

การพัฒนาระบบประเมิน 360 องศา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The Development of 360 Degree Feedback System

Chiang Mai University Library

ปราชญ์ สงวนศักดิ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: pratchaya@lib.cmu.ac.th

บทคัดย่อ

ระบบประเมิน 360 องศา เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบด้านของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีการกำหนดผู้ประเมิน 5 กลุ่ม ด้วยกัน คือ (1) เพื่อนร่วมงาน (2) ผู้ใช้บริการ (3) ผู้บังคับบัญชา (หัวหน้างาน) (4) คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่าย (5) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (กรรมการกลาง) ผู้ประเมินทุกกลุ่มสามารถพิจารณาข้อมูลข้อตกลงร่วมกัน ก่อนการปฏิบัติงาน (TOR) และผลการปฏิบัติงาน (JA) และเอกสารผลงานของบุคลากรแต่ละคน เพื่อประกอบการประเมิน และกรอกรคะแนนลงในแบบประเมินตามรายการในแบบประเมินที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้กำหนดไว้ ระบบจะประมวลผลคะแนนการประเมินออกเป็นระดับคะแนน และแจ้งให้กับผู้ถูกประเมินโดยอัตโนมัติ ระบบนี้ ถูกพัฒนาด้วย HTML5, PHP และ jQuery สามารถใช้งานบนโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่รองรับมาตรฐาน HTML5 เริ่มใช้งานที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 จนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุดได้มีการประเมินการใช้งานระบบโดยผู้บริหารและผู้พัฒนาระบบเรื่อยมา และได้นำผลการประเมินมาพัฒนาระบบจนใช้งานได้เป็นอย่างดี และในปี 2557 ผู้พัฒนาระบบได้ดำเนินการประเมินการใช้งานระบบ โดยสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานทั้งหมด ผลการประเมินพบว่า กลุ่มผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38)

คำสำคัญ: ระบบประเมิน 360 องศา, การประเมินผลการปฏิบัติงาน,
การพัฒนาโปรแกรม, สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Abstract

The 360 Degree Feedback System was developed as a computer-based tool for an overall job assessment for Chiang Mai University Library's personnel. The assessors

are classified into 5 groups: (1) colleague, (2) user, (3) commander (Leader) (4) departmental performance assessment sub-committee and (5) personnel performance assessment committee (central committee). All assessors have to work together to examine the term of reference (TOR), job achievement (JA) and performance report of every personnel as part of the assessment. Each assessor has to evaluate the assessment items assigned by the university for each person. The total score will be calculated and graded and will be informed to the individual automatically. The system, which was launched by Chiang Mai University Library in the FS year 2009 up to present, was developed by the library's programmers using HTML5, PHP and jQuery. It could be used with any HTML5 browsers. The system was evaluated by the administrative staff and developers continuously in order to improve the system and makes it more effective. By surveying its users about its usefulness in 2014, it is found that users were satisfied with the system at a high level. (mean 4.38)

Keyword: 360 Degree Feedback System, Job Assessment, Software Development, Chiang Mai University Library

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินงานตามพันธกิจด้านการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล จึงได้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม โดยให้บุคลากรได้รับการประเมินจากคนรอบด้าน ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน ผู้ใช้บริการ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น คณะอนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่าย และคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน (กรรมการกลาง) ได้มีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบสำหรับบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นแทนระบบเดิมที่เป็นการประเมินด้วยเอกสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรวบรวมข้อมูลคะแนนที่ใช้เวลาค่อนข้างมากสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบ และช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประเมินแต่ละกลุ่มสามารถประเมินได้อย่างรวดเร็วผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถเพิ่มเติมเอกสารผลงานของผู้ถูกประเมินลงในระบบได้

ระบบประเมิน 360 องศา เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยการเจ้าหน้าที่ งานบริหารทั่วไป

ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กับงานระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด ระบบนี้ ช่วยให้การบริหารจัดการกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน สามารถตรวจสอบได้ และเที่ยงธรรมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบประเมิน 360 องศา สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้เป็นการประเมินแบบรอบด้าน สามารถตรวจสอบได้ และมีความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษากระบวนการประเมิน 360 องศาของสำนักหอสมุด และศึกษาแบบฟอร์มการประเมิน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ประชุมวางแผนการทำงานร่วมกันกับหน่วยการเจ้าหน้าที่ สำนักหอสมุด
3. วิเคราะห์ระบบเพื่อออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล
4. พัฒนาโปรแกรม โดยเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประเภทฟรีแวร์หรือโอเพ่นซอร์ส
5. ส่งระบบต้นแบบให้งานบริหารทั่วไปทดสอบ
6. ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดและข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดสอบ
7. นำระบบไปใช้งานจริง
8. ประเมินผลการใช้ระบบ และนำผลมาพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ระบบประเมิน 360 องศา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นระบบที่มีการทำงาน 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลก่อนการประเมิน

ในขั้นตอนนี้ หน่วยการเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากรให้เป็นปัจจุบันและมีความถูกต้อง เช่น ประเภทบุคลากร สังกัด ชื่อผู้บังคับบัญชาทุกระดับ พร้อมทั้งอัปเดตข้อมูลภาระงานของบุคลากรที่ถูกประเมินเข้าไปในระบบ ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ถูกประเมินเข้ามาตรวจสอบภาระงานของตนเอง พร้อมทั้งเสนอชื่อผู้ประเมินในฐานะผู้รับบริการจำนวน 8 คน จากนั้นระบบจะทำการประมวลผลรายชื่อผู้ประเมินดังนี้

- ผู้รับบริการ ได้จากการสุ่มเอา 2 คนจากผู้ถูกประเมินเสนอรายชื่อ
- ผู้ร่วมงาน ได้จากการสุ่มจากรายชื่อบุคลากรภายในงานเดียวกับผู้ถูกประเมิน 1 คน และในฝ่ายเดียวกับผู้ถูกประเมิน 1 คน
- ผู้บังคับบัญชา ได้จากข้อมูลบุคลากรที่งานบริหารทั่วไปกำหนดไว้

- อนุกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้จากการแต่งตั้ง ซึ่งโดยปกติจะเป็นหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานทั้งหมดของฝ่ายที่ผู้ถูกประเมินสังกัด
 - คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นผู้บริหารสำนักหอสมุด
- ผู้ประเมินในฐานะผู้รับบริการ และในฐานะผู้ร่วมงานจะถูกเก็บเป็นความลับซึ่งผู้ถูกประเมินจะไม่สามารถทราบได้

2. ขั้นตอนการประเมิน

หน่วยการเจ้าหน้าที่จะออกหนังสือเวียนแจ้งบุคลากรทุกคนให้เข้าระบบประเมิน 360 องศา โดยยืนยันตนเองด้วยอีเมลบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อตรวจสอบและประเมินบุคลากรตามรายชื่อผู้ที่ตนเองได้รับมอบหมายจากระบบ เพื่อให้ประเมินผลการปฏิบัติงานในฐานะต่าง ๆ โดยโปรแกรมจะเรียกแบบฟอร์มประเมินผลให้ผู้ประเมินกรอกตามประเภทบุคลากรของผู้ถูกประเมินตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนด เช่น ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง พนักงานส่วนงาน เป็นต้น

รายละเอียดการประเมิน	น้ำหนัก	5	4	3	2	1	คะแนนที่ได้
ผลการปฏิบัติงาน							
1. งานประจำ	50	●	●	●	●	●	250
2. งานเชิงพัฒนา/งานบริการวิชาการ	15						
2.1. งานเชิงพัฒนา	10	●	●	●	●	●	40
2.2. งานบริการวิชาการ	5	●	●	●	●	●	20
3. งานพิเศษอื่นๆ	5	●	●	●	●	●	20
พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน							
1. ความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา	5	●	●	●	●	●	15
2. ความมีน้ำใจ/เสียสละ/อุทิศเวลา	4	●	●	●	●	●	20
3. ความตั้งใจในการทำงาน	4	●	●	●	●	●	16
4. มนุษยสัมพันธ์	5	●	●	●	●	●	25
5. การพัฒนาตนเอง	4	●	●	●	●	●	12
6. การรักษาระเบียบวินัย	2	●	●	●	●	●	8
7. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	3	●	●	●	●	●	15
8. การร่วมมือในกิจกรรมของส่วนรวม	3	●	●	●	●	●	12
รวมคะแนน							453

ส่งฟอร์มคะแนน

รวมคะแนนผลการปฏิบัติงาน + พฤติกรรม : 90 %
 ผลการประเมิน : -
 ผู้ประเมิน : ปราชญ์ สงวนศักดิ์ (งานระบบคอมพิวเตอร์)

รูปที่ 1 ตัวอย่างแบบฟอร์มการประเมิน

หลังจากเสร็จสิ้นการประเมิน ระบบจะทำการถ่วงน้ำหนักคะแนนที่ได้จากผู้ประเมินแต่ละกลุ่มและนำมารวมกันเพื่อนำไปคำนวณเป็นผลคะแนนต่อไป

ประเมินในฐานะผู้ใช้บริการ		
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ผลการประเมิน
ไม่พบข้อมูล		

ประเมินในฐานะผู้ร่วมงาน		
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ผลการประเมิน
1		✓
2		✓
3		✓
4		✓
5		✓

ประเมินในฐานะผู้บังคับบัญชา		
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ผลการประเมิน
ไม่พบข้อมูล		

ประเมินในฐานะอนุกรรมการ		
ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ผลการประเมิน
ไม่พบข้อมูล		

รูปที่ 2 หน้าต่างประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ขั้นตอนการรายงานผลการประเมิน

เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการประเมิน ระบบจะทำการประมวลผลคะแนนตามเกณฑ์คะแนนเพื่อแสดงรายงานตามประเภทของบุคลากรซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนไม่เหมือนกัน โดยแยกรายงานออกเป็น 2 แบบดังนี้

- รายงานในส่วนของบุคลากรทั่วไป จะอยู่ในรูปแบบของบันทึกข้อความ ผู้ถูกประเมินสามารถพิมพ์ออกมาเพื่อให้ผู้อำนวยการลงนามได้หากต้องการหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักหอสมุด โทร. ๔๕๐๑

ที่ ศธ ๖๓๙๔(๖)/

วันที่ ๐๓ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง แจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงาน/ราชการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

เรียน คุณปราชญ์ สงวนศักดิ์

ตามที่ สำนักหอสมุดโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ราชการของ
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (พนักงานส่วนงาน) ข้าราชการ
และลูกจ้างประจำ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงาน/ราชการของบุคลากรสำนักหอสมุด ประจำ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ เรียบร้อยแล้ว นั้น

สำนักหอสมุดขอแจ้งให้ท่านทราบว่า ผลการประเมินการปฏิบัติงาน/ราชการของ
ท่าน อยู่ในระดับ **ดีเยี่ยม**

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาววรารักษ์ พัฒนเกียรติพงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

รูปที่ 3 รายงานในส่วนของผู้ถูกประเมิน

- รายงานในส่วนของผู้บริหาร จะเป็นรายงานคะแนนในภาพรวม แยกบุคลากรออกตาม
หน่วยงานในสำนักหอสมุด และสามารถเข้าดูฟอร์มการประเมินของผู้ประเมินแต่ละกลุ่มได้ว่ามีใคร
ให้คะแนนเท่าใดบ้าง

ชื่อ - นามสกุล	ผู้ให้บริการ		ผู้ร่วมงาน		ผู้บังคับบัญชา	อนุกรรมการ	กรรมการ	ผลประเมิน
งานบริการสารสนเทศ								
	93	93	91	90	88	88	89	ดีมาก
	93	92	91	95	93	92	92	ดีเยี่ยม
	97	96	98	94	89	89	89	ดีมาก
	94	81	80	91	92	91	90	ดีเยี่ยม
	97	81	97	95	92	92	92	ดีเยี่ยม
	85	85	89	81	80	90	90	ดีเด่น
	96	98	91	89	84	86	86	ดีมาก
	87	90	89	95	91	92	90	ดีเยี่ยม
	82	96	84	94	80	80	80	ดีมาก
	91	91	93	92	92	90	89	ดีมาก
	96	95	97	92	92	92	92	ดีเยี่ยม
	96	97	97	96	94	94	93	ดีเยี่ยม
	95	98	90	95	92	0	93	ดีเยี่ยม
	98	89	94	95	89	88	89	ดีมาก
	94	92	83	92	88	87	87	ดีมาก
97	86	91	96	80	88	90	ดีเยี่ยม	

รูปที่ 4 รายงานในส่วนของผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะ

1. เปิดให้ผู้ถูกประเมินสามารถดูที่มาของคะแนนได้โดยไม่ต้องยื่นคำร้องขอตรวจสอบคะแนน
2. สามารถดาวน์โหลดภาระงานของผู้ถูกประเมินเก็บไว้ได้

การนำไปใช้ประโยชน์

ระบบประเมิน 360 องศา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ในการประเมินเพื่อพิจารณาผลการทดลองงานของบุคลากรบรรจุใหม่ และพิจารณาขึ้นเงินเดือนของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 ประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาระบบ มีดังนี้

ประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

1. ทำให้ผลการประเมินการปฏิบัติงานมีความรอบด้าน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ทุกกระบวนการ และให้ความเที่ยงธรรมต่อผู้ถูกประเมินมากยิ่งขึ้น
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม
3. ลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามพันธกิจด้านการบริหารงานด้วยธรรมภิบาล ให้เป็นไปอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

ประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น หน่วยงานอื่นสามารถนำระบบนี้ไปต่อยอดพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานรอบด้านให้แก่หน่วยงานได้

รายการอ้างอิง

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ.2553. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัย

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย
ชั่วคราว.

Lengstorf, Jason. (2013). *Realtime Web Apps : with HTML5 WebSocket, Pusher, and jQuery*.
Phil Leggetter Berkeley, Calif.: Apres.