน มีผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก ในการประเมิน ครั้งที่ 2/2564 พนักงานจำนวน 28 คน มีผลประเมินอยู่ในระดับดีมาก และพนักงานจำนวน 1 คน มีผลประเมินอยู่ระดับปรับปรุง ในการประเมิน ครั้งที่ 1/2565 พนักงานจำนวน 29 คน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก และการประเมิน ครั้งที่ 2/2565 พนักงานจำนวน 29 คน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2565 ได้มีการนำระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) มาใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ภาระหน้าที่ในตำแหน่งเป็นรายบุคคล และใช้ติดตาม ประเมินผล และวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ถึงส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งหมด

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

กระบวนการดำเนินงานเริ่มแรกศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีการจัดประชุมพนักงานทั้งหมด เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและการรับรู้รับทราบร่วมกันในการกำหนดภาระหน้าที่พนักงานแต่ละตำแหน่งให้มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) และการใช้ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) เพื่อใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดในภาระหน้าที่และใช้ติดตามประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคล โดยการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โครงการ กิจกรรม และการจัดทำคำรับรองปฏิบัติหน่วยงานประจำปีของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทั้งนี้ กระบวนการดำเนินงานหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ร่วมกับพนักงานตกลงรับรู้รับทราบร่วมกัน นอกจากนี้หน่วยงานกำหนดให้มีการทบทวนภาระหน้าที่และตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ทุกครั้งก่อนปฏิบัติงานในรอบประเมินใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานงานมีความสอดคล้องกับนโยบาย กิจกรรมโครงการ และแผนงานในรอบระยะเวลาประเมินนั้น รวมถึงส่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของพนักงานรายบุคคล กอปรกับระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) เป็นเครื่องมือช่วยจัดเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลประจำเดือน เพื่อใช้รายงานผลการปฏิบัติงานพนักงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในการติดตามของการประชุมฝ่ายงาน และการประชุมหน่วยงานประจำเดือน และการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงานในรอบประเมินประจำปี ตลอดจนเป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์ถ่วงถ่วงผลการปฏิบัติงานพนักงานรายบุคคลในเบื้องต้นให้กับหัวหน้าฝ่ายงานภายใต้การบังคับบัญชา นำเสนอคณะกรรมการประเมินผล

การปฏิบัติงานพนักงาน ประกอบการประเมินความดีความชอบในแต่ละรอบประเมินประจำปี และการประเมินต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย

จากการพัฒนาระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผลจากการทดสอบของระบบโดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน หัวหน้าฝ่าย และพนักงาน จากการออกแบบระบบประกอบด้วย ส่วนการทำงานทั่วไปหน้าแรกของระบบการลงชื่อเข้าใช้งาน ส่วนการทำงานสำหรับพนักงาน ใช้บันทึกข้อมูล และรายงานข้อมูล ส่วนการทำงานสำหรับผู้ดูแลระบบ การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน และจัดการสิทธิ์การใช้งาน และส่วนการทำงานสำหรับผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน และหัวหน้าฝ่าย ใช้ตรวจสอบข้อมูล และดูสรุปผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ในรอบประเมิน เพื่อพิจารณาการบรรจุเป้าหมาย หรือไม่บรรจุเป้าหมาย พบว่า ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องทั้งในการบันทึก แก้ไข ลบ ค้นหา แสดงผลข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน ได้อย่างรวดเร็ว ระบบสามารถตอบสนองตามความต้องการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจากพนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้แก่ ด้านตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการใช้งาน ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ด้านระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ด้านการออกแบบให้ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน ด้านความถูกต้องแม่นยำของระบบ และด้านรูปแบบการใช้งานระบบ ความยาก-ง่าย พนักงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ซึ่งสรุปได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก ระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของการใช้งานทั้งของพนักงานและหัวหน้าฝ่าย ผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

การกำหนดภาระหน้าที่และตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ให้พนักงานรายบุคคลนำไปปฏิบัติ ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน ตลอดจนเป็นการสร้างความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

การเชื่อมโยงข้อมูลระบบติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) กับพัฒนาระบบประเมินต่อสัญญาจ้างพนักงาน และการประเมินศักยภาพการทดลองปฏิบัติงานของพนักงานใหม่

รายการอ้างอิง (References)

- จิตรตรา เพ็ชรแสนงาม. (2551). *การพัฒนาระบบรายงานตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสำหรับภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2551). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภรณ์ ศรีสุทธิ. (2556). การพัฒนาระบบสารสนเทศ ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ* (หน่วยที่ 9, หน้า 239-305). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Cigna. (2565). *KPI คืออะไร พร้อมวิธีตั้งให้สอดคล้องกับการทำงานยุค New Normal*.
<https://www.cigna.co.th>