

การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร  
ผ่านเว็บ กรณีศึกษา บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

ณัฐวร เจ้าสกุล

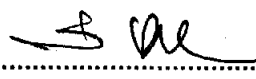
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)  
โครงการร่วมระหว่างคณะบริหารธุรกิจและสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

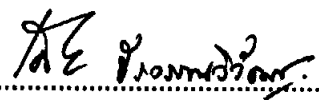
2551

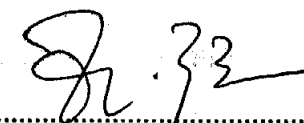
การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ  
กรณีศึกษา บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)  
ณัฐวร เจ้าสกุล  
โครงการร่วมระหว่างคณะบริหารธุรกิจและสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ

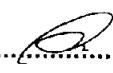
---

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการร่วมระหว่างคณะบริหารธุรกิจและสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ .....  ..... ประธานกรรมการ  
(ดร. กัลยาณี คุณมี)

รองศาสตราจารย์ .....  ..... กรรมการ  
(ดร. เดือนเพ็ญ ชีววรรณวิวัฒน์)

รองศาสตราจารย์ .....  ..... กรรมการ  
(ชัชยพร คุณขมากรณ์)

อาจารย์ .....  ..... ผู้อำนวยการหลักสูตร  
(ดร. ปราโมทย์ ลีอนาม)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

## บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ กรณีศึกษา บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	ณัฐวร เจ้าสกุล
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	2551

การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาต้นแบบการใช้งานเว็บแอปพลิเคชันในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยนำมาใช้ขั้นตอนการกรอกคะแนนลงในแบบฟอร์ม การคำนวณผลคะแนนประเมิน การอนุมัติผลคะแนน การประเมิน และการจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในการใช้เว็บแอปพลิเคชันที่ได้พัฒนาขึ้น

โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ พัฒนาขึ้นในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันโดยใช้ภาษาเจเอสพี เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล ซึ่งในขั้นตอนการศึกษาได้ทำการจำลองฐานข้อมูลของพนักงานบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อทำการทดสอบการใช้งานโปรแกรม ซึ่งหลังจากที่ได้ทำการพัฒนาแล้ว ผู้วิจัยได้นำโปรแกรมไปทดสอบโดยผู้ใช้ซึ่งได้แก่หัวหน้าส่วนงาน ประจำฝ่ายการผลิต บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ทดสอบสามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากทุกคนมีพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น แต่ยังขาดความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมเพราะไม่คุ้นเคยกับระบบเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้ทดสอบได้ให้ความเห็นว่า หากนำโปรแกรมมาช่วยในระบบงานการประเมินผลการปฏิบัติงานได้จริง จะสามารถช่วยให้ขั้นตอนของการคำนวณผลคะแนนการประเมิน การส่งข้อมูลผลคะแนนเพื่อรอการอนุมัติ และการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินจะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยลง อีกทั้งยังมีส่วนเพิ่มเติมคือ สามารถเรียกดูประวัติพนักงาน และข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังได้ สามารถเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของผลคะแนนที่คำนวณได้ และสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูล

(4)

อย่างไรก็ตามการศึกษารั้งนี้ เป็นเพียงการพัฒนาระบบต้นแบบขึ้นมาเพื่อทดสอบแนวทางของการพัฒนาระบบงานบริหารบุคคลเท่านั้น ซึ่งมิได้มีการนำไปใช้งานจริงทันที ซึ่งในการประยุกต์ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริงนั้น จะต้องมีการออกแบบโปรแกรมให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแก้ไขระบบแวดล้อมให้สอดคล้องกับการนำโปรแกรมมาใช้งาน เพื่อมิให้เกิดผลกระทบกับระบบงานเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

## **ABSTRACT**

<b>Title of Thesis</b>	Development of a Web Based Performance Appraisal Prototype System: A Case of Thairung Union Car Public Company Limited
<b>Author</b>	Mr. Natthawon Chaosakun
<b>Degree</b>	Master of Science (Information Technology Management)
<b>Year</b>	2008

---

The purposes of this study were to develop the model of using web application to evaluate the work of office personnel a case of Thairung Union Car Public Company Limited. The web application was used during the processes of filling in marks in the form, calculating evaluation marks, approving the evaluation marks, and making the summary reports. Furthermore, the satisfactions from using the developed web application were also studied.

The web-based application has been developed by JSP language and connected to MySQL database in which the simulated of Thairung Union Car Public Company Limited. The program was tested by production department officers of Thairung Union Car Public Company Limited. As a result, the tester could rapidly learn how to use the program thanks to his basic knowledge of computer, but still lacked skills and experience because he was not accustomed to the web application. The tester commented on the program that if the program can be used practically, a large amount of time will be saved during the processes of calculating evaluation marks, sending marks information for approval, producing report on the result of the evaluation. In addition, the program not only provided an additional part which allowed users to look up the personnel's biographies and previous appraisal information but also increased the accuracy of marks calculation and reduced the amount of paper used in storing information.

(6)

However, as this study was to develop the prototype system in order to find the effective way to improve personnel management system, it was not expected to become immediately utilized. In order that the program could work efficiently and realistically, it needed to be designed according to the information of the authority. Moreover, the work environment also needed to be consistent with the use of the program so that there would not be any undesirable effect on the recent work system.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความคิดเห็น และความช่วยเหลือต่างๆ

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.เดือนเพ็ญ ชีววรรณวิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผศ.ดร. รวิวรรณ เทนอิสสระ ผู้เชี่ยวชาญ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการแก้ไขเนื้อหา และปรับปรุง จุดบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์อันได้แก่ ผศ.ดร.กัลยาณี คุณมี รศ.ชัมย์พร คุณเขมาภรณ์ และอ.ดร.ปราโมทย์ ลีอนาม ที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อมูลในรูปเล่มวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบิดามารดา (คุณธีระชัย คุณแหวตา เจ้าสกุล) น้องชาย และน้องสาว ที่คอยให้กำลังใจ และเอาใจใส่เสมอมา

ขอบพระคุณ คุณไกรเทพ กิติประเสริฐ สำหรับข้อมูลของกรณีศึกษา บริษัท ไทยรุ่งยู เนียนคาร์ จำกัด (มหาชน) และขอบพระคุณ คุณนฤพนธ์ เจริญพีช ที่ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการพัฒนาระบบต้นแบบที่ใช้ในวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พี่แอน พี่ไอ พี่แหวว) ที่คอยช่วยเหลือ ติดต่อประสานงาน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วง

ขอบคุณ พี่จูน กิ๊บ ก๊ก และซ่าง(เตอ) สำหรับความช่วยเหลือในทุกๆอย่าง ขอขอบคุณ เพื่อนๆรุ่น 5 (พีตี พีนิน พีปู ป้าหลี่ โหนง หนวด กวี โอ๊ค หมูโบ๊ เอ็กซ์ กิ่ง) ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุข กันมา และพี่น้องชาว JIT ทุกคนที่มีส่วนช่วยในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และต้องขอภัยที่มีได้เอ่ย นามใน ณ ที่นี้

ณัฐวร เจ้าสกุล

กันยายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
<b>ABSTRACT</b>	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน	33
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์	42
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
<b>บทที่ 3 วิธีการวิจัย</b>	<b>51</b>
3.1 วิธีการเลือกตัวอย่าง	51
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
3.4 ขั้นตอนการพัฒนาระบบ	54
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	69



<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์และผลการวิจัย</b>	<b>72</b>
4.1 ผลการพัฒนาโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)	72
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ	86
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>95</b>
5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา	96
5.2 ข้อจำกัดของการศึกษา	98
5.3 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	99
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>100</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมิน ผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ สำหรับผู้ใช้งานระดับหัวหน้าส่วนงาน	104
ภาคผนวก ข คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมิน ผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ สำหรับผู้ใช้งานระดับผู้จัดการฝ่าย	122
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรม ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บ ของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)	131
ภาคผนวก ง ผลวิเคราะห์ทางสถิติ	136
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>159</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ร้อยละขององค์กรที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน	24
2.2 คุณค่า (Value) ในระดับต่างๆ 5 อันดับแรกของผู้ปฏิบัติงาน	25
3.1 พนักงาน (Table EMPLOYEE)	57
3.2 การศึกษา (Table EDUCATION)	58
3.3 สถานะพนักงาน (Table STATUS)	58
3.4 ตำแหน่ง (Table Position)	58
3.5 เงินเดือน (Table SALARY)	59
3.6 แผนก (Table DEPARTMENT)	59
3.7 ส่วนงาน (Table SECTION)	59
3.8 กลุ่มผู้ใช้ (Table USER_GROUP)	60
3.9 ผู้ใช้ (Table USER)	60
3.10 สถานะการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Table APPRAISAL_STATUS)	61
3.11 การดำเนินการประเมิน (Table APPRAISAL_TRANSACTION)	61
3.12 KPI (Table KPI)	61
3.13 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Table APPRAISAL)	63
3.14 การหยุด/ ลา (Table ABSENCE)	64
3.15 ประวัติการลา (Table ABSENCEHISTORY)	64
3.16 การให้คะแนนในแต่ละข้อถามของความพึงพอใจ	69
3.17 การให้คะแนนในแต่ละข้อถามของความคิดเห็น	70
4.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คนของผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน	86
4.2 เวลาที่ใช้ในการทดลองใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้ระดับผู้จัดการฝ่าย	87
4.3 ผลการสอบถามความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของโปรแกรม	88
4.4 ผลการทดสอบความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม	89
4.5 ผลการทดสอบความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม	91
4.6 ผลการสอบถามความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรม	92
4.7 สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบต้นแบบ	93

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
2.1	ตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง	25
2.2	การจำแนกสัดส่วนคะแนนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	32
2.3	รูปแบบของการพัฒนาระบบแบบกันหอย	39
2.4	ระบบงานต่างๆ ของโปรแกรม HRMI	46
2.5	ระบบงานต่างๆ และหน้าจอโปรแกรม HRMS	48
3.1	แผนภาพแสดงขั้นตอนการพัฒนาในโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ	54
3.2	ยูสเคส (Use Case Diagram) แสดงความต้องการของระบบใหม่	56
3.3	ER Model ความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลพนักงาน	57
3.4	ER Model ความสัมพันธ์ระหว่างฐานข้อมูลพนักงานกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	60
3.5	ER Model ความสัมพันธ์ของการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน	62
3.6	แผนภาพบริบท (Context Diagram) แสดงการเชื่อมโยงระบบต่างๆ ในโปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	65
3.7	แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 0 (Data Flow Diagram Level 0) แสดงการเชื่อมโยงระบบต่างๆ ในโปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	66
3.8	แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการรวบรวมข้อมูลการทำงานของพนักงาน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมิน	67
3.9	แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลนำเข้า	67
3.10	แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการพิจารณาอนุมัติผลคะแนนการประเมิน	68

3.11	แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการจัดทำรายงานและแจ้งผลการประเมิน แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	68
4.1	หน้าจอการล็อกอินเข้าระบบ	73
4.2	หน้าจอรายชื่อพนักงานที่ต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน	74
4.3	แบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 1	75
4.4	แบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 2	76
4.5	หน้าจอผลการประเมินย้อนหลัง	77
4.6	การดำเนินการประเมินเรียบร้อยพร้อมเข้าสู่ขั้นตอนการอนุมัติ	78
4.7	หน้าจอรายชื่อส่วนงานต่างๆ	79
4.8	หน้าจอรายชื่อพนักงานในส่วนงานที่รออนุมัติผลคะแนน	80
4.9	หน้าจออนุมัติผลคะแนนการประเมิน	81
4.10	สถานะการอนุมัติหลังดำเนินการอนุมัติแล้ว	82
4.11	รายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบแยกตามฝ่ายงาน	83
4.12	รายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล	84
4.13	ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คน	87

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์การทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมประกอบด้วยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักที่นอกเหนือจาก วัสดุ เงิน และกระบวนการ ซึ่งในกระบวนการบริหารต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเป็นอย่างมาก โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์อาจกล่าวได้ว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งที่เรียกว่า มนุษย์ ซึ่งถือว่าการลงทุนที่ยิ่งใหญ่ที่มีผลต่อผลประกอบการ หรือผลงานขององค์การ โดยอดัม สมิท (Adam Smith) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะและความสามารถของมนุษย์นั้นเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง และยิ่งผลให้เกิดผลได้ในรูปของกำไร (เทียนฉาย กิระนันท์, 2519: 84 อ้างถึงใน ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2528) ได้สรุปว่า นอกเหนือจากทุนทางกายภาพแล้ว มนุษย์ก็ถือเป็นทุนรูปแบบหนึ่ง ทั้งนี้เพราะการสร้างทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีต้นทุนค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ผลผลิตที่ได้จากทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะนั้นทำให้ผลผลิตของชาติเพิ่มมากขึ้น และค่าใช้จ่ายที่ไปใช้เกี่ยวกับมนุษย์ ซึ่งทำให้ผลผลิตของชาติเพิ่มขึ้นได้ในที่สุดนั้น ทำให้ความมั่นคงของชาติเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นจึงจัดให้มนุษย์มีความสำคัญที่ต้องบริหารให้มีคุณภาพที่เรียกว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การหรือหน่วยงาน

จากความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ที่ได้รับบทบาทในการดูแลฝ่ายบุคคลย่อมมีบทบาทในการประเมินและการพัฒนาบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ โดยการประเมินบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์การต้องมีการดำเนินการ ซึ่ง เสนาะ ติเยาว์ (2522: 160) ได้ให้ความเห็นว่า “การประเมินผลงานเป็นวิธีที่เก่าแก่ที่ใช้กันทั่วไปสำหรับองค์การเพื่อหาว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างเหมาะสมเพียงใด โดยในการประเมินผลนั้นอาจใช้วิธีแบบเป็นพิธีการ หรือแบบเป็นการส่วนตัวก็ได้” ซึ่ง Ivancevich (1999: 1280) ได้ให้แนวคิดในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรว่า อาจมองได้ 2 ด้าน คือ จำเป็นต้องประเมินหรือไม่จำเป็นต้องประเมิน ในส่วนที่เห็นด้วยกับการประเมินได้ระบุว่าการประเมินเป็นสิ่งจำเป็นในด้านต่างๆ กล่าวคือ เพื่อพัฒนาบุคลากร เพื่อการให้รางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นหลักฐานทางกฎหมาย เพื่อวางแผนการจ้างบุคลากร เพื่อประโยชน์ทดแทน เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสาร และเพื่อการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

สำหรับสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นคือ ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการประเมิน โดยปัญหาต่างๆไปมักเกิดขึ้นกับ 3 ส่วนด้วยกัน (ปรีชา คัมภีรปกรณ์ และ จรินทร์ เทศวานิช, 2536: 134 อ้างถึงใน พรเทพ รุ่งแผน, 2546) กล่าวคือ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระบบ และแนวปฏิบัติในการประเมิน เช่น การกำหนดระบบการประเมินไม่ดี วิธีการประเมินไม่เหมาะสม เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับผู้ประเมิน ย่อมเกิดขึ้นในด้านมาตรฐานการประเมิน ด้านการคล้อยตามทางอารมณ์ การพยายามให้คะแนนกลางๆ ด้านความประทับใจในเหตุการณ์สุดท้าย ด้านการลำเอียงส่วนตัว และปัญหาผู้ถูกประเมิน ซึ่งอาจเกิดจากการไม่เข้าใจในวิธีการประเมิน ไม่ได้ทำงานในลักษณะใกล้เคียงกับวิธีการประเมิน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญกลไกหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะต้องมีในทุกองค์การหรือหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นระบบราชการ หน่วยงานการศึกษา องค์กรธุรกิจเอกชน โดยหลักการบริหารแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้สามารถช่วยควบคุมการบริหารงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ เพราะการประเมินผลเป็นการติดตามดูแลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด รวมถึงการพิจารณาความพร้อมในลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล เพื่อการตัดสินใจต่างๆ เช่นการปรับขึ้นอัตราเงินเดือน หรือปรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งในปัจจุบันระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลายๆองค์การยังคงเป็นระบบซึ่งทำการประมวลผลในลักษณะงานเอกสาร ซึ่งเป็นระบบที่มีมาแต่เดิม ทำให้เกิดปัญหามากมาย เช่น ปัญหาจำนวนของเอกสารที่มีปริมาณมากทำให้เกิดความซับซ้อน ปัญหาการจัดเก็บที่ไม่มีระบบ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลาในการค้นหา การนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกในอนาคต และขาดความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงการที่จะต้องเสียบุคลากรจำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้การประเมินแบบเดิมยังเกิดความยุ่งยากในการดำเนินการ เนื่องจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการประเมินแต่ละคนอาจมีหลักการและเหตุผลในการประเมินที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจเกิดความไม่สะดวกในการที่จะนำเอาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่จะถูกประเมินมาใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการประเมิน เช่น ข้อมูลประวัติการทำงาน ประวัติการผลงาน ประวัติการลงโทษ ผลงานพิเศษ อัตราเงินเดือน และอื่นๆ ที่อาจถูกจัดเก็บไว้อย่างไม่เป็นระเบียบทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลเหล่านี้

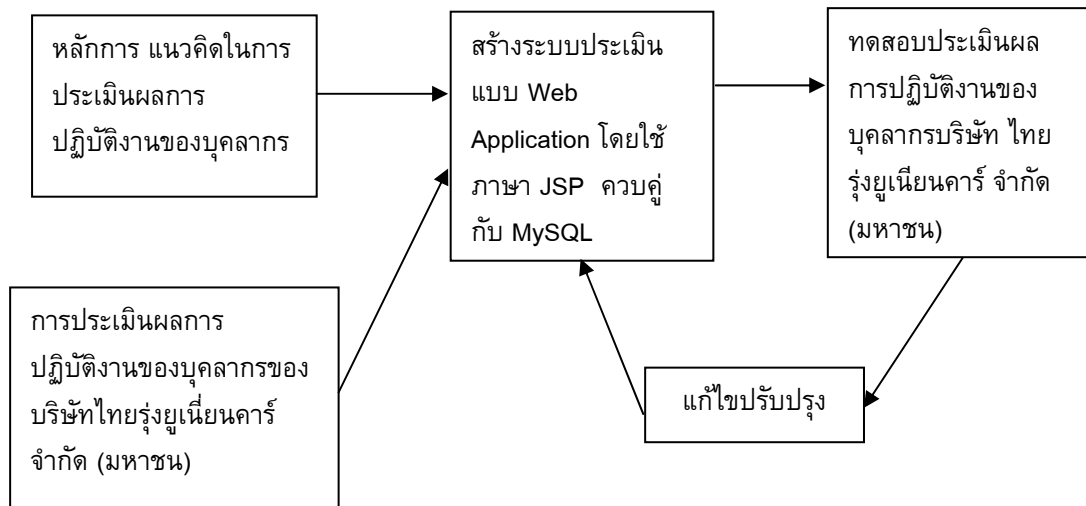
ในปัจจุบันอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ได้เข้ามามีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การมากขึ้น ซึ่งกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรก็เช่นกัน โดยในการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเดิมนั้นอาจพบปัญหามากมาย ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นหากมีการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและมีความเชื่อถือได้มากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาในครั้งนี้ ยังมีการใช้ระบบการประเมินแบบเดิม คือ ลักษณะงานเอกสาร ทำให้ประสบกับปัญหาต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินให้สูงขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างมาตรฐานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษา และพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด(มหาชน) ในกระบวนการกรอกคะแนนการประเมิน การคำนวณผลการประเมิน การอนุมัติผลคะแนนการประเมิน และการจัดทำรายงานสรุปผลคะแนนการประเมิน
- 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บพลิเคชันที่ได้พัฒนาขึ้น

## 1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1) ศึกษาแนวคิด หลักการ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จากแหล่งข้อมูล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากนั้นทำการศึกษา หลักการ และวิธีการประเมินจากหน่วยงานกรณีศึกษาคือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

2) จัดทำระบบการประเมินในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้ภาษาเจเอสพี (JSP) คู่กับการใช้มายเอสคิวแอล (MySQL) เป็นระบบฐานข้อมูล ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการพัฒนาเพียงโปรแกรมต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร เฉพาะในกระบวนการสืบค้นข้อมูลพนักงาน การกรอกคะแนนการประเมิน การคำนวณผลการประเมิน การอนุมัติผลคะแนนการประเมิน และการจัดทำรายงานสรุปผลคะแนนการประเมินเท่านั้น มิได้เป็นการจัดทำระบบเพื่อใช้งานได้จริงอย่างเต็มรูปแบบในทันที แต่จะมีการอ้างอิงและจำลองฐานข้อมูลพนักงานของหน่วยงานกรณีศึกษา เพื่อให้ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับหน่วยงานนั้นมากที่สุด

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการดำเนินการประเมินที่รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ

2) ช่วยให้ผู้บริหารของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลรายบุคคลของพนักงาน รวมถึงข้อมูลผลการประเมินในครั้งก่อนๆ ของพนักงานที่ถูกประเมินมาใช้ช่วยในการตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรม

3) เสริมภาพลักษณ์ของระบบงานบริหารงานบุคคลของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ว่าเป็นองค์กรที่ทันสมัยและก้าวทันเทคโนโลยี

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาระบบ หมายถึง การพัฒนาองค์ประกอบย่อยต่างๆ ของระบบให้มีคุณภาพ และมีความเหมาะสมมากที่สุดประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ คือ

- 1) การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis)
- 2) การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study)
- 3) การออกแบบระบบ (Design)
- 4) การพัฒนาโปรแกรม (Implementation)
- 5) การทดสอบโดยผู้ใช้งาน (User Testing)



#### 6) การปรับปรุงแก้ไข (Maintenance)

ซึ่งแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาจากการนำกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของ สมจิตร อาจอินทร์ และงามนิจ อาจอินทร์ มาปรับปรุงวิธีการให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาระบบแบบก้นหอย (A spiral model of software development) ซึ่งตั้งแต่ขั้นตอนที่ 3) ถึง 6) จะถูกทำวนซ้ำจนกว่าจะตรงตามความต้องการของผู้ใช้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพ คุณลักษณะด้านต่างๆ พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานที่ได้ ว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานของความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการประเมินที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระบบสายการผลิต ด้านโรงงาน บริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นฐานความคิดในการดำเนินการวิจัยซึ่งสามารถจำแนกขอบเขตของการนำเสนอได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของการประเมิน

การประเมิน (Evaluation) กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) มีความหมายเชื่อมโยงกัน โดยที่แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรจะทำความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานของการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความหมายของการประเมิน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และมาตรฐาน รวมทั้งแนวคิดของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 1) ความหมายของการประเมิน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ในลักษณะที่สอดคล้องกัน ดังจะยกมากล่าวไว้เป็นเบื้องต้น ดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2543: 7) กล่าวว่า กระประเมิน หมายถึงกระบวนการพิจารณาตัดสิน (Judge) หรือ กำหนด (Determine) คุณค่า (Worth) ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (the process of determining the worth of ...) โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria)

สุวิมล ว่องวานิช (2544: 7) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่า หมายถึง การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความ ยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การ ประเมินผลที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการ วัดผลที่มีคุณภาพซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 21-22) ได้นำเสนอพัฒนาการความหมายของ ประเมินและสรุปว่า ความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจาก ความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายลุ่มลึก (Descriptive-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-Oriented)

จากความหมายของการประเมินตามแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวมาแล้ว ข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มุ่งประเมินโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## 2) ตัวบ่งชี้ (Indicators)

ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการประเมินและมีความหมายเกี่ยวข้องกับการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ ซึ่งจะ ยกมากล่าวในที่นี้ไว้แต่พอสังเขปดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2543: 15) ได้กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ลักษณะ (character) หรือคุณสมบัติ (property) ที่ใช้เป็นตัวกำหนดสิ่งที่จะประเมิน

สุวิมล ว่องวานิช (2544: 75) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า คือ สิ่งที่ถูก ประเมินซึ่งเป็นตัวบอกถึงความสำเร็จในการดำเนินงาน เช่น คุณภาพของผู้เรียน (ผลสัมฤทธิ์ ของผู้เรียน คุณธรรม และจริยธรรม)

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 82) ได้ให้ความหมายว่าตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะ ของทรัพยากรการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้เป็นสิ่งที่มีความผูกพันกับเกณฑ์และมาตรฐานซึ่งใช้เป็น ตัวตัดสินความสำเร็จหรือคุณค่าของการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานที่ได้รับ

ดังนั้น ตัวบ่งชี้จึงหมายถึง ลักษณะ หรือคุณสมบัติ หรือตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้จากสิ่งที่ถูกประเมิน เพื่อใช้บ่งบอกสถานภาพ หรือสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินงาน

### 3) เกณฑ์ (Criteria)

เกณฑ์เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ และเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการประเมิน ดังนั้นนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของ เกณฑ์ไว้ดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2543: 16) ได้เสนอความหมายของเกณฑ์ว่า หมายถึง หลัก หรือข้อกำหนดที่ใช้สำหรับวินิจฉัย หรือตัดสินคุณค่า คุณภาพ ระดับ

สุวิมล ว่องวานิช (2544: 75) ได้ให้ความหมายของเกณฑ์ว่า คือระดับที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่ถือว่าอยู่ในระดับดี กำหนดเกณฑ์การตัดสินว่าต้องสอบได้ 80% จึงจะได้เกรด A ถ้าน้อยกว่า 50% ถือว่าสอบตก

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 83) ได้กล่าวว่าเกณฑ์ หมายถึง คุณลักษณะ หรือระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพ ความสำเร็จ หรือความเหมาะสมของทรัพยากร การดำเนินงานหรือผลการดำเนินงาน เช่น เกณฑ์ผลสำเร็จของการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คือ นักเรียนอย่างน้อย 90% สอบได้ GPA เกิน 2.50 และสำเร็จการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด นักเรียนสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้อย่างน้อย 80% บัณฑิตได้งานทำ 100% ภายในระยะเวลา 1 ปีที่จบการศึกษา

จากแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับเกณฑ์ดังที่ยกมากล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า เกณฑ์ คือ คุณลักษณะหรือระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพ หรือความสำเร็จของสิ่งที่มุ่งประเมินนั่นเอง

### 4) มาตรฐาน (Standard)

มาตรฐาน เป็นสิ่งที่มีความหมายใกล้เคียงกับเกณฑ์ และมีความเชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้ ดังนั้นนักวิชาการได้นำเสนอความหมายของมาตรฐานไว้ดังนี้

สุวิมล ว่องวานิช (2544: 75) ได้ให้ความหมายของมาตรฐานว่า หมายถึง ระดับที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น ถ้ากำหนดเกณฑ์การตัดสินว่าผู้สอบได้เกรด A ต้องได้คะแนน 60% ขึ้นไป ใครได้คะแนนตามเกณฑ์นี้ก็จะได้เกรด A แต่คนทั่วไปอาจรู้สึกว่าการที่กำหนดเพียง 60% อาจต่ำเกินไปยอมรับไม่ได้ ก็ถือว่า เกณฑ์ที่กำหนดนี้ยังไม่ได้มาตรฐาน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545: 83-84) ได้กล่าวว่า มาตรฐาน หมายถึง คุณลักษณะหรือระดับที่ถือเป็นคุณภาพ ความสำเร็จ หรือความเหมาะสมอันเป็นที่ยอมรับกันทางวิชาชีพโดยทั่วไป เช่น มาตรฐาน ISO เป็นต้น

Bedeian (1993: 711) ได้ให้ความหมายของคำว่า มาตรฐาน (Standard) หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพหรือความสำเร็จซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

จากความหมายของมาตรฐานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอาจสรุปได้ว่ามาตรฐาน หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินระดับคุณภาพหรือความสำเร็จซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

### 2.1.2 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นคำที่หมายถึง ผลของพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Ivancevich, 1999: 657) หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรม (Behavior) หรือการแสดงออก (Action) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน (McCloy; Campbel and Gudeck, 1994: 493) ส่วนคำว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานในภาษาอังกฤษ อาจใช้ต่างกันออกไปตามแต่นักวิชาการแต่ละคนจะเลือกใช้เช่น Performance Appraisal, Performance Evaluation, Performance Assessment และ Staff Appraisal ซึ่งคำดังกล่าวมีความหมายไปในทำนองเดียวกันแต่นักวิชาการส่วนใหญ่มักนิยมใช้คำว่า Performance Appraisal ซึ่งตรงกับ ความหมายในภาษาไทยว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังมีนักวิชาการให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Beach (1970: 257) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินอย่างเป็นระบบของบุคคลแต่ละราย โดยมองที่ผลการทำงานและศักยภาพในการพัฒนาของแต่ละบุคคล

Douglas et al. (1985: 390) เสนอว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินอย่างมีระบบ (Systematic Evaluation) เพื่อทบทวนพฤติกรรมการทำงาน (Job Behavior) ของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีความหมาย โดยมุ่งที่ประสิทธิผลของการบรรลุข้อกำหนด และหน้าที่รับผิดชอบ

Devis and Newstrom (1985: 137) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าผู้ปฏิบัติงานกำลังปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

เสนาะ ดิยาวี (2522: 150) กล่าวว่า การประเมินผลงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2528: 38) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏ กับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล หรือลงโทษที่ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต

ดังนั้น จึงกล่าวว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากศักยภาพ คุณลักษณะด้านต่างๆ

พฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานที่ได้ ว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด โดยอาศัยพื้นฐานของความเป็นระบบ ความมีมาตรฐานเดียวกัน และให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

### 2.1.3 ความหมายของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความหมายที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหรือขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Arnold and Feldman (1983) ได้กล่าวว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบที่สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรง

West and Bollington (1990) ได้ให้ความหมายว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่หน่วยงานออกแบบขึ้นมาสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาแนวทางที่จะพัฒนาและส่งเสริมทักษะต่าง ๆ ของบุคลากรแต่ละคนให้มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อจะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการประเมินที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

### 2.1.4 ความเป็นมาของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในระยะเริ่มแรก การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มีระบบ (Unsystematic) และไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน (Casual) การประเมินแบบง่าย ๆ คือ ใช้วิธีนับผลงานที่คนงานทำได้ เพื่อใช้เป็นปัจจัยกำหนดว่า ใครควรได้รับค่าตอบแทนเท่าใด การประเมินส่วนใหญ่มักใช้วัดผลการปฏิบัติงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรปศตวรรษที่ 17 และได้มีการพัฒนาให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นตามลำดับ (Keith, 1967 อ้างถึงใน ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2528)

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ถูกบันทึกไว้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1800 ในโรงงานอุตสาหกรรมโดย Robert Owen ซึ่งได้ใช้สมุดบันทึก และเครื่องหมายแสดงลักษณะในโรงงานปั่นฝ้าย New Lanark ในสกอตแลนด์ สมุดบันทึกลักษณะนั้น บันทึกรายงานของคนงานแต่ละคนในวันหนึ่ง ๆ ส่วนเครื่องหมายแสดงลักษณะนั้น แสดงให้เห็นความแตกต่างจากการประเมินคนงาน จากเลวไปยังดี ต่อมา การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์และเป็นที่ยอมรับแพร่หลายภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 1 โดย วอลเตอร์ ดิลล์ สกอต (Walter Dill Scott) ได้

เสนอให้กองทัพบกสหรัฐอเมริกาประเมินผลการปฏิบัติงานของทหารเป็นรายบุคคล (Man-to-Man Rating) ซึ่งปรากฏผลเป็นที่พอใจ และนอกจากนั้นยังมีการนำเอาวิธีการประเมินแบบต่างๆ เข้ามาใช้ซึ่งส่วนใหญ่จะแปลความหมายของผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นตัวเลข สามารถที่จะปรับระดับตัวเลขเหล่านั้นได้ตามความสามารถของบุคคล ทำให้การประเมินมีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น องค์กรประกอบดังกล่าวนี้อาจประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคลและผลงานที่ปฏิบัติได้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (Keith, 1967 อ้างถึงใน ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2528)

สำหรับในวงการธุรกิจ มีการนำการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ในช่วงศตวรรษที่ 20 ระหว่างปี ค.ศ. 1920 – 1950 ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในระยะแรกๆ เรียกว่า Merit Rating Programs ซึ่งเป็นการประเมินที่มุ่งประเมินเพื่อพิจารณาขึ้นเงินเดือนคนงานรายชั่วโมง โดยใช้ระบบการเปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ (Factors) และการให้คะแนน (Points) ต่อมา การประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น และได้นำมาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ตลอดจนผู้ทำงานด้านเทคนิค และวิชาชีพ ต่อมาการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ Merit Rating ที่ใช้ประเมินคนงานรายชั่วโมงได้ลดความสำคัญลง เนื่องจากธุรกิจต่างๆ ได้ตระหนักถึงบทบาท และความสำคัญของพนักงานระดับสูงซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของกิจการจึงมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในลักษณะ Employee Appraisal หรือ Performance Appraisal โดยมุ่งที่จะประเมินว่าผู้ใดมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้บริหารในอนาคต และเพื่อวางแผนพัฒนาบุคคลให้เป็นไปตามนั้น (สมิต สัชฌุกร, 2537: 48)

การประเมินผลการปฏิบัติงานในระยะแรกที่กล่าวมานั้น อยู่ภายใต้สมมติฐานที่กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลอื่นๆ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้น จึงมุ่งเน้นไปที่การประเมินคุณลักษณะของบุคคล (Trait) หรือบุคลิกภาพ (Characteristic) เป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ Rensis Likert ใน New Pattern of Management และศูนย์วิจัยทางสังคมศาสตร์ค้นพบว่า วิธีการประเมินที่เน้นคุณลักษณะของบุคคลหรือบุคลิกลักษณะนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการยกระดับการผลิตและแรงจูงใจของคนงานให้ดีขึ้นแล้ว ยังไม่เป็นการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย โดย Likert ได้เสนอให้ใช้วิธีการประเมินที่ผู้รับการประเมินมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานแทนวิธีการประเมินแบบเดิมที่เน้นคุณลักษณะของบุคคล ต่อมาได้มีการศึกษาถึงวิธีการประเมิน และปัญหาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อเขียนของ Peter Drucker ใน The Practice of Management ได้มีส่วนผลักดันให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินกับผู้รับการประเมิน โดยใช้วิธีการบริหารงานแบบกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Management by Objective) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ไว้ ซึ่งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นพฤติกรรมการทำงาน หรือผลสำเร็จของงาน เป็นสำคัญ (Result Based Approach) (Keith, 1967 อ้างถึงใน ชูศักดิ์ เทียงตรง, 2528)

### 2.1.5 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้ (สีมา สีมานันท์, 2522: 57; สมิต สัชฌกร, 2537: 50; Beach, 1970: 311) คือ

#### 1) การเลื่อนตำแหน่ง

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาเปรียบเทียบว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสามารถเหมาะสมกว่ากันในการที่จะได้เลื่อนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

#### 2) การเลื่อนเงินเดือน

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะบ่งชี้ว่า ผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งๆ มีผลงานที่ปฏิบัติได้จริงถึงเกณฑ์มาตรฐานที่ควรจะได้ หรือต่ำกว่า หรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานมากน้อยเพียงใด

#### 3) การโยกย้าย สับเปลี่ยน และให้ออกจากงาน

ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะชี้ให้เห็นว่า ผู้ใดมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมที่จะทำงานใด ถ้าหากปรากฏว่าไม่เหมาะสมกับงานใดเลย ก็อาจให้พ้นจากงานไป

#### 4) การฝึกอบรม การพัฒนาพนักงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบว่าพนักงานคนใดยังขาดคุณสมบัติ หรือมีจุดอ่อนข้อบกพร่องในด้านใด ก็อาจช่วยได้โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเสริมทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่องานให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

#### 5) การปรับปรุงวิธีการทำงาน และอุปกรณ์การทำงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจพบกรณีที่ผลงานต่ำ ซึ่งมีได้มีสาเหตุจากตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน แต่เป็นเพราะระบบวิธีการยังไม่รัดกุม หรืออุปกรณ์เครื่องช่วยไม่เพียงพอ จะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันการ

#### 6) การให้พนักงานทราบถึงความก้าวหน้าในงาน

เมื่อทำงานประเมินผลการปฏิบัติงาน และได้แจ้งผลการประเมินให้แก่พนักงาน ได้ทราบ จะเป็นสิ่งช่วยให้พนักงานทราบผลการทำงานของเขาเป็นอย่างไร มีจุดเด่น และจุดด้อยอย่างไร เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป



#### 7) การปรับปรุงวิธีการเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน

หากพบว่าผลการทำงานตกต่ำ เนื่องจากได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เหมาะสมกับงาน ก็จะสามารถแก้ไขโดยกลับไปพิจารณาปรับปรุงการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานให้มีความละเอียดรอบคอบ และรัดกุมมากกว่าเดิม เช่น ปรับปรุงข้อสอบวิธีการคัดเลือก เป็นต้น

#### 8) การพิจารณาด้านความยุติธรรม

การนำผลการประเมินมาใช้เป็นเครื่องมือตัดสินปัญหาด้านแรงงานของศาลกรณีที่นายจ้างและลูกจ้างมีปัญหาต่อกันซึ่ง นฤมล อัจฉาคร (2528: 21) ได้กล่าวว่า การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อจุดมุ่งหมายด้านความยุติธรรมในสหรัฐอเมริกา ได้ใช้กันแพร่หลายมาก ซึ่งมีผลทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องพิจารณาถึงวิธีการ และเทคนิคของการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างระมัดระวังยิ่งขึ้น แต่กรณีประเทศไทยยังไม่ปรากฏว่าได้มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อจุดมุ่งหมายนี้

### 2.1.6 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (นฤมล อัจฉาคร, 2528: 22; Gluck, 1982: 380-383) คือ

#### 1) ผู้รับผิดชอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบหนึ่งของการบริหารบุคคล ดังนั้นความรับผิดชอบโดยทั่วไปในการวางแผน และควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบของการประเมินผลมักเป็นหน้าที่หลักของฝ่ายบุคคล ส่วนวิธีการกระจายความรับผิดชอบของฝ่ายบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะและขนาดขององค์การเป็นสำคัญ ถ้าหากองค์การมีการกระจายหน่วยงานหรือสาขามาก และมีสถานที่ตั้งห่างไกลจากสำนักงานใหญ่ การแบ่งหน่วยงานด้านบุคคลของแต่ละสาขาจะเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบุคคลมี 2 ลักษณะได้แก่ ลักษณะรวมเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งฝ่ายบุคคลของส่วนกลาง หรือสำนักงานใหญ่จะเป็นผู้รับผิดชอบการจัดประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งองค์การ ส่วนอีกลักษณะจะเป็นการกระจายความรับผิดชอบในการจัดประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปยังหน่วย หรือสาขาต่างๆ

#### 2) ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มแรกจนกระทั่งสิ้นสุด ถ้าผู้บริหารระดับสูงเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพแล้ว การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในหน่วยงานนั้นจะง่ายขึ้น และเป็นส่วนที่ผู้บังคับบัญชาทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ขั้นตอนที่ผู้บริหาร

ระดับสูงมีบทบาทอย่างมากคือ การกำหนดนโยบายให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้แน่ชัด และหลังจากได้ดำเนินการภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายบุคคลแล้ว ผู้บริหารจะต้องทบทวนว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้าปราศจากความสนใจของผู้บริหารระดับสูงแล้วการประเมินผลการปฏิบัติงานมักจะล้มเหลว หรือมีอุปสรรคขัดข้องนานาประการ

### 3) ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยหลักการแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาโดยตรงเพราะเป็นผู้ใกล้ชิดและมีข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี และหลังจากทำงานประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว จะให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปให้ความเห็นชอบอีกทีหนึ่ง เพื่อให้เป็นที่มั่นใจว่าผลการประเมินนั้น ถูกต้องและเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจเป็นบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินผลของแต่ละองค์การเป็นหลักสำคัญ ซึ่งอาจจะแบ่งประเภทของผู้ประเมินได้ดังนี้คือ

#### (1) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง

วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไป และมากกว่าวิธีอื่น ๆ ทั้งในภาครัฐบาลและเอกชน โดยผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่รับผิดชอบหน่วยงานหรืองานใดอยู่ จะเป็นผู้ทำการประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาในหน่วยงานหรือในงานนั้น เหตุผลเพราะบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนี้เป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานของหน่วยงาน หรือในการปฏิบัติงาน จึงเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิด และรู้เรื่องเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาดีที่สุด

#### (2) ผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน

วิธีนี้ผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันเป็นผู้ทำงานประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นวิธีการที่นำมาใช้เสริมวิธีแรกได้ แต่ไม่ได้นำมาใช้แทน เหตุผลที่มีการใช้วิธีให้ผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันเป็นผู้ประเมินควบคู่กับหัวหน้างานด้วยคือ การประเมินของหัวหน้างานอาจไม่สามารถได้ภาพพจน์ที่สมบูรณ์เกี่ยวกับตัวบุคคล โดยเฉพาะหัวหน้างานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามาก ไม่อาจทำงานใกล้ชิดกับทุกคนได้ นอกจากนี้ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันสามารถมองเห็นข้อบกพร่องและจุดอ่อนได้ดีกว่าผู้บังคับบัญชา ดังนั้นการใช้ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันซึ่งมีโอกาสทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ทำการประเมินกันและกัน จึงเป็นวิธีที่เปิดเผยมุมมองที่สมบูรณ์กว่า แต่มีข้อจำกัดเรื่องการแข่งขัน ผลประโยชน์ส่วนตัวที่อาจก่อให้เกิดความลำเอียง และประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

#### (3) คณะกรรมการ

วิธีนี้เป็นวิธีที่มีการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อทำการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นมานี้ โดยทั่วไปประกอบด้วยหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง และหัวหน้างานที่รับผิดชอบหน่วยงานอื่น ๆ อีก 3-4 คน โดยมีผู้

ประสานงานซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลอีก 1 คน ประชุมร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเหตุผลที่ใช้วิธีนี้คือ ได้พิจารณาญาณเกี่ยวกับตัวบุคคลหลายฝ่าย ทำให้ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และยังสามารถจัดความลำเอียงซึ่งเกิดจากการให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินเพียงคนเดียว และยังทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ตัวผู้ถูกประเมิน แต่วิธีนี้มีข้อเสียคือ ใช้เวลาในการดำเนินการมากและหาข้อมูลในการพิจารณายาก

#### (4) พนักงานประเมินตนเอง

วิธีนี้เป็นเป็นการใช้ตัวบุคคลที่จะได้รับการประเมินเป็นผู้ประเมินตนเอง เพราะจะเชื่อว่าผู้ถูกประเมินจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนดี และส่วนที่ไม่ดีของตนเองได้ถูกต้องตรงความเป็นจริงมากกว่าผู้อื่น ในวิธีนี้โดยทั่วไปแล้วผู้ถูกประเมินจะมีแนวโน้มในการประเมินให้ปรากฏแต่ส่วนที่ดี และในระดับความสามารถที่สูงเสมอ โดยจะไม่แสดงส่วนที่ไม่ดีของตนเองให้ปรากฏออกมา ข้อเสียคือ ทำให้ได้ผลการประเมินที่ไม่สมบูรณ์ คือได้รับข้อมูลแต่ส่วนที่ดีเท่านั้น

#### (5) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน

วิธีนี้มีแนวคิดที่ว่า ผู้บังคับบัญชาจะสามารถให้ภาพพจน์เกี่ยวกับตัวผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี สามารถให้ข้อมูลได้ว่าผู้บังคับบัญชาของเขามีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารกับพวกเขาอย่างไร ความสามารถด้านการวางแผน การจัดการองค์การ และมีภาวะผู้นำเป็นอย่างไร เป็นต้น วิธีนี้นิยมใช้กันมากในสถาบันการศึกษาเช่น ให้นักศึกษาประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้รับมาใช้มุ่งเน้นการพัฒนาตัวบุคคล

#### (6) บุคคลภายนอกเป็นผู้ประเมิน

วิธีนี้ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับงาน เช่น ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคล วิธีนี้อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง จึงมักใช้กับตำแหน่งสำคัญ แต่ปัญหาของวิธีนี้คือผู้ประเมินอาจมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกประเมินไม่เพียงพอ อาจทำให้ผลการประเมินไม่มีความเป็นธรรม วิธีนี้ส่วนใหญ่จึงมักถูกพัฒนาไปเป็นการประเมินผลโดยลูกค้าขององค์การ เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับมาให้องค์การปรับปรุงการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

#### 4) ผู้ถูกประเมิน

พนักงานทุกคนในองค์การจะถูกประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งแต่เดิมนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานมักประเมินเฉพาะพนักงานระดับต่ำคือ เสมียนพนักงานลงไปจนถึงคนงาน แต่ในปัจจุบันนิยมใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกคนในทุกระดับงาน

### 2.1.7 วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานมีมากมายหลายวิธี แต่ละวิธีจะเหมาะสมกับการประเมินผล การปฏิบัติงานลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน การจัดแบ่งส่วนงานและมาตรฐาน ต่างๆที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้ (นียะดา ชุณหวงศ์, 2521: 95-98) คือ

#### 1) วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scale)

วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะเลือกลักษณะที่สำคัญๆของงานเป็นมาตรฐานในการวัด เมื่อ ได้มาตรฐานต่างๆจนครบถ้วนของแต่ละงานแล้ว ก็จะตรวจสอบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมี คุณสมบัติชนิดนั้นมากน้อยเพียงใดเช่น รับผิดชอบมาก ปานกลาง หรือน้อย หรืออาจจะใช้ ตัวเลขแสดงขีดขั้นคุณสมบัติทางด้านนั้นๆก็ได้ การใช้วิธีนี้ก็ไม่สามารถลดข้อผิดพลาด หรืออคติ ต่างๆได้ แต่ถ้าได้อธิบายให้ผู้ประเมินทราบถึงข้อผิดพลาด ผู้ประเมินก็อาจจะระวังตัวมากขึ้น

#### 2) วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Employee Comparison System)

โดยวิธีนี้ไม่ต้องกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเหมือนวิธีที่ 1 แต่สามารถทำได้โดย เปรียบเทียบพนักงานแต่ละคนกับวิธีปฏิบัติที่ยอมรับกันโดยทั่วไปสำหรับงานนั้นๆ ผู้ประเมิน จะเปรียบเทียบผลงานของพนักงานต่างๆที่จะต้องถูกประเมิน ดังนั้นจึงเป็นการประเมินในแง่ ของการเปรียบเทียบ ในวิธีนี้มีวิธีย่อยๆอีก คือ

(1) การจัดอันดับ (Ranking) วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะเรียงลำดับผู้ใต้บังคับ บัญชาของเขาโดยอาศัยลักษณะ และแง่มุมต่างๆที่ต้องการสำหรับงานนั้นๆเป็นเครื่องวัด พนักงานจะถูกนำมาพิจารณาในแต่ละแงแยกจากกันก่อน ซึ่งวิธีนี้ไม่ใช่วิธีที่ง่ายนักถ้าพนักงาน ภายใต้อำนาจบัญชา มีมาก จึงต้องมีเครื่องมือในการช่วยคือ ให้เลือกคนที่ดีที่สุดและเลวที่สุดก่อน แล้วจึงเลือกคนที่อยู่ถัดจากคนที่ดีที่สุด และเลวน้อยกว่าคนที่เลวที่สุด ทำเช่นนี้ต่อไปเรื่อยๆ เพราะฉะนั้นคนที่เหลือคนสุดท้ายก็คือ คนที่อยู่ในระดับกลาง หรือวิธีเรียงลำดับอีกวิธีก็คือ ให้ สมมติว่าผู้ประเมินเป็นหัวหน้าแผนกแล้วจะเลือกรองหัวหน้าแผนกจะเลือกใคร เขาก็จะเลือกมา ได้หนึ่งคนและสมมติต่อไปอีกว่า ถ้าบุคคลนั้นปฏิเสธ เขาก็ต้องหาคนใหม่ที่มีความดีและทำงาน มีประสิทธิภาพรองจากคนแรก ทำเช่นนี้ต่อไปเรื่อยๆ จนในที่สุดก็จะสามารถเรียงลำดับพนักงาน ไปจนถึงเลวที่สุดได้ ซึ่งในวิธีนี้มีข้อดีคือ ได้พิจารณาผลการดำเนินงานในทุกๆแง่ของผู้ถูก ประเมิน

(2) การเปรียบเทียบเป็นคู่ (Paired Comparisons) วิธีนี้ทำได้โดยการ เปรียบเทียบพนักงานเป็นคู่ๆ โดยใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา หลังจากเปรียบเทียบแล้วก็ สามารถนำมาจัดลำดับได้ โดยในการเปรียบเทียบเป็นคู่ๆนี้ ควรใช้เปรียบเทียบพนักงานใน ระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ไม่ควรเปรียบเทียบพนักงานต่างระดับกัน เพราะจะทำให้เกิด ความไม่ยุติธรรม

(3) การกระจายตามเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด (Forced Distribution) วิธีนี้เป็น การวัดความมีประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานเช่นเดียวกับวิธีก่อนๆ แต่วิธีนี้สามารถใช้กับ กรณีที่มีพนักงานใต้บังคับบัญชาามาก จึงเป็นการยากที่จะเปรียบเทียบทีละคน วิธีการง่าย ๆ ก็คือ แบ่งพนักงานออกเป็นพวกใหญ่ๆ โดยการกระจายออกเป็นลำดับตั้งแต่ดีที่สุดจนถึงต่ำที่สุด

### 3) วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบตรวจรายการ (Checklist)

วิธีนี้เน้นถึงลักษณะ หรือคุณสมบัติที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาก็จะเขียนรายงาน หรือบรรยายพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเขียน เรียงลำดับลงมาตามงานต่างๆ และเขียนขีดขั้นของการปฏิบัติตามคุณบัตินั้นเช่น ทำงานได้ทันเวลา ทำงานล่าช้า เป็นต้น บุคคลที่จะเขียนคุณสมบัติที่ใช้วัดนั้นจะต้องเป็นผู้ที่รู้อะไรๆ เป็นอย่างดี

### 4) วิธีบังคับให้เลือก (Forced Choices)

วิธีนี้เป็นวิธีที่ได้มีการคัดเลือกปัจจัยพื้นฐานออกมาเป็นพวก ในแต่ละพวกจะ บรรยายถึงพฤติกรรมทั้งทางที่ดีและไม่ดี เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการที่ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณา พนักงานในด้านที่ดีเพียงด้านเดียว

### 5) วิธีประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

วิธีนี้แต่เดิมเป็นวิธีที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย โดยให้พนักงาน ขายแต่ละคนเขียนรายงานมา ซึ่งจากรายงานเหล่านี้ทำให้สามารถประเมินได้ว่าเขาได้ทำหน้าที่ ของเขาอย่างครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งเราอาจจะกำหนดปัจจัยต่างๆมาในหลายๆแง่ ซึ่งต่อมาได้มีการ ดัดแปลงมาใช้กับพนักงานทั่วไป

### 6) วิธีการบรรยายความ (Essay Evaluation)

โดยวิธีการนี้ผู้บังคับบัญชาจะเขียนถึงสิ่งที่เขาคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรจะมี ปัจจัยที่ผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงมีดังนี้คือ จุดเด่น จุดด้อยของผู้บังคับบัญชา ข้อควรปรับปรุง สมควรที่จะให้เลื่อนขั้น ลดขั้น หรือโยกย้ายหรือไม่ วิธีนี้ไม่สามารถลดข้อบกพร่องและอคติต่างๆ ได้ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับอคติส่วนตัว ทำให้พนักงานแต่ละคนจะถูกประเมินด้วย มาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป

### 7) วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการตรวจสอบ (Field Review)

ในวิธีนี้ พนักงานจากฝ่ายบุคคลจะไปสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของบุคคลที่จะถูก ประเมินผลการปฏิบัติงาน เมื่อสัมภาษณ์เสร็จก็จะกลับมาเขียนรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วส่งคืนไปให้ผู้บังคับบัญชาผู้นั้นอ่านและทบทวนอีกทีหนึ่ง จึงเห็นได้ว่าวิธีนี้เป็นวิธีที่สิ้นเปลือง ทั้งเงินและเวลาเป็นจำนวนมาก

### 8) วิธีประเมินด้วยตนเอง (Self Appraisal)

เป็นวิธีที่ได้ประโยชน์ในแง่ที่ว่า ทำให้ผู้บริหารพยายามเปลี่ยนแปลง และปรับปรุง การทำงานของตนเอง แต่อย่างไรก็ตามวิธีนี้ก็ไม่สามารถนำไปใช้แทนวิธีการอื่นๆได้ เพราะการ

ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง มีแนวโน้มที่จะประเมินแต่ในทางที่ดีเท่านั้น จึงต้องใช้ควบคู่กับวิธีอื่นๆ

#### 9) วิธีประเมินโดยใช้ผู้ประเมินมากกว่าหนึ่งคน (Multiple Appraisal)

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ผู้บังคับบัญชาหลายคน ในการประเมินแบบนี้มีปัญหาว່งจะใช้ผู้บังคับบัญชาคนเดียว หรือผู้บังคับบัญชาหลายคนเป็นผู้ประเมิน การใช้ผู้บังคับบัญชาคนเดียวก็อาจมีปัญหาในเรื่องอคติ แต่การใช้ผู้บังคับบัญชาหลายคนก็มีปัญหาว່งผู้บังคับบัญชาอื่นๆที่ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงอาจจะมีข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ถูกประเมินไม่เพียงพอ หรือมีมาตรฐานแตกต่างกัน ทำให้เกิดความยุ่งยากในการหาข้อสรุปเกี่ยวกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นๆ วิธีแก้ปัญหาดังกล่าวคือ ให้มีการประชุมกันก่อนว่าจะใช้มาตรฐานอะไรในการวัด เพื่อเป็นการลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### 10) วิธีประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating)

วิธีนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานเดียวกัน (Co-Works) เป็นผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไป แม้ว่าผลการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีบ่อยครั้งที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับผลการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา แต่ในความเป็นจริงมักปรากฏว่าการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน จะแสดงถึงความแตกต่างเกี่ยวกับพฤติกรรมบางอย่างของผู้ถูกประเมิน ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น จึงทำให้วิธีการประเมินแบบนี้ต่างจากวิธีอื่นๆเช่น เมื่อมีตำแหน่งหัวหน้างานว่างลง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีผลดีกว่าวิธีอื่นๆ เพราะจะทำให้สามารถพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่เป็นที่ยอมรับในหมู่ผู้ร่วมงานอยู่แล้วเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้ทันที

#### 11) วิธีประเมินโดยใช้ผลการปฏิบัติงาน (Appraisal by Result)

การประเมินโดยใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องวัด หรือบางครั้งเรียกว่า Management by Objective คือการวัดเฉพาะผลการปฏิบัติงานโดยดูแต่เพียงผลของการดำเนินงานในขั้นสุดท้าย วิธีนี้เป็นวิธีในการพัฒนาบุคคลโดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ผู้บังคับบัญชาร่างไว้แต่เดิม

### 2.1.8 ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะปัจจัยเป็นส่วนผลักดันให้คนทำงานเสร็จได้นั้นมีมากมาย ปัจจัยบางอย่างเพียงปัจจัยเดียวสามารถวัดผลการปฏิบัติงานที่เราต้องการได้ แต่บางปัจจัยนั้นต้องใช้ควบคู่กับปัจจัยอื่นๆ ดังนั้นปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (จำเนียร จวงตระกูล, 2527: 44-45; ชูศักดิ์ เทียงตรง , 2528 : 18) คือ

1) ผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (Contributions) โดยพิจารณาทั้งได้ด้านปริมาณและคุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ

(1) งานที่สามารถนับเป็นหน่วยได้ (Tangible Qualities) ซึ่งสะดวกต่อการประเมินเปรียบเทียบว่าดี หรือไม่ดีอย่างไร อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจหรือไม่เช่น งานพิมพ์ดีดงานรับส่งหนังสือ งานการผลิตของที่เป็นชิ้นเป็นอัน ทำให้สะดวกต่อการประเมินมากยิ่งขึ้น

(2) งานที่ไม่สามารถวัดเป็นชิ้นเป็นหน่วย (Intangible Qualities) ไม่สามารถกำหนดออกมาได้ว่า ใครทำได้จำนวนเท่าใดเช่น งานทางด้านวิชาการซึ่งวัดได้ยาก จำเป็นต้องใช้องค์ประกอบอื่นๆเข้ามาช่วยในการประเมิน เช่น ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมการอุทิศเวลาให้กับองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำมาพิจารณาร่วมกันโดยการสังเกตและรายงานการทำงานประกอบการประเมิน

2) คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal Traits and Characteristics) การประเมินในเรื่องนี้ค่อนข้างกว้าง และอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน (Subjective) แต่อย่างไรก็ตามคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลบางอย่างเช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น นับว่ามีความสำคัญ เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก ปัจจัยทางคุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคลที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไปมีดังนี้

(1) ความรับผิดชอบ พิจารณาถึงความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเสร็จเรียบร้อยโดยวางใจได้เพียงใด

(2) ความสันทัดจัดเจนในงาน พิจารณาถึงความรอบรู้ และความชำนาญในขั้นตอนต่างๆของงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้อง

(3) ความถูกต้องแม่นยำ พิจารณาถึงคุณภาพของงานว่ามีข้อผิดพลาดมากน้อยเพียงใด โดยเทียบกับระยะเวลาที่ทำงานนั้นๆ

(4) ความละเอียดรอบคอบ พิจารณาถึงความสุขุมรอบคอบในการทำงาน ตลอดจนความเป็นระเบียบของงาน

(5) ความรวดเร็วฉับไวในการทำงาน พิจารณาถึงเวลาที่ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนกำหนด หรือทันเวลาหรือไม่

(6) ไหวพริบและดุลยพินิจ พิจารณาถึงความเฉลียวฉลาด ความรู้รอบตัว และไหวพริบในการตอบข้อซักถาม หรือเผชิญกับเหตุการณ์เฉพาะหน้า ตลอดจนการใช้วิจรรณญาณที่ถูกต้องและสมเหตุสมผล

(7) ความคิดริเริ่ม พิจารณาถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกิจการขององค์กร และความสามารถในการนำข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะนั้นๆไปใช้ปฏิบัติ หรือสามารถที่จะริเริ่มงานด้วยตนเองโดยไม่ต้องให้หัวหน้าบอกกล่าวหรือชี้แจงบ่อยๆ

(8) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พิจารณาถึงความสามารถในการถ่ายทอดความรู้สึก ความนึกคิด ความเข้าใจ และเรื่องราวต่างๆแก่ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้าประชาชน ตลอดจนความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะส่งหรือแจ้งข่าวดังกล่าว

(9) ความสามารถพิเศษ พิจารณาถึงความสามารถพิเศษในเรื่องภาษา การใช้เครื่องจักร หรืออุปกรณ์ในการทำงาน การถ่ายรูป หรือความถนัดอื่นๆ รวมถึงความรอบรู้ในบริการ กิจกรรม บุคคล หัวหน้างานต่างๆขององค์การ นอกเหนือจากหน้าที่ปกติของผู้ถูกประเมินเอง

(10) ความซื่อสัตย์สุจริต พิจารณาถึงความเชื่อถือและไว้วางใจได้เกี่ยวกับเงินทอง ทรัพย์สินขององค์การ หรือของผู้อื่น ตลอดจนความจริงใจที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงาน

(11) ทักษะและความร่วมมือ พิจารณาถึงท่าทีและความรู้สึกที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความร่วมมือช่วยเหลือที่ให้แก่บุคคลหรือสถาบันเหล่านี้

(12) ความขยันหมั่นเพียร พิจารณาถึงความมานะบากบั่นที่มีต่อการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนแสวงหางานอื่นทำเมื่อว่างจากงานในหน้าที่แล้ว

(13) ความประพฤติ พิจารณาถึงความประพฤติส่วนตัวและชีวิตครอบครัว ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงานเช่น สุรา การพนัน หนี้สิน ฐัฐสาว ตลอดจนความสงบสุขในครอบครัว

### 2.1.9 ความถี่ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน สมิต สัชฌุกร (2537: 77-78) ได้ให้หลักเกณฑ์ดังนี้

1) ควรจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้เว้นช่วงห่างจากการพิจารณาขึ้นเงินเดือน มิฉะนั้นหัวหน้าอาจจะไม่เคร่งครัดเท่าที่ควร เนื่องจากเกรงว่าลูกน้องจะได้ขึ้นเงินเดือนน้อยหรือไม่ได้ขึ้นเลย

2) ควรจะทำงานประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่มีภาระงานไม่มากนัก หรือเป็นจังหวะที่มีการแนะนำปรึกษาหารือกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

3) กรณีที่มีพนักงานจำนวนมาก ควรจัดตารางนัดหมาย ทะยอยกันทั้งปี เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียเวลาทำงานของทุกฝ่าย

โดยทั่วไปควรจัดทำปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อยที่สุด ปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้เพราะถ้าจัดทำให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีละครั้งแล้ว ผู้ถูกประเมินอาจจะไม่เห็นความสำคัญ หรือในทางตรงกันข้ามหากทำบ่อยครั้งเกินไป แม้ว่าจะก่อให้เกิดความแน่นอน แม่นยำในการ



ประเมินมากขึ้น แต่ก็จะทำให้เสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลามาก ทั้งยังอาจทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ถูกประเมินผลเบื่อหน่ายได้

อย่างไรก็ตาม การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรจะเป็นระยะๆอย่างต่อเนื่อง เพราะมีฉะนั้นแล้ว การประเมินผลก็ขาดความน่าเชื่อถือ

นอกจากการประเมินผลเป็นประจำแล้ว ควรจะประเมินพิเศษดังนี้

- 1) สำหรับพนักงานใหม่ ควรทำการประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนครบกำหนดทดลองงาน
- 2) ก่อนครบกำหนด 1 ปี ของพนักงานแต่ละคน
- 3) ก่อนครบกำหนดเวลา 3 ปี ของพนักงานแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อมิต้องเสียเงินชดเชยมากเกินไป ถ้าพนักงานผู้นั้นปฏิบัติงานไม่เป็นที่พอใจของฝ่ายจัดการ

#### 2.1.10 หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 15) ได้สรุปหลักการที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ มีดังนี้

2.1.10.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the Work – Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือของพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ หลักการนี้มักจะทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธี ซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วิธีวัดโดยอ้อม กล่าวคือ วัดพฤติกรรมของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแล้วประเมินค่าออกมา จึงทำให้เกิดการสับสนขึ้นในบางครั้ง เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วเราวัดพฤติกรรมของพนักงาน มิใช่ตัวของพนักงาน

2.1.10.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการ และควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้น ให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดหามาตรการในการควบคุมและติดตามงาน ซึ่งมาตรการที่สำคัญอันหนึ่ง คือการประเมินผลการปฏิบัติงานนั่นเอง จึงนับได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

2.1.10.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความตรง (Validity) ของผลการประเมิน

1) ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมิน หลายๆ ครั้ง ความคงเส้นคงวานี้ชี้ให้เห็นได้จาก

(1) เมื่อผู้ประเมินประเมินบุคคลหลายๆ ครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกันเช่นนี้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) และผู้ประเมินอาจกลับมาประเมินอีกหลังจากนั้น 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายในขอบเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คือ งานไม่เปลี่ยนแปลงและนำไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินเดิม ถ้าผลเหมือนกันอีก แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

(2) เมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆ คน คอยสังเกตผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกับ ถ้าสอดคล้องกันแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา ทำนองเดียวกันกับการใช้เครื่องมือวัดอันหนึ่ง เช่น ไม้บรรทัดใช้วัดความยาวของสิ่งของอย่างหนึ่ง ควรจะได้ผลเช่นเดิมไม่ว่าใครจะเป็นผู้วัด หรือวัดเมื่อใดก็ตาม

2) ความตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือ ในการประเมินต้องการให้ผลประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ดี หมายความว่าบุคคลนั้นทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้ว การนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรมเหล่านั้น ก็จะได้ผลตรงตามที่ต้องการ ไม่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

2.1.10.4 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ได้แก่ กำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Form) และระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Personnel Procedure on Performance Appraisal)

2.1.10.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินและหารือผลการปฏิบัติงานภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานผู้รับการประเมินทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนในสายตาของผู้บังคับบัญชา จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ชักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสำคัญว่าผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้แจ้งผลและสามารถทำให้พนักงานผู้รับการประเมินรับรู้และยอมรับผลการประเมินซึ่งนับเป็นภารกิจที่ยากที่สุดในกระบวนการหรือขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้แจ้งจึงต้องมีเทคนิค หรือวิธีการที่เหมาะสม คือ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติ การแจ้งและหารือผลการ

ปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้จะช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานอีกด้วย

2.1.10.6 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 1) กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่า จะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด
- 2) เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้
- 3) กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ควรจะมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร
- 4) ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความเข้าใจ ยอมรับ และร่วมมือ
- 5) กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติจะกำหนดให้ปีละหนึ่งครั้ง หรือหกเดือนต่อครั้ง
- 6) กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน โดยปกติองค์กรจะมอบให้หน่วยงานด้านบริหารบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- 7) ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆที่กำหนดไว้
- 8) วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้ คือ หลังจากผู้ประเมินทำการประเมินแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อประมวลเสนอผู้บริหารระดับต่างๆ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารกลับ (Feedback) ให้ผู้รับการประเมินทราบด้วย เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- 9) การติดตามผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมทั้งติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆว่า ได้ดำเนินการไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับกลับไปเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับระบบการประเมินต่อไป

### 2.1.11 การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์

เมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ มาจนสำเร็จลุล่วงแล้ว ขั้นตอนที่จะต้องดำเนินการต่อไปคือ การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์การต่อไป ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่องค์การคาดหวัง

ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลจากการสำรวจของ Bureau of National Affairs (1975) ซึ่งได้สอบถามเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ขององค์กรต่างๆ จากผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และผู้ปฏิบัติงานในด้านการผลิตพบว่า ผลการประเมินถูกนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการขึ้นค่าจ้างเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับพนักงาน การตรวจสอบความเที่ยงตรงในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ฯลฯ ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ร้อยละขององค์กรที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์จากการนำผลการประเมินไปใช้	ประเภทพนักงาน	
	สำนักงาน (ร้อยละ)	การผลิต (ร้อยละ)
- การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน	85	83
- การเลื่อนตำแหน่ง	83	67
- การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม	62	61
- ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับพนักงาน	27	30
- การตรวจสอบความเที่ยงตรงในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน	24	30
- อื่นๆ	8	9

แหล่งที่มา: ปรับปรุงจาก Bureau of National Affairs, 1975.

สำหรับการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในทางปฏิบัติที่จะกล่าวถึง มีดังนี้

1) การขึ้นค่าจ้างเงินเดือนประจำปี (Salary Increase/Merit Increase)

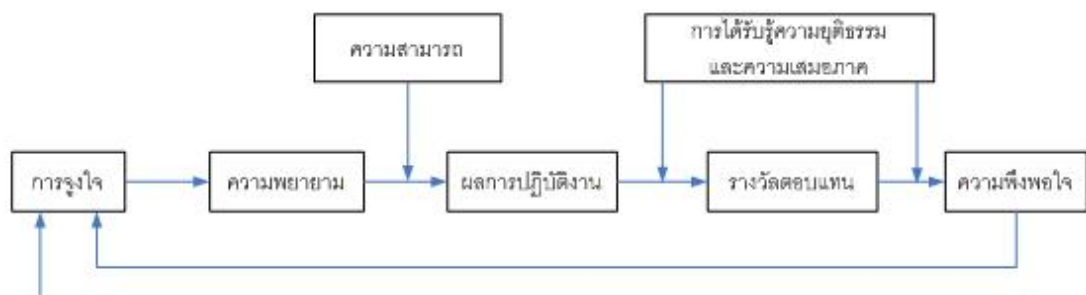
การขึ้นค่าจ้างเงินเดือน หรือการปูนบำเหน็จความดีความชอบประจำปีเป็นผลตอบแทน หรือรางวัลที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมตามมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับผู้จัดการลงมาถึงพนักงานรายวัน ต่างให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเป็นส่วนใหญ่ (จำเนียร จวงตระกูล, 2531: 110) ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 คุณค่า (Value) ในระดับต่างๆ 5 อันดับแรกของผู้ปฏิบัติงาน

อันดับ	ผู้จัดการ (Manager)	พนักงานในสายวิชาชีพ (Professional)	เสมียน (Clerical)	พนักงานรายชั่วโมง (Hourly)
1	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ความก้าวหน้า	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2	ความก้าวหน้า	ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ความก้าวหน้า	ความมั่นคง
3	อำนาจในตำแหน่งงาน	ความท้าทายของงาน	การบังคับบัญชา	การเป็นที่ยอมรับ
4	ความสำเร็จ	ทักษะใหม่ๆ	การเป็นที่ยอมรับ	การบังคับบัญชา
5	ความท้าทายของงาน	การบังคับบัญชา	ความมั่นคง	ความก้าวหน้า

แหล่งที่มา: Schieman, 1984.

นอกจากนี้ ในทางจิตวิทยาผลตอบแทนหรือรางวัลต่างๆ ยังมีผลต่อการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) อีกด้วย ดังภาพที่ 2.1



การตั้งใจเบี่ยงเบนบุคคล เป็นการกระทำ (Function) ของ

1. ความคาดหวังในการใช้ความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน
2. ความคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่รางวัลตอบแทน
3. การได้รับรู้ถึงความมีเสน่ห์ (แรงดึงดูด) ของรางวัลตอบแทน

ภาพที่ 2.1 ตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง

ดังนั้น การพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือนจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาและดำเนินการโดยรอบคอบให้เป็นอย่างดีเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งนี้ ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานจะใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจ โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีกว่า ทุ่มเท และอุทิศตนเองในการทำงานมากกว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนมากกว่าผู้ที่ทำงานไปวันหนึ่งๆ หรือทำงานแบบ “เช้าชามเย็นชาม” เพราะผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินธุรกิจขององค์กรในภาพรวม อย่างไรก็ตาม

องค์การจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ และเป็นที่ยอมรับได้ ด้วย จึงจะสามารถทำให้การพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมและยุติธรรม

## 2) การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ (Promotion)

การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งของการบรรจุแต่งตั้งโดยหมายถึงการที่พนักงานผู้หนึ่งได้รับการแต่งตั้งให้ไปดำรงตำแหน่งอื่น ซึ่งเป็นตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิมและมีผลทำให้เงินเดือนสูงขึ้นตามระดับหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งเฮนเดอร์สัน (Henderson, 1984: 221) ได้นิยามความหมายไว้อย่างง่ายๆ ว่า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับเงินเดือนติดมือกลับบ้านมากขึ้น สำหรับความหมายที่ซับซ้อนมากขึ้นนั้น หมายความว่า รวมถึง การยอมรับในผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ความสำเร็จของเป้าหมายส่วนบุคคลในระยะสั้น และการก้าวไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายระยะยาว ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีบทบาทสำคัญในการพิจารณาเปรียบเทียบว่าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสามารถเหมาะสมกว่ากันในการที่จะเลื่อนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นไปโดยเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล มีระบบเป็นระเบียบแบบแผน และยิ่งช่วยให้ทราบถึงศักยภาพของพนักงานผู้นั้นอีกด้วยว่าพร้อมจะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นต่อไปได้หรือไม่เพียงใด

จำเนียร จวงตระกูล (2531: 115) ได้สรุปเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในทางปฏิบัติ ว่าแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

(1) การเลื่อนตำแหน่งตามแนวอาชีพเดิม เป็นการเลื่อนตำแหน่งโดยที่ผู้ดำรงตำแหน่งยังเป็นคนเดิม แต่มีหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น (Job Enlargement) ทำให้ตำแหน่งถูกจัดอันดับให้อยู่ในกลุ่มงาน หรือระดับที่สูงขึ้น การขยายงานดังกล่าวเป็นผลมาจาก 2 กรณี คือ

- เมื่อหน่วยงานขาดบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งนั้น จึงลดระดับตำแหน่งลงมา และเมื่อพนักงานได้พัฒนาความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นตามที่ต้องการแล้ว และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจ จึงพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้

- เมื่อตั้งตำแหน่งใหม่ หรือต้องการศึกษาตำแหน่งงานให้ทราบอย่างละเอียดชัดเจนถึงลักษณะงานก่อน ก็อาจกำหนดระดับตำแหน่งให้อยู่ในระดับต้นก่อน เมื่อบรรจุคนเข้าไปปฏิบัติงานแล้ว และผลการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจ สามารถรับหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้นได้ ก็พิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้

(2) การเลื่อนตำแหน่งข้ามสายอาชีพ เป็นการแต่งตั้งพนักงานจากตำแหน่งหนึ่งดำรงอีกตำแหน่งหนึ่งที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปกว่าเดิมในแนวอาชีพอื่น ซึ่งอาจเกิดได้ในกรณี ตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่อยู่ในระดับสูงสุดของแนวอาชีพนั้น หรือเมื่อพนักงานมีคุณสมบัติและศักยภาพสูงดำรงตำแหน่งในระดับต่ำ เมื่อมีตำแหน่งว่างก็สามารถเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งนี้ได้

(3) การเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับผู้บังคับบัญชา เกิดขึ้นได้ในกรณี เมื่อตำแหน่งว่างลงและจำเป็นต้องพิจารณาคัดเลือกผู้มาดำรงตำแหน่งแทน หรือเมื่อมีการขยายงาน หรือเปลี่ยนแปลงสายงาน ย่อมมีผลในการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน โอกาสที่จะต้องเพิ่มตำแหน่งผู้บังคับบัญชาย่อมมีมากขึ้นและจำเป็นต้องพิจารณาคัดเลือกผู้มาดำรงตำแหน่งเพิ่มมากขึ้นด้วย

### 2.1.12 ระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นในองค์การ นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติให้เป็นระบบเดียวกันทั่วทั้งองค์การ ป้องกันการเลือกปฏิบัติตามความถนัดหรือความพึงพอใจของแต่ละคนอันจะมีผลเสียตามมามากมาย เป็นปัญหาจากเล็กน้อยไปถึงเกิดความไม่พอใจในหมู่คนจำนวนมาก เนื่องจากสะสมความไม่พอใจ และแพร่ขยาย ก่อตัวจากความไม่พอใจผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานไปจนถึงความไม่พอใจผู้บริหารระดับสูง ซึ่งการป้องกันปัญหาการประเมินที่ขาดระเบียบ และมีความสับสนยุ่งยากจะทำได้โดยการกำหนดระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมชัดเจน เป็นที่เข้าใจโดยทั่วกัน เพื่อให้ปฏิบัติไปในทางเดียวกัน (อลงกรณ์ มีสุทธา, 2539: 125)

สมิต สัชฌุกร (2537: 127) ได้สรุประเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะมีเนื้อหาสาระ ดังนี้

- 1) หลักการและเหตุผล
- 2) วัตถุประสงค์
- 3) นโยบาย
- 4) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและวิธีการ
- 5) ลักษณะของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 6) ปัจจัยและการถ่วงน้ำหนัก
- 7) คำจำกัดความ
- 8) แนวทางการปฏิบัติในการประเมินและข้อพึงระวัง
- 9) กำหนดวันและระยะเวลาในการประเมิน
- 10) การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน

2.1.12.1 หลักการและเหตุผล เป็นการให้คำอธิบายว่าเหตุใดจึงต้องกำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะให้เหตุผลในทำนองว่า เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญในการนำไปใช้ทางการบริหาร จะต้องจัดทำอย่างรอบคอบ และปฏิบัติอย่างถูกต้องสอดคล้องเป็นแนวเดียวกัน ดังนั้นจึงกำหนด

ระเบียบปฏิบัติให้ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานได้รู้ เข้าใจตรงกัน และปฏิบัติอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

2.1.12.2 วัตถุประสงค์ เป็นการแจ้งให้รู้ว่า องค์การต้องการอะไรจากการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมักจะระบุวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลทางการบริหารที่จะใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งโอนย้าย เลื่อนตำแหน่งพนักงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หรือเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หรือเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ หรือเพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้ทราบจุดเด่น หรือข้อควรปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแต่ละหน่วยงานภายในองค์การต่อไป

2.1.12.3 นโยบาย เป็นการกำหนดหลักการ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อันจะเป็นการช่วยให้ผู้ประเมินและผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติอยู่ในหลักการหรือแนวทางเดียวกัน โดยทั่วไปจะระบุจุดมุ่งหมายที่ต้องการมุ่งเน้นเป็นพิเศษ หรือให้ข้อควรคำนึงในด้านต่างๆ ที่ฝ่ายจัดการมีความสนใจเป็นพิเศษ เช่น มุ่งผลทางด้านการนำข้อมูลไปเตรียมการพัฒนาพนักงานเพื่อรองรับการขยายงาน เป็นต้น

2.1.12.4 กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและวิธีการ เป็นการกำหนดขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า ผู้ประเมินจะต้องปฏิบัติอย่างไรก่อนหลัง และดำเนินการประเมินเป็นขั้นๆ อย่างไร มิใช่เพียงการกรอกแบบประเมินก็ถือว่าได้ประเมินแล้ว นอกจากนี้ก็กำหนดวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าจะใช้วิธีใดที่เหมาะสมตามสถานการณ์

2.1.12.5 ลักษณะของแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดให้ผู้ประเมินได้รู้ว่า องค์การได้พิจารณาออกแบบประเมินโดยยึดหลักอะไรเป็นแนวทางกำหนดแบบประเมิน เช่น มีหลักการให้สามารถใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแยกจากการประเมินผลศักยภาพของผู้รับการประเมิน มีหลักการให้ความสะดวกและประหยัดเวลาในการที่ไม่ต้องคิดคำนวณผลการประเมิน มีหลักการที่จะป้องกันหรือลดอคติในการประเมิน หรือข้อผิดพลาดในกรณีอื่นๆ รวมทั้งอาจมีหลักให้สามารถสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมโดยแยกเป็นเอกสารต่างหาก เพื่อมิให้ฝ่ายฝึกอบรมต้องมารับรู้ผลการประเมินอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง

2.1.12.6 ปัจจัยและการถ่วงน้ำหนัก เป็นการอธิบายหลักการในการกำหนดปัจจัยหลักที่นำมาเป็นหัวข้อประเมิน เพื่อจะได้ข้อบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับระดับและลักษณะงานที่จะประเมิน ซึ่งการถ่วงน้ำหนักเป็นการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัย เพราะปัจจัยเดียวกันแต่ประเมินต่างระดับหรือต่างลักษณะงาน จะมีน้ำหนักไม่เท่ากัน จึงต้องมีข้อกำหนดระบุน้ำหนักของแต่ละปัจจัยตามระดับและลักษณะงานไว้

2.1.12.7 คำจำกัดความ เป็นการให้นิยามความหมายของคำต่างๆ เพื่อให้เข้าใจตรงกันทั่วทุกหน่วยงาน และองค์การ เช่น



ผู้ประเมิน	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาโดยตรงในหน่วยงานที่ ผู้รับการประเมินสังกัดอยู่
ผู้รับการประเมิน	หมายถึง	ผู้ดำรงตำแหน่งที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ของผู้ประเมินโดยตรง
ผู้อุทิศ	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาระดับฝ่าย หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปอีกหนึ่ง ระดับในสังกัดของผู้รับการประเมิน
ระดับดีเลิศ	หมายถึง	ปฏิบัติงานได้อย่างยิ่งจนไม่มีใคร เทียบได้
ระดับดีมาก	หมายถึง	ปฏิบัติงานได้ดีเกินกว่ามาตรฐานที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ
ระดับดี	หมายถึง	ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
ระดับพอใช้	หมายถึง	ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานเล็กน้อย พอที่จะปรับปรุงได้
ระดับยังใช้ไม่ได้	หมายถึง	ปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานมาก ไม่ว่า จะพิจารณาด้านใด

2.1.12.8 แนวทางปฏิบัติในการประเมินและข้อพึงระวัง เป็นการกำหนดลำดับ  
งานในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร

โดยทั่วไป อาจกำหนดแนวทางปฏิบัติให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1) เตรียมการเบื้องต้น

- รวบรวมข้อมูลที่ได้ประเมินมาแล้วในรอบปี
- ทบทวน Job Description ของผู้รับการประเมิน
- ทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

2) เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

- ประเมินผลการปฏิบัติงานและเขียนลงในแบบประเมิน
- เปรียบเทียบผลการประเมินกับผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกัน
- สรุปผลรวมจากการประเมิน

3) เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

4) ทบทวนการปฏิบัติงานเพื่อแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานกับผู้รับการ  
ประเมิน

ข้อพึงระวัง คือการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ประเมินในการใช้มาตรการป้องกันข้อที่อาจผิดพลาดในการประเมิน เพราะขาดความเข้าใจหรือความมีอคติลำเอียง ซึ่งข้อผิดพลาดที่ต้องระวังได้แก่ ประเมินให้มีผลกลางๆ (The Central Tendency) ประเมินผลโดยพิจารณาจากเหตุการณ์สดๆ ร้อนๆ (The Recency Error) ประเมินโดยตั้งมาตรฐานไว้สูง (The Tight Rater) ประเมินโดยใช้ความประทับใจบางอย่าง (The Halo Effect) เป็นต้น

2.1.12.9 กำหนดวันและระยะเวลาการประเมิน เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าในการจัดเตรียมการประเมิน และมีให้เกิดข้ออ้างเรื่องไม่มีเวลาประเมิน หรือส่งแบบประเมินล่าช้าเมื่อมีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากจึงประเมินไม่ทันตามกำหนด เมื่อมีระเบียบปฏิบัติที่กำหนดเวลาไว้อย่างเหมาะสมแล้ว ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก็จะปฏิบัติหน้าที่ตามกำหนดเวลาโดยไม่มีข้ออ้างใดๆ

2.1.12.10 การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน เป็นข้อกำหนดเพื่อให้ผู้ประเมินจะต้องสื่อสารกลับ (Feedback) ให้ผู้รับการประเมินได้รู้ผลการประเมิน และได้ร่วมหารือผลการปฏิบัติงานว่าจะรักษาผลสำเร็จไว้อย่างไร ในส่วนที่จะปรับปรุงแก้ไขจะทำอย่างไร ผู้รับการประเมินเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับผลการประเมินเพียงใด งานที่ไม่ประสบผลสำเร็จจะให้ผู้ประเมินซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนอย่างไร ซึ่งบางองค์กรยังไม่มียุทธศาสตร์ให้แจ้งและหารือผลการปฏิบัติงาน เพราะยังไม่ได้เตรียมความพร้อมด้วยเกรงว่าจะเกิดความขัดแย้ง ซึ่งตามหลักการแล้วถือว่ายังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

### 2.1.13 หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับสายการผลิต ด้านโรงงานของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ได้มีการดำเนินงานโดยมีคำอธิบาย ดังนี้ (บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน), 2549)

1) ผู้ประเมิน ได้แก่ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่เป็นผู้มอบหมายงาน หรือผู้กำกับดูแลพนักงาน โดยมีผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีก 1 หรือ 2 ระดับเป็นผู้กรองผลการประเมินดังกล่าว

2) ผู้เข้ารับการประเมิน คือ พนักงานทั่วไป ได้แก่พนักงานตำแหน่งต่างๆ ในกลุ่มงานสายการผลิต

3) คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คณะกรรมการผู้จัดการฝ่ายการผลิต ด้านโรงงานของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

4) แบบประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนนในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะคิดเป็นคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ (ดังภาพที่ 2.2) คือ

(1) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน 75% (แสดงในภาคผนวก) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (KPIs) (สัดส่วน 40%)

ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)

ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (Competency) (สัดส่วน 25%)

การคิดคะแนนด้านความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (KPIs) ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

การคิดคะแนนด้านพฤติกรรม ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\text{คะแนนประเมินผลงานที่ได้} = 40 \times \sum (\text{คะแนนที่ได้ในแต่ละรายการ}) \quad (2.1)$$

การคิดคะแนนด้านความสามารถ ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\text{คะแนนประเมินผลงานที่ได้} = 10 \times \frac{\sum (\text{คะแนนที่ได้ในแต่ละรายการ})}{50} \quad (2.2)$$

การคิดคะแนนรวม ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\text{คะแนนประเมินผลงานที่ได้} = \sum (\text{คะแนนที่ได้ในแต่ละรายการ}) \quad (2.3)$$

สรุปคะแนนรวม = คะแนนข้อ (2.1) + คะแนนข้อ (2.2) + คะแนนข้อ (2.3)

(2) คะแนนการมาทำงานของพนักงาน 25% มีหลักการให้คะแนน ดังนี้

ผลงาน 0-5 วัน	ได้ 25%
ผลงานเกิน 5-10 วัน	ได้ 20%
ผลงานเกิน 10-15 วัน	ได้ 15%
ผลงานเกิน 15 วัน แต่ไม่เกิน 20 วัน	ได้ 5%
ผลงานเกิน 20 วัน	ได้ 0%

#### 5) ระยะเวลาการประเมิน

ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป ปีละ 2 ครั้ง คือ

ครั้งที่ 1 ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงาน ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31

พฤษภาคม

ครั้งที่ 2 ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงาน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31

ธันวาคม

โดยใช้เวลาในแต่ละช่วงการประเมินไม่เกิน 1 เดือน

6) วัตถุประสงค์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การพิจารณาผลตอบแทนประจำปีแก่พนักงานประจำของบริษัท อีกทั้งยังอาจนำไปใช้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงานในบางโอกาส

7) เกณฑ์ตัดสินการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไปในแต่ละปี จะมีคะแนนและระดับการประเมิน ดังนี้

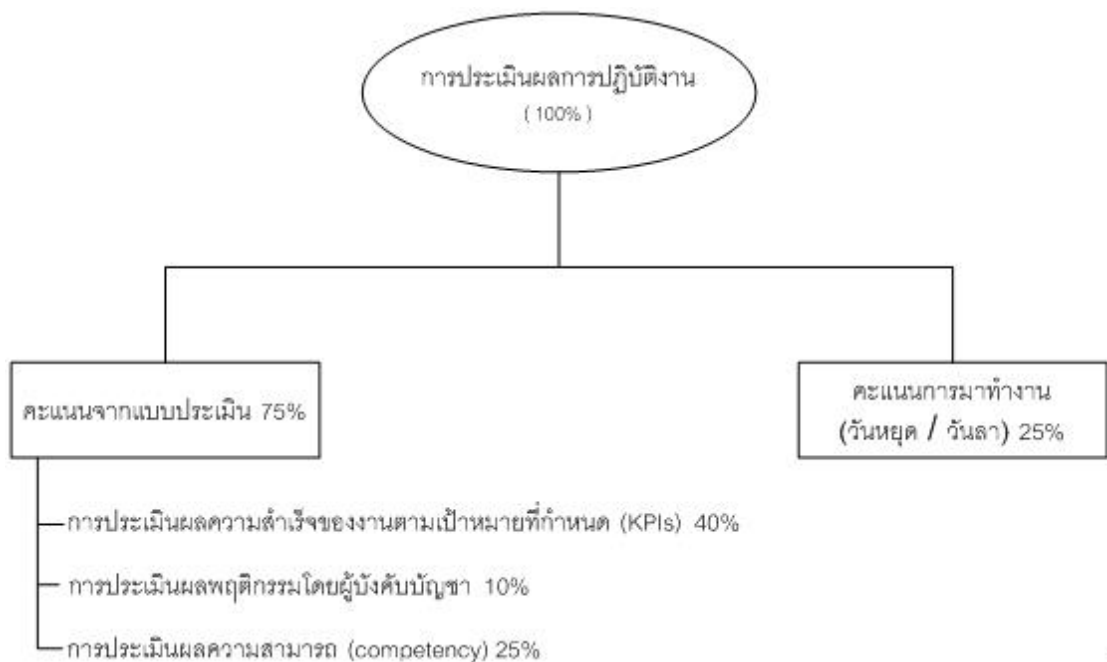
(1) การประเมินครั้งที่ 1 คะแนนเต็ม 100 คะแนน แบ่งเป็น

- คะแนนการประเมิน 75 คะแนน
- คะแนนการมาทำงาน 25 คะแนน

(2) การประเมินครั้งที่ 2 คะแนนเต็ม 100 คะแนน แบ่งเป็น

- คะแนนการประเมิน 75 คะแนน
- คะแนนการมาทำงาน 25 คะแนน

ผู้ที่ได้คะแนนการประเมิน 80 – 100 คะแนน	ได้เกรด A
ผู้ที่ได้คะแนนการประเมิน 70 – 79 คะแนน	ได้เกรด B
ผู้ที่ได้คะแนนการประเมิน 60 – 69 คะแนน	ได้เกรด C
ผู้ที่ได้คะแนนการประเมิน 50 – 59 คะแนน	ได้เกรด D
ผู้ที่ได้คะแนนการประเมิน 40 – 49 คะแนน	ได้เกรด E



ภาพที่ 2.2 การจำแนกสัดส่วนคะแนนของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน

### 2.2.1 ความหมายของเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)

เว็บแอปพลิเคชัน คือ โปรแกรมประยุกต์ที่สามารถเข้าถึงด้วยเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างอินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออินทราเน็ต (Intranet) เว็บแอปพลิเคชันเป็นที่นิยมเนื่องจากความสามารถในการปรับปรุงและดูแลโดยไม่ต้องแจกจ่าย และติดตั้งซอฟต์แวร์บนเครื่องผู้ใช้ ตัวอย่างเว็บแอปพลิเคชัน ได้แก่ เว็บเมล (Webmail) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) การประมูลออนไลน์ (Online Auction) กระดานสนทนา (Board) บล็อก (Blog) วิกี (Wiki) เป็นต้น

ทินกร วัฒนเกษมสกุล (2548: 4) ได้อธิบายความหมายของเว็บแอปพลิเคชันไว้ว่า คือ โปรแกรมที่อยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) ที่คอยให้บริการสิ่งที่ร้องขอ (Request) จากทาง Client ผ่านโปรโตคอล HTTP ซึ่งจะแสดงผลที่ร้องขอในรูปแบบ HTML Page

ส่วนประกอบพื้นฐานของเว็บแอปพลิเคชันแบ่งตามลักษณะการทำงานออกได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนของ Client และส่วนของ Server โดยทั้ง 2 ส่วนนี้จะเชื่อมต่อกันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (หรืออินทราเน็ต) ซึ่งการเข้าถึงเว็บแอปพลิเคชันจะใช้เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) โดยรันผ่านคอมพิวเตอร์ทางฝั่ง Client ซึ่งเบราว์เซอร์จะทำการแปลโค้ด HTML ให้เป็นหน้าต่างของจอภาพตามที่เขียนไว้ โดยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่นิยมใช้งาน เช่น Internet Explorer และ Netscape เป็นต้น ในขณะที่โปรแกรมที่นิยมใช้งานเพื่อรันเว็บแอปพลิเคชันทางฝั่งของ Server หรือที่เรียกกันว่าเว็บเซิร์ฟเวอร์ เช่น Apache และ IIS เป็นต้น

ระบบคอมพิวเตอร์แบบรับ-ให้บริการ (Client-server Computing) แบบเดิม ในแต่ละแอปพลิเคชันจะให้บริการผ่านส่วนติดต่อผู้ใช้บนโปรแกรมรับบริการ (Client-program) ซึ่งเป็นของแอปพลิเคชันนั้นๆ และในทุกๆ เครื่องของผู้รับบริการ (Client) ต้องติดตั้งโปรแกรมรับบริการด้วย นอกจากนั้นแล้วการปรับปรุงระบบจำเป็นต้องทำการปรับปรุงเครื่องของผู้รับบริการทุกๆ เครื่องด้วยทำให้สูญเสียงบประมาณและขาดประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามเว็บแอปพลิเคชันจะสร้างชุดของเอกสารเว็บ (Web Documents) ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน สามารถรองรับการทำงานของเว็บเบราว์เซอร์ทั่ว ๆ ไป เช่น HTML/ XHTML นอกจากนั้นแล้วยังสามารถใช้ร่วมกับภาษาสคริปต์ (Script Language) ซึ่งเป็นภาษามาตรฐานของการทำงานบนฝั่งผู้รับบริการ (Client-side) เช่น จาวาสคริปต์ (JavaScript) เพื่อเพิ่มองค์ประกอบที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ให้กับส่วนติดต่อผู้ใช้ โดยทั่วไปแล้วเว็บเพจจะถูกส่งไปยังเครื่องรับบริการในลักษณะของเพจที่คงที่ (Static) แต่ข้อมูลในเพจดังกล่าวจะทำการเตรียมลักษณะเชิงโต้ตอบ (Interactive Experience) เพื่อรับข้อมูลนำเข้า (Input) ที่ผู้ใช้ป้อนเข้าไป ผ่านเว็บฟอร์ม (Web Form) ที่ปรากฏในหน้าจอ (Page Markup) เว็บเบราว์เซอร์จะทำการตีความ (Interpret) และ

แสดงผลตามความต้องการของเครื่องของผู้รับบริการที่มีต่อเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งลักษณะโดยทั่วไปของเว็บแอปพลิเคชันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1) ส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface)

ส่วนติดต่อผู้ใช้นั้น (Web Interface) จะบรรจุฟังก์ชันอยู่อย่างจำกัดเพียงไม่กี่ฟังก์ชันเท่านั้น เมื่อนับรวมกับจาวา (Java) จาวาสคริปต์ DHTML แฟลช (Flash) และเทคโนโลยีอื่นๆแล้ว ชุดคำสั่งบนเว็บแอปพลิเคชันที่อยู่อย่างจำกัดที่เป็นไปได้ทั้งหมด ได้แก่ การวาดลงบนหน้าจอ การเล่นเสียง การเข้าถึงผ่านแผงแป้นอักขระ (Keyboard) และเมาส์ (Mouse) นอกจากนี้ยังรองรับเทคนิคโดยทั่ว ๆ ไป เช่น การลากและวาง (Drag and Drop) ด้วย โดยมากผู้พัฒนาเว็บจะใช้สคริปต์ที่ฝั่งผู้รับบริการในการใส่ฟังก์ชัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะเชิงโต้ตอบซึ่งไม่ต้องทำการบรรจุข้อมูลใหม่ (Reload) อีกครั้งอันเป็นสาเหตุที่ทำให้ข้อมูลสูญหายได้ ซึ่งในเวลาต่อมาเทคโนโลยีถูกพัฒนาให้สามารถประสานงานระหว่างสคริปต์ฝั่งผู้รับบริการกับเทคโนโลยีฝั่งผู้ให้บริการ (Server-side) เช่น PHP, Ajax ซึ่งถือเป็นเทคโนโลยีที่มีลักษณะเชิงโต้ตอบอยู่เป็นจำนวนมาก

### 2) ลักษณะเชิงเทคนิค (Technical Characteristic)

สิ่งสำคัญที่ทำให้การสร้างเว็บแอปพลิเคชันให้รองรับเว็บเบราว์เซอร์ที่เป็นมาตรฐาน คือการที่เว็บแอปพลิเคชันจะไม่คำนึงถึงลักษณะเฉพาะของระบบปฏิบัติการหรือรุ่นของระบบปฏิบัติการ ไม่จำเป็นต้องสร้างโปรแกรมรับบริการให้กับ MS Windows, Mac OS, GNU/Linux หรือทุก ๆ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์จะถูกเขียนเพียงครั้งเดียว แต่ใช้ได้กับทุก ๆ ที่ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่แตกต่างกันของ HTML, CSS, DOM และเบราว์เซอร์อื่น ๆ เป็นผลให้เกิดปัญหาในการพัฒนาและรองรับเว็บแอปพลิเคชัน นอกจากนี้แล้ว ความแตกต่างของผู้ใช้ในการปรับแต่งข้อกำหนดเฉพาะในการตั้งค่าการแสดงผลของเบราว์เซอร์ เช่น การเลือกขนาดตัวอักษร สี รูปแบบของตัวพิมพ์ หรือการยกเลิกการรองรับสคริปต์ ทำให้แตกต่างกับมาตรฐานของการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน

ปัจจุบันเว็บแอปพลิเคชันสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจำแนกตามความต้องการหรือตามลักษณะของงานที่ประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1) Portal web site Management คือ ระบบการบริหารจัดการทุกส่วนภายในเว็บไซต์ให้ง่ายและสะดวกต่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ดูแลข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบ Content management system, vote, calendar, web board, photo album, directory, web blog, matching system, jobs, และอื่น ๆ

2) Sales force Automation คือ ระบบโปรแกรมสำหรับควบคุมราคาสินค้า (Price list) ควบคุมการออกใบเสนอราคาของเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย สามารถกำหนดราคาได้หลายช่วง พร้อมด้วยความสามารถในการ Export file ใบเสนอราคาให้อยู่ในรูปแบบของ PDF, Microsoft Word, Microsoft Excel เพื่อนำไฟล์ไปใช้ในการติดต่อกับลูกค้า ระบบสรุปรายการขาย การขาย ประเมินการยอดการขาย ที่สามารถกำหนดตามช่วงเวลาและแยกดูรายงานของพนักงานขายแต่ละคน

3) E-Office Automation คือ ระบบโปรแกรมสำหรับบริหารจัดการ การทำงานต่าง ๆ ขององค์กรให้มีระบบ ระเบียบ แบบแผนของการทำงานที่ชัดเจน ง่ายต่อการตรวจสอบ และแสดงผลรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การอนุมัติ ขั้นตอนการทำงาน เชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ได้อย่างง่าย เช่น ระบบสินค้าคงคลัง ระบบเบิกจ่าย พัสดุครุภัณฑ์ ระบบการยื่นใบลา การอนุมัติสั่งซื้อ สั่งจ้าง ระบบบัญชี และงานเอกสาร รวมถึงระบบงานอื่น ๆ

4) Knowledge Base Management (Help Desk System) คือ การจัดการองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายในองค์กร ทำให้ยากต่อการค้นหาเพื่อนำข้อมูลกลับมาใช้ เราสามารถพัฒนาระบบโปรแกรมสำหรับบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ ภายในสำนักงานให้อยู่ในรูปแบบของระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย

5) Training Management System (TMS) คือ การออกแบบระบบ Training management system เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและการให้ความรู้กับพนักงานในองค์กร ทำให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถ ตรงตามที่บริษัทต้องการ และสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล หรือประสิทธิภาพของพนักงานได้สะดวกยิ่งขึ้น

6) Customer Relationship Management (CRM) คือ ระบบที่สามารถบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงการตรวจสอบประวัติต่างๆ ระหว่างเจ้าหน้าที่ของบริษัทกับลูกค้า พร้อมด้วยระบบอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะสามารถดัดแปลงระบบการทำงาน การติดต่อ ประสานงาน ขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการอนุมัติ หรือตรวจสอบจากสายบังคับบัญชาให้มีระบบแบบแผน

7) E-Document Management คือ ระบบบริหารงานเอกสารภายในสำนักงานแบบ Online หรือ Offline ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ซึ่งสามารถออกแบบระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร รองรับการค้นหาเอกสารแบบ full text search เชื่อมโยงกับการจัดเก็บและค้นหาไฟล์ประเภท PDF, Microsoft Word, Microsoft Excel ระบบการจัดการ เพิ่ม ลบ แก้ไข โยกย้าย ข้อมูลเอกสารรวมถึงการกำหนดสิทธิการเข้าใช้ข้อมูล และลำดับขั้นในการอนุมัติเอกสาร ในแต่ละส่วนของพนักงาน

8) Inventory Control System คือ ระบบบริหารคลังสินค้า ตามเงื่อนไขที่กำหนด รวมถึงระบบเงื่อนไข การเบิก จ่าย ยืม คืน นำเข้า นำออก ของสินค้า หรือระบบติดตามตรวจสอบสถานะของสินค้า ระบบแจ้งเตือนเมื่อสินค้าใกล้หมด การกำหนดเงื่อนไขการเข้าออกของสินค้า (FIFO-LIFO)

9) Human Resource Management คือ ระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เช่น ประวัติผลงานการทำงาน การฝึกอบรม การบันทึกข้อผิดพลาด ประวัติเงินเดือน การขึ้นอัตราเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

10) E-Learning คือ ระบบบริหารสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ รูปแบบการนำเสนอระบบ Presentation Online, Video Online และ Text Mode ซึ่งประกอบด้วยระบบการจัดการสมาชิก และครูผู้สอน ระบบการทดสอบก่อนและหลังเรียน พร้อมระบบประเมินประสิทธิภาพในการเรียนการสอน

## 2.2.2 หลักการออกแบบเว็บไซต์โดยคำนึงถึงความเหมาะสมต่อการใช้งาน (Web Usability)

ISO 9241 ให้ความหมายของ Usability ไว้ว่า “ความมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจที่ผู้ใช้งานผู้นั้นได้บรรลุถึงเป้าหมายในสภาพแวดล้อมนั้นๆ” Joel Spolsky ผู้เขียนหนังสือ User Interface Design for Programmers ได้ให้ความหมายของ Usability เอาไว้สั้น ๆ ว่า “สิ่งที่ใช้งานได้ดี ก็ต่อเมื่อมันใช้ได้อย่างที่คาดคิด” ส่วน Jacob Neilson (2000) ได้ให้ความหมายของคำนี้ไว้ว่า “Usability เป็นคุณภาพที่วัดจากความง่ายของการใช้ส่วนต่อประสาน (Interface) ซึ่งคำว่า Usability นี้ยังรวมไปถึงการพัฒนาปรับปรุงความง่ายในการใช้งานในขั้นตอนการออกแบบอีกด้วย”

ในปี 2001 งานศึกษาของ Jacob Neilson ได้สังเกตการณ์ผู้ใช้งานเว็บไซต์ประเภทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด 496 ตัวอย่างบนเว็บไซต์ ที่ใช้ทดสอบคละกันไปทั้งเว็บไซต์ใหญ่และเล็ก โดยเฉลี่ยแล้ว อัตราที่ผู้ใช้งานจะซื้อสินค้าได้สำเร็จอยู่ที่ 56% ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ความเหมาะสมต่อการใช้งานของเว็บ มีผลต่อความสำเร็จในการซื้อสินค้า โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพของเว็บไซต์ 5 ประการ คือ

1) ความสามารถในการเรียนรู้ได้ (Learnability) ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานในคราวแรกได้เร็วเพียงใด

2) ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency) เมื่อผู้ใช้งานเรียนรู้แล้ว สามารถใช้งานได้เร็วและคล่องเพียงใด

3) การจดจำได้ (Memorability) เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้ใช้งานสิ่งนี้เป็นระยะเวลาหนึ่ง จะกลับมาใช้งานสิ่งนี้อีกครั้งได้ง่ายและเร็วเพียงใด



4) ความผิดพลาดในการใช้งาน (Error) ผู้ใช้งานทำผิดพลาดมากเท่าใด และกลับออกมาจากความผิดพลาดนั้นได้ง่ายเพียงใด

5) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานเพียงใด ความเหมาะสมต่อการใช้งานเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอันดับแรกของการออกแบบ ถ้าเว็บไซต์ยากต่อการใช้งานหรือหาข้อมูลบนเว็บไซต์ได้ยากและไม่ตรงกับความต้องการก็จะทำให้สูญเสียผู้เยี่ยมชมไป และหากผู้ใช้ไม่รู้ว่าเป็นเว็บไซต์อะไรหรือจะทำอะไรในเว็บไซต์นี้ก็จะเพิ่มความสูญเสียผู้เยี่ยมชมเพิ่มขึ้นอีก

ความเหมาะสมต่อการใช้งานของเว็บเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บไซต์ตั้งแต่การออกแบบไปจนถึงการทดสอบประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งเป็นหลายขั้นตอน สามารถเลือกทำบางขั้นตอนตามความเหมาะสมได้ โดยมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) ก่อนที่จะออกแบบเว็บไซต์ใหม่ ถ้ามีเว็บไซต์เก่าอยู่ให้ศึกษาและทดสอบงานเก่าเพื่อดูว่ามีสิ่งใดที่ดีอยู่แล้วและไม่สมควรเปลี่ยนแปลงหรือไม่ รวมทั้งศึกษาสิ่งที่ไม่ดีสมควรแก่การเปลี่ยนแปลง

2) ทดสอบเว็บไซต์ของคู่แข่ง (ถ้ามี) เพื่อหาจุดดีและจุดด้อย หาทางเลือกของส่วนต่อประสานที่มีลักษณะการใช้งานใกล้เคียงกับเว็บไซต์ที่ต้องการจะพัฒนา

3) สังเกตการณ์จากการใช้งานจริงว่าผู้ใช้มีพฤติกรรมอย่างไรในการใช้งานเว็บไซต์

4) จัดสร้างเว็บไซต์ต้นแบบ (Prototype) แล้วทดสอบก่อนที่จะสร้างเว็บไซต์จริง และปรับปรุงจากต้นแบบนั้น

5) การทดสอบเว็บไซต์จริงก่อนการเปิดใช้งาน (Launch) เพื่อหาจุดที่ต้องปรับปรุง

### 2.2.3 รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอย

รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอย คือ วิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่รวมเอาทั้งการออกแบบ (Design) และการสร้างแบบจำลองในแต่ละขั้น (Prototype-in-stage) เอาไว้ด้วยกัน จึงกล่าวได้ว่ารูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอยได้รวมเอาแนวคิดแบบ Top-down และ Bottom-up เข้าไว้ด้วยกัน

รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอยถูกคิดค้นขึ้นโดย Barry Boehm ในปี พ.ศ. 2529 ซึ่งถูกตีพิมพ์ในบทความชื่อ “A Spiral Model of Software Development and Enhancement” แม้ว่ารูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอยจะไม่ได้เป็นรูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบแรกที่ใช้การวนซ้ำของขั้นตอนในแต่ละขั้นตอน แต่รูปแบบการพัฒนานี้เป็นรูปแบบการพัฒนาแบบแรกๆ ที่เน้นความสำคัญในส่วนของการวนซ้ำ เนื่องจากเป็นการพัฒนาแบบวนซ้ำ จึงค่อนข้างที่จะสิ้นเปลืองเวลาในการพัฒนา ซึ่งโดยปกติแล้วจะใช้เวลาในการพัฒนา

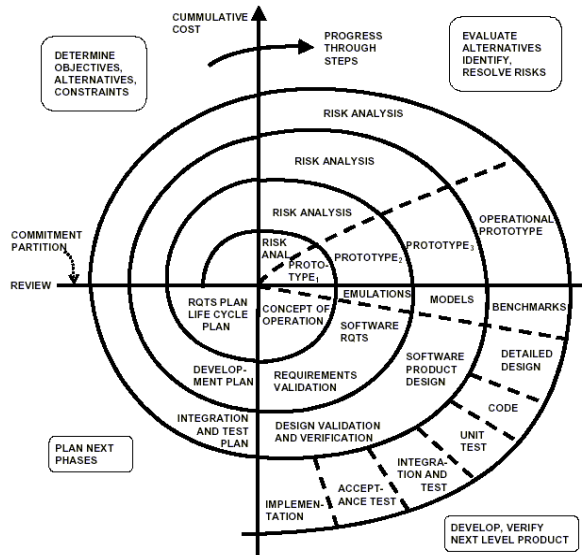
6 เดือนถึง 2 ปี โดยในแต่ละเฟส (Phase) จะเริ่มจากการตั้งเป้าหมายและจบด้วยการพิจารณาจากผู้ใช้งานเหมาะสมหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขในเฟสถัดไป

รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอยเป็นที่รู้จักดีในอีกชื่อหนึ่งคือ วงจรการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอย ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบรูปแบบหนึ่งในศาสตร์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ซึ่งรูปแบบในการพัฒนานี้ได้รวมเอาองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาแบบการสร้างต้นแบบ (Prototyping Model) และรูปแบบการพัฒนาแบบน้ำตก (Waterfall Model) รูปแบบการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอยเหมาะสำหรับโครงการที่ใหญ่ มีราคาแพง และซับซ้อน

Boehm, B.W. (1986) ได้สรุปขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบก้นหอย ดังภาพที่ 2.3 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) เก็บรวบรวมความต้องการของระบบจากผู้ใช้และระบบงานเดิมให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- 2) กำหนดขอบเขตของระบบใหม่
- 3) สร้างต้นแบบตัวแรกของระบบใหม่จากขอบเขตที่ถูกกำหนดขึ้นในขั้นที่ 2 โดยต้นแบบที่สร้างขึ้นนั้นมีลักษณะที่ใกล้เคียงกับระบบเดิมแต่มีขนาดเล็กกว่า
- 4) หลังจากที่ทำการสร้างต้นแบบตัวแรกแล้ว ก็จะนำต้นแบบมาเข้าสู่กระบวนการที่มีชื่อว่า Fourfold Procedure ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เพื่อสร้างต้นแบบตัวที่ 2
  - (1) ประเมินต้นแบบแรกในด้านของจุดแข็ง จุดอ่อน และความเสี่ยง (Evaluating the first prototype in terms of its strengths, weaknesses, and risks)
  - (2) กำหนดความต้องการของต้นแบบตัวที่ 2 (Defining the requirements of the second prototype)
  - (3) วางแผนและออกแบบต้นแบบตัวที่ 2 (Planning and designing the second prototype)
  - (4) วางแผนและทดสอบต้นแบบตัวที่ 2 (Constructing and testing the second prototype)
- 5) โครงการมีโอกาสที่จะถูกยกเลิกหากระบบถูกประเมินว่ามีความเสี่ยงเกินไป ซึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงอาจเกิดจากงบประมาณที่ค่อนข้างบานปลาย หรืองบประมาณในการดำเนินการไม่สามารถประเมินได้ หรือจะเป็นปัจจัยอื่นที่ผู้ใช้เห็นว่าเป็นความเสี่ยง และผลที่จะได้รับไม่คุ้มค่ากับการลงทุน
- 6) สร้างต้นแบบตัวถัดไปจากต้นแบบตัวก่อนหน้าจากกระบวนการ Fourfold Procedure
- 7) กระบวนการต่าง ๆ จะถูกวนซ้ำจนกว่าผู้ใช้จะพึงพอใจกับต้นแบบที่ถูกสร้างขึ้น
- 8) ระบบจริงจะถูกสร้างจากต้นแบบตัวสุดท้าย

9) ระบบจริงที่สร้างขึ้นนั้น ได้รับการประเมินและทดสอบในขั้นตอนของการสร้างต้นแบบจนผู้ใช้พึงพอใจแล้ว ดังนั้นปัญหาที่จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขและซ่อมบำรุงในขั้นตอนสุดท้ายจึงเป็นปัญหาที่ไม่ใหญ่ และลดเวลาในการปรับปรุงแก้ไขและซ่อมบำรุง



ภาพที่ 2.3 รูปแบบของการพัฒนาระบบแบบก้นหอย

## 2.2.4 การสร้างและพัฒนาระบบฐานข้อมูลบนเว็บ

เว็บแอปพลิเคชันจะมีการใช้งานร่วมกับฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการเก็บข้อมูลต่างๆ ควบคู่กับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน โดยฐานข้อมูลที่นิยมนำมาใช้งานเช่น SQL Server Oracle หรือ MySQL เป็นต้น

เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงาน โดยเป็นการพัฒนาให้มีรูปแบบการทำงานในลักษณะโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ (Web-based Application) ประกอบด้วย

### 1) ฐานข้อมูลบนเว็บ (Web Database)

ฐานข้อมูลบนเว็บมีการจัดการกับข้อมูลเหมือนกับระบบการจัดการฐานข้อมูลทั่วไป โดยฐานข้อมูลบนเว็บก็คือ ที่เก็บข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้โดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้อั่งขอหรือสอบถามข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล หรือที่เรียกว่า “ภาษาสอบถาม” (Query Language) หรืออาจจะเรียกใช้ข้อมูลโดยการเขียนโปรแกรมที่ใช้ติดต่อกับฐานข้อมูลขึ้นมาเอง ข้อแตกต่างหรือสิ่งที่ฐานข้อมูลบนเว็บเหนือกว่าระบบจัดการฐานข้อมูลทั่วไป คือ ระบบฐานข้อมูลแบบเดิมจะมีคำสั่งในการเข้าถึงข้อมูลโดยการพิมพ์คำสั่งผ่านทาง Command Line หรือกรณีที่ DBMS มีการออกแบบการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลไว้ก็สามารถใช้

เมาส์เลือกข้อมูลได้ ระบบการติดต่อกับข้อมูลเช่นนี้ก็ยังคงขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ แต่ฐานข้อมูลบนเว็บจะไม่มีข้อจำกัดเรื่องนี้

## 2) เจเอสพี (JSP : Java Server Page)

Java Server Page หรือเรียกสั้นๆว่า JSP เป็นเทคโนโลยีที่คิดค้นโดยบริษัท ซันไมโครซิสเต็มส์ (Sun Microsystems) โดยพัฒนาบนพื้นฐานของภาษาจาวา (Java) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน้าเว็บเพจ (Webpage) มีความยืดหยุ่นสูงขึ้น โครงสร้างของเจเอสพีนั้นเป็นลักษณะของแท็ก (tag) ชนิดพิเศษที่แทรกเข้าไปในเอกสาร HTML และเปลี่ยนนามสกุลของเอกสารเป็น .JSP แทนที่จะเป็น .HTM หรือ .HTML โดยแท็กเหล่านี้เว็บเบราว์เซอร์จะไม่สามารถตีความหมายได้ ถ้าไม่นำไปประมวลผลที่เว็บเซิร์ฟเวอร์ แล้วนำผลลัพธ์ทั้งหมดส่งกลับมายังเว็บเบราว์เซอร์ในลักษณะของเอกสาร HTML ซึ่งเว็บเบราว์เซอร์สามารถตีความหมายและนำมาแสดงผลได้เรียกว่าการทำงานแบบ Server Side (ทินกร วัฒนเกษมสกุล, 2548: 7)

จุดเด่นของเจเอสพี คือ เป็นภาษาสคริปต์ (Script Language) ที่ทำงานบนเครื่องให้บริการ (server) มีลักษณะคล้ายกับ เอเอสพี (ASP : Microsoft Active Server Pages) และพีเอชพี (PHP) แต่แตกต่างกันที่เจเอสพี คือ จาวา (Java) ซึ่งเป็นภาษาที่พัฒนาโปรแกรมเชิงวัตถุ ซึ่งช่วยทำให้ง่ายต่อการพัฒนาระบบใหญ่ ๆ ตลอดจนสามารถนำส่วนประกอบต่าง ๆ กลับมาใช้ได้อีก จุดเด่นที่สำคัญของเจเอสพี คือสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับผู้ผลิตซอฟต์แวร์รายใดรายหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งโดยทั่วไปเทคโนโลยีต่างๆ มักจะออกมาในลักษณะของผลิตภัณฑ์จากบริษัทผู้ผลิตแห่งใดแห่งหนึ่ง แต่เจเอสพีใช้ลักษณะของ Specification ซึ่งสามารถใช้ JSP Container (ตัวที่ใช้ในการรัน JSP) เพื่อให้ใช้กับแพลตฟอร์มหรือระบบปฏิบัติการใดก็ได้

ซานนท์ โชคชัยญญาวัฒน์ (2545 อ้างถึงใน ทินกร วัฒนเกษมสกุล , 2548) ได้สรุปข้อดีของเจเอสพี ไว้ดังนี้

(1) Write Once Run Anywhere เจเอสพีมีพื้นฐานมาจากภาษาจาวา เมื่อเอ่ยถึงภาษาจาวาข้อดีประการหนึ่งที่มีตามมามากมาย คือ การทำงานได้ในหลายระบบปฏิบัติการไม่ว่าจะเป็นแมคโอเอส (Mac OS), ลินุกซ์ (Linux) และวินโดวส์ (Windows) เพราะฉะนั้นผู้พัฒนาโปรแกรมไม่ต้องสนใจว่าโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมานั้นจะมีผลกระทบอะไรบ้างเมื่อมีการย้ายไปทำงานบนระบบปฏิบัติการอื่น

(2) Component Reusable ด้วยความสามารถในการนำจาวาเป็น (Java Bean คือ คอมโพเนนต์ (Component) ภาษาจาวาที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับคอมโพเนนต์ต่างๆ ที่มีในเดลฟี (Delphi) หรือวิซวลเบสิก (Visual Basic) เช่น button, scroll bar, list box, dialog box เป็นต้น การสร้างคอมโพเนนต์แบบนี้จะใช้ชุด Bean Development Kit (BDK) มาใช้ ซึ่งมีลักษณะเป็นคอมโพเนนต์ ทำให้คอมโพเนนต์เหล่านี้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่และใช้ร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาเว็บไซต์ทำให้การพัฒนาทำได้

เร็วขึ้น เช่น หากเราสร้างคอมโพเนนต์ ที่ทำการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลไว้ เมื่อมีการสร้างเอกสาร เจเอสพีใหม่ขึ้นมาและต้องการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล ก็จะได้ทำการเรียกใช้คอมโพเนนต์ที่ได้สร้างไว้แล้ว

(3) JAVA Extension เมื่อเจเอสพีพัฒนาบนพื้นฐานของจาวา ซึ่งมีคุณสมบัติหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นการโปรแกรมเชิงวัตถุ (Object Oriented Programming) การทำงานกับ Thread (Multithreading) การจัดการกับข้อผิดพลาด (Error Handling) ทำให้คุณสมบัติเหล่านี้มีในเจเอสพีด้วย

(4) Separation of Dynamic and Static Content การแยกจากกันระหว่างส่วนที่เป็นไดนามิก (Dynamic) กับข้อมูลกับส่วนที่เป็นสแตติก (Static) เช่น แท็ก HTML ต่างๆ ทำให้การดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ง่ายขึ้น

การทำงานโดยรวมของเจเอสพีจะเริ่มจากเว็บเบราว์เซอร์ทำการร้องขอ (HTTP Request) เอกสารที่มีนามสกุลเป็น JSP ไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ผ่านทางโปรโตคอล HTTP จากนั้นเว็บเซิร์ฟเวอร์ก็ส่งต่อเอกสาร เจเอสพี ไปยัง JSP Engine เพื่อแปลความหมายและประมวลผลเอกสาร JSP และส่งผลลัพธ์กลับมายังเว็บเซิร์ฟเวอร์แล้วส่งต่อกลับมายังเว็บเบราว์เซอร์อีกที (HTTP Response) ในลักษณะของเอกสาร HTML

### 3) Apache Web Server

Apache คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) มีหน้าที่ในการจัดเก็บโฮมเพจ และส่งโฮมเพจไปยังเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ที่มีการเรียกเข้าไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่เก็บ โฮมเพจนั้นอยู่ ซึ่งปัจจุบันจัดได้ว่าเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่มีเสถียรภาพสูง Hypertext Transfer Protocol (HTTP) เป็นโปรโตคอลเบื้องต้นที่ทำงานบน TCP เพื่อใช้ในการจัดรูปแบบ การรับส่งและการเชื่อมโยงเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยสื่อหลายชนิดแตกต่างกัน ได้แก่ ข้อความ รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ ถือเป็นพื้นฐานของระบบการให้บริการ World Wide Web (WWW) การทำงานของ HTTP มีลักษณะคล้ายกับการทำงานของโปรโตคอลชนิดโคลเอ็นต์/เซิร์ฟเวอร์อื่น ๆ ที่มีใช้งานบนอินเทอร์เน็ต เช่น SMTP และ FTP

World Wide Web เป็นระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้งานแพร่หลายในปัจจุบัน องค์ประกอบหลักของการทำงาน คือ “เว็บ” ซึ่งถูกสร้างขึ้นด้วยโปรแกรมที่เรียกว่า “เว็บเซิร์ฟเวอร์” ทำหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลไว้บนเครือข่าย และมีอีกโปรแกรมคือ “เว็บเบราว์เซอร์” ทำหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในเครื่องเว็บเซิร์ฟเวอร์ และแสดงผลที่หน้าจอของผู้ใช้เว็บเซิร์ฟเวอร์เป็นระบบที่ถูกกำหนดค่าให้ตอบสนองการร้องขอ HTTP วิธีการที่จะทำให้เครื่องทั่วไปเครื่องหนึ่งทำงานเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ได้นั้น ผู้ดูแลระบบจะต้องติดตั้งไดเมนชันมารอรับการติดต่อที่ TCP พอร์ต 80 (มาตรฐานของ HTTP 1.1 ตาม RFC 2616) เพื่อตอบสนองการร้องขอ และส่งเอกสารไปให้ผู้ใช้งานตามที่ต้องการ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี: 2006)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

### 2.3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เนื่องจากปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคแห่งสารสนเทศ ทำให้ผู้บริหารองค์กรเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์กรมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสารสนเทศทางการตลาด สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศทางการบริหารงานบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรท่ามกลางสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ขององค์กร จะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (ศักดิ์ดา หวานแก้ว, 2550)

1) ปัจจัยภายนอก หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม เช่น การขยายตัวของชุมชน การเปลี่ยนแปลงนโยบายบริหารประเทศของรัฐบาล การปรับเปลี่ยนนโยบายทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รวมถึงการเข้ามาของวัฒนธรรมต่างชาติ ส่งผลให้คนในสังคมหรือในองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจ ดังนั้นหากองค์กรใดมีระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ ก็จะสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องกว่า

2) ปัจจัยภายใน นอกจากจะมีปัจจัยจากภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อองค์กรแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์กรที่เราต้องคำนึงถึงด้วย เช่น ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Resources) ปัจจัยด้านสารสนเทศ (Information Technology) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management) ปัจจัยด้านบัญชีและการเงิน (Financial/Accounting) ปัจจัยด้านการตลาด (Marketing/Sales) และปัจจัยด้านการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต้องยอมรับว่า การที่จะดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเสียก่อน ดังนั้น ระบบสารสนเทศในการบริหารงานด้านบุคลากร จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย และต้องพยายามส่งเสริมให้มีขึ้นในองค์กรของตน

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยทั่วไป เป็นกระบวนการที่รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการที่การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลมีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันสถานการณ์ของโลกที่

เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภารกิจใหม่ที่นักบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ควรให้ความสนใจยิ่งขึ้น เช่น การวิจัยและพัฒนาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการหาแนวทางเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งก็ถือว่ามีความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์กร อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สารสนเทศทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านบุคลากร (Human Resources) ด้านสารสนเทศ (Information Technology) และ ด้านการบริหาร (Management) แล้วสร้างเป็น ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (Human Resources Information System: HRIS)

ข้อมูลบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร ดังนั้น ในแต่ละองค์กรจึงหันมาให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหาร การวางแผนกำลังคน การพัฒนาและฝึกอบรม ฯลฯ องค์กรจึงหาทางเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการแบบใหม่ เข้ามาใช้แทนระบบเดิม ซึ่งเต็มไปด้วยแฟ้มข้อมูล กระดาษ เอกสารต่างๆ มากมาย อีกทั้งยังเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย ดังนั้น จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจระบบงานก่อนปฏิบัติงานจริง เพราะระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นอกจากมีประโยชน์มากในการบริหารงานแล้ว ยังมีโทษมหันต์หากมีผู้แอบนำสารสนเทศไปใช้ใน ทางไม่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายตามมา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อผลิตฐานข้อมูลไว้คอยสนับสนุนแก่องค์กร และสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งคือ การพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรในองค์กร

### 2.3.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สำเร็จ ยิ่งถาวรสุข (2545) ได้สรุปองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารงานบุคคลไว้ดังนี้

- 1) ระบบงานวางแผนกำลังคน แสดงให้เห็นถึงความเคลื่อนไหวของอัตรากำลัง อัตราการเข้า - ออกของบุคลากร
- 2) ระบบงานทะเบียนประวัติ ช่วยในการเก็บข้อมูลด้านประวัติส่วนตัวของบุคลากร ประวัติการทำงาน ฯลฯ ซึ่งระบบอื่นๆ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ร่วมกันได้
- 3) ระบบการตรวจสอบเวลา ระบบจะดึงเวลาจากเครื่องรูดบัตร มาเปรียบเทียบกับตารางเวลาทำงานปกติของพนักงาน แล้วรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้นออกมา เช่น การขาดงาน การมาสาย การลา หรือการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น
- 4) ระบบงานด้านการคำนวณเงินเดือน ช่วยในการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และภาษี โดยที่ระบบจะทำการคำนวณอัตโนมัติ
- 5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ช่วยในการกำหนดมาตรฐานการประเมิน ช่วยในการบันทึก คำนวณผลลัพธ์ และสรุปการประเมินผลของบุคลากร ในเรื่องการเงินเดือน และการเลื่อนขั้นตำแหน่ง

- 6) ระบบงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร เป็นระบบที่ช่วยในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร
- 7) ระบบงานสวัสดิการ ช่วยในการเก็บบันทึกและบริหารงานข้อมูล เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ การเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น
- 8) ระบบการสรรหาบุคลากร เป็นระบบที่บันทึกข้อมูลการสมัครงาน สามารถสร้างแบบฟอร์มการทดสอบ แบบฟอร์มสำหรับการสัมภาษณ์งานได้ และเมื่อพนักงานผ่านการคัดเลือกแล้ว ก็สามารถโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบรวมได้โดยอัตโนมัติ

### 2.3.3 ปัญหาของระบบสารสนเทศกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

Leslie A. Weatherly (2005) ได้เขียนบทความ เรื่อง HR technology: leveraging the shift to self-service-it's time to go strategic ในวารสาร HR Magazine ฉบับเดือน March, 2005 เขาได้กล่าวถึงทัศนะของ ปีเตอร์ เอฟ ดรักเกอร์ ในมุมมองทางด้านทรัพยากรมนุษย์ว่า ความท้าทายของกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการใช้สินทรัพย์เชิงสารสนเทศในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมียระบบสนับสนุนจากองค์กร เพื่อให้สามารถรักษา ปรับปรุง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับเป้าหมายหลักในการใช้สารสนเทศขององค์กร แนวคิดดังกล่าวเป็นการชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันหน่วยงานด้านสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information Systems Unit) ได้รับความสนใจและความสำคัญจากผู้บริหารระดับสูงเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงเริ่มรับรู้และเข้าใจถึงศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อความสำเร็จและอนาคตขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอดีตแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดระบบและจัดการสารสนเทศของตน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือขาดความสมบูรณ์ ดังนั้น หน่วยงานสารสนเทศถูกก่อตั้งขึ้น เพื่อให้การจัดการสารสนเทศขององค์กรมีระบบและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

อย่างไรก็ตาม การทำหน้าที่ในการดูแลโดยทั่วไปแล้วเป็นการยากที่จะแยกการทำงานระหว่างฝ่ายระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เนื่องจากงานที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่ายจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรด้านคอมพิวเตอร์ร่วมกัน อีกทั้งกระบวนการทำงานก็ใช้หลักการเดียวกัน และผู้ใช้ระบบก็เป็นกลุ่มเดียวกันอีกด้วย จะต่างกันก็เพียงสารสนเทศที่ได้จากกระบวนการทางคอมพิวเตอร์ใช้หลักการวิเคราะห์ และข้อมูลสนับสนุนที่ต่างกันเท่านั้น

ความสำคัญของระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการจัดการธุรกิจ หลักการวิเคราะห์ระบบ การดำเนินงานและขั้นตอนการวางระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบเอกสารทางทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สนับสนุนการใช้งานของระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งนำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการ



บริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการบริหารการจัดการ HRIS สมัยใหม่ จะมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นและหลากหลายมากขึ้น ข้อมูลจะมีความถูกต้องมากขึ้นด้วยสื่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะประกอบด้วยระบบเน็ตเวิร์คที่ทันสมัยและสามารถรวมกันเป็นหนึ่งเดียวจากฐานข้อมูลจากทั่วโลก จะทำให้การบริหารและการจัดการสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ปรับตัวเองไปทำหน้าที่คล้ายงาน IT มากขึ้น และจากการที่ HRIS จะต้องทำหน้าที่คล้ายกับ IT มากขึ้นจะทำให้ HRIS ต้องสนใจและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น นั่นคือ HRIS จะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านเทคนิคและวิธีการในด้าน IT มากขึ้น

แม้ว่างาน HRIS จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร แต่ในภาคปฏิบัติก็ยังพบว่า งาน HRIS มีปัญหาของการนำระบบสารสนเทศมาพัฒนาในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่หลายด้าน เช่น

- 1) ระบบ HRIS ที่ดีพร้อม จะมีปัญหาต้นทุนในการดำเนินการสูง
- 2) ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมประยุกต์ด้าน HRIS ของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีเฉพาะด้าน แต่ไม่ครอบคลุมทุกเรื่อง
- 3) ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ HRIS ของไทยส่วนใหญ่คือ ทีมโปรแกรมเมอร์ ไม่ได้ทำงานด้าน HR จึงทำให้มีมุมมองเพียงด้านเดียว และออกแบบระบบงาน HRIS ไม่ครอบคลุมต่อความต้องการ
- 4) ซอฟต์แวร์ HRIS ของต่างประเทศ ออกแบบระบบได้ดีมาก แต่มีราคาแพงสามารถลงทุนได้โดยองค์กรขนาดใหญ่ ขณะเดียวกันองค์กรขนาดใหญ่ก็ไม่ได้ถ่ายทอด Know-How ที่ซื้อมา เพื่อแบ่งปันความรู้สู่องค์กรขนาดเล็ก
- 5) ในปัจจุบันมีการใช้เวลาในการออกแบบและพัฒนาระบบ HRIS เพื่อให้ใช้งานได้มากจนเกินไป
- 6) HRIS มีความยุ่งยากในการเลือกใช้เทคโนโลยีและการออกแบบเฉพาะตัวที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน
- 7) จำนวนผู้เชี่ยวชาญในสาขา HRIS มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- 8) ในภาคการศึกษา หลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาวิชา HRIS ของมหาวิทยาลัย ยังใช้โครงสร้างหลักสูตรแบบเดิม รูปแบบการสอนไม่ได้เน้นทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการเฉพาะ และขาดการสนับสนุนงานวิจัยในด้านนี้
- 9) ประเทศไทย ยังขาดหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่สื่อสาร เชื่อมโยงหรือการให้ข้อมูลที่ครบถ้วนต่อผู้ใช้งานและผู้พัฒนาระบบ HRIS
- 10) ผู้บริหารระดับสูงยังให้ความสำคัญแก่ระบบ HRIS น้อยกว่าเมื่อเทียบกับการพัฒนาระบบอื่นๆ

## 2.3.4 โปรแกรมด้าน HRIS ในปัจจุบัน

### 2.3.4.1 โปรแกรมบริหารงานบุคคล Prosoft HRMI



ภาพที่ 2.4 ระบบงานต่างๆของโปรแกรม HRMI

Prosoft HRMI ถือเป็นโปรแกรมที่มีจุดเด่นด้านการจัดการเงินเดือน ของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยระบบงานต่างๆที่สำคัญ เช่น

- 1) ระบบ Organization เป็นระบบที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร
- 2) ระบบ Personnel เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลรายได้ / รายหัก ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถ ประวัติการรักษาพยาบาลรวมถึงโรคประจำตัว ข้อมูลทางครอบครัว ที่อยู่อาศัย การปรับตำแหน่งและเงินเดือนรายบุคคล
- 3) ระบบ Payroll เป็นระบบที่ใช้ในการคำนวณการจ่ายเงินเดือนและค่าแรงของพนักงาน

4) ระบบ Approve เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขออนุมัติต่างๆ ซึ่งระบบสามารถเก็บรวบรวมรายการ เอกสารการขออนุมัติของหน้าจอต่างๆ ที่รอการอนุมัติจากผู้ที่มีสิทธิ์อนุมัติ

5) ระบบ Management Information เป็นระบบที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลให้อยู่ในรูปแบบของรายงานหรือกราฟ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้พิจารณาในการจัดทำงบประมาณหรือวางแผนต่างๆ

6) ระบบ Welfare เป็นระบบสวัสดิการของพนักงาน โดยสามารถสร้างรูปแบบสวัสดิการได้เองตามแต่ละองค์กร รวมถึงเรื่องของการถือครองทรัพย์สินของพนักงาน ระบบสวัสดิการช่วยควบคุมตั้งแต่การขอสวัสดิการ การเบิกสวัสดิการ จนถึงการค้าสินค้าสวัสดิการ

7) ระบบ Alert Management เป็นระบบการแจ้งเตือน (Alert) ข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญ ทำให้ฝ่ายบุคคล และผู้บริหารได้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และลดขั้นตอนการทำงาน

#### 2.3.4.2 Human Resource (HR) Management Software

เป็นโปรแกรมบริหารงานบุคคล และการจ่ายเงินเดือน ซึ่งประกอบไปด้วยระบบต่างๆ เช่น

1) รายละเอียดพนักงาน เป็นระบบเก็บข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน เช่น ชื่อ รูปถ่าย หมายเลขบัตรประชาชน ที่อยู่ชั่วคราวและถาวร ประวัติการศึกษา/การทำงาน/การฝึกอบรมทักษะพิเศษ ข้อมูลของผู้ปกครอง ข้อมูลผู้ค้ำประกัน ตำแหน่งงาน

2) ระบบบัตรเข้าออกพนักงาน เป็นระบบบันทึกเวลาที่มาทำงานแต่ละวัน ซึ่งบางครั้งจะนำไปคิดเป็นค่าแรงรายชั่วโมง ใช้คิดการมาสาย พนักงานในบางระดับ เช่น ผู้จัดการ อาจไม่จำเป็นต้องใช้บัตรเวลานี้ เพียงแค่บันทึกว่ามาหรือไม่มาในแต่ละกันเท่านั้น

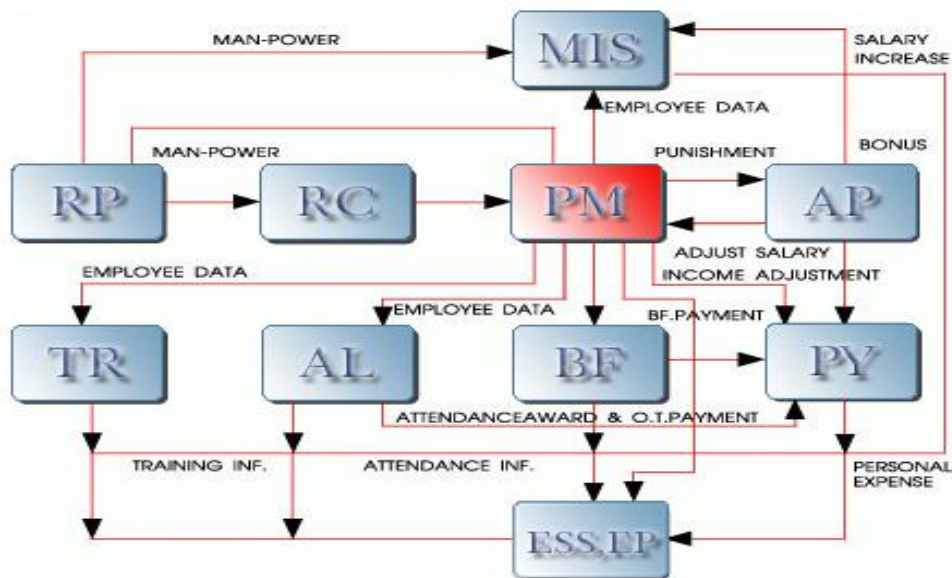
3) ข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานและการสัมมนา เป็นระบบเก็บข้อมูลการฝึกอบรมสำหรับพนักงานแต่ละคนได้

4) ระบบกำหนดเป้าหมายยอดขายให้พนักงานรายเดือน เป็นระบบกำหนดเป้าหมายยอดขายต่อเดือนของพนักงาน หรือเปอร์เซ็นต์ที่จะได้รับตามเป้าหมายนั้นๆ

5) ระบบทำใบรับเงินเดือนให้พนักงาน คือ ระบบสำหรับออกใบสลิปเงินเดือนของพนักงานได้ โดยคิดจากรายได้ทั้งหมดของพนักงานที่ทำได้ในเดือนนั้น หักกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ระบบจะคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย และค่าประกันสังคม โดยอัตโนมัติ

### 2.3.4.3 โปรแกรม HRMS (Human Resources System)

เป็นระบบงานที่ได้ถูกออกแบบขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ ระบบบริหารงานบุคคลมากกว่า 20 ปีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลของพนักงาน และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์และวางแผนต่างๆ เกี่ยวกับงานทางด้านบริหารงานบุคคลทั้งหมด ประกอบด้วย 11 งานย่อย ดังนี้



ภาพที่ 2.5 ระบบงานต่างๆ และหน้าจอโปรแกรม HRMS

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการนำทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน ซึ่งมีการพัฒนาระบบการบริหารงานอย่างเป็นระบบ

**สุนทรี ตักดีศรี, ศรีนภา เหลืองงามพิสุทธิ์, ณิชฎกานต์ แพงสูงเนิน (2545)** ได้ทำการศึกษาถึงการวางระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการเพิ่มผลผลิตให้กับบริษัททรัพยากรไพศาลพาราวัคตีไซน์ จำกัด โดยศึกษาใน 6 หัวข้อเรื่อง คือ ระบบวิเคราะห์งาน ระบบสรรหาคัดเลือก ระบบการพัฒนาบุคลากร ระบบค่าจ้าง เงินเดือน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบสวัสดิการ โดยทำการศึกษาและ เก็บข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถามพบว่า บริษัททรัพยากรไพศาลพาราวัคตีไซน์ จำกัด มีการดำเนินงานในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่บ้างแล้ว แต่ไม่มีการจัดการให้เป็นระบบที่ชัดเจน ดังนั้น ผู้จัดทำโครงการจึงทำการวางระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการจัดหัวข้อที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารงาน ของบริษัททรัพยากรไพศาลพาราวัคตีไซน์ จำกัด จากนั้นพิจารณาว่า การจัดการใดที่มีอยู่แล้วนำมาจัดทำให้เป็นระบบที่ดียิ่งขึ้น และเพิ่มเติมการจัดการที่สำคัญและต้องมีให้เป็นระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สมบูรณ์ และสอดคล้องในการบริหารองค์การ ซึ่งผลจากการจัดทำโครงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้บริษัททรัพยากรไพศาลพาราวัคตีไซน์ จำกัด มีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใหม่ที่สมบูรณ์ เพื่อใช้ช่วยในการจัดระเบียบบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัททรัพยากรไพศาลพาราวัคตีไซน์ จำกัด ส่งผลทำให้พนักงานในองค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลงานสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาเป็นโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้งานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

**สมศักดิ์ ชื่นขำ (2547)** ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ตเวิลด์ เน็ตเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันในการบริหารงานบุคคลของบริษัทอินเทอร์เน็ตเวิลด์ เน็ตเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด 2) ศึกษารูปแบบการประเมินผลบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ตเวิลด์ เน็ตเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาโปรแกรมประเมินผลบุคลากรของบริษัทอินเทอร์เน็ตเวิลด์ เน็ตเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท อินเทอร์เน็ตเวิลด์ เน็ตเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด ระดับผู้จัดการแผนกจำนวน 6 คน ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาดังนี้ 1) สภาพปัญหาปัจจุบันในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของบริษัท พบว่า เป้าหมายขององค์การ คือ การมุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศในขณะที่พบว่า ปัจจุบันบริษัทมีการแข่งขันทาง

การตลาดสูง แต่พนักงานมีการใช้ทักษะต่ำ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ผลงาน ขาดความเป็นผู้นำ ไม่กล้าตัดสินใจในการทำงาน และไม่ปรับเปลี่ยนความคิดให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) รูปแบบการประเมินผลบุคลากรบริษัท พบว่าในปัจจุบัน ลักษณะการประเมินผลเป็นแบบการบรรยายความ โดยมีข้อจำกัดคือ เปิดโอกาสให้ผู้เขียนเสนอความคิดเห็นได้โดยอิสระ ไม่มีการกำหนดรายละเอียดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่สามารถอธิบายแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจของพนักงานในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) การพัฒนาโปรแกรมประเมินผลบุคลากรของบริษัท พบว่าสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ สามารถแก้ปัญหาการทำงานในแง่มุมของการบริหารบุคคลได้ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เหมาะสมดี เนื่องจากมีการให้น้ำหนัก (ระดับ) มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ครอบคลุม สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของพนักงานได้และโปรแกรมประเมินผลบุคลากรดังกล่าวยังให้ความสำคัญต่อลูกค้า ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการวิเคราะห์ผลทางสถิติจากการพัฒนาโปรแกรมเพื่อสรุปหาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้น

**พุทธิ วงศ์สว่าง (2549)** ได้ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการสังเกตการณ์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในโรงพยาบาลกรุงธน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบสังเกตการณ์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์ ด้วยภาษาเอเอสพีดอตเน็ต บนระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์และระบบการจัดการฐานข้อมูลไมโครซอฟต์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2005 โดยระบบจะแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วนหลักคือ ส่วนแรกเป็นส่วนสำหรับทำหน้าที่สังเกตการณ์การทำงานของเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ ให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยถ้าพบข้อผิดพลาดก็จะมีแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบ เข้าไปดูสถานะการทำงานของเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ รวมไปถึงปัญหาที่พบในการทำงาน และจะมีการส่งรายงานสรุปการทำงานของระบบ รวมไปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังผู้ดูแลระบบ โดยมีการส่งในรูปแบบของไฟล์เอชทีเอ็มแอล ทีเอ็กซ์ที และพีดีเอฟ ไปทางอีเมลให้ผู้ดูแลระบบ โดยให้เจ้าหน้าที่เทคนิคคอมพิวเตอร์จำนวน 2 คน ผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจำนวน 5 คนเป็นผู้ประเมินความถูกต้องและความพึงพอใจ ผลปรากฏว่าการพัฒนาระบบสังเกตการณ์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในโรงพยาบาลกรุงธนนี้ มีประสิทธิภาพในระดับดี ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $SD = 0.10$ ) สรุปได้ว่า สามารถนำระบบสังเกตการณ์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในโรงพยาบาลกรุงธนที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้งานตามวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

#### 3.1 วิธีการเลือกตัวอย่าง

แบบแผนการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการกำหนดคุณสมบัติของตัวอย่าง หรือกำหนดเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัย โดยคัดเลือกตัวอย่างจากหัวหน้างานของส่วนงานต่างๆ ภายในฝ่ายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) หัวหน้าส่วน รองหัวหน้าส่วนต่างๆ ได้แก่ ส่วนประกอบ ส่วนสี ส่วนตกแต่งและติดตั้งอุปกรณ์ ส่วน Vacuum Forming ส่วนปรับปรุงและพัฒนาการผลิต และส่วนติดตั้งอุปกรณ์ของฝ่ายการผลิต บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 17 คน
- 2) ผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่ายการผลิต บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน

#### 3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิได้ทำการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) เจ้าหน้าที่ หัวหน้าส่วน รองหัวหน้าส่วนต่างๆ และของฝ่ายการผลิต และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บ พร้อมทั้งนำเสนอรายละเอียดและชี้ให้เห็นถึงข้อได้เปรียบของการพัฒนาระบบข้างต้น ให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินฯ
- 2) นำเสนอรายละเอียดเบื้องต้นของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ขั้นตอน
- 3) อธิบายขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างละเอียดทุกขั้นตอน
  - 4) สาธิตวิธีการใช้โปรแกรมให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทดสอบโปรแกรม
  - 5) ทำการทดสอบและจัดบันทึกผลการทดสอบ ข้อผิดพลาดและข้อคำถามระหว่างการทดสอบเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการเรียนรู้ได้และความผิดพลาดในการใช้งานโดยให้ผู้ทดสอบทำการทดสอบ
  - 6) ให้เจ้าหน้าที่ทดสอบใช้งานโปรแกรมกรอกข้อมูลเบื้องต้นของผู้ทดสอบลงในแบบสอบถามรวมทั้งประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโปรแกรมเพื่อนำไปวิเคราะห์ผลและปรับปรุงโปรแกรม

### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ โดยค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชัน

## 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.3.1 ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย

- 1) เครื่องแม่ข่าย (Server)
 

หน่วยประมวลผลกลาง	: INTEL Core2 Duo 1.6GHz
หน่วยความจำหลัก	: DDRII (BUS667) 1 GB
หน่วยความจำสำรอง	: HDD 160 GB
ระบบปฏิบัติการ	: Microsoft Windows XP SP2
การเชื่อมต่อ	: LAN
- 2) เครื่องลูกข่าย (Terminal)
 

หน่วยประมวลผลกลาง	: INTEL Core Duo 1.3GHz
หน่วยความจำหลัก	: DDRII (BUS667) 512 MB
หน่วยความจำสำรอง	: HDD 80 GB
ระบบปฏิบัติการ	: Microsoft Windows XP SP2
การเชื่อมต่อ	: LAN



### 3.3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บซึ่งมีทั้งหมด 3 ส่วน โดยในแต่ละส่วนจะมีคำถามที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

มีทั้งหมด 5 ข้อถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ด้านการใช้โปรแกรมประยุกต์เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บ

มีลักษณะเป็นคำถามที่แสดงระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ

1) ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบต่างๆของหน้าจอแสดงผล โดยหลักในการตั้งคำถามจะอาศัยทฤษฎีการออกแบบเว็บไซต์ที่คำนึงถึงความเหมาะสมต่อการใช้งานเป็นหลัก เพื่อทดสอบความพึงพอใจที่ผู้ใช้มีต่อระบบหากมีการนำไปใช้งานจริง มีทั้งหมด 6 ข้อถาม

2) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม เป็นคำถามเกี่ยวกับความยากง่ายในการใช้งานโปรแกรมในขั้นตอนต่างๆ และความพึงพอใจต่อระยะเวลาที่ดำเนินการประเมิน หรืออนุมัติผลการประเมินในแต่ละขั้นตอน รวมถึงความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม มีทั้งหมด 4 ข้อถาม

3) ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของโปรแกรม ซึ่งประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมในด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง และอื่นๆ มีทั้งหมด 6 ข้อถาม

#### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม

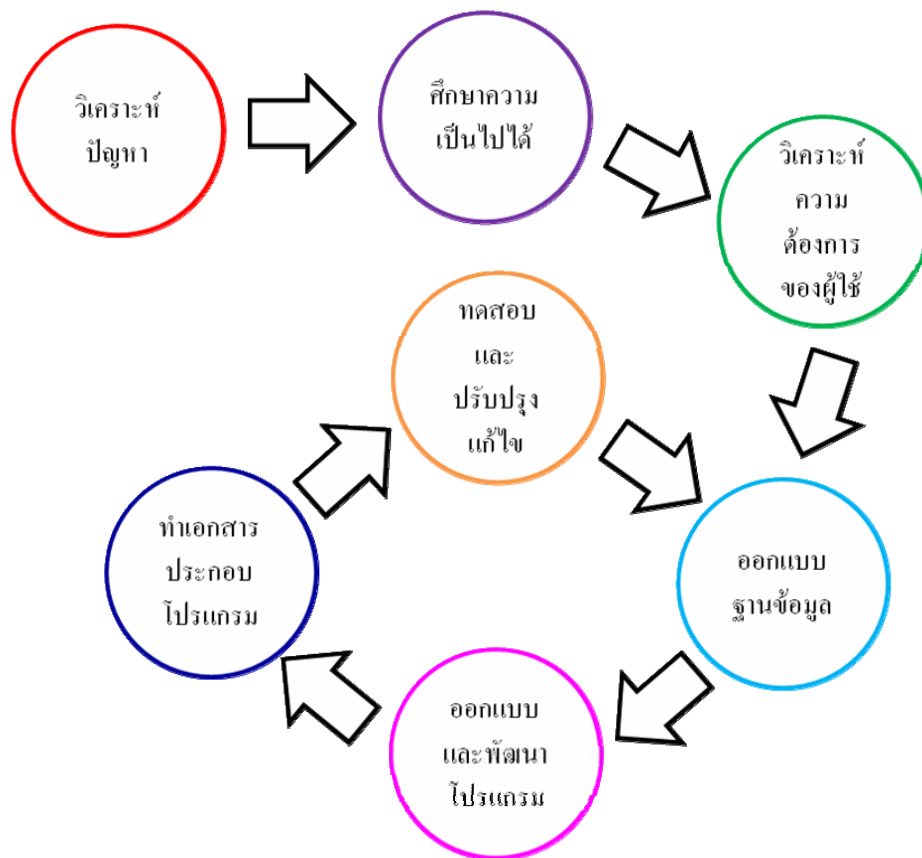
เป็นคำถามเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หากมีการนำโปรแกรมไปใช้งานแทนระบบงานเดิมซึ่งเป็นระบบงานเอกสาร โดยจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อจุดเด่นของโปรแกรมในจุดต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนที่แก้ไขจุดบกพร่องของระบบงานเดิม มีทั้งหมด 6 ข้อถาม

#### แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนงานต่างๆที่ยังคิดว่าสมควรต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อผู้วิจัยจะได้้นำข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาปรับปรุงโปรแกรมให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อคือ ส่วนการเข้าถึง เรียกดูข้อมูล ส่วนการคำนวณผล ส่วนการนำเสนอภาพ ส่วนการอนุมัติผลการประเมิน ส่วนการพิมพ์รายงานผลคะแนนการประเมิน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 3.4 ขั้นตอนการพัฒนาระบบ

การพัฒนากระบวนต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการนำกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของสมจิตร อาจอินทร์ และงามนิจ อาจอินทร์ มาปรับปรุงวิธีการให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาระบบแบบกันหอย ดังภาพที่ 3.1 ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาระบบดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

1) การวิเคราะห์ปัญหา เป็นขั้นตอนที่วิเคราะห์ปัญหาของระบบงานเดิม โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งกระบวนการการคำนวณผลคะแนนการประเมิน การจัดเก็บข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าภาพรวมของระบบการดำเนินงานมีความล่าช้าในด้านงานเอกสารที่จะต้องจัดเตรียม และแจกจ่ายให้กับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อทำการประเมิน และอาจพบความผิดพลาดในด้านการคำนวณผลคะแนนประเมิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้เกิดความล่าช้าในการอนุมัติ และแจ้งผลการประเมินต่อไป อีกทั้งยังพบปัญหาในการจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน เช่น แบบฟอร์มการประเมิน รายงานสรุปผลการประเมิน ซึ่งในแต่ละรอบการประเมินนั้น จะมีจำนวนเอกสารเหล่านี้เป็นจำนวนมาก ทำให้สถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอและเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณในการเก็บรักษา

2) การศึกษาความเป็นไปได้ เป็นการศึกษความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ฝ่ายบุคคล หัวหน้าส่วนต่างๆ รวมไปถึงผู้จัดการฝ่าย เพื่อตัดสินใจในการพัฒนาระบบ ซึ่งจากการศึกษาความเป็นไปได้พบว่า สามารถนำระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรมาช่วยในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานแทนระบบเดิมในขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

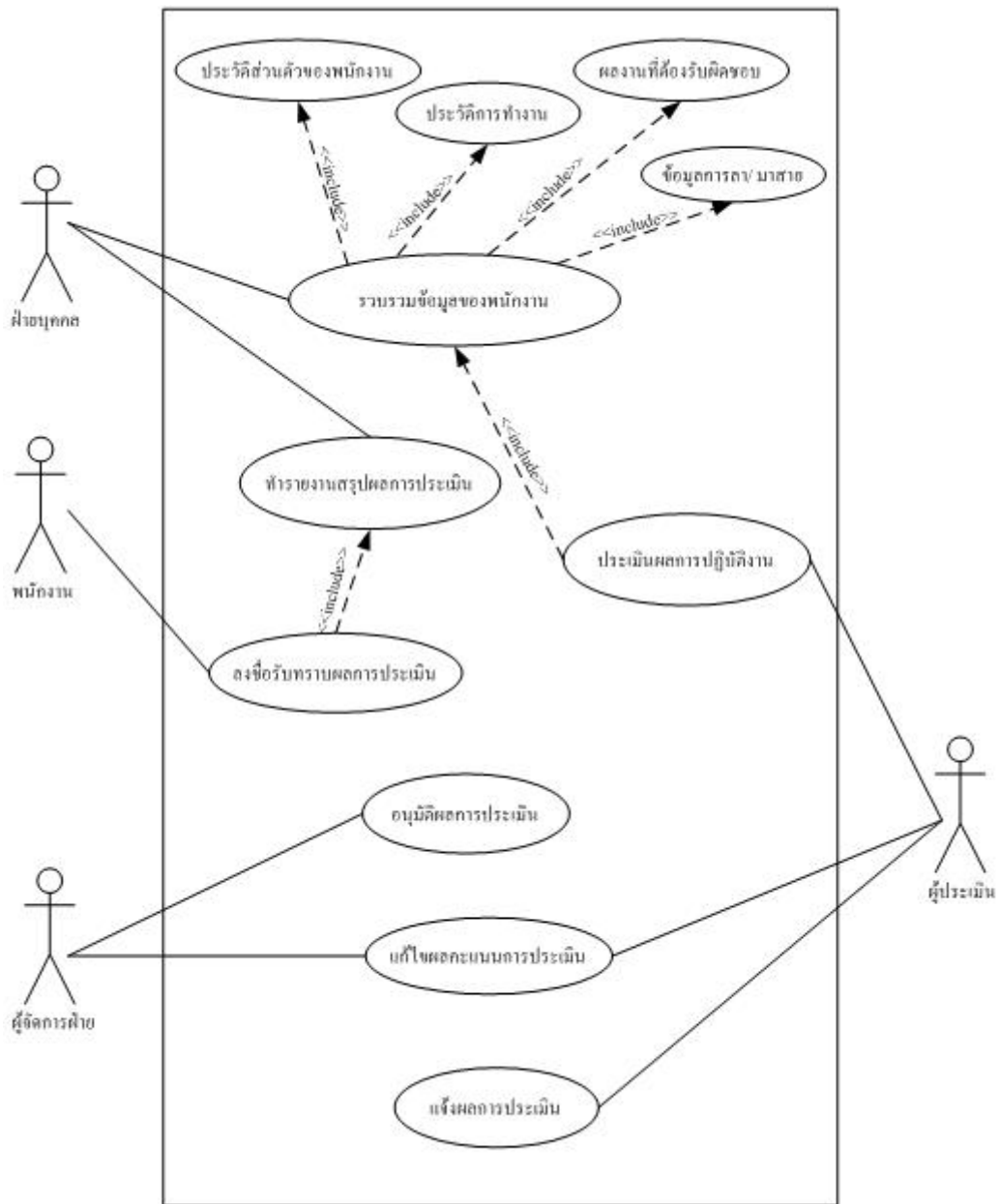
- (1) การเรียกดูประวัติส่วนตัวพนักงานผู้ถูกประเมิน
- (2) การกรอกคะแนนลงในแบบฟอร์มเพื่อทำการคำนวณผล
- (3) การคำนวณผลคะแนน
- (4) การอนุมัติผลคะแนนการประเมิน
- (5) การทำรายงานสรุปผลคะแนนการประเมิน

3) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เป็นขั้นตอนที่วิเคราะห์ความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถออกแบบระบบใหม่ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยเริ่มจากการศึกษาตั้งแต่กระบวนการการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินในแต่ละรอบของฝ่ายบุคคล การเรียกดูประวัติส่วนตัวของพนักงานผู้ถูกประเมิน การคำนวณผลคะแนน การอนุมัติผลคะแนน และการทำรายงานสรุปผลว่าในระบบเดิมมีการดำเนินงานอย่างไร ซึ่งหลังจากได้ข้อมูลมากพอ จึงนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางขอบเขตของการพัฒนาระบบ ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันดังภาพที่ 3.2 พบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้ระบบการดำเนินงานมีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) สามารถเรียกดูประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงาน ของพนักงานผู้ถูกประเมิน จากฐานข้อมูลกลางได้ทันที
- (2) ข้อมูลตัวชี้วัด แบบฟอร์มการประเมินของแต่ละฝ่ายที่ใช้ในแต่ละรอบการประเมิน จะถูกจัดเก็บลงในฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- (3) ข้อมูลผลคะแนนการประเมินจะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการเรียกดูย้อนหลังในการประเมินรอบต่อไป

(4) มีการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการต่างๆ เช่นวันที่ประเมิน ผู้ประเมิน ผู้อนุมัติ เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงาน

(5) สามารถพิมพ์รายงานสรุปผลการประเมิน และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

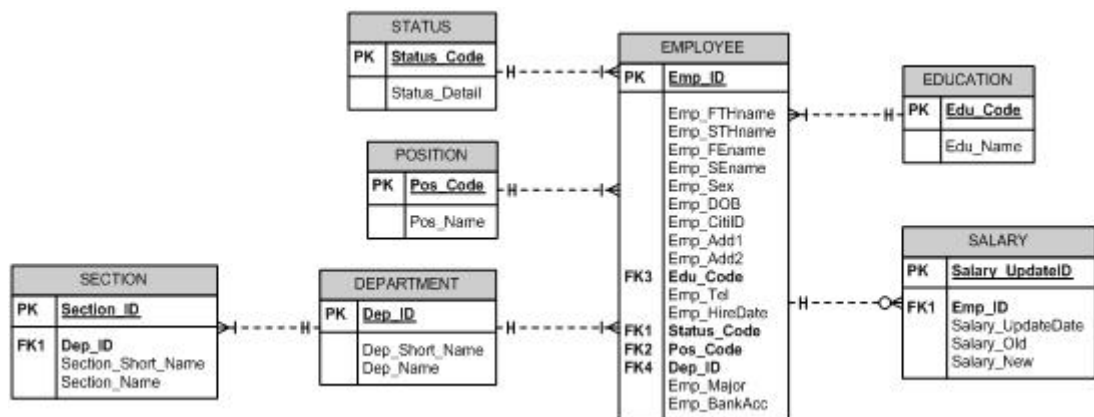


ภาพที่ 3.2 ยูสเคส (Use Case Diagram) แสดงความต้องการของระบบใหม่

4) การออกแบบฐานข้อมูล โดยปกติแล้วโปรแกรมระบบนี้ต้องเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลพนักงานส่วนกลางของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำลองฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเนื่องในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอธิบายในรูปของ Entity Relationship Model (ER Model) ดังต่อไปนี้

(1) ฐานข้อมูลพนักงาน

เป็นฐานข้อมูลซึ่งเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ดังภาพที่ 3.3 ซึ่งอธิบายด้วยพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ดังตารางที่ 3.1 - 3.7



ภาพที่ 3.3 ER Model ความสัมพันธ์ของฐานข้อมูลพนักงาน

ตารางที่ 3.1 พนักงาน (Table EMPLOYEE)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Emp_ID	Char	5	Primary Key	รหัสประจำตัวพนักงาน
Emp_FTHname	Varchar	20		ชื่อ (ภาษาไทย)
Emp_STHname	Varchar	30		นามสกุล (ภาษาไทย)
Emp_FEname	Varchar	20		ชื่อ (ภาษาอังกฤษ)
Emp_SEname	Varchar	30		นามสกุล (ภาษาอังกฤษ)
Emp_Sex	Varchar	5		เพศ
Emp_DOB	Date			วันเกิด
Emp_CitiID	Varchar	13		หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน
Emp_Add1	Varchar	300		ที่อยู่ตามสำเนาทะเบียนบ้าน
Emp_Add2	Varchar	300		ที่อยู่ปัจจุบัน
Edu_Code	Varchar	5	Foreign Key	รหัสวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Emp_Major	Varchar	30		สาขาที่จบ
Emp_Tel	Varchar	10		หมายเลขโทรศัพท์
Emp_HireDate	Date			วันที่เริ่มทำงาน
Status_Code	Char	1	Foreign Key	รหัสสถานะพนักงาน
Pos_Code	Varchar	3	Foreign Key	รหัสตำแหน่งงาน
Dep_ID	Varchar	3	Foreign Key	รหัสแผนก
Emp_BankAcc	Varchar	10		เลขบัญชีธนาคาร

ตารางที่ 3.2 การศึกษา (Table EDUCATION)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Edu_Code	VarChar	5	Primary Key	รหัสวุฒิการศึกษา
Edu_Name	Varchar	50		ชื่อวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 3.3 สถานะพนักงาน (Table STATUS)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Status_Code	Char	1	Primary Key	รหัสสถานะพนักงาน
Status_Detail	Varchar	10		ชื่อสถานะ

ตารางที่ 3.4 ตำแหน่ง (Table Position)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Pos_Code	VarChar	3	Primary Key	รหัสตำแหน่งงาน
Pos_Name	Varchar	20		ชื่อตำแหน่งงาน

ตารางที่ 3.5 เงินเดือน (Table SALARY)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Salary_UpdateID	VarChar	6	Primary Key	รหัสการขึ้นเงินเดือน
Emp_ID	Varchar	5		รหัสประจำตัวพนักงาน
Salary_UpdateDate	Date			วันที่ปรับขึ้นเงินเดือน
Salary_Old	Varchar	10		อัตราเงินเดือนเก่า
Salary_New	Varchar	11		อัตราเงินเดือนใหม่

ตารางที่ 3.6 แผนก (Table DEPARTMENT)

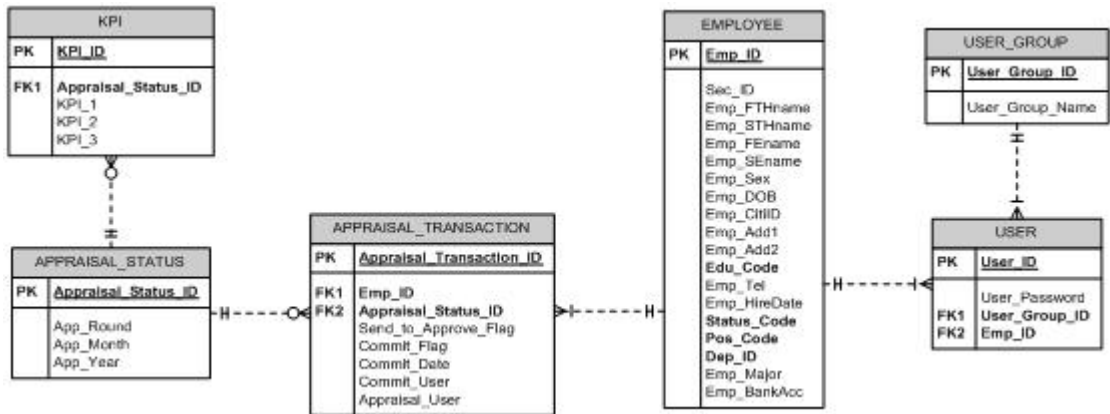
Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Dep_ID	VarChar	3	Primary Key	รหัสแผนก
Dep_ShortName	Varchar	6		ชื่อย่อของแผนก
Dep_Name	Varchar	30		ชื่อเต็มของแผนก

ตารางที่ 3.7 ส่วนงาน (Table SECTION)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Sec_ID	VarChar	3	Primary Key	รหัสส่วนงาน
Dep_ID	VarChar	3	Foreign Key	รหัสแผนก
Sec_ShortName	Varchar	6		ชื่อย่อของส่วนงาน
Sec_Name	Varchar	30		ชื่อเต็มของส่วนงาน

## (2) ฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นฐานข้อมูลซึ่งเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดต่างๆ การระบุตัวตนผู้ใช้งานระบบ ของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ดังภาพที่ 3.4 ซึ่งอธิบายด้วยพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ดังตารางที่ 3.8 - 3.12



ภาพที่ 3.4 ER Model ความสัมพันธ์ระหว่างฐานข้อมูลพนักงานกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.8 กลุ่มผู้ใช้ (Table USER\_GROUP)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
User_Group_ID	VarChar	3	Primary Key	รหัสกลุ่มผู้ใช้
User_Group_Name	Varchar	20		ชื่อกลุ่มผู้ใช้

ตารางที่ 3.9 ผู้ใช้ (Table USER)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
User_ID	VarChar	3	Primary Key	รหัสผู้ใช้
User_Password	VarChar	3		รหัสผ่าน
User_Group_ID	Varchar	6	Foreign Key	รหัสกลุ่มผู้ใช้
Emp_ID	Varchar	30	Foreign Key	รหัสประจำตัวพนักงาน



ตารางที่ 3.10 สถานะการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Table APPRAISAL\_STATUS)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Appraisal_Status_ID	VarChar	6	Primary Key	รหัสสถานะการประเมิน
App_Round	VarChar	4		รอบการประเมิน
App_Month	Varchar	2		เดือนที่จัดการประเมิน
App_Year	Char	1		ปีที่จัดการประเมิน

ตารางที่ 3.11 การดำเนินการประเมิน (Table APPRAISAL\_TRANSACTION)

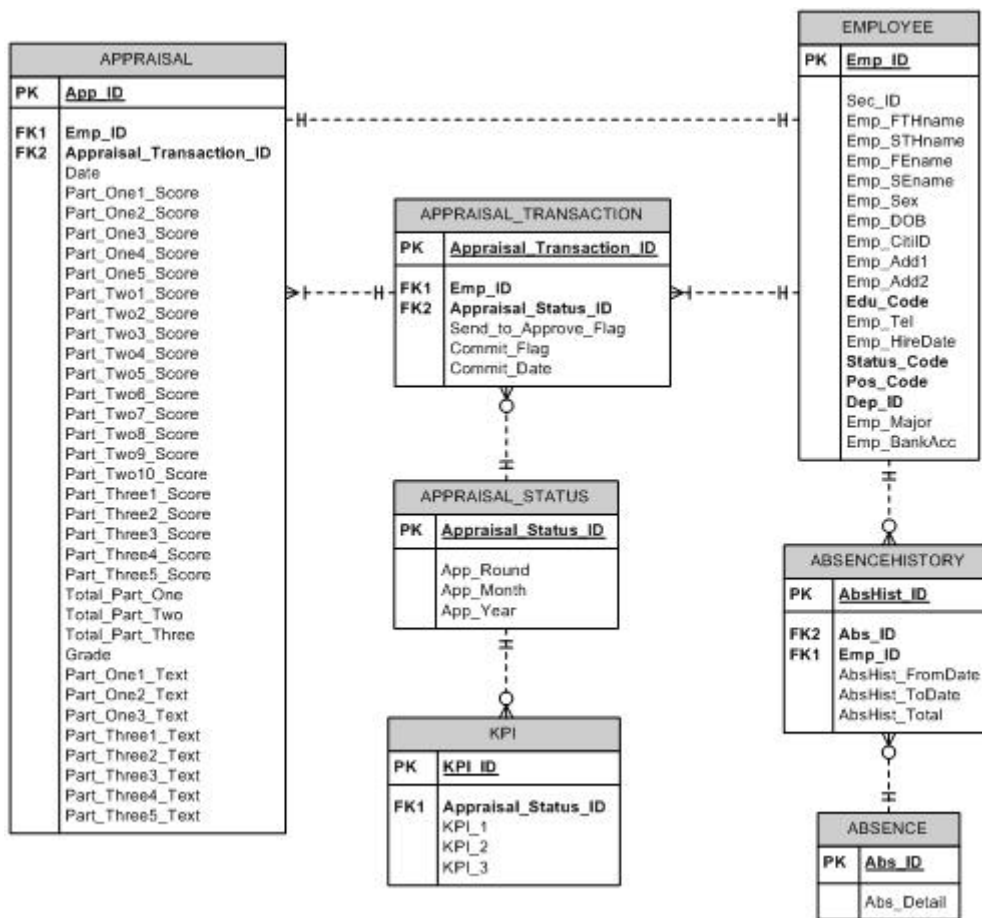
Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Appraisal_Trans_ID	VarChar	8	Primary Key	รหัสรอบการดำเนินการประเมิน
Emp_ID	VarChar	5	Foreign Key	รหัสประจำตัวพนักงาน
Appraisal_Status_ID	VarChar	6	Foreign Key	รหัสสถานะการประเมิน
Send_to_Approve_Flag	Char	1		การส่งผลเพื่ออนุมัติ
Commit_Flag	Char	1		สถานะการอนุมัติ
Commit_Date	Date			วันที่อนุมัติ
Commit_User	VarChar	60		ผู้อนุมัติ
Appraisal_User	VarChar	60		ผู้ประเมิน

ตารางที่ 3.12 KPI (Table KPI)

Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
KPI_ID	VarChar	6	Primary Key	รหัสตัวชี้วัด
Appraisal_Status_ID	VarChar	6		รหัสสถานะการประเมิน
KPI_1	VarChar	2000		ตัวชี้วัดข้อที่ 1
KPI_2	Varchar	2000		ตัวชี้วัดข้อที่ 2
KPI_3	VarChar	2000		ตัวชี้วัดข้อที่ 3

## (3) ฐานข้อมูลการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นฐานข้อมูลซึ่งเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าคะแนนต่างๆที่กรอกลงในแบบฟอร์มการประเมิน จำนวนวันหยุดวันลา ของพนักงานบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ดังภาพที่ 3.5 ซึ่งอธิบายด้วยพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ดังตารางที่ 3.13 - 3.15



ภาพที่ 3.5 ER Model ความสัมพันธ์ของการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3.13 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Table APPRAISAL)

Data Item		Value		
Name	Type	Length	Key Name	Description
App_ID	Varchar	8	Primary Key	รหัสการประเมิน
Emp_ID	Varchar	5	Foreign Key	รหัสประจำตัวพนักงาน
Appraisal_Trans_ID	Varchar	6	Foreign Key	รหัสรอบการดำเนินการประเมิน
Date	Date			วันที่ประเมิน
Part_One1_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 1 ช่องที่ 1
Part_One2_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 1 ช่องที่ 2
Part_One3_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 1 ช่องที่ 3
Part_One4_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 1 ช่องที่ 4
Part_One5_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 1 ช่องที่ 5
Part_Two1_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 1
Part_Two2_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 2
Part_Two3_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 3
Part_Two4_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 4
Part_Two5_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 5
Part_Two6_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 6
Part_Two7_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 7
Part_Two8_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 8
Part_Two9_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 9
Part_Two10_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 2 ช่องที่ 10
Part_Three1_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 3 ช่องที่ 1
Part_Three2_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 3 ช่องที่ 2
Part_Three3_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 3 ช่องที่ 3
Part_Three4_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 3 ช่องที่ 4
Part_Three5_Score	Integer	11		คะแนนประเมินส่วนที่ 3 ช่องที่ 5
Total_Part_One	Double	(4,0)		คะแนนประเมินรวมส่วนที่ 1
Total_Part_Two	Double	(4,0)		คะแนนประเมินรวมส่วนที่ 2
Total_Part_Three	Double	(4,0)		คะแนนประเมินรวมส่วนที่ 3
Grade	Char	1		เกรด
Part_One1_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 1 ช่องที่ 1
Part_One2_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 1 ช่องที่ 2
Part_One3_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 1 ช่องที่ 3
Part_Three1_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 3 ช่องที่ 1
Part_Three2_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 3 ช่องที่ 2
Part_Three3_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 3 ช่องที่ 3
Part_Three4_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 3 ช่องที่ 4
Part_Three5_Text	Varchar	256		รายละเอียดส่วนที่ 3 ช่องที่ 5

ตารางที่ 3.14 การหยุด/ ลา (Table ABSENCE)

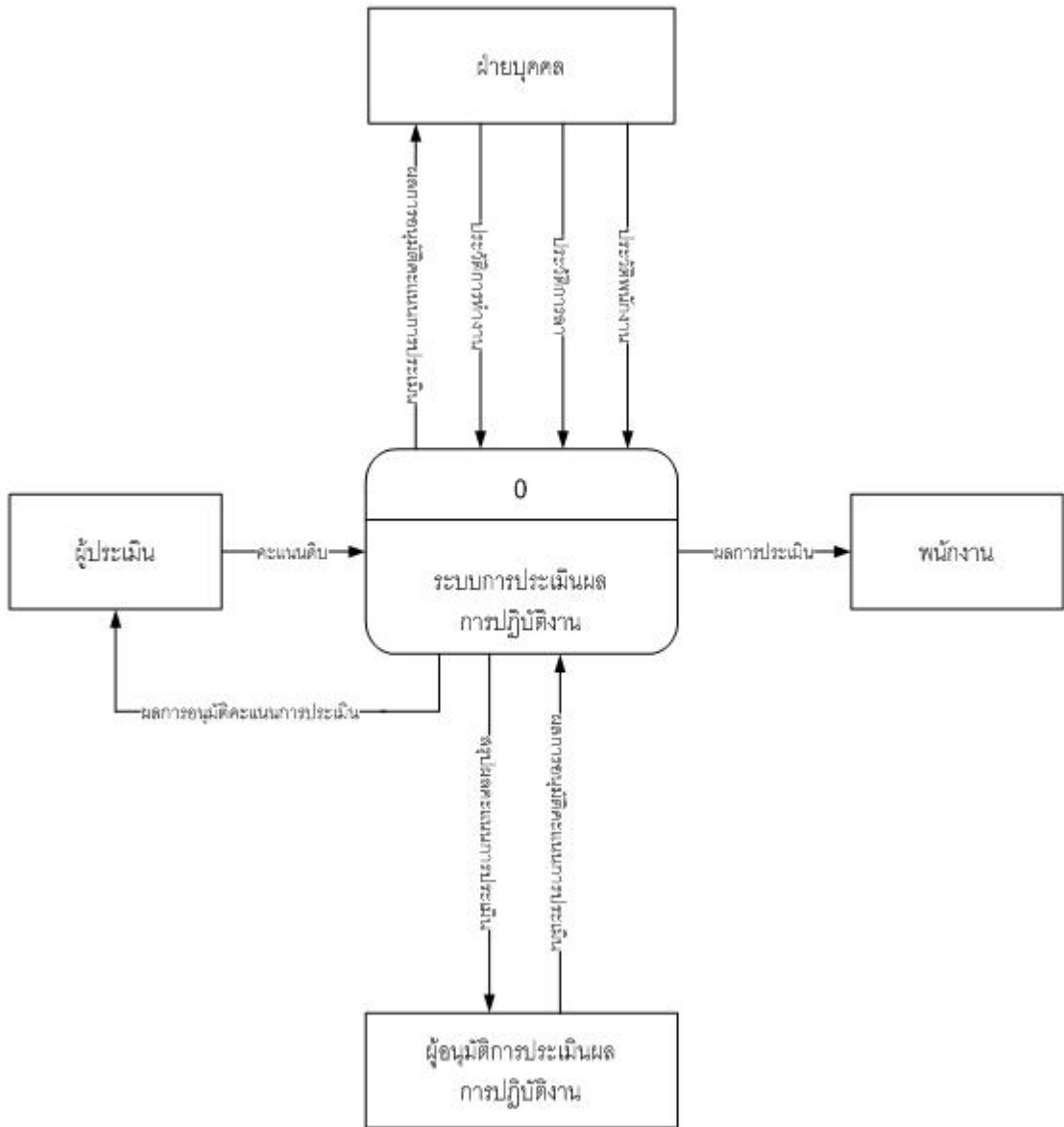
Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
Abs_ID	VarChar	3	Primary Key	รหัสการลา
Abs_Detail	Varchar	15		รายละเอียดการลา

ตารางที่ 3.15 ประวัติการลา (Table ABSENCEHISTORY)

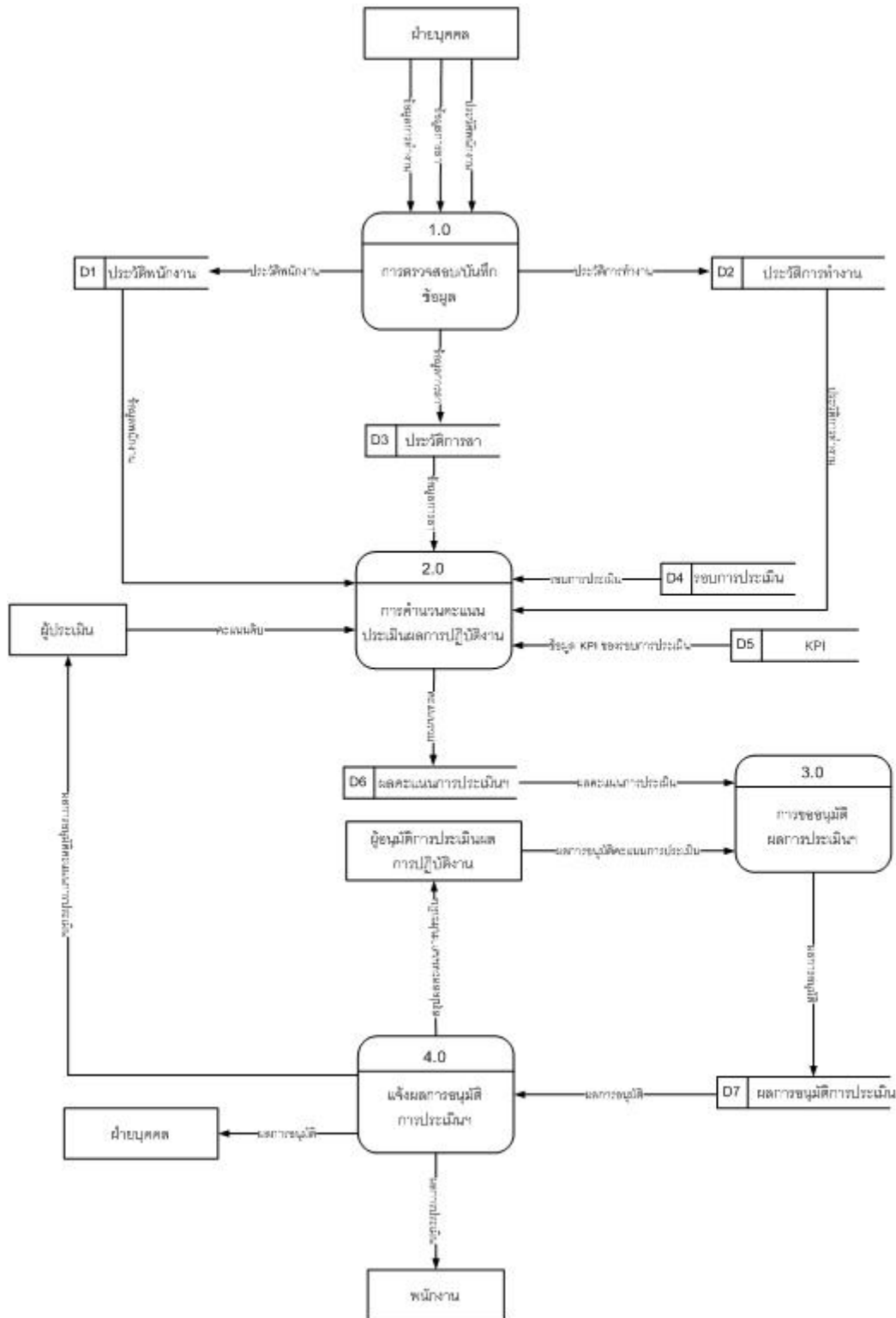
Data Item			Value	
Name	Type	Length	Key Name	Description
AbsHist_ID	VarChar	7	Primary Key	รหัสประวัติการลา
Abs_ID	VarChar	3		รหัสการลา
Emp_ID	VarChar	5		รหัสประจำตัวพนักงาน
AbsHist_FromDate	Date			วันที่เริ่มลา
AbsHist_ToDate	Date			ลาถึงวันที่
AbsHist_Total	Integer	11		จำนวนวันลาทั้งหมด

5) การออกแบบและพัฒนาโปรแกรม เป็นขั้นตอนในการพัฒนาโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ โดยเริ่มจากการออกแบบโปรแกรมว่าต้องมีลักษณะอย่างไร ในแต่ละส่วนของโปรแกรมมีความสัมพันธ์กันอย่างไร นอกจากนี้ยังต้องมีการออกแบบหน้าจอการนำเข้าข้อมูล รูปแบบรายงานข้อมูล

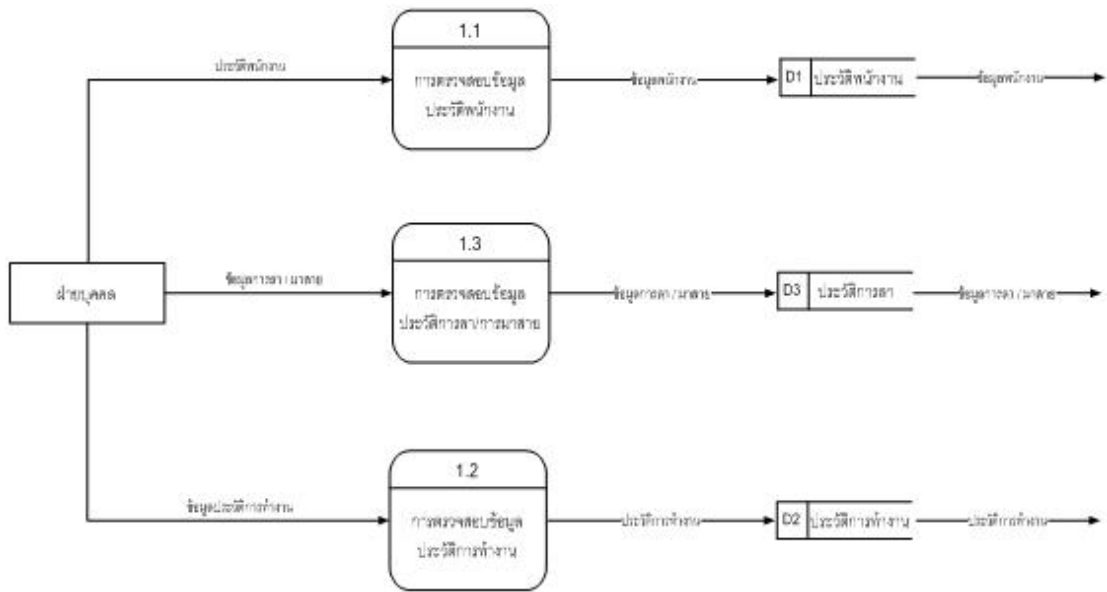
โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ แบ่งระบบงานออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ระบบการประเมินผลคะแนน และระบบการอนุมัติผลคะแนน ซึ่งทั้ง 2 ระบบเชื่อมต่อกันภายในฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 3.6-3.11



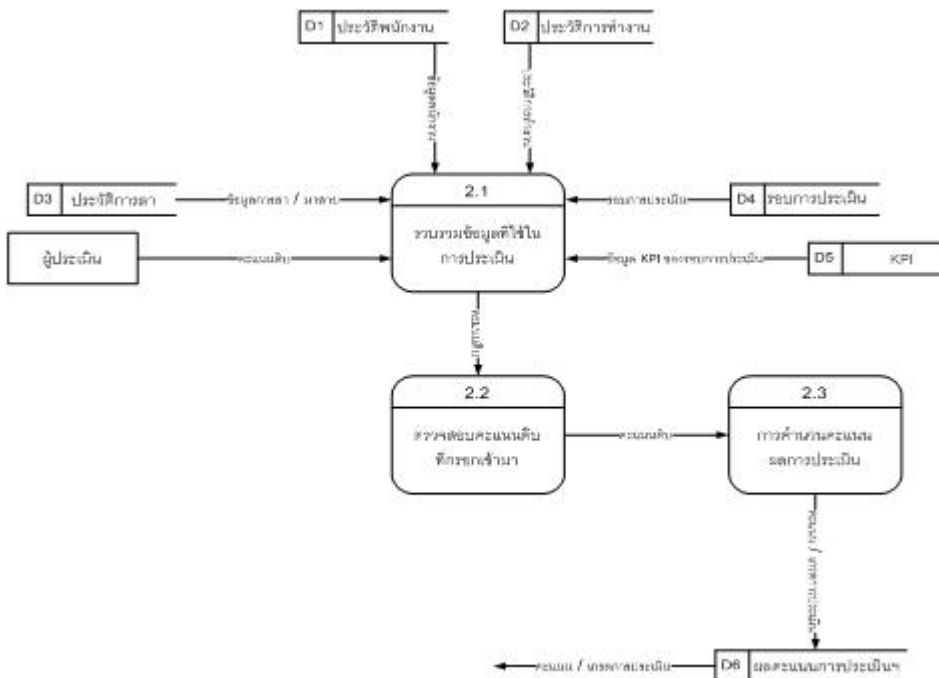
ภาพที่ 3.6 แผนภาพบริบท (Context Diagram) แสดงการเชื่อมโยงระบบต่างๆ ในโปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน



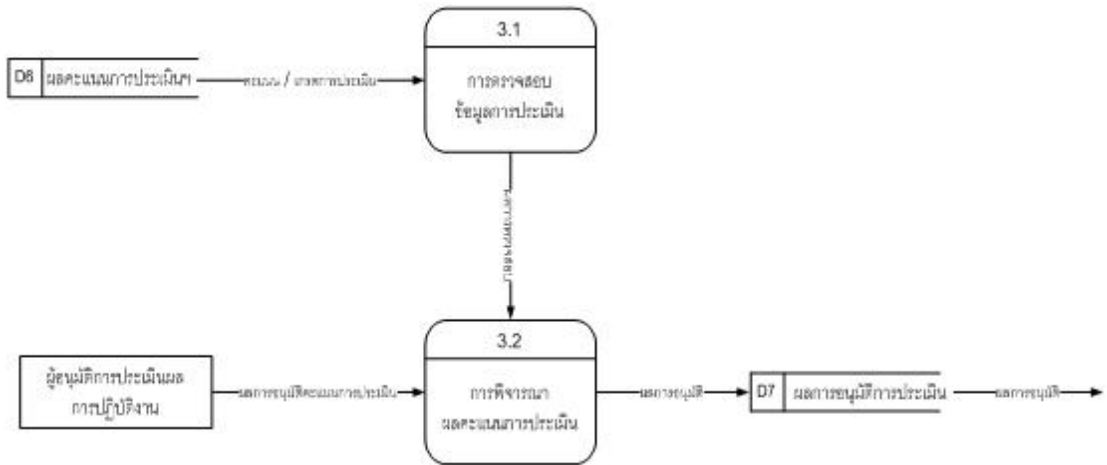
ภาพที่ 3.7 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับ 0 (Data Flow Diagram Level 0) แสดงการเชื่อมโยงระบบต่างๆในโปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน



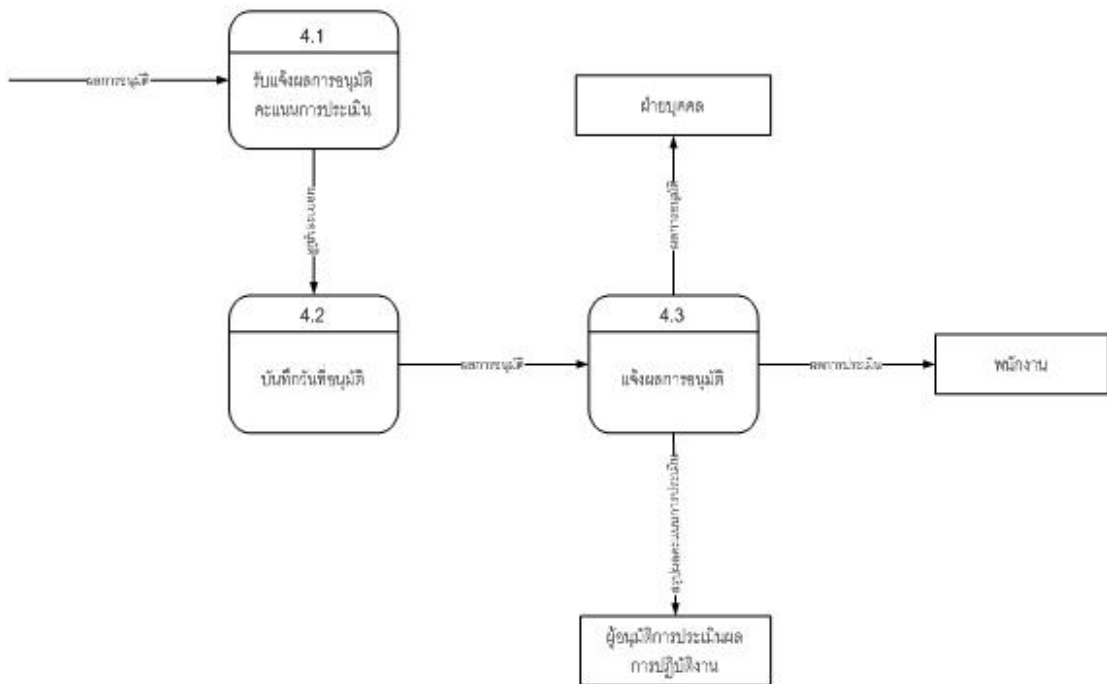
ภาพที่ 3.8 แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการรวบรวมข้อมูลการทำงานของพนักงานเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการประเมิน



ภาพที่ 3.9 แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลนำเข้า



ภาพที่ 3.10 แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการพิจารณาอนุมัติผลคะแนนการประเมิน



ภาพที่ 3.11 แผนภาพกระแสข้อมูล ระดับ 1 (Data Flow Diagram Level 1) แสดงการเชื่อมโยงระบบการจัดทำรายงานและแจ้งผลการประเมินแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง



6) การทำเอกสารประกอบโปรแกรม จัดทำคู่มือการใช้งานของโปรแกรมระบบต้นแบบ สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

7) การทดสอบโดยผู้ใช้งานและการปรับปรุงแก้ไข หลังจากที่ได้พัฒนาโปรแกรมตาม ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 6 แล้วได้นำโปรแกรมที่พัฒนาแล้วมาทำการทดสอบโดยผู้หัวหน้าส่วน งานต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ระบบมีความสมบูรณ์และตรงกับความต้องการมากที่สุด โดย วิธีการแก้ไขได้นำระบบมาเข้าสู่กระบวนการพัฒนาระบบในข้อ 4 อีกครั้ง และทำซ้ำจนกว่าจะได้ ระบบที่ตรงกับความต้องการ

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการพัฒนาระบบแล้ว ผู้พัฒนาได้สร้างเครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมิน ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านเว็บ

ในการสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้ซึ่งได้แก่ หัวหน้าส่วนงานต่างๆ รองผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ในแต่ละ ข้อถาม มีสเกลของการตอบเป็นแบบ Rating Scale 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.16 และ 3.17

ตารางที่ 3.16 การให้คะแนนในแต่ละข้อถามของความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

### ตารางที่ 3.17 การให้คะแนนในแต่ละข้อถามของความคิดเห็น

คะแนน	ความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉย ๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยเลย

#### 3.5.1 เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อระบบ

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อระบบ สามารถพิจารณาได้จากคะแนนเฉลี่ยของผู้ทดสอบระบบโดยต้องมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ระบบจึงจะอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจในระดับที่สามารถทำงานได้จริง โดยสามารถแบ่งช่วงคะแนนออกมาได้ 5 ระดับคือ

- 1) ช่วงคะแนน 4.51 – 5.00 อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ช่วงคะแนน 3.51 – 4.50 อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก
- 3) ช่วงคะแนน 2.51 – 3.50 อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจปานกลาง
- 4) ช่วงคะแนน 1.51 – 2.50 อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจน้อย
- 5) ช่วงคะแนน 1.00 – 1.50 อยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### 3.5.2 เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อระบบ

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อระบบ สามารถพิจารณาได้จากคะแนนเฉลี่ยของผู้ทดสอบระบบโดยต้องมีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4 ขึ้นไป จึงจะเรียกได้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นที่ยอมรับความสามารถในการทำงานของโปรแกรมระบบและเล็งเห็นถึงประโยชน์ต่างๆที่ได้จากโปรแกรมระบบที่พัฒนาขึ้นหากมีการนำมาใช้งานจริง โดยสามารถแบ่งช่วงคะแนนออกมาได้ 5 ระดับคือ

- 1) ช่วงคะแนน 4.51 – 5.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2) ช่วงคะแนน 3.51 – 4.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย
- 3) ช่วงคะแนน 2.51 – 3.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เฉย ๆ
- 4) ช่วงคะแนน 1.51 – 2.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย
- 5) ช่วงคะแนน 1.00 – 1.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยเลย

### 3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวัดค่ากลางของข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) และการวัดการกระจายของข้อมูลโดยใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel 2003 ดังนี้

#### 3.5.3.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือค่าเฉลี่ย (Mean)

ดังสมการ 3.1

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทนผลรวมข้อมูลทั้งหมด
	$N$	แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

#### 3.5.3.2 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสมการ 3.2

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}} \quad (3.2)$$

เมื่อ	$SD$	แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ย
	$\sum (X - \bar{X})^2$	แทนส่วนเบี่ยงเบนของข้อมูลจากค่าเฉลี่ยกำลังสอง
	$N$	แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์และผลการวิจัย

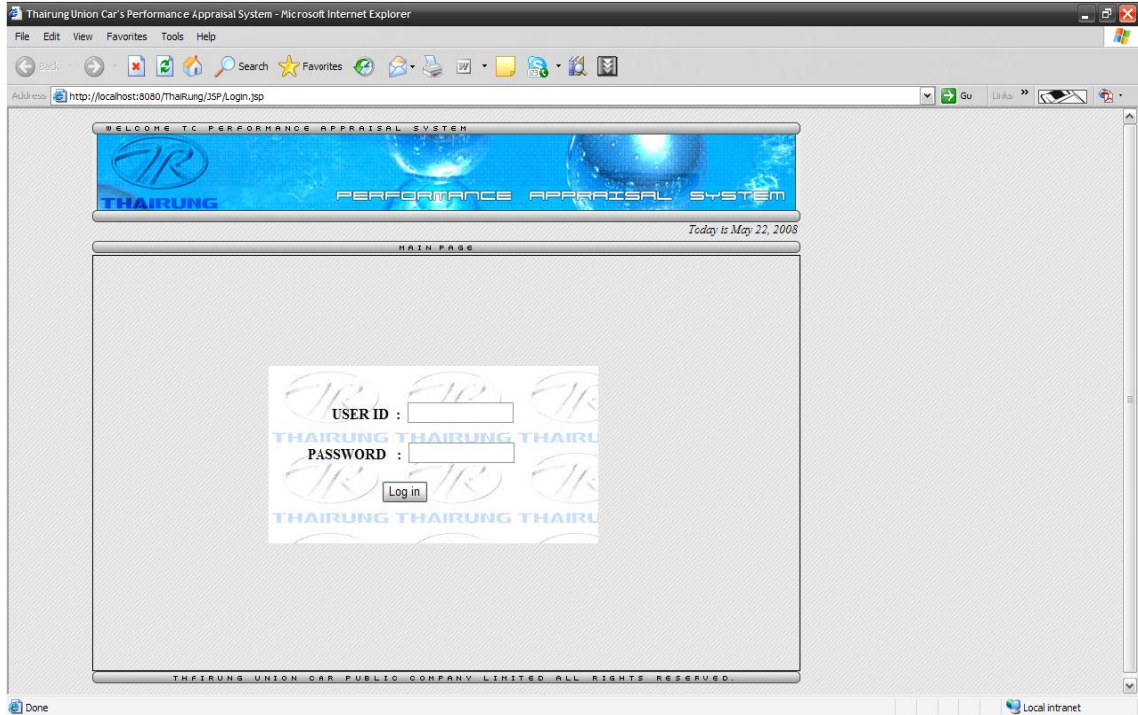
ผลการพัฒนาและทดสอบระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยมีผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแสดงได้เป็นลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการพัฒนาโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ
- 4.3 สรุปผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

#### 4.1 ผลการพัฒนาโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

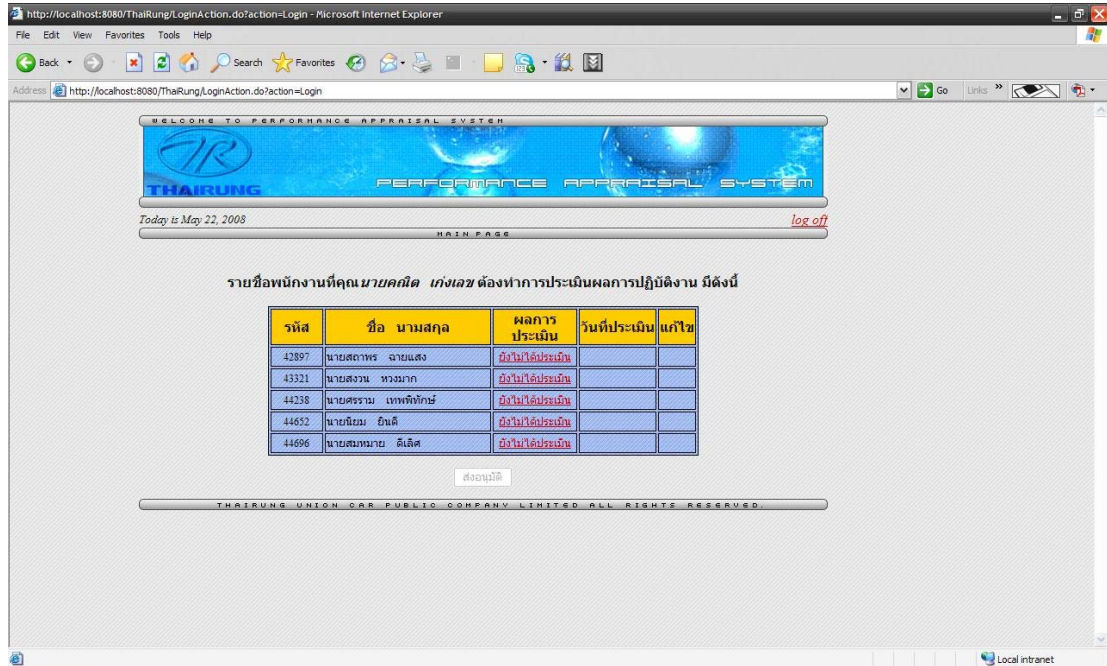
การนำโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปทำการทดสอบกับหน่วยงานกรณีศึกษา โดยทำการติดตั้งระบบฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน และโปรแกรมที่ทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) ที่ได้จำลองขึ้นลงในเครื่องแม่ข่าย (Server) จากนั้นผู้ทดสอบสามารถล็อกอิน (Log in) เข้าสู่ระบบผ่านทางเครื่องลูกข่าย (Terminal) โดยใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์เพื่อเข้าสู่หน้าจอเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งหน้าจอการทำงานของโปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) สามารถแบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนการประเมินผลคะแนนการปฏิบัติงาน ส่วนการอนุมัติผลคะแนนการประเมิน และส่วนการพิมพ์รายงานสรุปผลคะแนนการประเมิน ซึ่งมีหน้าจอการทำงานที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 หน้าแรกของการเข้าใช้ระบบ ซึ่งเป็นหน้าที่ใช้ตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้ในการเข้าใช้งานระบบ ซึ่งผู้ใช้ของระบบแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ ผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วนงาน และระดับผู้จัดการฝ่าย โดยผู้ใช้ทั้ง 2 ระดับนี้มีการเข้าระบบในลักษณะเดียวกัน ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 หน้าจอการล็อกอินเข้าระบบ

4.1.2 กรณีผู้ใช้อยู่ในระดับหัวหน้าส่วนงาน หน้าจอที่จะแสดงหลังจากเข้าระบบแล้วคือ หน้าจอรายชื่อพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้ใช้จะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านี้ทั้งหมด ดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 หน้าจอรายชื่อพนักงานที่ต้องถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.1.3 หน้าจอแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 1 ดังภาพที่ 4.3

**บริษัท ประจักษ์วิทยา จำกัด (มหาชน)**

**ประวัติส่วนตัวพนักงาน**

รหัสพนักงาน	42897	เพศ	ชาย	เกิดวัน(วัน/ป)	27-08-1976
ชื่อสกุล (อังกฤษ)	Mr Sataphon Chaisang				
ชื่อสกุล (ไทย)	นายสัทพร ฉายแสง				

**ประวัติการทำงาน**

หน่วยงาน	ฝ่ายการผลิต				
ตำแหน่ง	พนักงานสายการผลิต				
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	สาขา	ช่างยนต์		
วันที่เข้าทำงาน	02-04-1999	บริษัทสุดท้าย	01-01-2007		
เงินเดือนปัจจุบัน	19200	บริษัทสุดท้าย	01-01-2007		

**จำนวนวันที่ขาดงาน**

รวมการประเมินที่	1/2008				
ขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	4	วัน			
จำนวนวันลางาน ทั้งหมด	7	วัน			

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 วัตถุประสงค์ของระบบเป้าหมายของงาน ที่สมารถแยกกิจกรรมและผลงานที่ทำได้ตามตัวชี้วัดประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดตัวชี้วัดประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลงานที่ทำได้(ร้อยละ)
1. ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายที่เกี่ยวกับการลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพ ไล่ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	
2. คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมใส่จำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาหรือไม่)	30	
4. กิจกรรมที่เพิ่มผลผลิตที่ถูกต้องตามใบกำกับกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลคุณลักษณะโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลคุณลักษณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ วางใจได้มอบหมายงานให้ (Responsibility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตรงต่อเวลา (Punctuality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมีเสถียรภาพในการทำงาน (Stability for work/ social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความซื่อสัตย์ (ความซื่อสัตย์ สุจริตใจ) (Honesty)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทัศนคติทางบวกมองโลกในแง่ดี และอดทน (Positive Thinking)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนด (Discipline)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การใฝ่เรียนและการวิจัยหาข้อดีของตัวเอง และทำเป็นของตนเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปฏิบัติตามคำสั่ง, ส่วนหน้า, หรือยึดถือการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความร่วมมือ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน**  
 5 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เป็นที่ชื่นชมมากที่สุด ได้รับยกย่องและรางวัลพิเศษ และที่ร่วมงาน มีสิ่งดี ๆ ซึ่งยอมรับและเปิดโอกาสแก่คนอื่น  
 4 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถ ได้รับยกย่องและรางวัลพิเศษ มีสิ่งดี ๆ ซึ่งยอมรับและเปิดโอกาสแก่คนอื่น  
 3 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็น และยอมรับ ชื่นชม ให้อภัย ซึ่งยอมรับไม่ตรงต่อคนอื่น  
 2 = มีพฤติกรรมที่แสดงออก ไม่สอดคล้องกับความสามารถที่กำหนดไว้ ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข  
 1 = มีพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งมีความสามารถที่กำหนดไว้ ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ตัวชี้วัดประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน ร่วมมือกัน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กร ชวนชวน สนับสนุน ช่วยกันคิดค้นสิ่งใหม่ และการทำงานร่วมกัน	
2. ความสามารถ วินัยดี ความขยันอดทนที่จะเป็นผลการทำงาน	
3. การริเริ่ม การคิดค้นใจด้วยตนเอง (Innovation) การพยายามกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์ที่จะช่วยให้งานดีขึ้น เช่น การคิดค้นทำ นวัตกรรมที่ช่วยองค์กรได้ การดำเนินการที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้	
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งที่ตนเอง และผู้อื่นต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในกรอบระยะเวลา ให้กับบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	
5. การวิเคราะห์และแก้ปัญหา (Analysis/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไข และลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหา โดยที่ตนเองมีความเป็นอิสระและมีความคิด	

ภาพที่ 4.3 แบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 1

4.1.4 หน้าจอแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 2 ดังภาพที่ 4.4

**ประเมินผลการทำงาน**

รหัสพนักงาน	42897	เพศ	ชาย	เกิดวันที่(วัน/ป)	27-08-1976
ชื่อสกุล (อังกฤษ)	Mr Sataporn Chaisang				
ชื่อสกุล (ไทย)	นายศัพธร ฉายแสง				

**ประวัติการทำงาน**

หน่วยงาน	ฝ่ายการตลาด		
ตำแหน่ง	พนักงานสายการผลิต		
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	สาขา	ช่างยนต์
วันที่เข้าทำงาน	02-05-1999		
เงินเดือนปัจจุบัน	19200	บริษัทก่อนหน้า	01-01-2007

**จำนวนวันที่ขาดงาน**

รอบการประเมินที่	1/2008
ขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	4 วัน
จำนวนวันลางาน ทั้งหมด	7 วัน

**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 2/2008**

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้ผู้บังคับบัญชาระบุเป้าหมายของงาน ที่มอบหมายแก่พนักงานและผลงานที่ได้ทำได้ตามหัวข้อประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดตัวชี้วัดประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	คะแนนจริง 1/2008	คะแนนที่ได้ในเกณฑ์
1. ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการลดต้นทุน/ การเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร) สามารถผู้ชี้แจงรายละเอียดของตัวชี้วัด และตัวชี้วัดที่สนับสนุนการทำงานและผลการปฏิบัติงานได้เป็นต้นมาหรือไม่	30	25	28
2. คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดผลการปฏิบัติงานที่ทำงานรับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร) รายละเอียดงาน สามารถผู้ชี้แจงตัวชี้วัดที่รับผิดชอบงานได้เป็นอย่างดี มีความทุ่มเททุ่มเทในหน้าที่ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	30	28	25
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมใจจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย และส่งมอบทันเวลาหรือไม่) สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	30	23	30
4. กิจกรรมที่มอบผลผลิตที่ถูกต้องทันเวลา กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้จากเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	5 5	5 5

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
 เกณฑ์การประเมิน ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	คะแนนจริง 1/2008
ความรับผิดชอบ วางใจได้เมื่อมอบหมายงานให้ (Responsibility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
การตรงต่อเวลา (Punctuality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
การเก็บส่งมอบชิ้นงาน เที่ยงตรง (Searcity for work/ social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
ความซื่อสัตย์ (ปรัญญาดี ซื่อสัตย์ สุจริตใจจริง) (Honesty)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
ทักษะการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคิดค้น (Positive Thinking)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	3
วินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
การใฝ่เรียนและการวิจัยพัฒนาตัวเอง เติบโตขึ้น และหาพันธมิตรในการทำงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	5
การปฏิบัติงานตามคำสั่ง, ส่วนแบ่ง, หรือถือถือการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4
ความร่วมมือ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	4

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
 เกณฑ์การประเมิน 5 = มีประสิทธิภาพสูงมาก 4 = มีประสิทธิภาพดี 3 = มีประสิทธิภาพพอใช้ 2 = มีประสิทธิภาพต่ำ 1 = มีประสิทธิภาพน้อย

ตัวชี้วัดประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนจริง 1/2008	คะแนนที่ได้ในเกณฑ์
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับเพื่อน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ ส่วนรวม ของบริษัทและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานที่ดีของชีวิตในวิถีปฏิบัติการทำงานเป็นทีม สามารถเป็นผู้ชี้แจงตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี โดยได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	5	5
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	5	5
3. การเรียนรู้ การคิดค้นใจตัวเอง (Self-learn) การพยายามกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์ที่จะช่วยให้งานเป็นมาขึ้น เริ่มมีวิธีการทำงานที่รวดเร็วหรือมีอุปสรรค การหาแนวทางใหม่ ไม่ได้อยู่ที่งานให้ทำ	4	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การทำงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งของตนเอง และกำหนดจุดปฏิบัติงานที่ดี เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในการมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	5	4
5. การวิเคราะห์และแก้ปัญหา (Analysis/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อที่จะหาแนวทางแก้ไข และลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นเชิงเชิงใจ และมีการทดสอบสมมติฐาน และตรวจสอบการทำงาน ซึ่งไม่ทำงานเป็นรูป ฝรั่ง โดยอาศัยการวิเคราะห์และการแก้ปัญหาตามแนวทางของเพื่อนร่วมงานที่ดีของชีวิตในวิถีปฏิบัติการทำงานเป็นทีม สามารถเป็นผู้ชี้แจงตัวชี้วัดความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี โดยได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4	5

ภาพที่ 4.4 แบบฟอร์มที่ใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานครั้งที่ 2



4.1.5 หน้าจอผลคะแนนการประเมินย้อนหลัง ดังภาพที่ 4.5

**ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง**

ชื่อสกุล (อังกฤษ) Mr.Sataphon Chaisaeng  
 ชื่อสกุล (ไทย) นายศตพร ฉายแสง  
 รหัสพนักงาน 42897 เพศ ชาย

รอบการประเมินที่ 1/2008

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้อย่างน้อย 3 รายการเป้าหมายของงานในปี 49 ที่มอบหมายทำงานและผลงานที่ทำได้ตามหรือประเมินผลดี ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs ปี 49

รายละเอียดหัวข้อประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลงานที่ทำได้เฉลี่ยครั้งปี
1 ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดสิ่งที่พนักงานได้รับมอบหมายเกี่ยวกับ การลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	28
2 คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	28
3 การส่งมอบงาน (รายละเอียดผลงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมทั้งจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาหรือไม่)	30	27
4 กิจกรรมเพิ่มเติมผลดีที่ผู้กำหนดให้ทำ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	3 4

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
 เกณฑ์การประเมิน ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

หัวข้อประเมินพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ/ วางใจได้เมื่อมอบหมายงานให้ (Responsibility)			o		
ความมุ่งมั่นขยันตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)			o		
การตรงต่อเวลา (Punctuality)			o		
การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ เพื่อองค์กร (Sacrificy for work/ social)			o		
ความซื่อสัตย์ (ประพฤติซื่อตรง สุจริตจริงใจ) (Honesty)			o		
ทัศนคติทางบวกมองโลกในแง่ดี และอดทน (Positive Thinking)			o		
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)				o	
การใช้และการระวังกษาเครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพย์สินของบริษัท				o	
การปฏิบัติตามคำสั่ง, คำแนะนำ, หรือคู่มือการปฏิบัติงาน			o		
ความร่วมมือ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน			o		

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
 เกณฑ์การประเมิน 5 = ทัศนคติที่แสดงให้เห็นชัดเจนดีมาก ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีหลักฐานข้อมูลรายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 4 = ทัศนคติที่แสดงให้เห็นชัดเจนดี ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีหลักฐานข้อมูล รายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 3 = ทัศนคติที่แสดงให้เห็น แต่ขาดละเอียด ชัดเจน พักฐาน ที่ประกอบยังไม่ครบชัดเจนครบถ้วน  
 2 = ทัศนคติที่แสดงออกไม่สอดคล้องกับความสามารถที่กำหนดให้มี ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข  
 1 = ทัศนคติที่แสดงออกขัดแย้งกับความสามารถที่กำหนดให้มี ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

หัวข้อประเมินความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บริการเป้าหมายขององค์กร ช่วยเหลือ สนับสนุน ยอมรับมติและสั่งการส่วนใหญ่ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	4
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4
3. การริเริ่ม การตัดสินใจด้วยตนเอง (Initiative) การพยายามกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์ที่จะช่วยให้บริการเป้าหมาย เริ่มลงมือกระทำมากกว่าที่จะรอคอยอยู่เฉยๆ การดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องทันเวลา	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งที่ตนเอง และผู้อื่นต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในการทำงานมอบหมายให้ทีมบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	2
5. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Analytic Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อพิจารณาทางเลือก และลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นข้อเท็จจริง และใช้เหตุผล	5

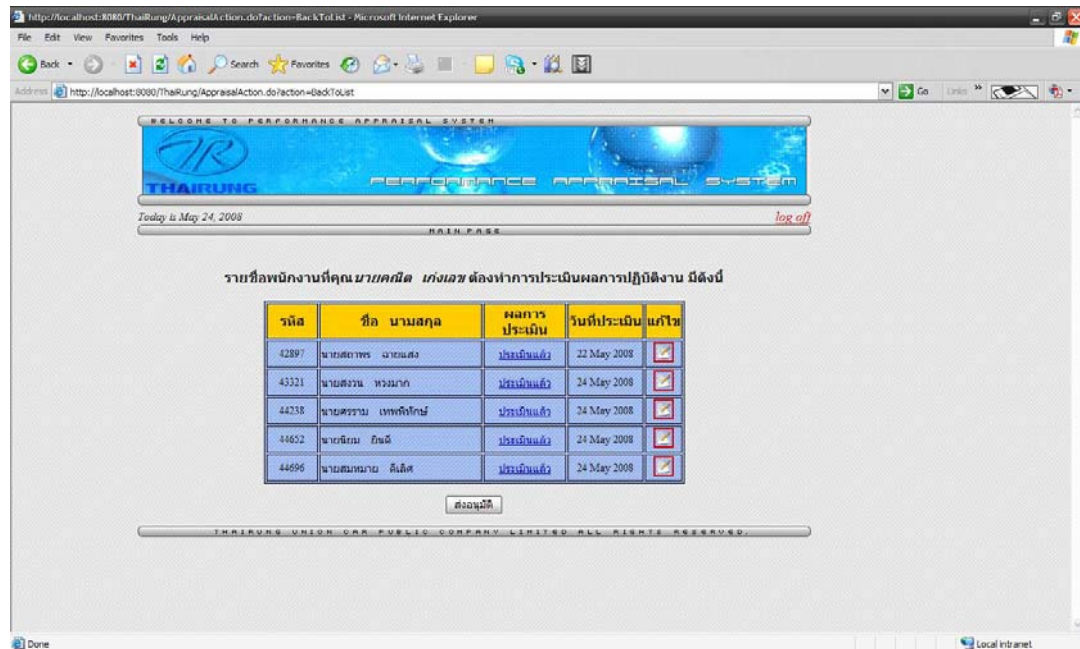
คะแนนผลงาน KPIs (40%)	คะแนนพฤติกรรม (10%)	คะแนนความสามารถ (25%)	รวมคะแนน (75%)
36.0	7.0	18.0	61.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการปฏิบัติงาน (25%)	รวมทั้งทั้งหมด (100%)
61.0	25	86.0

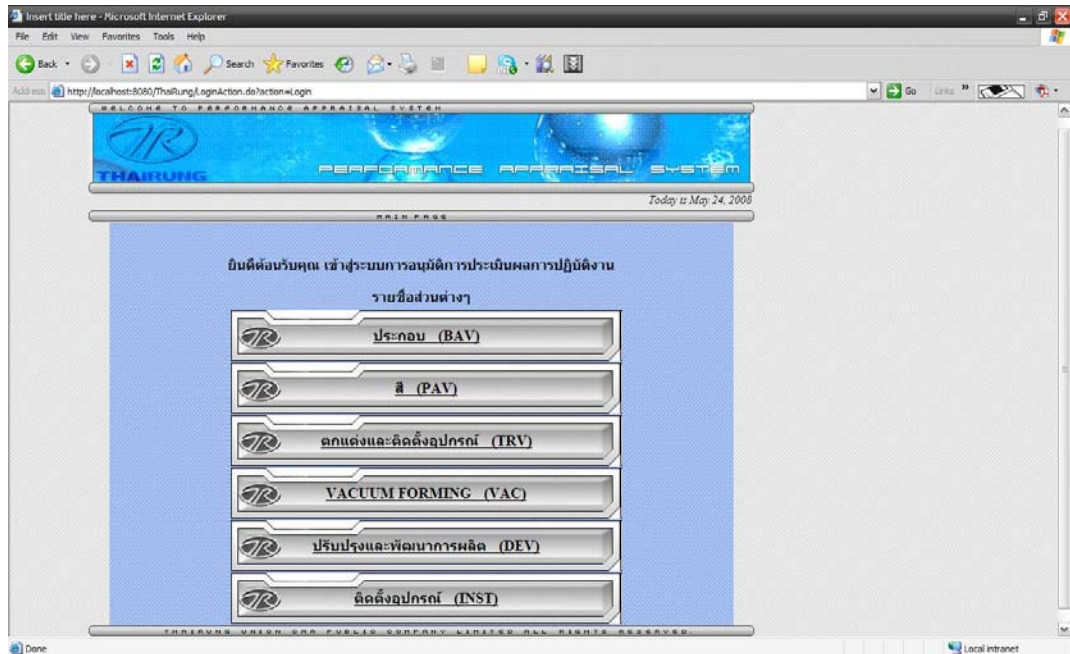
ภาพที่ 4.5 หน้าจอผลการประเมินย้อนหลัง

4.1.6 หน้าจอสถานะการประเมินที่ดำเนินการแล้ว เพื่อจะเข้าสู่การทำงานในขั้นตอนการอนุมัติผลคะแนนการประเมิน ดังภาพที่ 4.6



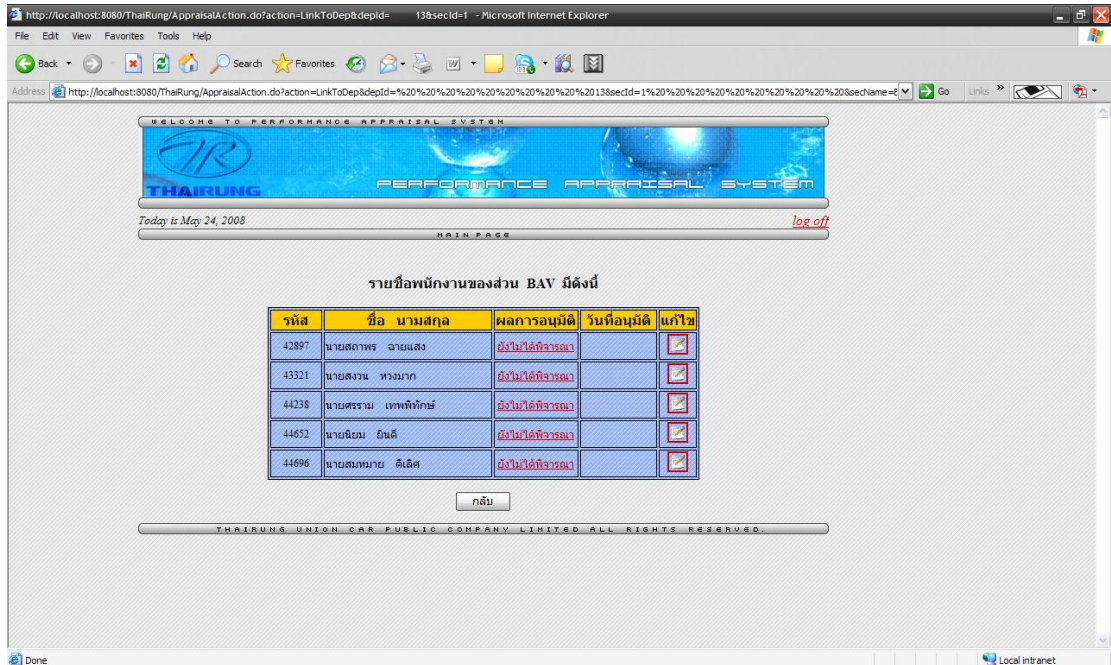
ภาพที่ 4.6 การดำเนินการประเมินเรียบร้อยแล้วพร้อมเข้าสู่ขั้นตอนการอนุมัติ

4.1.7 กรณีผู้ใช้อยู่ในระดับผู้จัดการฝ่าย หน้าจอที่จะแสดงหลังจากเข้าระบบแล้วคือ หน้าจอรายชื่อส่วนงานต่างๆภายในฝ่ายงานนั้นๆ ซึ่งในกรณีศึกษาได้ยกตัวอย่างฝ่ายการผลิตเท่านั้น โดยแสดงดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 หน้าจอรายชื่อส่วนงานต่างๆ

4.1.8 ผู้ใช้ต้องเข้าไปในหน้าจอรายชื่อพนักงานในแต่ละส่วนงานเพื่อทำการอนุมัติผล  
คะแนนการประเมิน ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 หน้าจอรายชื่อพนักงานในส่วนงานที่รออนุมัติผลคะแนน

4.1.9 หน้าจอแบบฟอร์มการประเมินที่รอการอนุมัติผลคะแนนการประเมินของพนักงานแต่ละคน ดังภาพที่ 4.9

**ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 2/2008**

**ชื่อสกุล (อังกฤษ)** Mr Sataphon Chaisang  
**ชื่อสกุล (ไทย)** นายสถาพร ฉายแสง  
**รหัสพนักงาน** 45023      เพศ      นาย

**จำนวนวันที่ขาด ลา วัน**

ขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	4	วัน
รวมจำนวนวันลาทั้งหมด	7	วัน

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้อัปเดตดัชนีชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และผลที่ได้ตามตัวชี้วัดประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดตัวชี้วัดประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	คะแนนจริง 1/2008	คะแนนที่ได้ในขณะนี้
1. ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายเกี่ยวกับการลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญตามเป้าหมายที่กำหนดไว้) สามารถปฏิบัติงานโดยขาดดุลของผลกำไร และใช้เงินเพื่อพัฒนาโครงการและผลกำไรเกินกว่าร้อยละ 10	30	25	28
2. ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดลดต้นทุนงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้) บรรลุเป้าหมาย สามารถปฏิบัติงานตามที่กำหนดโดยไม่มีข้อผิดพลาด และปฏิบัติตามหน้าที่และหน้าที่	30	28	25
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่พนักงานรับผิดชอบ หรือทั้งจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาที่กำหนด) สามารถส่งมอบงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้ทั้งหมด	30	23	30
4. กิจกรรมเพิ่มเติมที่ผู้ถูกประเมินได้ทำ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	5 5	5 5

**สรุปคะแนนส่วนที่ 1 (40%)**      37.0

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน	คะแนนจริง 1/2008
ความรับผิดชอบ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility)	0	0	0	0	0	4
ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Endeavour)	0	0	0	0	0	4
การตรงต่อเวลา (Punctuality)	0	0	0	0	0	4
การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน (Support for work/ social)	0	0	0	0	0	4
ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) คิดค้นสิ่งใหม่ (Innovation)	0	0	0	0	0	3
ทัศนคติทางบวกมองโลกในแง่ดี และออกนอก (Positive Thinking)	0	0	0	0	0	3
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)	0	0	0	0	0	4
การเป็นผู้นำ มีทักษะการสื่อสาร (Communication) และบริหารจัดการทีมงาน	0	0	0	0	0	4
การปฏิบัติตามคำสั่ง, ระเบียบ, หรือคู่มือการปฏิบัติงาน	0	0	0	0	0	4
ความร่วมมือ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	0	0	0	0	0	4

**สรุปคะแนนส่วนที่ 2 (10%)**      8.0

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน**  
 5 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดีมาก ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีพื้นฐานข้อมูลรายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 4 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดี ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีพื้นฐานข้อมูล รายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 3 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนพอใช้ ข้อมูล หลักฐาน ที่ประกอบอยู่ในขอบเขตครบถ้วน  
 2 = มีพฤติกรรมที่แสดงออกไม่สอดคล้องกับความสามารถที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการปรับปรุง  
 1 = มีพฤติกรรมที่แสดงออกไม่สอดคล้องกับความสามารถที่คาดหวังไว้ ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

ตัวชี้วัดประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนจริง 1/2008	คะแนนที่ได้ในขณะนี้
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน เห็นใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง หรือเห็นใจ สนับสนุน ยอมรับและเห็นใจเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท ในเชิงรุกที่การทำงานเป็นทีม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำงานได้ดีกับเพื่อนได้ โดยได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	5	5
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะตัวในงานที่ได้รับมอบหมาย	5	5
3. การริเริ่ม การคิดค้นสิ่งใหม่ (Initiative) การพยายามกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่ หรือการริเริ่มทำโครงการที่สร้างสรรค์และมีความสำคัญต่อองค์กร	4	3
4. การวางแผนและการจัดการ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งที่จะทำ และกำหนดลำดับความสำคัญ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในกรอบระยะเวลาที่กำหนดและมีการสื่อสารหรือรายงานให้ทราบ	5	4
5. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Analyse/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นตอของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อที่จะหาทางออก และแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นข้อเท็จจริง และมีเหตุผล ด้ยข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งได้ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	5

**สรุปคะแนนส่วนที่ 3 (25%)**      22.0

คะแนนผลงาน KPIs (40%)	คะแนนพฤติกรรม (10%)	คะแนนความสามารถ (25%)	รวมคะแนน (75%)
37.0	8.0	22.0	67.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการปฏิบัติงาน (25%)	รวมทั้งสิ้น (100%)
59.0	25	84.0

**ผลการประเมินครั้งที่ 1**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการปฏิบัติงาน (25%)	รวมทั้งสิ้น (100%)
61.0	25	86.0

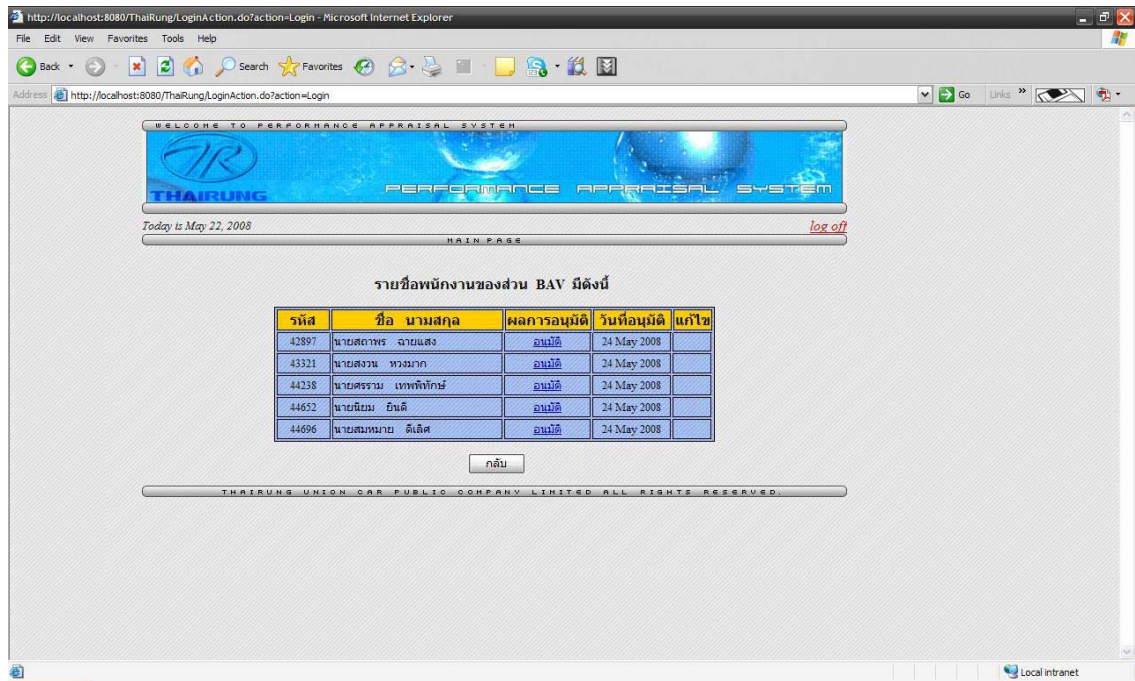
**เกณฑ์ได้**  
B

**ความคิดเห็นผู้จัดการฝ่าย**  
 (เขียนความเห็นเกี่ยวกับพนักงาน)


ภาพที่ 4.9 หน้าจออนุมัติผลคะแนนการประเมิน

4.1.10 หน้าจอสถานะการอนุมัติผลคะแนนการประเมิน ภายหลังจากการดำเนินการอนุมัติแล้ว ดังภาพที่ 4.10




ภาพที่ 4.10 สถานะการอนุมัติหลังดำเนินการอนุมัติแล้ว

## 4.1.11 รูปแบบรายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบแยกตามฝ่ายงาน

 <b>ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน</b>			
<b>รายชื่อและผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน BAV</b>			
รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	ผลการประเมิน	วันที่ประเมิน
42897	นายสถาพร ฉายแสง	A	30 Jun 2008
43321	นายสงวน หวงมาก	C	30 Jun 2008
44238	นายศรราม เทพพิทักษ์	C	30 Jun 2008
44652	นายนิยม ยินดี	B	30 Jun 2008
44696	นายสมหมาย ดีเลิศ	B	30 Jun 2008

ภาพที่ 4.11 รายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบแยกตามฝ่ายงาน

#### 4.1.12 รูปแบบรายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล

 <b>ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 2/2008</b>					
<b>ชื่อสกุล(English)</b>	Mr.Wittawas Jirapichetrattana				
<b>ชื่อสกุล(ไทย)</b>	นายวิฑูรย์ จิระพิเชษฐ์ธนา				
<b>รหัสพนักงาน</b>	45023	เพศ ชาย			
<b>รวมจำนวนวันขาดงานทั้งหมด</b>	0 วัน				
<b>รวมจำนวนวันลางานทั้งหมด</b>	0 วัน				
<p><b>ส่วนที่ 1</b> การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%) โดยผู้บังคับบัญชาประเมินเป้าหมายของงานในปี ที่มอบหมายให้ทำงานและผลงานที่ทำได้ ตามหัวข้อประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs</p>					
รายละเอียดหัวข้อประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน			
1. ประสิทธิภาพ/ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายที่เกี่ยวกับการลดต้นทุน/ การเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร) รายละเอียด:	30	25			
2. คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ/ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร) รายละเอียด:	30	29			
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดความถี่ที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมทั้งจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย/ และตามเวลาหรือไม่) รายละเอียด:	30	20			
กิจกรรมเพิ่มผลผลิตที่กำหนดให้ทำ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม)					
- คะแนน Suggestion	5	-5			
- คะแนน QCC	5	5			
<p><b>ส่วนที่ 2</b> การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%) เกณฑ์การประเมิน ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1</p>					
หัวข้อประเมินผลพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ/ รับผิดชอบมอบหมายงานให้ (Responsibility)	o				
ความมุ่งมั่นขยันตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)		o			
การตรงต่อเวลา (Punctuality)			o		
การเสียสละเพื่อส่วนรวม/ เสียสละ (Sacrify for work/ social)				o	
ความซื่อสัตย์ (ประพฤติซื่อตรง/ สุจริตใจ) (Honesty)					o
ทัศนคติทางบวกมองโลกในแง่ดี และลดทอน (Positive Thinking)					o
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)					o
การใฝ่และการทะนุถนอมรักษาชื่อเสียง เครื่องมือ และทรัพย์สินของบริษัท					o
การปฏิบัติตามคำสั่ง, คำแนะนำ, หรือคู่มือการปฏิบัติงาน				o	
ความร่วมมือ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน			o		

ภาพที่ 4.12 รายงานผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล



**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
 เกณฑ์การประเมิน 5 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดีมาก ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา  
 4 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดี ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา  
 3 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็น แต่อาจมีข้อบกพร่องเล็กน้อย  
 2 = พฤติกรรมที่แสดงออกไม่สอดคล้องกับความสามารถที่กำหนดไว้  
 1 = พฤติกรรมที่แสดงออกขัดแย้งกับความสามารถที่กำหนดไว้

หัวข้อประเมินผลความสามารถ (Competency)	ผลการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เพื่อร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ช่วยเหลือ สืบสวน อบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท รายละเอียด:	4
2. ความสามารถ วิชาการ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รายละเอียด:	5
3. การริเริ่ม การตัดสินใจด้วยตนเอง (Initiative) การพยายามกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์ที่จะช่วยให้อุปสรรคเป้าหมายเป็นจริงหรือร่นเร็วกว่าที่ประเมินผลอยู่ การดำเนินการแก้ไขในสถานการณ์ที่โหดร้ายต่อลูกค้า รายละเอียด:	5
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งที่ตนเองและผู้อื่นต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในการมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม รายละเอียด:	4
5. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Analysis/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อพิจารณาทางเลือก และลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นข้อเท็จจริง รายละเอียด:	4

ความคิดเห็นผู้ชี้แจงฝ่าย  
 เกี่ยวกับคะแนนที่ประเมิน

---



---



---



---

**ผลการประเมินครั้งที่ 1**

คะแนนผลงาน KPIs (40%) :	32.0
คะแนนพฤติกรรม (10%) :	5.0
คะแนนความสามารถ (25%) :	20.0
คะแนนรวม (75%) :	57.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%) :	57.0
คะแนนการมาทำงาน (25%) :	15.0
คะแนนรวม (100%) :	72.0

**ผลการประเมินครั้งนี้**

คะแนนผลงาน KPIs (40%) :	29.00
คะแนนพฤติกรรม (10%) :	4.00
คะแนนความสามารถ (25%) :	22.00
คะแนนรวม (75%) :	55.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%) :	55.0
คะแนนการมาทำงาน (25%) :	25.0
คะแนนรวม (100%) :	80.0
คะแนนรวมเฉลี่ย :	76.0
เกรด :	C

ผู้อนุมัติ

อำนาจ ดิเลศ

30/06/2008

ผู้ประเมิน

รุ่งฤทธิชัย สุขสมหวัง

30/06/2008

ผู้ถูกประเมิน

ลงชื่อ นายวิหวัศ จิระพีเชษฐ์ดนา

30/06/2008

Page 2 of 2

2

ภาพที่ 4.12 (ต่อ)

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

ผลการสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นที่มีต่อระบบในแต่ละด้านภายหลังจากการทดลองใช้งานโปรแกรมระบบต้นแบบ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความพึงพอใจ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมระบบทั้งหมด 19 คน โดยแบ่งออกเป็นผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน จำนวน 17 คน และผู้ใช้ระดับผู้จัดการฝ่าย จำนวน 2 คน มีดังต่อไปนี้

### 4.2.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คน

4.2.1.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คนของผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน  
ระยะเวลาที่ผู้ใช้แต่ละคนใช้เวลาในการประเมินพนักงาน 1 คน โดยเริ่มต้นตั้งแต่การเริ่มเข้าใช้งานระบบไปจนถึงจนเสร็จสิ้นกระบวนการประเมิน แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คนของผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน

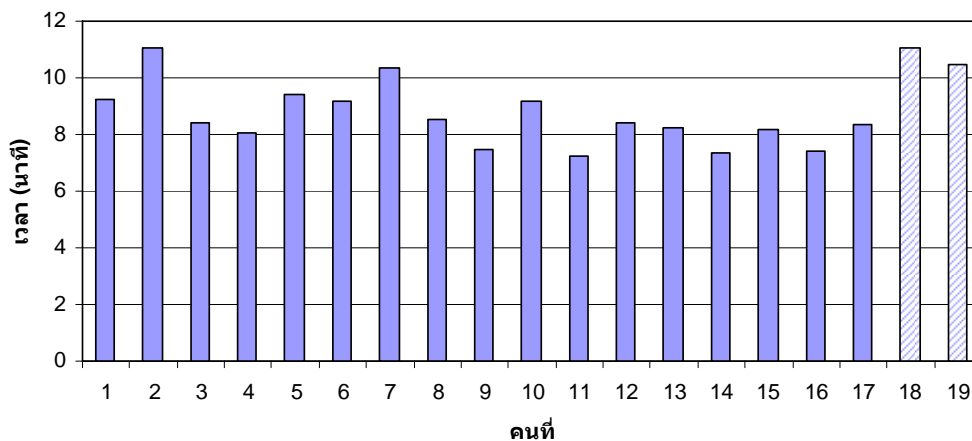
ผู้ใช้คนที่	เวลาที่ใช้ (นาที.วินาที)
1	9.24
2	11.07
3	8.44
4	8.08
5	9.41
6	9.16
7	10.33
8	8.52
9	7.49
10	9.15
11	7.21
12	8.41
13	8.25
14	7.37
15	8.16
16	7.42
17	8.33
เฉลี่ย	8.59
$SD$	1.05

4.2.1.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คนของผู้ใช้ระดับผู้จัดการฝ่าย  
ระยะเวลาที่ผู้ใช้แต่ละคนใช้เวลาในการประเมินพนักงาน 1 คน โดยเริ่มต้นตั้งแต่  
การเริ่มเข้าใช้งานระบบไปจนถึงจนเสร็จสิ้นกระบวนการอนุมัติผลคะแนนการประเมิน แสดงดัง  
ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 เวลาที่ใช้ในการทดลองใช้งานโปรแกรมของผู้ใช้ระดับผู้จัดการฝ่าย

ผู้ใช้คนที่	เวลาที่ใช้ (นาที.วินาที)
1	11.03
2	10.47
เฉลี่ย	10.75
SD	0.40

เมื่อเปรียบเทียบตารางที่ 4.1 และตารางที่ 4.2 จะสังเกตได้ว่า ผู้ใช้ระดับผู้จัดการ  
ฝ่าย ใช้เวลาเฉลี่ยในการประเมินพนักงาน 1 คน มากกว่าผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน เนื่องจาก  
ผู้จัดการฝ่าย มีหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติผลคะแนนที่หัวหน้าส่วนได้ทำการประเมินและเสนอ  
ให้ผู้จัดการฝ่ายเป็นผู้อนุมัติ



ภาพที่ 4.13 ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินพนักงาน 1 คน

#### 4.2.2 ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม

การสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปลักษณะของโปรแกรม ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอมีความถูกต้อง ด้านรูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่างๆบนจอภาพ ด้านความชัดเจนของข้อความคำสั่งต่างๆที่แสดงบนจอภาพ ด้านความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอในแต่ละหน้าจอ ด้านรูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม และด้านรูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้ ได้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม เพื่อสรุปว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อรูปลักษณะ การออกแบบโครงสร้างต่างๆของส่วนแสดงผลบนหน้าจอโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาน้อยเพียงใด โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการสอบถามความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1	รูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่างๆบนจอภาพ	4.58	0.51	มากที่สุด
2	รูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้	4.58	0.51	มากที่สุด
3	รูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม	4.47	0.61	มาก
4	รูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอมีความถูกต้อง	4.42	0.61	มาก
5	ความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอในแต่ละหน้าจอ	4.21	0.54	มาก
6	ความชัดเจนของข้อความ คำสั่งต่างๆที่แสดงบนจอภาพ	3.95	0.62	มาก
<b>สรุปด้านรูปลักษณะของโปรแกรม</b>		<b>4.37</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่างๆบนจอภาพ และด้านรูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม ด้านรูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอมีความถูกต้อง ด้านความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอในแต่ละหน้าจอ ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือด้านความชัดเจนของข้อความคำสั่งต่างๆที่แสดงบนจอภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อสรุปความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรมได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะด้านรูปลักษณะของโปรแกรมจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์

1) ควรแบ่งการนำเสนอส่วนข้อมูลพนักงานกับแบบฟอร์มการประเมินให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่นแบ่งโดยวิธีใช้สีในแต่ละส่วนให้แตกต่างกัน หรือแบ่งหน้าจออกเป็นเฟรม เนื่องจากผู้ใช้บางคนมีอายุมาก

2) ไม่จำเป็นต้องแสดงข้อมูลของพนักงานที่ไม่จำเป็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น วันเดือนปีเกิด

3) ควรให้โปรแกรมสามารถแสดงรูปถ่ายของพนักงานผู้ถูกประเมินในหน้าจอประวัติพนักงานด้วย เนื่องจากหากมีการนำมาโปรแกรมใช้งานจริง อาจเกิดปัญหาคือ ผู้ประเมินจำหน้าตาพนักงานผู้ถูกประเมินรายนั้นไม่ได้ เพราะมีพนักงานภายใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก หรือปัญหาพนักงานภายในส่วนนั้นๆ มีชื่อเหมือนกัน จึงอาจจะทำให้ผลคะแนนประเมินเกิดความคลาดเคลื่อนได้

### 4.2.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม

การสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน ด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ด้านความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน และด้านความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม ได้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมในแต่ละขั้นตอนมากน้อยเพียงใด เช่น เวลาที่ใช้ ความยากง่ายในการใช้งาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1	ความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน	4.42	0.61	มาก
2	ความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม	4.42	0.61	มาก
3	ความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน	4.16	0.60	มาก
4	ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน	4.05	0.78	มาก
สรุปด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม		<b>4.26</b>	<b>0.65</b>	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน และด้านความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ เมื่อสรุปความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### **ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์**

ผู้ใช้ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมคือ ควรมีการพัฒนาระบบการแจ้งสถานะของขั้นตอนการทำงาน เช่น การแจ้งสถานะของการประเมินว่าขณะนี้หัวหน้าส่วนได้ส่งผลคะแนนการประเมินมาเพื่อพิจารณาอนุมัติแล้ว ผ่านทางอีเมลล์ของผู้จัดการฝ่าย เพื่อให้ผู้จัดการได้รับทราบและดำเนินการอนุมัติผลคะแนนนั้นๆต่อไป

#### **4.2.4 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม**

การสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพของโปรแกรมในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญจำเป็นต้องใช้ในการประเมิน ด้านความถูกต้องของคะแนนการประเมินที่คำนวณจากโปรแกรม ด้านความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลลัพธ์ในแต่ละหน้า ด้านความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ด้านรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล และด้านรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน ได้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปว่าผู้มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการใช้งานของโปรแกรมมากน้อยเพียงใด เช่น ความรวดเร็วในการประมวลผล ความถูกต้องของผลการคำนวณ ความเพียงพอของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่

4.5

#### ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ความพึงพอใจ
1	ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน	4.58	0.61	มากที่สุด
2	ความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลลัพธ์ในแต่ละหน้า	4.58	0.51	มากที่สุด
3	คะแนนการประเมินที่คำนวณจากโปรแกรมมีความถูกต้อง	4.53	0.61	มากที่สุด
4	รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล	4.53	0.61	มากที่สุด
5	รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน	4.47	0.51	มาก
6	ความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ	4.21	0.63	มาก
<b>สรุปด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม</b>		<b>4.48</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจด้านความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน และด้านความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลลัพธ์ในแต่ละหน้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านความถูกต้องของคะแนนการประเมินที่คำนวณจากโปรแกรม และด้านรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล อันดับที่ 5 คือด้านรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน และอันดับสุดท้ายคือด้านความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อสรุปความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของโปรแกรมได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพของโปรแกรมจากการเก็บข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์

- 1) ควรให้ระบบมีการคำนวณคะแนนเฉลี่ย และแสดงผลสรุปคะแนน หรือเกรดที่ได้ จำแนกตามส่วนงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ด้านการบริหารงานอื่นๆ
- 2) ควรปรับปรุงรูปแบบรายงานให้มีความเหมาะสมกับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรเพิ่มรูปแบบของไฟล์เอกสารในนามสกุลอื่นๆ นอกจาก .pdf

#### 4.2.5 ความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรม

การสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อจุดเด่นของโปรแกรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ โปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที โปรแกรมมีการเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ความรวดเร็วในการคำนวณผล โปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม สามารถนำโปรแกรมมาใช้งานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า และโปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสรุปว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมอย่างไร หากมีการนำโปรแกรมมาใช้งานจริง ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการสอบถามความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรม

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น
1	โปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้	4.68	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	มีการเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ทำให้สะดวกในการเรียกดู	4.66	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3	โปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที	4.56	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	โปรแกรมคำนวณผลรวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม	4.52	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5	สามารถนำโปรแกรมมาใช้งานในขั้นตอนการประเมินและการอนุมัติผลคะแนน ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า	4.48	0.55	เห็นด้วย
6	โปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม	4.37	0.54	เห็นด้วย
สรุปด้านจุดเด่นของโปรแกรม		<b>4.54</b>	<b>0.57</b>	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความผู้ใช้เห็นด้วยกับข้อดีของโปรแกรมในด้านที่โปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้ มากที่สุด รองลงมาคือด้านการเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ด้านความสามารถในการเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที ด้านการคำนวณผลที่รวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม ด้านการนำโปรแกรมมาใช้งานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า และด้านความสะดวกให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนน ตามลำดับ เมื่อสรุปความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรมได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ซึ่งแสดงถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะนำโปรแกรมมาใช้งาน



### ข้อเสนอแนะในด้านอื่น ๆ

- 1) ควรมีการอบรมวิธีการใช้โปรแกรมให้แก่ผู้เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนนำมาใช้งานจริง ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าส่วนงาน ผู้จัดการฝ่ายงาน หรือผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป
- 2) ควรจะให้พนักงานเข้ามาดูผลการประเมินของตัวเองได้จากหน้าเว็บ โดยจำกัดสิทธิให้ดูได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น เพื่อความสะดวก และประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องพิมพ์รายงานออกมาแล้วส่งให้พนักงานดู

### 4.2.6 สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

#### 4.2.6.1 สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบ

เมื่อได้นำโปรแกรมระบบต้นแบบนี้ไปสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ สามารถสรุปผลการทดสอบในแต่ละด้านได้ดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบต้นแบบ

รายการ	$\bar{X}$	$SD$	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม	4.37	0.56	มาก
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม	4.26	0.65	มาก
ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม	4.48	0.58	มาก
<b>สรุปผลการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกด้าน</b>	<b>4.41</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ผลการสอบถามความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ผลการสอบถามความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ผลการสอบถามความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

จากผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบต้นแบบในทุกๆ ด้าน โดยการนำค่าความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของโปรแกรมระบบต้นแบบมาคำนวณด้วยวิธีทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลที่ได้จากการคำนวณพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### 4.2.6.2 สรุปผลการสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อระบบ

เมื่อได้นำโปรแกรมระบบต้นแบบนี้ไปสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านจุดเด่นของโปรแกรมระบบต้นแบบ ที่ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ ของระบบงานเดิมซึ่งเป็นงานเอกสาร ตามความต้องการของผู้ใช้ โดยผลที่ได้จากการคำนวณทางสถิติพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.54 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้งาน

#### 4.2.6.3 สรุปผลข้อเสนอแนะของผู้ใช้

ภายหลังจากนำโปรแกรมไปทดลองใช้งาน จากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็น และให้ผู้ใช้ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโปรแกรม ซึ่งความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้ใช้มีความพอใจที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากมีการนำมาใช้งานจริง และได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโปรแกรมคือ การปรับปรุงลักษณะของโปรแกรมให้เหมาะสมหรือคล้ายคลึงกับระบบงานที่มีอยู่เดิม การเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆ การปรับปรุงแบบการนำเสนอข้อมูลพนักงานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้นเช่น แสดงรูปถ่ายของพนักงานแต่ละคน และแสดงเฉพาะข้อมูลที่เป็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น หรืออาจเพิ่มรูปแบบการใช้งานให้พนักงานผู้ถูกประเมินสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบผลคะแนนประเมินเฉพาะของตนเองเท่านั้น ซึ่งทำให้ช่วยลดขั้นตอนการแจ้งผลคะแนนการประเมินได้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้บริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา นอกจากนี้แล้วยังนำระบบต้นแบบที่ได้พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้งาน และสอบถามความพึงพอใจ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการ โดยในขั้นตอนการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง หรือกำหนดเกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษา ซึ่งได้แก่หัวหน้างานของส่วนงานต่างๆ และผู้จัดการฝ่ายการผลิตของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) หัวหน้าส่วน รองหัวหน้าส่วนต่างๆ ได้แก่ ส่วนประกอบ ส่วนสี ส่วนตกแต่ง และติดตั้งอุปกรณ์ ส่วน Vacuum Forming ส่วนปรับปรุงและพัฒนาการผลิต และส่วนติดตั้งอุปกรณ์ของฝ่ายการผลิต บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 17 คน

2) ผู้จัดการฝ่าย รองผู้จัดการฝ่ายการผลิต บริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2 คน

ในด้านขั้นตอนการดำเนินการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

1) ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

(1) ศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานกรณีศึกษา

(2) ศึกษาเทคโนโลยีการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน

(3) ออกแบบต้นแบบของโปรแกรมต้นแบบโดยคำนึงถึงความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก

(4) ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมต้นแบบ

(5) ทดสอบระบบจากการทดลองใช้โดยผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วนงานต่างๆ ภายในฝ่ายการผลิต ของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)

(6) ปรับปรุงแก้ไขระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

2) ขั้นตอนการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบต้นแบบ สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

(1) ออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบ ประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

(2) สานิตวิธีการใช้แก่ตัวอย่างจำนวน 19 คน

(3) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้เป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

(4) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติ

(5) สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับ ประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ได้นำมาทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อประมวลผลทางสถิติ โดยหลักทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวัดค่ากลางของ ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และการวัดการกระจายของข้อมูลโดยใช้ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2003 เพื่อนำไปสรุปผล การศึกษาต่อไป

## 5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ โดยใช้ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา ได้ทำการพัฒนาโดยนำเทคโนโลยี และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน เช่น เทคโนโลยีการพัฒนาโปรแกรมในลักษณะเว็บ แอปพลิเคชัน และเทคโนโลยีฐานข้อมูล เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานบริหารบุคคล ของหน่วยงาน โดยในการพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ ได้ออกแบบ และพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรมภาษาเจเอสพี (JSP) ร่วมกับโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมายเอส คิวแอล (MySQL) และเว็บเซิร์ฟเวอร์อาพาเซ่ (Apache Tomcat 6.0) ซึ่งผู้ใช้งานได้ทดสอบ การใช้งานโปรแกรมระบบต้นแบบนี้ ผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์คือ Internet Explorer

หลังจากที่ได้ทำการออกแบบและพัฒนา ได้นำระบบไปทำการทดสอบใช้งานโดยผู้ใช้ ระดับหัวหน้าส่วนงาน และผู้จัดการฝ่าย ภายในฝ่ายการผลิต ของบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 19 คน และสอบถามความพึงพอใจที่ผู้ใช้มีต่อระบบต้นแบบที่พัฒนาขึ้น ในด้านรูปลักษณ์ ขั้นตอนการใช้งาน และด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม อีกทั้งสอบถามความ คิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นหรือ ข้อดีต่างๆ หากนำระบบที่พัฒนาขึ้นนี้มาใช้งานจริง ซึ่งจากผลการ

ทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบต้นแบบในทุก ๆ ด้าน โดยการนำค่าที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจมาคำนวณผลทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งด้านรูปลักษณะของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.26 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และเมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกด้านมาคิดเป็นค่าเฉลี่ยรวมได้เท่ากับ 4.41 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในเกณฑ์การยอมรับความพึงพอใจที่ได้กำหนดไว้ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ด้านจุดเด่นของระบบต้นแบบ ที่ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ของระบบงานเดิมตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.54 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของโปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในอยู่ในเกณฑ์การยอมรับความคิดเห็นที่ได้กำหนดไว้ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้งาน เนื่องจากโปรแกรมระบบต้นแบบนี้สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรให้มีความรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังมีความถูกต้องแม่นยำของผลคะแนนที่คำนวณได้ ทำให้ลดปัญหาด้านการคำนวณที่อาจเกิดความผิดพลาดในระบบงานเดิมที่ใช้วิธีคำนวณผลด้วยมือ และความสะดวกในการอนุมัติผลคะแนนโดยผู้จัดการฝ่าย รวมไปถึงการลดปริมาณการใช้กระดาษและพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเนื่องมีการเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ในระบบฐานข้อมูล

จากสรุปผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลได้ว่า การพัฒนาโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้เฉพาะในหน่วยงานนั้น ๆ มีข้อดีกว่าการการใช้งานโปรแกรมด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากดังที่กล่าวไว้ในหัวข้อปัญหาของระบบสารสนเทศกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในบทที่ 2 สรุปว่าโปรแกรมต่างๆที่มีอยู่ในปัจจุบันมีข้อดีคือสามารถใช้ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลบุคลากรภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีข้อเสียคือ ในบางโปรแกรมไม่มีฟังก์ชันการใช้งานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร เนื่องจากโปรแกรมทั่วไปนั้นอาจไม่สามารถออกแบบให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงานที่นำไปใช้ ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินอาจไม่ตรงตามความต้องการ ซึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน จะมีความแตกต่างกันออกไปตามประเภทของธุรกิจของหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้นการพัฒนาประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อใช้เฉพาะในหน่วยงานของตน จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้

ในการบริหารบุคคลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการพัฒนากระบวนการของตนเองเพื่อใช้ภายในองค์กรนั้นยังสามารถออกแบบให้มีความเหมาะสมกับการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อเทียบกับโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งอาจจะไม่ได้ถูกออกแบบให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบต่างๆภายในหน่วยงานได้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง ซึ่งในการศึกษาค้างนี้ก็จัดว่าเป็นการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรขึ้นเพื่อใช้เฉพาะหน่วยงานกรณีศึกษาคือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในตัวระบบที่ได้พัฒนาขึ้น อีกทั้งยังแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งหากมีการนำระบบที่พัฒนาขึ้นนี้มาใช้งานจริงในอนาคต แต่เนื่องจากโปรแกรมระบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้เป็นเพียงโปรแกรมต้นแบบ ซึ่งการนำมาประยุกต์ใช้งานจริง จำเป็นต้องมีพัฒนาต่อไปเพื่อให้มีความเหมาะสมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่สรุปว่า ควรปรับปรุงลักษณะของโปรแกรมให้เหมาะสมหรือคล้ายคลึงกับระบบงานที่มีอยู่เดิม การเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นๆ การปรับปรุงแบบการนำเสนอข้อมูลพนักงานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น หรือการเพิ่มรูปแบบการใช้งานในขั้นตอนการแจ้งผลคะแนนการประเมิน

## 5.2 ข้อจำกัดของการศึกษา

1) เนื่องจากหน่วยงานกรณีศึกษาคือ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานใหญ่ และมีฝ่ายงานต่างๆมากมาย ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร ของฝ่ายการผลิตเท่านั้น เนื่องจากฝ่ายการผลิตเป็นฝ่ายงานที่ให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมาก และนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารบุคคลมากกว่าฝ่ายงานอื่นๆ อีกทั้งเวลาที่ใช้ในการวิจัยมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถพัฒนาออกแบบได้ครบทุกฝ่ายงาน

2) ข้อมูลส่วนตัวพนักงานที่ใช้ในการออกแบบฐานข้อมูล เป็นเพียงข้อมูลที่จำลองขึ้นมาเท่านั้น เนื่องจากหน่วยงานกรณีศึกษาไม่สามารถให้ข้อมูลที่แท้จริงได้ เช่นข้อมูลอัตราเงินเดือน ข้อมูลการปรับขึ้นเงินเดือน ซึ่งทางบริษัทถือว่าเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงต้นแบบของการนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้เท่านั้น ซึ่งหากจะนำไปใช้จริงจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงระบบการทำงานแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้ โดย

- 1) เชื่อมโยงข้อมูลพนักงานจริงของหน่วยงาน และปรับปรุงส่วนการนำเสนอข้อมูลต่างๆที่จำเป็นสำหรับระบบงานประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร
- 2) เชื่อมโยงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรนี้เข้ากับระบบการบริหารบุคคล หรือระบบงานอื่นๆ เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน
- 3) ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารบุคคลในด้านอื่นๆ การวิเคราะห์กำลังพล การจัดฝึกอบรม การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1) การพัฒนาเพิ่มเติมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์ เช่นการคำนวณอัตราโบนัสประจำปี การขึ้นอัตราเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อให้เป็นระบบการบริหารบุคคลที่เต็มรูปแบบยิ่งขึ้น
- 2) การพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลในด้านอื่นๆโดยใช้เทคโนโลยีการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่มีต้นทุนต่ำ มีการใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ภายในเครือข่าย ซึ่งไม่จำเป็นต้องลงทุนด้านอุปกรณ์ หรือฮาร์ดแวร์ใดๆเพิ่มเติม

## บรรณานุกรม

- จำเนียร จวงตระกูล. 2531. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ฉัตรชัย สุขสอาด และนุชนาฏ อารยะกิตติพงศ์. 2547. ความรู้เกี่ยวกับ Web Services  
ในระบบบริการข้อมูลการประชุมวิชาการแห่งชาติทางวิทยาการและ  
วิศวกรรมเชิงคอมพิวเตอร์ประจำปี. ปทุมธานี: ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์  
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. 2528. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัย  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทินกร วัฒนเกษมสกุล. 2548. คัมภีร์ JSP. กรุงเทพมหานคร: เคทีพี คอมพ์ แอนด์  
คอนซัลท์ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร:  
บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นฤมล อาจสาคร. 2528. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติของพนักงาน:  
ศึกษาเฉพาะกรณีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นียะดา ชุณหวงษ์. 2521. การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร:  
สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). 2549. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการ  
ปฏิบัติงาน บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร:  
บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน).
- บวร ประพฤติดี. 2530. การวัดผลและการประเมินผลบุคคล. กรุงเทพมหานคร:  
ฝ่ายตำราและอุปกรณ์การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปราณี สลิลสิริ. 2532. การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือนประจำปีของ  
พยาบาลประจำการ แผนกการพยาบาลสูติ-นรีเวชวิทยา โรงพยาบาลศิริราช.  
ภาคนิพนธ์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2532. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร:  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรเทพ ฐัฒน. 2546. การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ  
ศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พุกทมิ วงศ์สว่าง. 2549. การพัฒนาระบบสังเกตการณ์การทำงานของเว็บแอปพลิเคชัน  
เซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในโรงพยาบาลกรุงธน. สารนิพนธ์สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไพศาล หวังวานิช. 2543. เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง การประเมินโครงการ.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (อัดสำเนา).
- รวีวรรณ เทนอิสระ. 2543. ฐานข้อมูลและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: เชิร์ดเวฟ  
เอ็ดดูเคชัน.
- ศรีอรุณ เรศานนท์. 2532. การจัดการงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ดา หวานแก้ว. 2550. เทคโนโลยีสารสนเทศ กับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์.  
15 มีนาคม 2551 จาก URL:[http://www.hrtothai.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=595&Itemid=154](http://www.hrtothai.com/index.php?option=com_content&task=view&id=595&Itemid=154)
- ศิริชัย กาญจนवासี. 2545. ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- สมจิตร อาจอินทร์ และงามนิจ อาจอินทร์. 2549. หลักการวิเคราะห์และออกแบบระบบ  
ฐานข้อมูล. ขอนแก่น: หจก.ขอนแก่นการพิมพ์.
- สมบุญ ภู่นวล. 2525. การประเมินผลและสร้างแบบทดสอบ. กรุงเทพมหานคร:  
โอเดียนสโตร์.
- สมศักดิ์ ชื่นขำ. 2547. การพัฒนารูปแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร:  
ศึกษากรณี บริษัท อินเทอร์เน็ตเวิลด์ เหน็ดเวิร์ค (ไทยแลนด์) จำกัด. ปัญหาพิเศษสาขา  
นโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนทรี ศักดิ์ศรี, ศรีนภา เหลืองงามพิสุทธิ์ และณัฐกานต์ แฟงสูงเนิน. 2545. การวางระบบ  
บริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการผลิต กรณีศึกษา: บริษัท ทรัพย์ไพศาล  
พาราวัตต์ดีไซน์ จำกัด. ปรินิพนธ์คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมิต สัชฌุกร. 2537. การสร้างและรักษาคุณภาพด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงาน.  
กรุงเทพมหานคร: เอกสารประกอบการสัมมนา, มปท.

- สำเร็จ ยี่งถาวรสุข. 2545. องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารงานบุคคล.  
(URL: <http://www.e-hrit.com/article.asp>)
- สีมา สีมานันท์. 2522. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. วารสารข้าราชการ 3  
(มีนาคม 2522): 56-61.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2544. การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร: วีทีซี คอมมิวนิเคชั่น.
- เสนาะ ดิยาวารี. 2522. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. 2539. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร:  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Arnold, Hugh J. and Feldman, Daniel C. 1983. **Managing Individual and Group Behavior in Organizations.** 2<sup>nd</sup> ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Beach, Dale S. 1970. **Personnel: The Management of People at Work.** New York:  
Macmillan.
- Bedeian, Arthur G. 1993. **Management.** 3<sup>rd</sup> ed. Orlando: Harcourt Brace  
Javanavich College.
- Boehm, B. W. 1986. **A Spiral Model of Software Development and Enhancement.**  
ACM SIGSOFT Software Engineering Notes archive. (August): 14 - 24.
- Bureau of National Affairs. 1975. **Employee Performance: Evaluation and Control.** Maryland: The Bureau of National Affairs, Inc.
- Daley, Dennis M. 1992. **Performance Appraisal in the Public Sector: Techniques and Applications.** Westport, Conn.: Quorum Books.
- David, Heith and Newstrom, John W. 1985. **Human Behavior at Work: Organizational Behavior.** 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Douglas, John; Klein, Stuart and Hunt, David. 1985. **The Strategic Managing of Human Resource.** New York: John-Wiley & Sons.

- Gluck, William F. 1982. **Personnel: A Diagnostic Approach**. 3<sup>rd</sup> ed. Texas: Business Publication Inc.
- Henderson, Richard. 1984. **Performance Appraisal**. 2<sup>nd</sup> ed. Virginia: Prentice-Hall.
- Ivancevich, John M. 1999. **Organization Behavior and Management**. 5<sup>th</sup> ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Keith, Davis. 1967. **Human Relation at Work: The Dynamic of Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill.
- McCloy, Rodney A; Campbel, John P. and Gudeck, Robert. 1994. A Confirmatory Test of a Model of Performance Determinant. **Journal of Applied Psychology**. 79, 4: 493-505.
- Mills, Christopher. 2002. **Performance Management under the Microscope**. Singapore: Singapore Human Resource Institute.
- Nielsen, Jakob. 2000. **Designing Web Usability: The Practice of Simplicity**. New York: New Riders Publishing.
- Philp, Tom. 1992. **Appraising Performance for Results**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Schiemann, William A. 1984. **Major Trends in Employee Attitudes Toward Compensation**. In **Managing Human Resource. Schiemann Beyond, ed.** Princeton, N.J.: Opinion Research Corporation.
- Weatherly, Leslie A. 2005. **HR Technology: Leveraging the Shift to Self-Service-It's Time to Go Strategic**. **HR Magazine**. Retrieved March 7, 2008 from [http://www.shrm.org/Research/quarterly/2005/0305RQuart\\_essay.asp](http://www.shrm.org/Research/quarterly/2005/0305RQuart_essay.asp)
- West, Mel and Bollington, Rob. 1990. **An Introduction to Teacher Appraisal**. London: David Fulton Publishers.

ภาคผนวก ก

คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผล

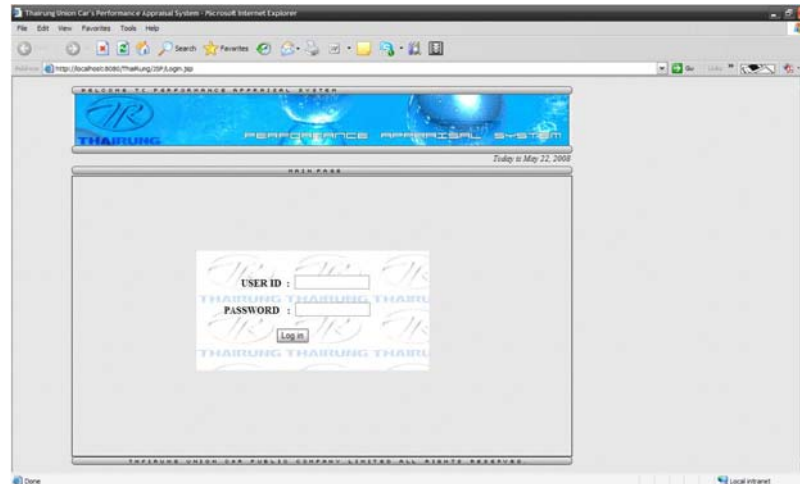
การปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ สำหรับผู้ใช้งาน

ระดับหัวหน้าส่วนงาน

คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมิน  
ผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

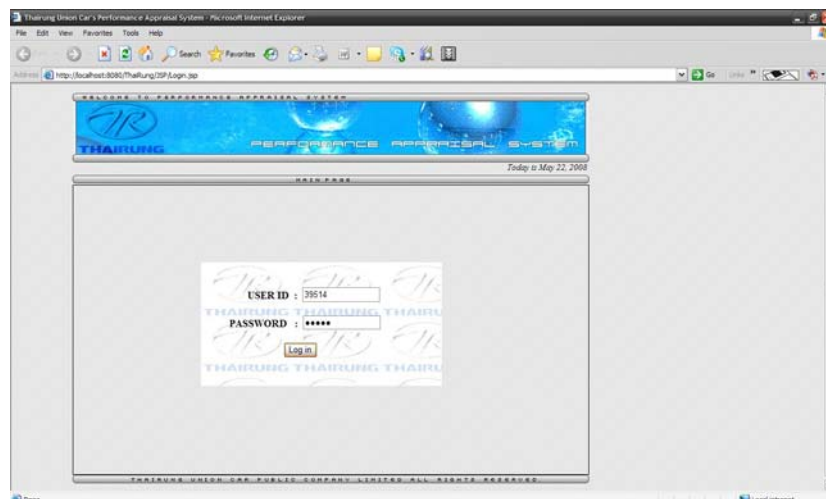
สำหรับผู้ใช้งานระดับหัวหน้าส่วนงาน

โปรแกรมระบบจะเริ่มต้นการดำเนินงานตั้งแต่หน้าจอล็อกอิน ของผู้ใช้งาน ดังภาพที่ 1 ซึ่งจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ระดับการใช้งาน คือ ระดับหัวหน้าส่วนงาน และระดับผู้จัดการฝ่าย



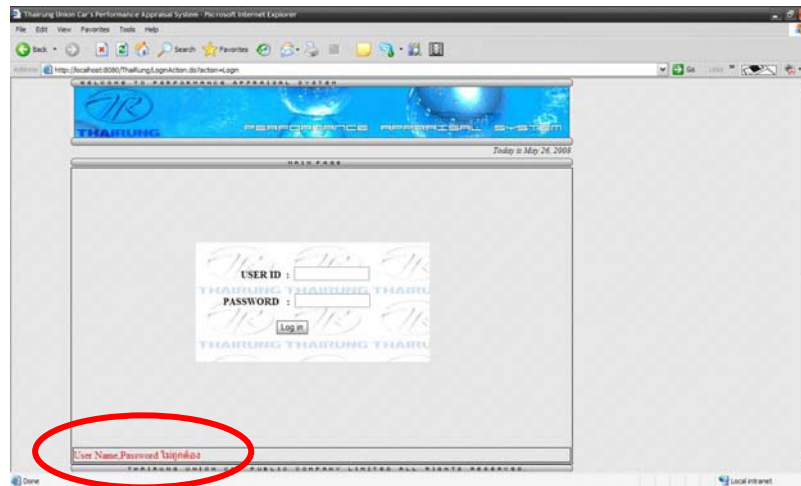
ภาพที่ 1 หน้าจอล็อกอิน

จากนั้นให้ผู้ใช้งานระบบทำการกรอก USER ID และ PASSWORD ลงในช่องว่างบน หน้าจอ ดังภาพที่ 2 เพื่อทำการเข้าสู่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2 ผู้ใช้งานระบบกรอก USER ID และ PASSWORD

ในกรณีที่ผู้ใช้พิมพ์ USER ID หรือ PASSWORD ผิดพลาด ระบบจะแจ้งเตือน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การแจ้งเตือนกรณีล็อกอินผิดพลาด

กรณีที่ผู้ใช้งานระบบอยู่ในระดับหัวหน้าส่วนงาน ระบบจะทำการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานและเข้าสู่หน้าจอรายชื่อพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเพื่อเริ่มดำเนินการประเมินเป็นรายบุคคล ดังภาพที่ 4




รหัส	ชื่อ นามสกุล	ผลการประเมิน	วันที่ประเมิน	แก้ไข
41207	นางสาวกรรณิศา อานนตะ	ยังไม่ประเมิน		
41321	นางสาวกรรณิศา อานนตะ	ยังไม่ประเมิน		
44238	นางสาวกรรณิศา อานนตะ	ยังไม่ประเมิน		
44872	นางสาวกรรณิศา อานนตะ	ยังไม่ประเมิน		
44882	นางสาวกรรณิศา อานนตะ	ยังไม่ประเมิน		

ภาพที่ 4 รายชื่อพนักงานผู้ถูกประเมิน

จากนั้นให้ผู้ประเมินคลิกที่ **ยังไม่ได้ประเมิน** เพื่อเข้าสู่หน้าจอแบบฟอร์มการประเมินของพนักงานตามรายชื่อที่ถูกคลิก ดังภาพที่ 5 และทำการประเมินคะแนนการปฏิบัติงานตามหัวข้อต่างในแบบฟอร์มที่แสดงบนหน้าจอ ดังภาพที่ 6

TR Performance Appraisal Form - Microsoft Internet Explorer

http://tr.scribbr.com/PerformanceAppraisalForm.do?action=edit&id=49023


**รายงานประจำปีของพนักงานบริษัทไทยธุรกิจพลังงาน จำกัด (มหาชน)**

---

**ประวัติส่วนตัวพนักงาน**

รหัสพนักงาน	42897	เพศ	ชาย	เกิดวันที่(ว.ด.ป)	27.08.1976
ชื่อสกุล (อังกฤษ)	Mr Sataphon Chaisang				
ชื่อสกุล (ไทย)	นายสาธิต ฉายแสง				

---



**ประวัติการทำงาน**

หน่วยงาน	สำนักงานผลิต			
ตำแหน่ง	พนักงานสายการผลิต			
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	สาขา	ช่างยนต์	
วันที่เข้าทำงาน	02.05.1999			
เงินเดือนปัจจุบัน	19200	ปรับครั้งสุดท้าย	01.01.2007	

---

**จำนวนวันที่ขาดงาน**

รายการประเมินที่	1/2008			
ขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	4	วัน		
จำนวนวันลางาน ทั้งหมด	7	วัน		


**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1/2008**


**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้ผู้บังคับบัญชาระบุเป้าหมายของงาน ที่มอบหมายแก่พนักงานและลงวันที่ได้งานว่าดีหรือไม่ดี ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดของตัวชี้วัดประเมินงานที่ไว้กับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลงานที่ได้รับโดยแท้จริง
1. ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	
2. คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมส่งจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาหรือไม่)	30	
4. กิจกรรมเสริมผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้ที่ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย < 5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ ว่าจะไม่ผิดนัดมอบหมายงานให้ (Responsibility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตรงต่อเวลา (Punctuality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมีส่วนร่วมที่สุจริตจริงใจ (Sincerity for work/ social)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความคิดริเริ่ม (การหาข้อคิดริเริ่ม สรรพสิ่งใหม่) (Innovative)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอนการทำงานละเอียดถี่ถ้วนดี และรอบคอบ (Precision Thinking)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การใฝ่หาการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ (Self-improvement)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปฏิบัติงานที่โปร่งใส, ซื่อสัตย์, หรือถือการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน**  
 5 = มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา ได้รับยกย่องในระดับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีศักยภาพสูงและมีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว  
 4 = มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา ได้รับการยกย่องในระดับผู้บังคับบัญชา มีศักยภาพสูง และมีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว  
 3 = มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว  
 2 = มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว  
 1 = มีคุณธรรมที่แสดงให้เป็นที่ประจักษ์มา มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว มีความรู้เชิงเทคนิคเฉพาะตัว

ตัวชี้วัดประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ สบใจกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	
2. ความสามารถ วิชาการ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	
3. การริเริ่ม การคิดค้นนวัตกรรม (Innovation) การพยายามสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่จะช่วยให้องค์กรก้าวหน้า เป็นผลดีต่อองค์กรมากกว่าที่จะลดต้นทุน การดำเนินการที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ที่	
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งที่ตนเอง และผู้อื่นต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตนเอง หน่วยงาน ในกรมมอบหมายไว้กับบุคคลหรือหน่วยงาน และการจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสม	
5. การวิเคราะห์และแก้ปัญหา (Analyse/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นตอของปัญหา และการแก้ไข ความสัมพันธ์ของบุคคลและองค์การทางเทคนิค และองค์การผู้ปฏิบัติงานในปัญหา โดยที่บุคคลผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่เข้าใจ และรับผิดชอบ	

ภาพที่ 5 หน้าจอแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน



TR Performance Appraisal Form - Microsoft Internet Explorer

http://localhost:8080/ThaibulungApp/evaluation.do?action=edit&empID=49223

**รายงานประจำปีของพนักงาน**

รหัสพนักงาน: 42897    เพศ: ชาย    เกิดวันที่(วัน/ป): 27/08/1976

ชื่อสกุล (อังกฤษ): Mr. Satsubon Chabong

ชื่อสกุล (ไทย): นายสาธิต ฉาบง

**ประวัติการทำงาน**

หน่วยงาน: ฝ่ายการผลิต

ตำแหน่ง: พนักงานสายการผลิต

วุฒิการศึกษา: ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)    สาขา: ช่างยนต์

วันที่เข้าทำงาน: 02/05/1999

เงินเดือนปัจจุบัน: 19200    บริษัท/กลุ่ม: บริษัทรุ่งผลทำยม    01/01/2007

**จำนวนวันที่ขาดงาน**

รวมการประเมินที่: 1/2008

ขาดงานโดยไม่มีแจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด: 4 วัน

จำนวนวันลางาน ทั้งหมด: 7 วัน

ผลการประเมินโดยอัตโนมัติ

**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1/2008**

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้อัตราสัมประสิทธิ์การประเมินตามผลงาน และมอบหมายให้ทำโดยหัวหน้าประเมินผลพนักงาน ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดตัวชี้วัดประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลงานที่ทำได้เมื่อเสร็จปี
1. ประสิทธิภาพ การผลิตรถยนต์ (ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวกับการผลิตรถยนต์ การเพิ่มประสิทธิภาพ ให้อัตราเป็นร้อยละที่กำหนดไว้)	30	28
2. ผลการประเมินที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (ตรวจสอบผลคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดโดยไม่มีข้อบกพร่อง)	30	25
3. การส่งมอบงาน (ตรวจสอบผลการทำงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมทั้งจำนวนเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย และ ระยะเวลาที่กำหนด)	30	30
4. กิจกรรมเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากที่กำหนดให้ทำ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้นับตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	5 5

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลคุณลักษณะโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
**เกณฑ์การประเมิน:** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

หัวข้อประเมินผลคุณลักษณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ ว่าจะได้มอบหมายงานอย่างไร (Responsibility)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความมุ่งมั่นขยันขันแข็งในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความซื่อสัตย์ (Punctuality)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การสื่อสารและติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (Self & work world)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความซื่อสัตย์ (ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ซื่อสัตย์ต่อใจ) (Honesty)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ทัศนคติทางบวกของใจ (Positive Thinking)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
วินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การใช้และการวิเคราะห์เครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพย์สินของบริษัท	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปฏิบัติงานด้วยใจ, ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความร่วมมือ มีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน:**  
 5 = มีข้อดีที่เด่นชัดและได้ผลดีเกินความคาดหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีสิ่งดีที่ควรยกย่องและให้รางวัลเป็นพิเศษ  
 4 = มีข้อดีที่เด่นชัดและได้ผลดีเกินความคาดหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีสิ่งดีที่ควรยกย่องและให้รางวัลเป็นพิเศษ  
 3 = มีข้อดีที่เด่นชัดและได้ผลดีเกินความคาดหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีสิ่งดีที่ควรยกย่องและให้รางวัลเป็นพิเศษ  
 2 = มีข้อดีที่เด่นชัดและได้ผลดีเกินความคาดหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีสิ่งดีที่ควรยกย่องและให้รางวัลเป็นพิเศษ  
 1 = มีข้อดีที่เด่นชัดและได้ผลดีเกินความคาดหมาย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีสิ่งดีที่ควรยกย่องและให้รางวัลเป็นพิเศษ

หัวข้อประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การได้ร่วมงานดี (Teamwork Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร วัตถุประสงค์ สอนสอน อบรมฝึกอบรมให้ผู้อื่นฟัง และมีการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	5
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	5
3. การเรียนรู้ การตัดสินใจด้วยตนเอง (Initiative) การพยายามกระตุ้นให้เกิดความคิดที่จะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย และเมื่อมีการนำความคิดที่สร้างสรรค์มาเสนอแนะ การดำเนินการแก้ไขได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing Work Management) การกำหนดสิ่งที่จะต้องทำและจัดลำดับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน การมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4
5. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Analyse Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของผลและผล เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ และเสนอข้อปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยหลักการที่เป็นเชิงตรรกะ และใช้หลักการที่มีประสิทธิภาพ และเสนอแนะแนวทางแก้ไข	5

ไม่พอใจกับผลประเมิน    ดำเนินการประเมินใหม่

ภาพที่ 6 ผู้ประเมินกรอกคะแนนลงในช่องต่างๆ จนครบทุกช่อง

จากนั้นให้คลิกที่ **คำนวณผลการประเมิน** เพื่อให้ระบบคำนวณผลคะแนนรวมที่ได้กรอกลงในแบบฟอร์ม ซึ่งแสดงผลดังภาพที่ 7

**ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1/2008**

ชื่อสกุล (อังกฤษ) : Ms Sataporn Chaisang  
 ชื่อสกุล (ไทย) : นางสาวพร ฉายแสง  
 รหัสพนักงาน : 45023 เพศ : นาย

จำนวนวันที่ สอดคล้องงาน	
จำนวนโดยไม่มีข้อร้องเรียน	ทั้งหมด 4 วัน
รวมจำนวนวันงาน ทั้งหมด	7 วัน

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลตามส่วนสำคัญของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ใช้วิธีคำนวณตามเป้าหมายของงาน ที่มอบหมายให้ปฏิบัติงานและกรณีที่ทำได้รางวัลหรือเกินเกณฑ์ ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดของตัวชี้วัดที่มอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลการทำงานได้กี่เปอร์เซ็นต์
1. ปฏิบัติหน้าที่ การส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนด ไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา การเก็บประวัติสินค้า การ จัดการปัญหา ขาดหายสินค้า (กรณีไม่ส่งใบแจ้ง) สามารถปฏิบัติงานในภาวะกดดันหรือข้อขัดแย้ง และไว้ใจให้ปฏิบัติงานที่ทางมอบหมายได้อย่างมั่นใจได้ทั้งหมด	30	25
2. ผลภาพของงานที่รับผิดชอบ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดของภาพของงานที่มอบหมายได้ ตามเป้าหมายที่มอบหมายได้หรือไม่) ตรงต่อเป้าหมาย สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี มีภาวะไม่ถูกต้องตามหน้าที่ ผิดกฎ/วินัย/ข้อบังคับ	30	25
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่มอบหมายให้รับผิดชอบ หรือที่ส่งมอบเป้าหมาย และผลการส่งมอบงานได้ ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาที่มอบ) สามารถส่งมอบงานได้ตามเวลาที่มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30	30
4. สิ่งการประเมินผลโดยผู้บังคับบัญชา (จำนวน 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 คือ 1 สิ่งการประเมินผล) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	5 5

สรุปคะแนนส่วนที่ 1 (40%) : 37.0

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (สัดส่วน 30%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงบ้าง (Light Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลคุณลักษณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ (รับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย) (Responsibility)	0	0	0	0	0
ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (Diligence & Thoroughness)	0	0	0	0	0
การตรงต่อเวลา (Punctuality)	0	0	0	0	0
ความยืดหยุ่นต่อส่วนงาน (Flexibility for work social)	0	0	0	0	0
ความซื่อสัตย์ (ความซื่อสัตย์สุจริต) (Integrity)	0	0	0	0	0
เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงาน (Positive Thinking)	0	0	0	0	0
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)	0	0	0	0	0
การใช้และการบริหารจัดการเครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพย์สินขององค์กร	0	0	0	0	0
การปฏิบัติงานที่ปลอดภัย, ความเป็นระเบียบ หรือความปลอดภัย	0	0	0	0	0
ความซื่อสัตย์ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย	0	0	0	0	0

สรุปคะแนนส่วนที่ 2 (30%) : 8.0

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลตามความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน**  
 5 = มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีศักยภาพในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยตนเอง  
 4 = มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีศักยภาพในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยตนเอง  
 3 = มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถ มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยตนเอง  
 2 = มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยตนเอง  
 1 = มีคุณลักษณะที่แสดงถึงขีดความสามารถในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยตนเอง

ตัวชี้วัดประเมินผลตามความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork - Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เข้าร่วมงาน เข้าร่วมโครงการขององค์กร ขยันขันแข็ง ทุ่มเท และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5
2. ความสามารถ วิชาการ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5
3. การบริหาร การตัดสินใจของตนเอง (Decision) การสามารถตัดสินใจและดำเนินการที่มอบหมายให้รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing Work Management) การกำหนดสิ่งที่จะทำ และจัดเรียงลำดับงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน การจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	4
5. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Analyse - Problem Solving) การเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของจุดและผล การพิจารณาทางเลือก และเลือกวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นข้อเท็จจริง และมีเหตุผล (สมมติฐาน) ของตนเองมาพิจารณา ซึ่งสามารถปรับปรุง แก้ไข โดยอาศัยการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาอย่างละเอียด พร้อมทั้งเลือก/ใช้วิธีการที่เหมาะสม สำหรับใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5

สรุปคะแนนส่วนที่ 3 (25%) : 22.0

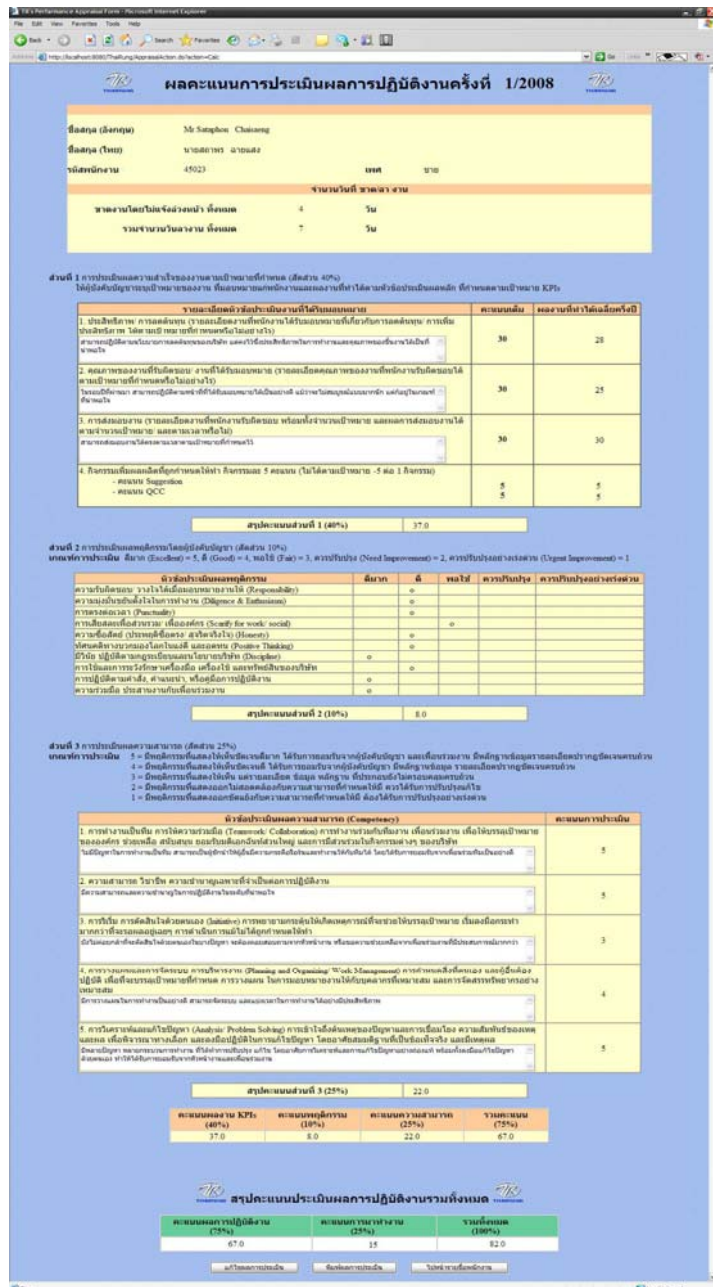
คะแนนผลงาน KPIs (40%)	คะแนนพฤติกรรม (30%)	คะแนนความสามารถ (25%)	รวมคะแนน (75%)
37.0	8.0	22.0	67.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการปฏิบัติงาน (25%)	รวมทั้งหมด (100%)
67.0	15	82.0

ภาพที่ 7 หน้าจอแสดงผลคะแนนรวมในแต่ละส่วน และผลคะแนนรวม

หากต้องการแก้ไขผลคะแนนที่ประเมินไปแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม << ย้อนกลับ เพื่อกลับไปกรอกคะแนนใหม่อีกครั้ง หรือหากต้องการยืนยันผลคะแนนการประเมิน ให้คลิกที่ปุ่ม ยืนยัน >> เพื่อเข้าสู่หน้าจอรูปผลคะแนน ดังภาพที่ 8



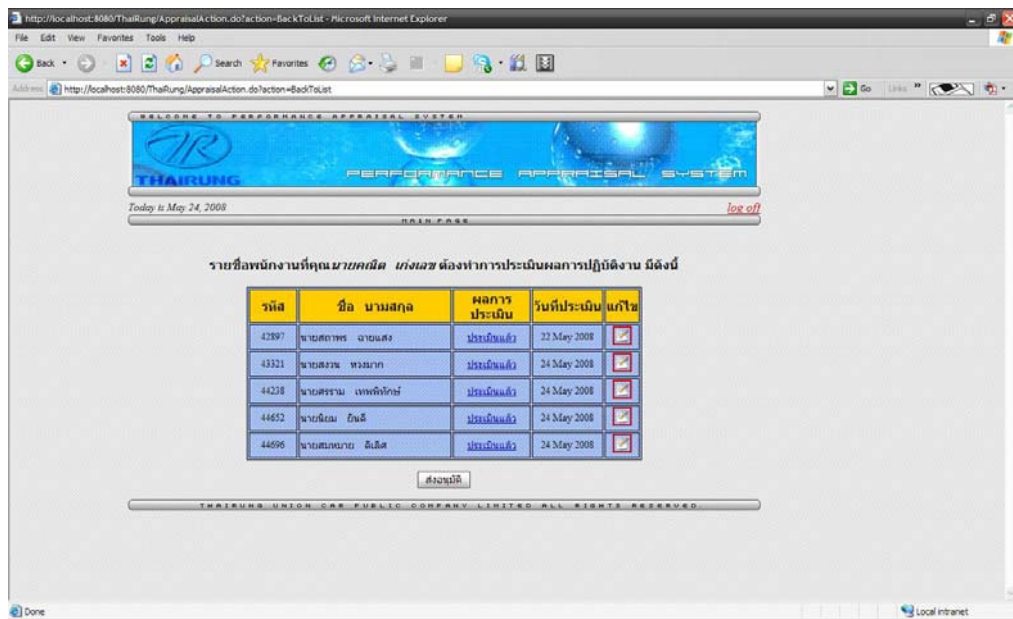
ภาพที่ 8 หน้าจอยืนยันผลคะแนนการประเมิน

หากยังต้องการที่จะแก้ไขคะแนนการประเมินอีกครั้ง ให้คลิกที่ปุ่ม **แก้ไขผลการประเมิน** หากต้องการพิมพ์ผลการประเมินของพนักงานเป็นรายบุคคล ให้คลิกที่ปุ่ม **พิมพ์ผลการประเมิน** จากนั้นให้คลิกที่ปุ่ม **ไปหน้ารายชื่อพนักงาน** เพื่อกลับไปยังหน้ารายชื่อพนักงานที่จะต้องดำเนินการประเมินต่อไป ซึ่งสถานะการประเมินของพนักงานที่ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานไปแล้วจะเปลี่ยนแปลงไป ดังภาพที่ 9




ภาพที่ 9 แสดงการเปลี่ยนสถานะการประเมินของพนักงานที่ถูกประเมินแล้ว

และหากผู้ประเมินทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้บังคับบัญชาของตนจนครบทุกคนแล้ว ปุ่ม **ส่งอนุมัติ** ซึ่งจะไม่สามารถคลิกได้จนกว่าผู้ประเมินจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบังคับบัญชาของตนจนครบทุกคน หากครบแล้วสถานะของปุ่มจะเปลี่ยนเป็น **ส่งอนุมัติ** แสดงว่าสามารถคลิกเพื่อส่งผลคะแนนการประเมินของตนไปให้ผู้จัดการฝ่ายหรือรองผู้จัดการฝ่ายเป็นผู้อนุมัติผลการประเมินนั้นต่อไป ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงสถานะของปุ่ม “ส่งอนุมัติ” หลังจากที่ได้ประเมินครบทุกคนแล้ว

หากผู้ประเมินยังไม่พอใจในผลคะแนนของพนักงานบางคนที่ได้ประเมินไปแล้ว ผู้ประเมินสามารถกลับไปแก้ไขคะแนนดังกล่าวได้เป็นครั้งสุดท้ายโดยการคลิกที่รูป  เพื่อกลับไปสู่หน้าจอแบบฟอร์มการประเมินและทำการแก้ไขคะแนนได้ ซึ่งหลังจากที่กดปุ่ม **ส่งอนุมัติ** แล้วจะไม่สามารถแก้ไขผลคะแนนได้ ดังภาพที่ 11

หากต้องการออกจากระบบ ให้คลิกที่ **log off** ซึ่งก็จะถือว่าเสร็จสิ้นกระบวนการ



ภาพที่ 11 การจากส่งผลคะแนนการประเมินไปเพื่ออนุมัติ

หลังจากที่ส่งผลคะแนนเพื่ออนุมัติและผู้จัดการฝ่ายได้ดำเนินการอนุมัติแล้ว ผู้ใช้สามารถเข้าไปตรวจสอบผลการอนุมัติได้ ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงผลการอนุมัติที่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายแล้ว

หากผลการอนุมัติมีผลคะแนนของพนักงานบางคนที่ไม่ผ่านการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการฝ่ายมิได้ดำเนินการแก้ไขผลคะแนนด้วยตนเอง ผู้ประเมินจึงมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการแก้ไขผลคะแนนและส่งผลคะแนนการประเมินที่แก้ไขแล้วให้ผู้จัดการฝ่ายพิจารณาอนุมัติอีกครั้งหนึ่ง ดังภาพที่ 13

Today is May 24, 2008 [log off](#)

รายชื่อพนักงานที่คะแนนเฉลี่ยดี เก่งเลข ต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

รหัส	ชื่อ นามสกุล	ผลการประเมิน	วันที่ประเมิน	แก้ไข
42897	นายสาทร ฉาบแสง	อนุมัติแล้ว	24 May 2008	
43321	นายสมวง หนองขาว	อนุมัติแล้ว	24 May 2008	
44239	นายสมรณ เกษพิทักษ์	อนุมัติแล้ว	24 May 2008	
44852	นายนิยม ยนต์	อนุมัติแล้ว	24 May 2008	
44896	นายสมชาย มลิศ	ไม่อนุมัติ	24 May 2008	<input type="checkbox"/>

[ส่งอนุมัติ](#)

TRAIRUNG UNION CO., PUBLIC COMPANY LIMITED. ALL RIGHTS RESERVED.

ภาพที่ 13 แสดงผลการอนุมัติที่ไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย

สำหรับการประเมินในครั้งต่อไป จะสามารถเรียกดูผลคะแนนการประเมินในครั้งก่อนหน้าได้ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจให้คะแนนในแต่ละหัวข้อของการประเมิน โดยให้ผู้ใช้คลิกที่ปุ่ม **ผลการประเมินย้อนหลัง** เพื่อเข้าสู่หน้าจอการเรียกดูผลการประเมินย้อนหลัง ดังภาพที่ 14

TR's Performance Appraisal Form - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost:8080/ThaiRung/AppraisalAction.do?action=LinkToSamp04=42897

**ประวัติการทำงาน**

หน่วยงาน	ฝ่ายการผลิต		
ตำแหน่ง	ช่างประกอบเครื่องยนต์		
วุฒิการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	สาขา	ช่างยนต์
วันที่เข้าทำงาน	08/05/1999		
เงินเดือนปัจจุบัน	0	ปรับครั้งสุดท้าย	

**จำนวนวันที่ขาดลา งาน**

รอบการประเมินที่	2/2008		
ขาดงานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	0	วัน	
จำนวนวันลางาน ทั้งหมด	0	วัน	

TR THAI RUNG **แบบประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 2/2008** TR THAI RUNG

ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)  
ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินเป้าหมายของงาน ที่มอบหมายแก่พนักงานและผลงานที่ทำได้ตามตัวชี้วัดประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs

รายละเอียดหัวข้อประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย      คะแนนเต็ม      ผลงานที่ทำได้โดยแท้จริงปี

ภาพที่ 14 แสดงปุ่มเรียกดูผลการประเมินย้อนหลัง

จากนั้นจะเปิดหน้าต่างใหม่ซึ่งเป็นหน้าจอเรียกดูผลการประเมินย้อนหลัง โดยสามารถเลือกกรอบการประเมินย้อนหลังที่ต้องการจะดูได้ดังภาพที่ 15

TR's Performance Appraisal Form - Microsoft Internet Explorer

TR THAI RUNG **ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง** TR THAI RUNG

ข้อมูล (อังกฤษ) Mr.Sataphon Chaisaeng

ข้อมูล (ไทย) นายสาทร ฉายแสง

รหัสพนักงาน 42897 เพศ ชาย

**กรุณาเลือกรอบการประเมิน**

รอบการประเมินที่

ภาพที่ 15 หน้าจอเมนูเลือกดูผลการประเมินย้อนหลัง



ซึ่งผลการประเมินย้อนหลังจะถูกแสดงในหน้าตาเดิมนี้ ดังภาพที่ 16

TR's Performance Appraisal Form - Microsoft Internet Explorer

**TR** ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง **TR**

ชื่อสกุล (อังกฤษ) Mr. Sataporn Chaisang  
 ชื่อสกุล (ไทย) นายสถาพร ฉายแสง  
 รหัสพนักงาน 42897      เพศ ชาย  
**กรุณาลือกร่อนการประเมินฯ**  
 รอบการประเมินที่ 1/2008

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ให้ผู้บังคับบัญชารายเป้าหมายของงานในปี 49 ที่มอบหมายพนักงานและผลงานที่ทำได้ตามหัวประเมินผลหลัก ที่กำหนดตามเป้าหมาย KPIs ปี 49

รายละเอียดหัวประเมินงานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเต็ม	ผลงานที่ทำได้เฉลี่ยครั้งปี
1. ประสิทธิภาพ การลดต้นทุน (รายละเอียดงานที่พนักงานได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุน/ การเพิ่มประสิทธิภาพ โดยตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	28
2. คุณภาพของงานที่รับผิดชอบ/ งานที่ได้รับมอบหมาย (รายละเอียดคุณภาพของงานที่พนักงานรับผิดชอบได้ตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่อย่างไร)	30	28
3. การส่งมอบงาน (รายละเอียดงานที่พนักงานรับผิดชอบ พร้อมทั้งจำนวนเป้าหมาย และการส่งมอบงานได้ตามจำนวนเป้าหมาย และตามเวลาหรือไม่)	30	27
4. กิจกรรมเพิ่มผลผลิตที่กำหนดให้ทำ กิจกรรมละ 5 คะแนน (ไม่ได้ตามเป้าหมาย -5 ต่อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	3 4

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลพฤติกรรมโดยผู้บังคับบัญชา (สัดส่วน 10%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

หัวข้อประเมินผลพฤติกรรม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ/ วางใจได้เต็มมอบหมายงานไป (Responsibility)			o		
ความมุ่งมั่นขยันตั้งใจในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)			o		
การตรงต่อเวลา (Punctuality)			o		
การเป็นและมีส่วนร่วม/ เก็บขององค์กร (Scam? for work/ social)		o			
ความซื่อสัตย์/ ประพฤติซื่อสัตย์/ สวีตจริงใจ (Honesty)		o			
ทัศนคติทางบวกมองโลกในแง่ดี และคิดบวก (Positive Thinking)		o			
มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายบริษัท (Discipline)			o		
การเป็นและการร่วมรักษาชื่อเสียง/ เครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพย์สินของบริษัท			o		
การปฏิบัติตามคำสั่ง, คำแนะนำ หรือคู่มือการปฏิบัติงาน			o		
ความร่วมมือ/ ประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน			o		

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
**เกณฑ์การประเมิน** 5 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดีมาก ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีหลักฐานข้อมูลรายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 4 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นชัดเจนดี ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีหลักฐานข้อมูล รายละเอียดปรากฏชัดเจนครบถ้วน  
 3 = มีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็น แต่รายละเอียด ข้อมูล หลักฐาน ที่ประกอบยังไม่ครบคลุมครบถ้วน  
 2 = พฤติกรรมที่แสดงออกไม่สอดคล้องกับความสามารถที่กำหนดให้มี ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข  
 1 = พฤติกรรมที่แสดงออกขัดแย้งกับความสามารถที่กำหนดให้มี ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

หัวข้อประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork/ Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ชวยเหลือ สับเปลี่ยน ยอมรับผิดเองกับส่วนใหญ่ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท	4
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4
3. การริเริ่ม การตัดสินใจด้วยตนเอง (Initiative) การพยายามกระตุ้นให้เกิดเหตุการณ์ที่จะช่วยใหบรรลุเป้าหมาย เริ่มลงมือกระทำมากกว่าที่จะรอคอยอยู่เฉยๆ การดำเนินการแม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ทำ	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหารงาน (Planning and Organizing/ Work Management) การกำหนดสิ่งทีตนเอง และผู้อื่นต้องปฏิบัติ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนด การวางแผน ในการทำงานมอบหมายให้กับบุคลากรที่เหมาะสม และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม	2
5. การวิเคราะห์และแก้ปัญหา (Analysis/ Problem Solving) การเข้าใจถึงต้นเหตุของปัญหาและการเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของเหตุและผล เพื่อที่จะหาทางแก้ไข และลงมือปฏิบัติในทางแก้ไขมีอยู่ โดยอาศัยสมมติฐานที่เป็นข้อเท็จจริง และมีเหตุผล	5

คะแนนผลงาน KPIs (40%)	คะแนนพฤติกรรม (10%)	คะแนนความสามารถ (25%)	รวมคะแนน (75%)
36.0	7.0	18.0	61.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการทำงาน (25%)	รวมทั้งหมด (100%)
61.0	25	86.0

Done Local internet

ภาพที่ 16 แสดงผลการเรียกดูผลคะแนนประเมินย้อนหลัง

สำหรับทุกการประเมินในรอบที่ 2 ของแต่ละปี จะมีการนำผลคะแนนที่ประเมินได้ในรอบการประเมินนี้ไปรวมกับผลคะแนนการประเมินในรอบที่ 1 เพื่อหาค่าเฉลี่ยและคิดเป็นระดับคะแนน (เกรด) เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปใช้ในการพิจารณาขึ้นอัตราเงินเดือน หรือจ่ายโบนัสประจำปี หรือใช้ในการบริหารงานอื่นๆต่อไป

โดยการแสดงผลคะแนนของการประเมินรอบที่ 2 นี้ มีความแตกต่างกับการประเมินในรอบที่ 1 ตรงที่ในช่วงล่างสุดของหน้าจอแสดงผลจะมีการแสดงผลคะแนนที่ประเมินได้ในรอบที่ 1 แล้วแสดงค่าเฉลี่ยของทั้งรอบการประเมิน และแสดงเกรดที่ได้จากการประเมินในรอบปีนั้นๆ ดังภาพที่ 17

สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด		
คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการทำงาน (25%)	รวมทั้งหมด (100%)
59.0	25	84.0
ผลการประเมินครั้งที่ 1		
คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการทำงาน (25%)	รวมทั้งหมด (100%)
61.0	25	86.0
เกรดที่ได้ B		
<input data-bbox="762 1144 831 1167" type="button" value=" &lt;&lt; ย้อนกลับ "/> <input data-bbox="852 1144 920 1167" type="button" value=" ยืนยัน &gt;&gt; "/>		

ภาพที่ 17 แสดงการสรุปผลคะแนนที่ประเมินได้ในรอบที่ 2

และหน้าจอรายชื่อพนักงาน จะแสดงสถานะของผลการประเมินเป็นเกรดที่พนักงานคนนั้นได้รับ ดังภาพที่ 18



ภาพที่ 18 การแสดงผลคะแนนการประเมินด้วยเกรดที่ได้

หลังจากการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานครบทุกคนแล้ว จะแสดงผลการดำเนินงานในหน้าจอ ก่อนที่จะส่งผลการประเมินนั้นให้ผู้จัดการฝ่ายอนุมัติ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้ประเมินยังสามารถแก้ไขผลคะแนนได้เป็นครั้งสุดท้ายก่อนคลิกที่ปุ่ม **ส่งอนุมัติ** ดังภาพที่ 19



ภาพที่ 19 แสดงผลการประเมินในรอบที่ 2 ก่อนส่งผลการประเมินไปอนุมัติ

หลังจากคลิกปุ่ม **ส่งอนุมัติ** เพื่อส่งผลการประเมินให้ผู้จัดการฝ่ายแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขคะแนนได้ ดังภาพที่ 20

WELCOME TO PERFORMANCE APPRAISAL SYSTEM

THAIRUNG PERFORMANCE APPRAISAL SYSTEM

Today is May 24, 2008 [log off](#)

MAIN PAGE

รายชื่อพนักงานที่คุณ *นายคณิต* เก่งเลข ต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

รหัส	ชื่อ นามสกุล	ผลการประเมิน	วันที่ประเมิน	แก้ไข
42897	นายสถาพร ฉายแสง	B	24 May 2008	
43321	นายสงวน ทรงมาก	B	24 May 2008	
44238	นายศรธรรม เทพพิทักษ์	C	24 May 2008	
44652	นายนิยม ยืนดี	A	24 May 2008	
44696	นายสมหมาย ดีเลิศ	B	24 May 2008	

[ส่งอนุมัติ](#)

THAIRUNG UNION CAR PUBLIC COMPANY LIMITED ALL RIGHTS RESERVED

ภาพที่ 20 การจากส่งผลคะแนนการประเมินรอบที่ 2 ไปเพื่ออนุมัติ

ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมินผล

การปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ สำหรับผู้ใช้งาน

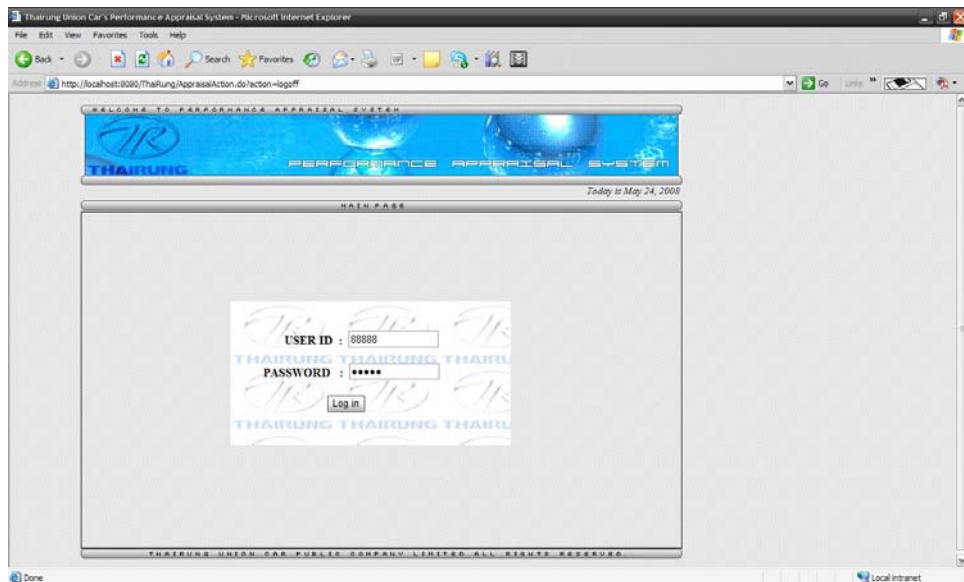
ระดับผู้จัดการฝ่าย

**คู่มือการใช้โปรแกรมระบบต้นแบบสำหรับประเมิน  
ผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ**

**สำหรับผู้ใช้งานระดับผู้จัดการฝ่าย**

การใช้งานโปรแกรมระบบในระดับผู้จัดการฝ่าย จะมีการดำเนินการภายหลังจากที่ผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วนทุกส่วนภายในฝ่ายงานนั้นๆ ได้ทำการส่งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาเพื่ออนุมัติ โดยการใช้งานโปรแกรมระบบนั้น ก็จะมีลักษณะการใช้งานใกล้เคียงกับระดับหัวหน้าส่วน เพียงแต่ผู้ใช้ในระดับผู้จัดการมีหน้าที่เพียงอนุมัติเห็นชอบกับผลคะแนนการประเมินที่ผู้ใช้ในระดับหัวหน้าส่วนประเมินหรือไม่ หากไม่เห็นชอบด้วย อาจจะมีการดำเนินการแก้ไขผลการประเมินด้วยตนเองหรือแจ้งกลับให้หัวหน้าส่วนเป็นผู้แก้ไขก็ได้

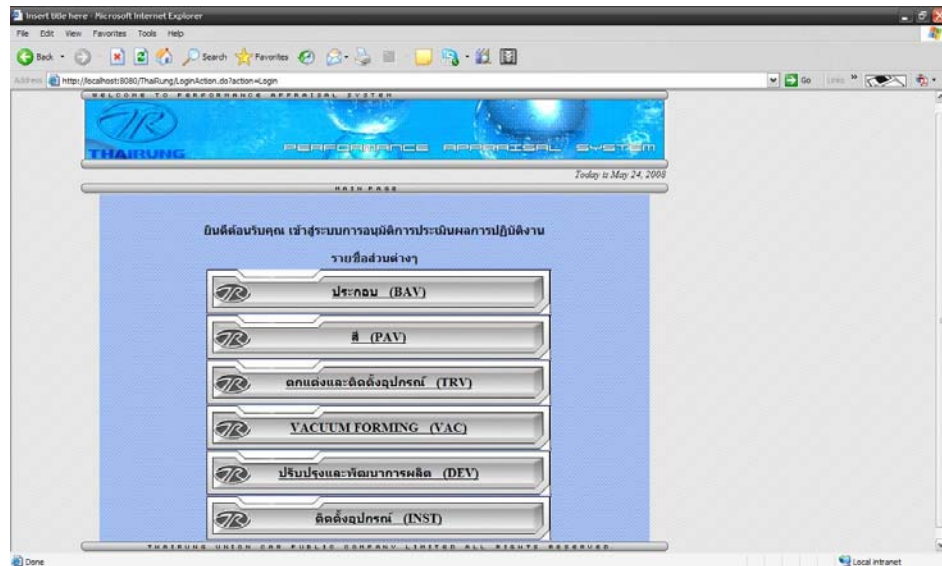
การเริ่มต้นการใช้งานโปรแกรมระบบของผู้ใช้ในระดับผู้จัดการ ก็จะมีการเริ่มต้นการใช้งานเหมือนกับผู้ใช้ระดับหัวหน้าส่วน คือการล็อกอินเข้าสู่ระบบ ดังภาพที่ 1



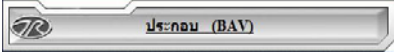
ภาพที่ 1 การล็อกอินของผู้ใช้งานระดับผู้จัดการฝ่าย

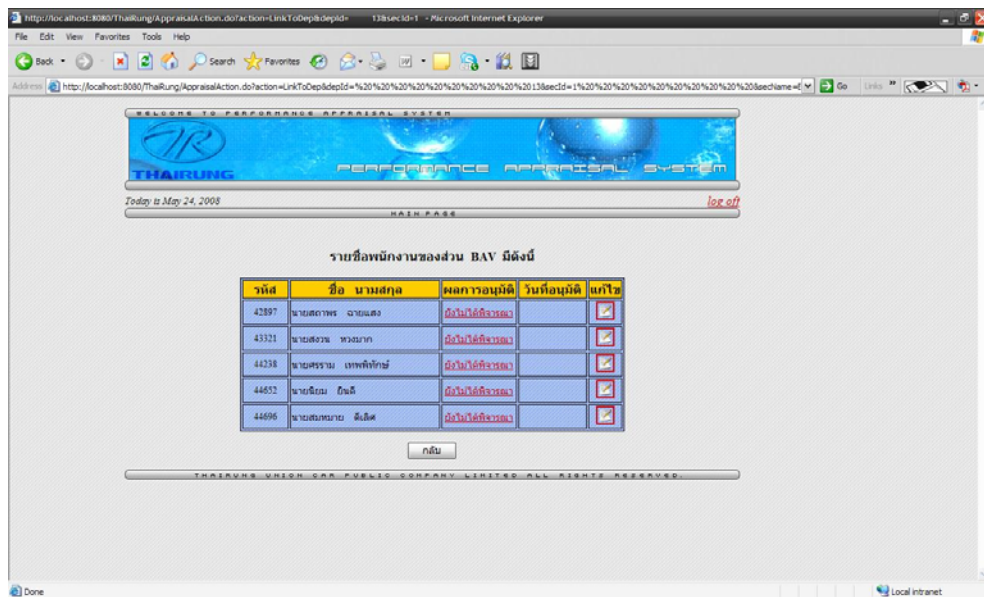


จากนั้นโปรแกรมจะเข้าสู่หน้าจอรายชื่อส่วนงานต่างๆ ภายในฝ่ายงานซึ่งในโปรแกรมต้นแบบนี้จะใช้ข้อมูลฝ่ายการผลิต เป็นตัวอย่างในการนำเสนอ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รายชื่อส่วนงานต่างๆภายในฝ่ายการผลิต

จากภาพที่ 2 จะเห็นว่าหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายก็คือการอนุมัติผลการประเมินของทุกส่วนงานที่หัวหน้าส่วนในแต่ละส่วนได้ทำการประเมินแล้วส่งผลการประเมินนั้นมาเพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยวิธีการอนุมัติ คือให้ผู้จัดการฝ่ายคลิกที่รายชื่อส่วนงานที่ต้องการพิจารณา เพื่อเข้าสู่หน้ารายชื่อพนักงานประจำส่วนงานนั้นๆ โดยในที่นี้จะยกตัวอย่างว่าคลิกที่  ซึ่งจะแสดงผลคือรายชื่อพนักงานประจำส่วนประกอบ (BAV) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงรายชื่อพนักงานภายในส่วนประกอบ(BAV) เพื่อพิจารณาอนุมัติผลการประเมิน

การพิจารณาผลคะแนนของพนักงานแต่ละรายทำได้โดยคลิกที่ ยังไม่ได้พิจารณา เพื่อเข้าสู่หน้าจอผลการประเมินของพนักงานรายนั้น ดังภาพที่ 4

**ผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1/2008**

ชื่อสกุล (อังกฤษ) Mr Sangkon Chabong  
 ชื่อสกุล (ไทย) นายสงกรานต์ ช่างแสง  
 รหัสพนักงาน 45023 เพศ ชาย

จำนวนวันที่ ขาดเวลา งาน	
ขาดงานโดยไม่มีแจ้งล่วงหน้า ทั้งหมด	4 วัน
รวมจำนวนวันงาน ทั้งหมด	7 วัน

**ส่วนที่ 1 การประเมินผลความดีใจของงานตามเป้าหมายที่กำหนด (สัดส่วน 40%)**  
 ได้ผู้บังคับบัญชาประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยพิจารณาจาก KPIs

รายละเอียดการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้ (โดยเฉลี่ย)
1. ประสิทธิภาพ การลงมือทำ (การลงมือทำที่มุ่งเน้นได้โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหา ใฝ่หาความรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง) สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30	28
2. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย (การลงมือทำที่มุ่งเน้นได้โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ)	30	25
3. การมีส่วนร่วม (การลงมือทำที่มุ่งเน้นได้โดยพิจารณาจากผลการมีส่วนร่วม และผลการลงมือทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ)	30	30
4. กิจกรรมเพิ่มเติมที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย (นอกเหนือจาก 5 ข้อแรก) (ไม่ได้รวมเป้าหมาย - 5 ข้อ 1 กิจกรรม) - คะแนน Suggestion - คะแนน QCC	5 5	5 5

สรุปคะแนนส่วนที่ 1 (40%) 37.0

**ส่วนที่ 2 การประเมินผลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (สัดส่วน 10%)**  
 เกณฑ์การประเมิน ดีมาก (Excellent) = 5, ดี (Good) = 4, พอใช้ (Fair) = 3, ควรปรับปรุง (Need Improvement) = 2, ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน (Urgent Improvement) = 1

ตัวชี้วัดประเมินผลคุณลักษณะ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
ความรับผิดชอบ ว่าจะได้ทำอะไรก็ตามที่ได้รับมอบหมาย (Responsibility)	0	0	0	0	0
ความรับผิดชอบที่จะไปในการทำงาน (Diligence & Enthusiasm)	0	0	0	0	0
การทำงานตามใจ (Flexibility)	0	0	0	0	0
การมีส่วนร่วมที่สร้างสรรค์ (Scientific for work/social)	0	0	0	0	0
ความซื่อสัตย์ (ปราศจากข้อครหา สุจริตใจ) (Honesty)	0	0	0	0	0
ทัศนคติทางบวกของใจที่คิดดี และคอย (Positive Thinking)	0	0	0	0	0
มีจิตใจที่มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น (Development)	0	0	0	0	0
การให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา	0	0	0	0	0
ความซื่อสัตย์ อดทนอดกลั้น	0	0	0	0	0

สรุปคะแนนส่วนที่ 2 (10%) 8.0

**ส่วนที่ 3 การประเมินผลความสามารถ (สัดส่วน 25%)**  
 เกณฑ์การประเมิน 5 = ดีที่สุดที่ประเมินได้ทั้งหมด 4 = ดีมากที่ประเมินได้ทั้งหมด 3 = ดีที่ประเมินได้ทั้งหมด 2 = พอใช้ที่ประเมินได้ทั้งหมด 1 = ไม่ดีที่ประเมินได้ทั้งหมด

ตัวชี้วัดประเมินผลความสามารถ (Competency)	คะแนนการประเมิน
1. การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือ (Teamwork Collaboration) การทำงานร่วมกับทีมงาน ร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร วัฒนธรรม สัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	5
2. ความสามารถ วิชาชีพ ความชำนาญเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	5
3. การเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) การทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเคารพซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3
4. การวางแผนและการจัดระบบ การบริหาร (Planning and Organizing Work Management) การกำหนดทิศทางและจัดตั้งทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	4
5. การวิเคราะห์และแก้ปัญหา (Analyzing Problem Solving) การเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาและการแก้ไข ความสัมพันธ์ของเหตุและผล การพิจารณาทางเลือก และการตัดสินใจในการแก้ปัญหา โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของทางเลือก และต้นทุน	5

สรุปคะแนนส่วนที่ 3 (25%) 22.0

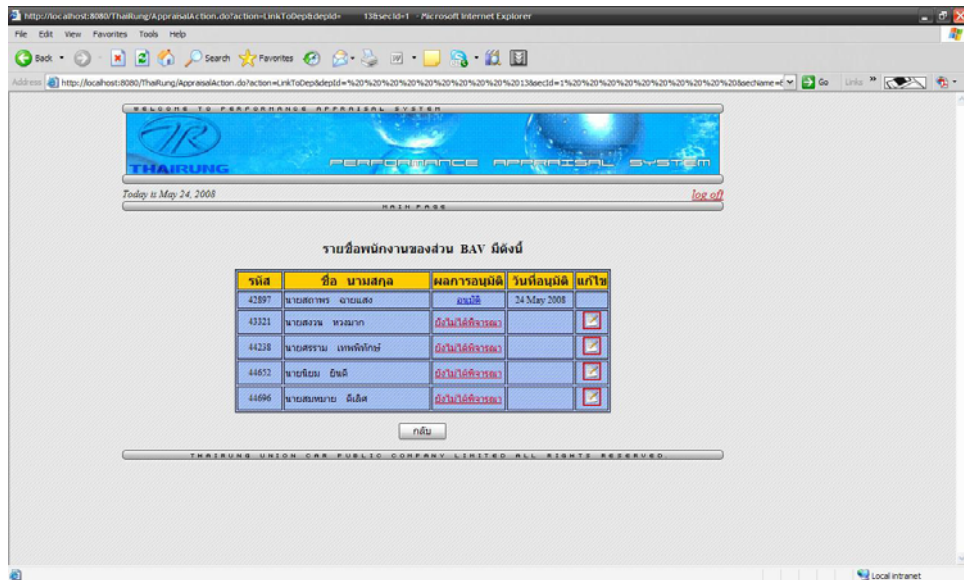
คะแนนผลงาน KPIs (40%)	คะแนนคุณลักษณะ (10%)	คะแนนความสามารถ (25%)	รวมคะแนน (75%)
37.0	8.0	22.0	67.0

**สรุปคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งหมด**

คะแนนผลการปฏิบัติงาน (75%)	คะแนนการพิจารณา (25%)	รวมทั้งหมด (100%)
66.0	25	91.0

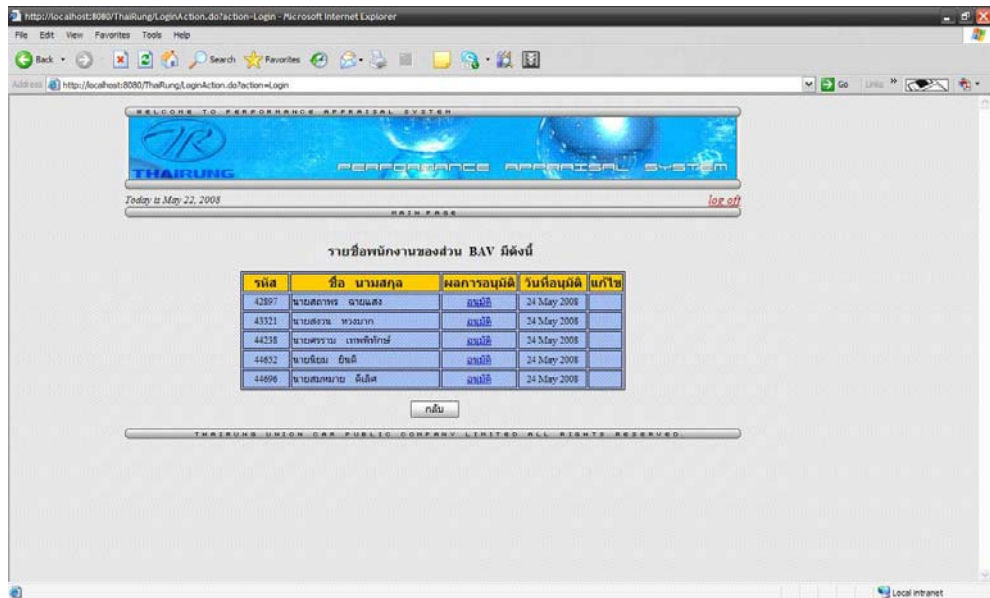
ภาพที่ 4 หน้าจอแสดงผลคะแนนการประเมินเพื่อพิจารณาอนุมัติ

หากต้องการอนุมัติผลคะแนนนั้นให้คลิกที่ปุ่ม **อนุมัติ** เพื่อกลับเข้าสู่หน้าจอรายชื่อพนักงานที่ยังไม่ได้พิจารณาต่อไป ดังภาพที่ 5



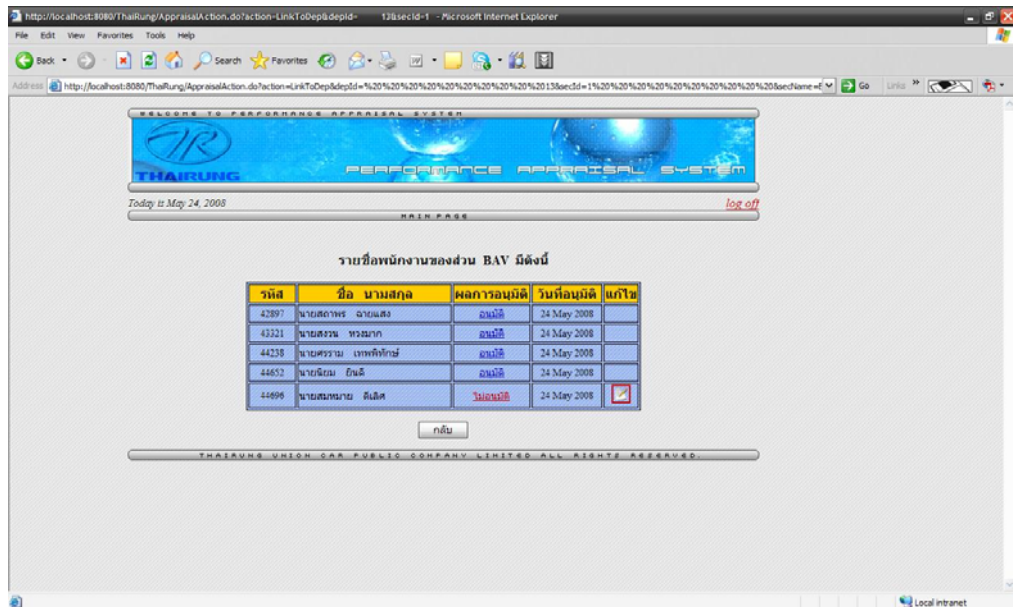
ภาพที่ 5 แสดงการเปลี่ยนแปลงของสถานะการพิจารณาอนุมัติผลคะแนนประเมิน

หากพิจารณาอนุมัติพนักงานทุกคนภายในส่วนงานนั้นๆแล้ว จะแสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงผลการอนุมัติผลคะแนนการประเมินครบทุกคน

หากไม่ต้องการอนุมัติผลคะแนนนั้นให้คลิกที่ปุ่ม **ไม่อนุมัติ** เพื่อกลับเข้าสู่หน้าจอรายชื่อพนักงานที่ยังไม่ได้พิจารณาต่อไป ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แสดงหน้าจอการไม่อนุมัติผลคะแนนการประเมิน

หากต้องการแก้ไขผลคะแนนการประเมินด้วยตนเอง สามารถคลิกที่ปุ่ม **แก้ไขผลการประเมิน** เพื่อเข้าสู่หน้าจอแบบฟอร์มการประเมินเพื่อแก้ไขคะแนนการประเมินได้ในทันที หรือหากไม่ต้องการแก้ไขผลการประเมินด้วยตนเอง ก็สามารถแจ้งให้หัวหน้าส่วนของพนักงานคนนั้นเป็นผู้แก้ไขแล้วส่งผลคะแนนมาเพื่ออนุมัติอีกครั้งได้

หากดำเนินการอนุมัติเสร็จสิ้นทุกส่วนงานแล้วจะเข้าสู่ขั้นตอนการพิมพ์รายงานสรุปผลคะแนนทั้งในภาพรวมแต่ละส่วนงาน และรายงานสรุปผลคะแนนของพนักงานแต่ละรายเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านการบริหารงานอื่นๆต่อไป

หากต้องการออกจากระบบ ให้คลิกที่ **log off** ซึ่งถือว่าเสร็จสิ้นกระบวนการของผู้ใช้งานระดับผู้จัดการฝ่าย

**ภาคผนวก ค**

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบประเมิน  
ผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด  
(มหาชน)**

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ

---

**คำชี้แจง** การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ การพัฒนาระบบต้นแบบสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรผ่านเว็บ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการร่วมคณะบริหารธุรกิจและสำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นความจริง เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

#### 1. ตำแหน่ง

- 1) หัวหน้าส่วน       2) รองหัวหน้าส่วน  
 3) หัวหน้าหน่วย       4) รองหัวหน้าหน่วย       5) อื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

#### 2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

#### 3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน \_\_\_\_\_ ปี

#### 4. ท่านเคยใช้โปรแกรมประยุกต์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก่อนหรือไม่

- 1) เคย โปรดระบุ \_\_\_\_\_  
 2) ไม่เคย

#### 5. ท่านเคยใช้งานโปรแกรมลักษณะเว็บแอปพลิเคชันหรือไม่

- 1) เคย โปรดระบุ \_\_\_\_\_  
 2) ไม่เคย



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรม (หลังจากการทดลองใช้งาน)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านรูปลักษณะของโปรแกรม</b>					
1. รูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอมีความถูกต้อง					
2. รูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่างๆบนจอภาพ					
3. ความชัดเจนของข้อความ คำสั่งต่างๆที่แสดงบนจอภาพ					
4. ความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่น่าเสนอในแต่ละหน้าจอ					
5. รูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม					
6. รูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้					
<b>ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม</b>					
1. ความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน					
2. ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน					
3. ความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน					
4. ความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม					
<b>ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม</b>					
1. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องใช้ในการประเมิน					
2. คะแนนการประเมินที่คำนวณจากโปรแกรมมีความถูกต้อง					
3. ความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลลัพธ์ในแต่ละหน้า					
4. ความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ					
5. รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล					
6. รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรม

รายการ	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
ความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรม ซึ่งแก้ไขจุดบกพร่องของระบบงานเดิม					
1. โปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที					
2. มีการเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ทำให้สะดวกในการเรียกดู					
3. โปรแกรมคำนวณผลรวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม					
4. โปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม					
5. สามารถนำโปรแกรมมาใช้งานในขั้นตอนการประเมิน และการ อนุมัติผลคะแนน ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า					
6. โปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้					



ขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในส่วนการทำงานต่างๆของโปรแกรม ที่ควรแก้ไขปรับปรุง

ส่วนการเข้าถึง เรียกดูข้อมูล

---

---

ส่วนการคำนวณผล

---

---

ส่วนการนำเสนอบนจอภาพ

---

---

ส่วนการอนุมัติผลการประเมิน

---

---

ส่วนการพิมพ์รายงานผลคะแนนการประเมิน

---

---

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

---

---

ภาคผนวก ง  
ผลวิเคราะห์ทางสถิติ

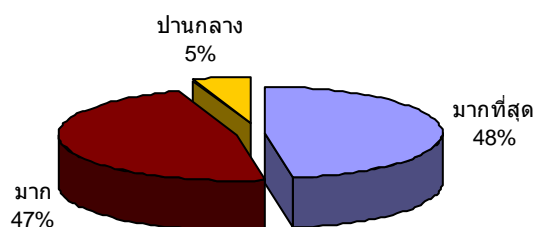
## 1. ความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ของโปรแกรม

### 1.1 รูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอมีความถูกต้อง

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	9	47.37
มาก	9	47.37
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบของข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ



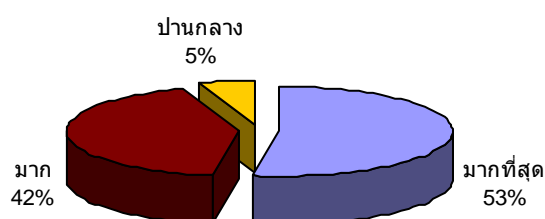
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ระดับมากจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

## 1.2 รูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่าง ๆ บนจอภาพ

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่าง ๆ บนจอภาพ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	10	52.63
มาก	8	42.11
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อรูปลักษณะของตำแหน่งการจัดวางส่วนต่าง ๆ บนจอภาพ



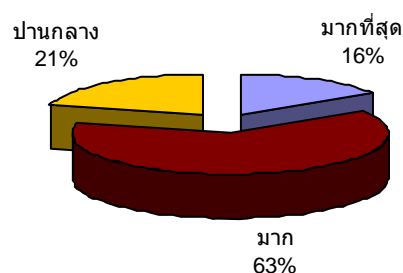
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 ระดับมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 1.3 ความชัดเจนของข้อความ คำสั่งต่าง ๆ ที่แสดงบนจอภาพ

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความชัดเจนของข้อความ คำสั่งต่าง ๆ ที่แสดงบนจอภาพ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	3	15.79
มาก	12	63.16
ปานกลาง	4	21.05
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความชัดเจนของข้อความ คำสั่งต่าง ๆ ที่แสดงบนจอภาพ



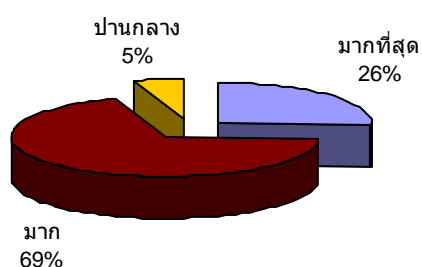
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 ระดับปานกลางจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และระดับมากที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

#### 1.4 ความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	5	26.32
มาก	13	68.42
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความมากน้อยของปริมาณข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละหน้าจอ



ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 ระดับมากที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

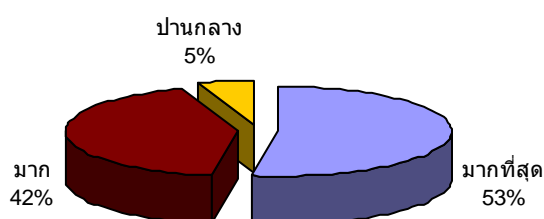


### 1.5 รูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	10	52.63
มาก	8	42.11
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อรูปลักษณะของการเลือกใช้สีโดยภาพรวม



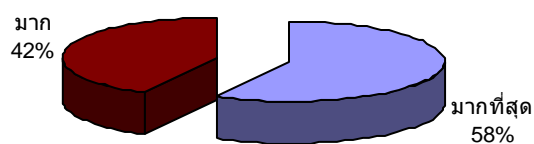
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 ระดับมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 1.6 รูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	11	57.89
มาก	8	42.11
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อรูปลักษณะของขนาดตัวอักษรที่เลือกใช้



ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 และระดับมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ตามลำดับ

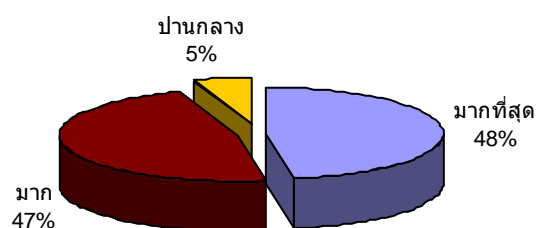
## 2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม

### 2.1 ความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	11	57.89
มาก	8	42.11
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในแต่ละส่วน



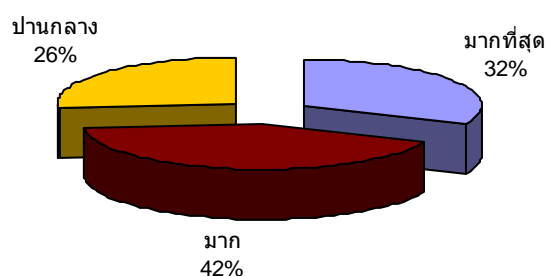
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ระดับมากจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

## 2.2 ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	6	31.58
มาก	8	42.11
ปานกลาง	5	26.32
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน



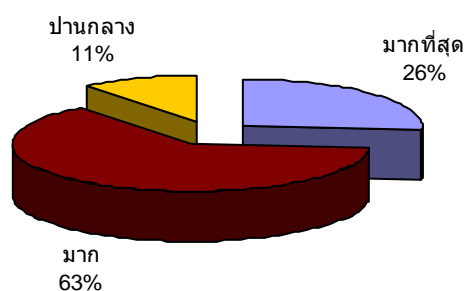
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ระดับมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และระดับปานกลางจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 ตามลำดับ

### 2.3 ความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	5	26.32
มาก	12	63.16
ปานกลาง	2	10.53
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความยากง่ายของขั้นตอนการใช้งาน



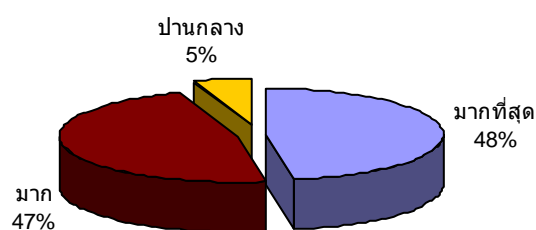
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 ระดับมากที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และระดับปานกลางจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

## 2.4 ความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	9	47.37
มาก	9	47.37
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความน่าใช้ของโปรแกรมในภาพรวม



ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ระดับมากจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

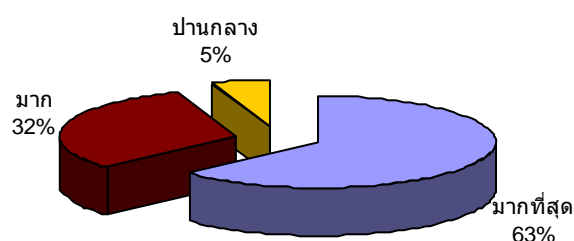
### 3. ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม

#### 3.1 ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	12	63.16
มาก	6	31.58
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน



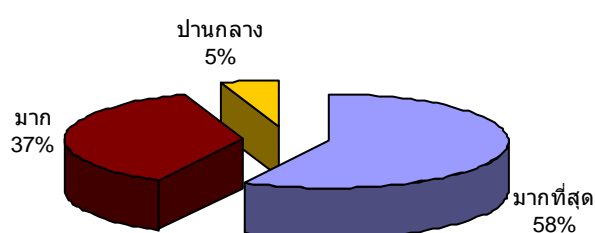
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 ระดับมากจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 3.2 คะแนนการประเมินที่คำนวณจากโปรแกรมมีความถูกต้อง

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อผลคะแนนการประเมินที่คำนวณได้จากโปรแกรม

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	11	57.89
มาก	7	36.84
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อผลคะแนนการประเมินที่คำนวณได้จากโปรแกรม



ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 ระดับมากจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

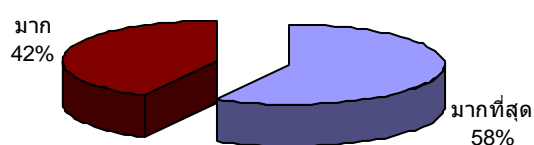


### 3.3 ความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลพีธีในแต่ละหน้า

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลพีธีในแต่ละหน้า

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	11	57.89
มาก	8	42.11
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเร็วในการประมวลผลเพื่อแสดงผลพีธีในแต่ละหน้า



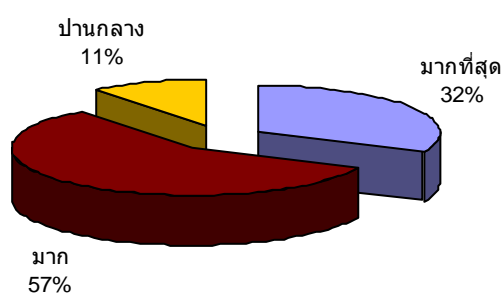
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 และระดับมากจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ตามลำดับ

### 3.4 ความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	6	31.58
มาก	11	57.89
ปานกลาง	2	10.53
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอต่อการนำไปใช้งานจริงของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ



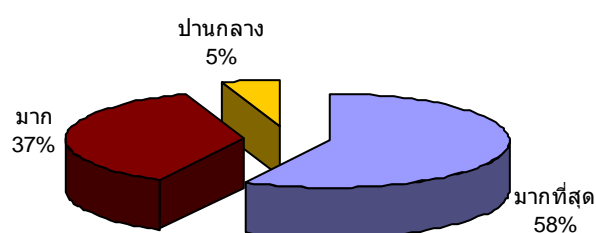
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 ระดับมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 และระดับปานกลางจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

### 3.5 รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	11	57.89
มาก	7	36.84
ปานกลาง	1	5.26
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอต่อรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินของพนักงานรายบุคคล



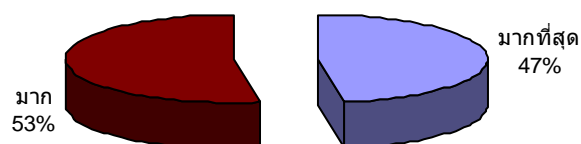
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 ระดับมากจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 และระดับปานกลางจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

### 3.6 รูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน

จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	9	47.37
มาก	10	52.63
ปานกลาง	0	0
น้อย	0	0
น้อยที่สุด	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อความเพียงพอต่อรูปแบบรายงานผลคะแนนประเมินแบบแยกตามส่วนงาน



ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความพึงพอใจระดับมากจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 และระดับมากที่สุดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ตามลำดับ

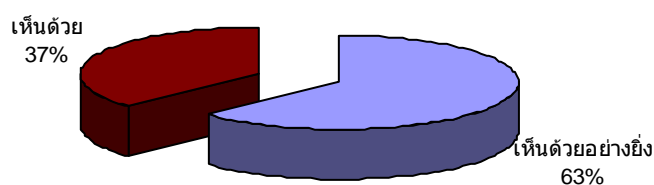
#### 4. ความคิดเห็นด้านจุดเด่นของโปรแกรม

##### 4.1 โปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	63.16
เห็นด้วย	7	36.84
เฉยๆ	0	0
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมสามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานผู้ถูกประเมินได้ทันที



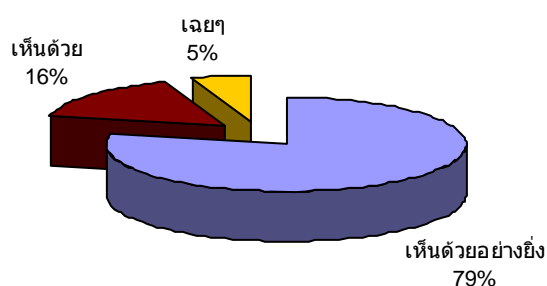
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 และระดับเห็นด้วยจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 ตามลำดับ

#### 4.2 มีการเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ทำให้สะดวกในการเรียกดู

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมสามารถเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ทำให้สะดวกในการเรียกดู

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	15	78.95
เห็นด้วย	3	15.79
เฉยๆ	1	5.26
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมสามารถเก็บข้อมูลการประเมินย้อนหลัง ทำให้สะดวกในการเรียกดู



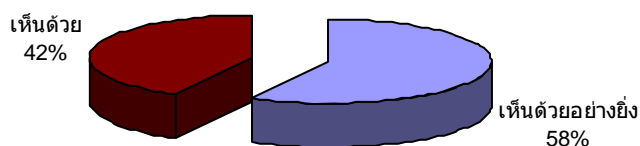
ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 78.95 ระดับเห็นด้วยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 และระดับเฉยๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

#### 4.3 โปรแกรมคำนวณผลรวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมมีการคำนวณผลรวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	57.89
เห็นด้วย	8	42.11
เฉย ๆ	0	0
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมมีการคำนวณผลรวดเร็วและแม่นยำกว่าการทำงานแบบเดิม



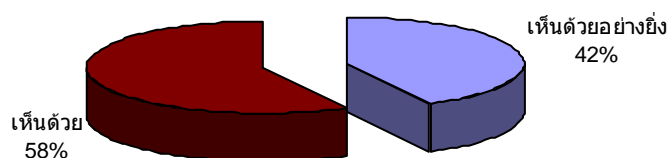
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 และระดับเห็นด้วยจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ตามลำดับ

#### 4.4 โปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	42.11
เห็นด้วย	11	57.89
เฉย ๆ	0	0
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมทำให้ขั้นตอนการขออนุมัติผลคะแนนสะดวกกว่าเดิม



ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 และระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11 ตามลำดับ

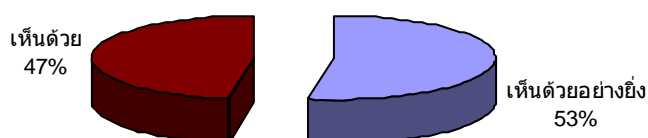


#### 4.5 สามารถนำโปรแกรมมาใช้งานในขั้นตอนการประเมิน และการอนุมัติผล คะแนน ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการสามารถนำโปรแกรมมาใช้งานในขั้นตอนการประเมิน และการอนุมัติผลคะแนน ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	52.63
เห็นด้วย	9	47.37
เฉยๆ	0	0
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสามารถนำโปรแกรมมาใช้งานในขั้นตอนการประเมิน และการอนุมัติผลคะแนน ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบงานเก่า



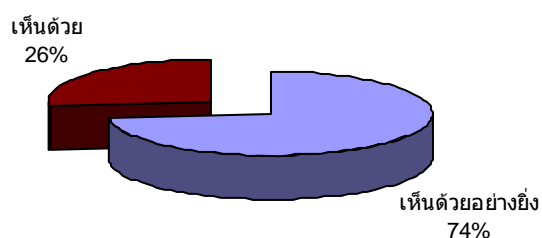
ผู้ใช้งานจำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 และระดับเห็นด้วยจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37 ตามลำดับ

#### 4.6 โปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้

จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับโปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	73.68
เห็นด้วย	5	26.32
เฉย ๆ	0	0
ไม่เห็นด้วย	0	0
ไม่เห็นด้วยเลย	0	0
<b>รวม</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

ร้อยละของผู้ใช้จำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโปรแกรมช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้



ผู้ใช้จำนวน 19 คน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 และระดับเห็นด้วยจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 ตามลำดับ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายณัฐวร เจ้าสกุล
วันเดือนปีเกิด	24 มกราคม พ.ศ. 2526
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์ประยุกต์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าพระนครเหนือ พ.ศ. 2548
ประวัติการทำงาน	ตุลาคม พ.ศ. 2550 - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551  IT Officer Asia West Fine Foods Co., Ltd.
ตำแหน่งและสถานที่ ทำงานปัจจุบัน	IT Staff  Honda R&D Southeast Asia Co., Ltd.