

รายงานผลการดำเนินงาน

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัด
การปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ
(Competency)” ประจำปี พ.ศ. 2559

สำนักคอมพิวเตอร์ | สิงหาคม 2559

บทสรุป

การสัมมนาประจำปีของสำนักคอมพิวเตอร์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เพื่อรองรับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานบุคคลใหม่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานในหน้าที่ได้รับมอบหมาย มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสมรรถนะที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนดขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)" เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2559 ณ ชั้น 12 สำนักคอมพิวเตอร์ อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ทุกคนมีความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ และแนวคิดของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) และให้บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ทุกคนสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ของตนเอง เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ในการรับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ใหม่ดังกล่าวต่อไป

การประชุมเชิงปฏิบัติการดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 47 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 9 คน บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ 37 คน และเจ้าหน้าที่งานบุคคลจากสำนักหอสมุดกลาง 1 คน ประกอบด้วย การบรรยายและจัดทำ Workshop การกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ คือ ดร.เอกสิทธิ์ ปลื้มวงษ์ หัวหน้างานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งวิทยากรมีการนำเครื่องมือและเทคนิควิธีการสอนที่ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีส่วนร่วม และมีความรู้ความเข้าใจได้เป็นอย่างดี รวมถึงการทำ Workshop เช่น มีการตอบแบบสอบถามต่างๆ เช่น BAR (Before Action Review), AAR (After Action Review), แบบทดสอบการจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) จำนวน 25 ข้อ การวัดระดับความรู้จากการทำ Pre-test และ post-test จำนวน 10 ข้อ, แบบสอบถามความคิดเห็นการใช้ระบบตัวชี้วัด และในการจัดทำ Workshop จะมีการจัดทำแบบ Work Shop 1 : การวิเคราะห์งานตามระบบ, Work Shop 2 : การกำหนด Functional/Managerial Competency อนึ่ง สำหรับแบบสมรรถนะ ซึ่งจะใช้เป็นแบบฝึกหัดในการกำหนดสมรรถนะ (Competency) ของแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากเวลาในการจัดประชุมดังกล่าวไม่เพียงพอ จึงได้เลื่อนไปใช้ในการจัดประชุมครั้งถัดไป

ในการประชุมเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาเข้าร่วมการประชุมโดยพร้อมเพรียง มีการตอบแบบสอบถามต่างๆ การถาม-ตอบประเด็นปัญหา และร่วมกันทำ Work Shop พร้อมแสดงความคิดเห็นเป็นอย่างดี โดยการวิเคราะห์ผลสรุปจากผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 46 คน โดยภาพรวมพบว่า ก่อนการประชุม ผู้เข้าประชุมส่วนใหญ่สามารถตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50 ขึ้นไป จำนวน 22 คน หลังการประชุม ผู้เข้าประชุมส่วนใหญ่สามารถตอบแบบสอบถาม ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50 ขึ้นไป จำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 39 คน โดยมีคะแนนพัฒนาบวกเพิ่มขึ้นถึง จำนวน 33 คน แสดงว่า ผู้เข้าประชุมมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 72)

สำหรับองค์ความรู้ และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดบทเรียนจากแบบสอบถาม BAR (Before Action Review) และ AAR (After Action Review) โดยสรุปมีดังนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคลได้ชัดเจนและมากขึ้น
2. มีระบบ/หลักการ/แนวทาง/ขั้นตอน ในการคิดวิเคราะห์และกำหนดตัวชี้วัดฯ ของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ที่มุ่งเน้นผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) มากยิ่งขึ้น และสามารถลดตัวชี้วัดฯ ด้านกระบวนการ (process) ให้น้อยลง จนถึงไม่จำเป็นต้องกำหนดได้เลย
3. บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่าสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดฯ ประจำตำแหน่งงานของตนเองได้ชัดเจนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนางานให้ดีขึ้น
4. ขอให้มีส่วนอย่างตัวชี้วัดที่หลากหลายและมีความเหมาะสมกับตำแหน่งต่างๆ ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
5. วิทยากรมีความรู้ความสามารถ มีวิธีการ และมีคุณภาพมาก
6. ให้มีการจัดอบรมการติดตามการจัดทำตัวชี้วัดฯ ของสำนักคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง และให้เพิ่มเวลาจัดประชุมให้มากขึ้น
7. ให้อบรมเรื่อง Competency และขอตัวอย่างประเมินฯ ของศูนย์การแพทย์ฯ

สำหรับผลประเมินความคิดเห็นในการจัดโครงการครั้งนี้ แบ่งการประเมินเป็น 2 ตอน ได้แก่ ความพึงพอใจ และประโยชน์ในการนำไปใช้งาน โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีประโยชน์ในการนำไปใช้กำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) ของตนเอง อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 76.20 และผู้เข้าร่วมประชุมมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 80.73 แยกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดโครงการ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 ด้านวิทยากร อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.40

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดประชุมครั้งต่อไป สรุปดังนี้

1. ควรนำตัวอย่าง KPI ของสำนักคอมพิวเตอร์ที่ได้จัดทำในรอบปีที่ผ่านมา คิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมโดยคำแนะนำของวิทยากร
2. ควรจัดทำ KPI ตามตำแหน่งของหน่วยงานอื่นๆ มาเปรียบเทียบและปรับให้เหมาะสม
3. ควรจัดให้มีการจัดทำ KPI อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
4. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดประชุมให้มากขึ้น โดยเฉพาะการจัด workshop
5. ควรจัดอบรมหัวข้อ competency เพิ่มเติมและติดตามผล KPI รายบุคคลต่อไป

ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)" จะได้นำผลสรุปและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการจัดอบรมครั้งต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) ให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานบุคคลใหม่ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป

ประธานโครงการ

สิงหาคม 2559

สารบัญ

บทสรุป.....	ก - ข
โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. 2559.....	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์.....	1
คณะกรรมการบริหารโครงการ.....	2
ระยะเวลาดำเนินการ.....	2
สถานที่ดำเนินการ.....	2
กลุ่มเป้าหมาย	2
รูปแบบการจัดกิจกรรม	2
งบประมาณ.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ตัวชี้วัด	3
กำหนดการ.....	4
ผลการดำเนินงาน.....	5
สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	5
ผลสรุปตัวชี้วัดโครงการ	5
ผลการติดตามและประเมินโครงการ.....	7
สรุปผลการประเมินโครงการ	9
สรุปข้อเสนอแนะ.....	10
ภาคผนวก.....	11
หนังสืออนุมัติโครงการ	12
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ.....	13
ประวัติวิทยากร	14
เอกสารประกอบการประชุม.....	21
กิจกรรมกลุ่ม	55
รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม	62
แบบประเมิน	65
รายงานสรุปผลการดำเนินงาน.....	66
ภาพประกอบกิจกรรม	70

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. 2559

หลักการและเหตุผล

ตามที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานบุคคลใหม่ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการกำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน และการพิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสมรรถนะที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด ผลการประเมินการปฏิบัติงานนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแต่งตั้ง การเพิ่มเงินเดือน การปรับค่าจ้าง การพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การต่อสัญญาจ้าง การให้รางวัลประจำปี รางวัลใจและค่าตอบแทนต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน/ปรับค่าจ้าง โดยใช้แบบประเมินที่กำหนดตัวชี้วัด/เกณฑ์การประเมิน ตามที่ ก.พ.อ. กำหนด

ดังนั้นเพื่อให้สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาและพนักงานมหาวิทยาลัยได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นไปตามการหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามหลักที่กำหนดอย่างยั่งยืน สำนักคอมพิวเตอร์ ได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) ประจำปี พ.ศ. 2559” ขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักคอมพิวเตอร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของ ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency)
3. เพื่อให้บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ของตนเอง

คณะกรรมการบริหารโครงการ

1. อาจารย์อรุณพ โพธิ์สุข	ที่ปรึกษา
2. นายสมบุญ อุดมพรยิ่ง	ที่ปรึกษา
3. นางพัชรินทร์ สนธวนิช	ประธาน
4. นางศิริศศิเกษม วิจิตร	กรรมการ
5. นางสาวบุศรารักษ์ ศรีอินทร์	กรรมการ
6. นางสุธาทิพย์ ผนวกสุข	กรรมการ
7. นางสาวณิชา ทองสมนึก	กรรมการ
8. นางสาวจันทนา หมั่นพันธ์	กรรมการ
9. นายดนัย มณฑาทิพย์กุล	กรรมการและเลขานุการ
10. นางสาวนฤดี สุขล้ำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ระยะเวลาดำเนินการ

วันอังคารที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2559 ระหว่างเวลา 08.30 – 16.00 น

สถานที่ดำเนินการ

ห้องบรรยายบัวศรี อาคารนวัตกรรมการศึกษา ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11 สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหาร และบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 51 คน

รูปแบบการจัดกิจกรรม

โดยวิธีการบรรยายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงาน โดยการใช้ ตัวชี้วัด การปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) ของบุคลากร และประชุมปฏิบัติการเกี่ยวกับการสร้างแบบประเมินที่วัดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) ของบุคลากรรายบุคคล

งบประมาณ

งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 แผนงาน ขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนาที่จัดเอง จำนวน 15,000.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ดังรายการต่อไปนี้

รายการ	จำนวนเงิน (หน่วย:บาท)
ค่าตอบแทน ใช้น้อย และวัสดุ	<u>15,000.00</u>
<u>ค่าตอบแทน</u>	
ค่าตอบแทนวิทยากร (600 บาท x 6 ชั่วโมง)	3,600.00
<u>ค่าใช้จ่าย</u>	
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (51 คน x 35 บาท x 2 มื้อ)	3,570.00
ค่าอาหารกลางวัน (51 คน x 130 บาท x 1 มื้อ)	6,630.00
<u>ค่าวัสดุ</u>	
ค่าวัสดุสำนักงาน	1,200.00
รวมทั้งสิ้น	<u>15,000.00</u>

หมายเหตุ ขอถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการและจำนวนคน โดยจะเบิกจ่ายตามหลักเกณฑ์และอัตราตามระเบียบของทางราชการ ทั้งนี้ไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency)
2. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจในการสร้างและพัฒนา ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) อย่างเป็นระบบ
3. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ของตนเองได้

ตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

กำหนดการ

โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)
ประจำปี พ.ศ. 2559”

วันอังคารที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2559

ณ ห้องบรรยายบัวศรี อาคารนวัตกรรมศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เวลา	กิจกรรม
08.30 - 08.45 น.	ลงทะเบียน รับเอกสาร
08.45 - 09.00 น.	พิธีเปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ แนะนำวิทยากร โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชรชัย วิริยะสุทธิวงศ์ รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
09.00 - 10.30 น.	การบรรยาย เรื่อง การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) โดย ดร.เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์
10.30 - 10.45 น.	รับประทานอาหารว่าง
10.45 - 12.00 น.	การบรรยาย เรื่อง การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) (ต่อ) โดย ดร.เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์
12.00 - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.00 - 14.30 น.	ฝึกปฏิบัติ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” โดย ดร.เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์
14.30 - 14.45 น.	รับประทานอาหารว่าง
14.45 - 15.45 น.	ฝึกปฏิบัติ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” (ต่อ) โดย ดร.เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์
15.45 - 16.00 น.	ตอบข้อซักถาม ปิดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

ผลการดำเนินงาน

สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 แผนงาน ขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนาที่จัดเอง จำนวน 13,400.- บาท (หนึ่งหมื่นสามพันสี่บาทถ้วน) ดังรายการต่อไปนี้

รายการ	จำนวนเงิน (หน่วย:บาท)
ค่าตอบแทน ใช้น้อย และวัสดุ	<u>15,000.00</u>
ค่าตอบแทน	
ค่าตอบแทนวิทยากร (600 บาท x 6 ชั่วโมง)	3,600.00
ค่าใช้น้อย	
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (49 คน x 35 บาท x 2 มื้อ)	3,430.00
ค่าอาหารกลางวัน (49 คน x 130 บาท x 1 มื้อ)	6,370.00
ค่าวัสดุ	
ค่าวัสดุสำนักงาน	0
รวมทั้งสิ้น	<u>13,400.00</u>

ผลสรุปตัวชี้วัดโครงการ

การจัดโครงการจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) มีผลสรุปตัวชี้วัดดังนี้

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผล	ผลสำเร็จ
จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 92.15	บรรลุเป้าหมาย
ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการของ ผู้เข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.73	บรรลุเป้าหมาย

จากตารางผลสรุปตัวชี้วัดโครงการ จะเห็นว่า มีจำนวนผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ และบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง (ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคคล) เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 47 คน จากผู้บริหาร และบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ทั้งหมดจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 92.15 ซึ่งบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดโครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.20 ด้านวิทยากร คิดเป็นร้อยละ 81.60 และด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.73 ซึ่งบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

หมายเหตุ :

สูตรคำนวณ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

$(\text{จำนวนผู้เข้าอบรม} \times 100) / \text{จำนวนผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์}$
$(47 \times 100) / 51$
$= 92.15\%$

สูตรคำนวณ ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโครงการ

$(\text{ร้อยละด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดโครงการ} + \text{ร้อยละด้านวิทยากร} + \text{ร้อยละด้านอื่นๆ}) / \text{จำนวนด้าน}$
$(83.20 + 81.60 + 77.40) / 3$
$= 80.73\%$

แหล่งอ้างอิง :

http://esurvey.swu.ac.th/phpframework/swu/qnr/report/rptqnr001.php?qnr_cd=QNR59005924&web_system_id=1

ผลการติดตามและประเมินโครงการ

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “เรื่อง จัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ประจำปี พ.ศ. 2559” เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2559 ให้กับผู้บริหารและบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ มีความเข้าใจในการประเมินการปฏิบัติงาน ได้ทราบถึงหลักการและแนวคิดของตัวชี้วัด การปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) และสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency) ของตนเองได้ โดยมีผู้เข้าร่วม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 92.15 จากจำนวนผู้บริหารและบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ ทั้งหมด 51 คน ซึ่งวิทยากรมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และมีประสบการณ์การทำงานสูง มาบรรยายรวมทั้งเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรม

กิจกรรมการอบรมเป็นการบรรยายให้ความรู้ อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกการวิเคราะห์งาน โดยเริ่มจากกิจกรรมดังนี้

1. การทำแบบ BAR (Before Action Review) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับเป้าหมายของการอบรมครั้งนี้คืออะไร และสิ่งคาดหวังคืออะไร ให้ตอบเป็นเหตุผลหรือรายละเอียดส่งให้กับวิทยากรเพื่อประมวลผล
2. ตอบแบบทดสอบ การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) (ก่อนอบรม) มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อเป็นการเก็บคะแนนและวัดผลความรู้ก่อนและหลังอบรม
3. ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นการใช้ระบบตัวชี้วัด โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับคือมากที่สุด (5คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) ซึ่งเป็นคำถามความคิดเห็นที่องค์กรให้ความสำคัญกับการนำตัวชี้วัดมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย
4. การบรรยาย อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) โดยวิทยากรบรรยายความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ สาเหตุ และยกตัวอย่างตัวชี้วัด ประเภทตัวชี้วัด การกำหนดเป้าหมาย และเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดและผลสัมฤทธิ์ของงานให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจถึงการจัดทำตัวชี้วัดมากขึ้น และเนื่องจากเวลาในการอบรมไม่เพียงพอ จึงได้เลื่อนการบรรยายการกำหนดสมรรถนะ (Competency) เป็นการนัดประชุมครั้งถัดไป
5. Work Shop 1 เป็นการฝึกวิเคราะห์งานตามระบบ ให้ผู้อบรมฝึกวิเคราะห์งานของตำแหน่งผู้อบรม โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ และทำการสรุปตัวชี้วัด ซึ่งวิทยากรได้ยกตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัดแต่ละตำแหน่ง ในระบบการประเมินผลปฏิบัติงานของศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งทำให้ผู้อบรมเข้าใจในการกำหนดตัวชี้วัดมากขึ้น พร้อมให้แต่ละกลุ่มนำเสนอการฝึกวิเคราะห์งานโดยแบ่งเป็นกลุ่มดังนี้

1. ผู้บริหาร
2. สำนักงานผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์
3. ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ
4. ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
5. ฝ่ายระบบสารสนเทศ

ซึ่งวิทยากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะกับแต่ละกลุ่มเพื่อเป็นการอธิบายให้ผู้อบรมเข้าใจการกำหนดตัวชี้วัดมากขึ้น

6. การทำแบบ After Action Review : AAR เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสิ่งที่บรรลุเป้าหมายในครั้งนี สิ่งที่เกิดขึ้นคาดหวัง สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมาย คืออะไร การนำกลับไปพัฒนาตัวเองอย่างไรและผู้เข้าอบรมอยากบอกอะไรกับผู้จัดโครงการ และกับวิทยากร พร้อมรวบรวมและจัดส่งให้กับวิทยากรเพื่อประมวลผล
7. ตอบแบบทดสอบ การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) (หลังอบรม) เนื่องจากเวลาในการอบรมไม่เพียงพอ จึงได้เลื่อนการบรรยาย การกำหนดสมรรถนะ (Competency) เป็นการนัดประชุมครั้งถัดไป โดยให้ผู้อบรมตอบแบบทดสอบข้อ 1 ถึง 15 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อเป็นการเก็บคะแนนและวัดผลความรู้ก่อนและหลังอบรม

สรุปผลการประเมินโครงการ

เกณฑ์การแปลผล

ร้อยละ 90.00 - 100 หมายถึง ระดับดีเด่น

ร้อยละ 80.00 - 89.99 หมายถึง ระดับดีมาก

ร้อยละ 70.00 - 79.99 หมายถึง ระดับดี

ร้อยละ 60.00 - 69.99 หมายถึง ระดับพอใช้

ร้อยละ 50.00 - 59.99 หมายถึง ต้องปรับปรุง

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 44 คน

ลำดับ	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย		แปลผล
		คะแนน	ร้อยละ	
1	ประโยชน์ในการนำไปใช้งานของผู้เข้าร่วมโครงการ	3.81	76.20	ดี
2	ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดโครงการ	4.16	83.20	ดีมาก
3	ความพึงพอใจด้านวิทยากร	4.08	81.60	ดีมาก
4	ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ได้	3.87	77.40	ดี

ผลการประเมินผู้เข้าร่วมโครงการฯ เกี่ยวกับประโยชน์ในการนำไปใช้งาน โดยได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของตัวชี้วัดการการปฏิบัติงานรายบุคคล และสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคลได้ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 76.20 และผู้เข้าร่วมโครงการมีความพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการจัดโครงการที่มีเนื้อหาสาระของโครงการสอดคล้องกับหัวข้อโครงการ การประชาสัมพันธ์ และสื่อ/เอกสารประกอบการจัดโครงการมีความเหมาะสมในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 มีความพึงพอใจด้านวิทยากรที่มีความรู้ความและความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ความให้ผู้อบรมเข้าใจและสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนตรงประเด็นในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60 และมีความพอใจด้านอื่นๆ โดยรวมจากการเข้าร่วมโครงการในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 77.40

สรุปข้อเสนอแนะ

1. ควรนำตัวอย่างที่สำนักคอมพิวเตอร์ ได้เคยจัดทำ KPI ตามตำแหน่งในรอบปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมโดยคำแนะนำของวิทยากร เพื่อประหยัดเวลา
2. ควรจัดทำ KPI ตามตำแหน่งของหน่วยงานอื่นๆ มาเปรียบเทียบ เพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อไป
3. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดโครงการมากขึ้น เนื่องจากระยะเวลาการอบรมในครั้งนี้น้อยเกินไป หรือจัดให้เป็นโครงการสัมมนาประจำปี ของสำนักคอมพิวเตอร์
4. ควรจัดโครงการอบรมในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง หรือสานต่อโครงการเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง
5. เนื่องจากเป็นเรื่องที่บุคลากรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก และวิทยากรดูแลการทำ workshop อย่างใกล้ชิดทุกกลุ่มและเปิดโอกาสให้บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการซักถามข้อสงสัยเพิ่มเติมอย่างเต็มที่ จึงทำให้ใช้เวลาในเรื่องการกำหนด KPI ไปค่อนข้างมาก ทำให้ไม่ได้อบรมในหัวข้อ Competency จึงควรเชิญวิทยากรมาบรรยายเพิ่มเติมในหัวข้อ Competency นี้อีกครั้ง
6. ขอให้สำนักคอมพิวเตอร์เชิญวิทยากรมาเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำ KPI และ Competency ทั้งรายบุคคล และหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2560 นี้

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักคอมพิวเตอร์ โทร. ๑๕๐๗๖

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๔/๑๒๒๕

วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

ด้วยสำนักคอมพิวเตอร์กำหนดจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ในวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) และสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ของตนเอง ดังรายละเอียดโครงการแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้สำนักคอมพิวเตอร์จัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ในวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ โดยงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ แผนงานขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนาที่จัดเอง จำนวน ๑๕,๐๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน)

(นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ)

ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์
ประธานโครงการ

อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ รอดอัมพร)
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

๑๒ ก.ค. ๒๕๕๙



คำสั่งสำนักคอมพิวเตอร์

ที่ ๑๙ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)”
ประจำปี พ.ศ. 2559

เพื่อให้การดำเนินโครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency)” ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. ๒๕๕๙ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ(Competency)” ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์อรรมพ โพธิสุข | ที่ปรึกษา |
| ๒. นายสมบุญ อุดมพรยิ่ง | ที่ปรึกษา |
| ๓. นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ | ประธาน |
| ๔. นางศิริศศิเกษม วิจิตร | กรรมการ |
| ๕. นางสาวบุศรารักษ์ ศรีอินทร์ | กรรมการ |
| ๖. นางสุธาทิพย์ ผนวกสุข | กรรมการ |
| ๗. นางสาววณิชยา ทองสมนึก | กรรมการ |
| ๘. นางสาวจินทนา หมั่นพันธ์ | กรรมการ |
| ๙. นายदनัย มณฑาทิพย์กุล | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. นางสาวนฤดี สุขล้ำ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ รอดอัมพร)
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

ประวัติวิทยากร



ประวัติ ดร. เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์ (Ph.D)

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ.	คุณวุฒิ	สาขาวิชา
2542	ปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)
2552	ปริญญาโท	รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
2556	ปริญญาเอก	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ประกาศนียบัตรด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปี พ.ศ.	คุณวุฒิ	หลักสูตร
2546	ประกาศนียบัตร	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงความสามารถสัมฤทธิ์ (Competency-Based Human Resource Development) คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2547	ประกาศนียบัตร	เทคนิคการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2550	ประกาศนียบัตร	การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่องค์กรยุคใหม่ (Human Resource Organization Development) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2557	ประกาศนียบัตร	การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับนักบริหารงานภาครัฐ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2557	ประกาศนียบัตร	เสาหลักเพื่อแผ่นดิน : ผู้นำระดับสูงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (สนพ. 3) Pillars for The Kingdom Program : The Royal Initiative for Advanced Leadership (RIAL III)
2559	ประกาศนียบัตร	การบริหารงานอุดมศึกษาระดับกลาง (สำหรับผู้บริหารสายสนับสนุน) รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง	สังกัด
2542-2545	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	งานสำนักงานอำนวยการและงานกาจหน้าทึ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2545-2551	เจ้าหน้าที่บุคคล / บุคลากร	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2552-2553	ผู้ช่วยหัวหน้างาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2553-2553	รักษาราชการแทน หัวหน้างานทรัพยากรมนุษย์	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2553-2554	หัวหน้างานทรัพยากรมนุษย์	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2554-2557	หัวหน้างานพัฒนาบุคลากร	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2557- ปัจจุบัน	หัวหน้างานทรัพยากรมนุษย์	งานทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติคณะกรรมการบริหารที่สำคัญระดับองค์การ

ลำดับ	คณะกรรมการบริหาร
1	กรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2	กรรมการเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมระดับมหาวิทยาลัย
3	กรรมการยุทธศาสตร์วางแผนและพัฒนาบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4	กรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5	กรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี
6	กรรมการพิจารณาโครงการพัฒนาบุคลากร
7	กรรมการการจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
8	กรรมการบริหารระบบค่าตอบแทนของศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี
9	กรรมการแพทย์ใช้ทุนและแพทย์ประจำบ้าน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
10	กรรมการสวัสดิการประจำคณะแพทยศาสตร์
11	กรรมการบริหารความเสี่ยงศูนย์การแพทยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุตา ๑ สยามบรมราชกุมารี
12	กรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลำดับ	คณะกรรมการบริหาร
13	กรรมการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสิรินธร
14	กรรมการจัดโครงการเสริมสร้างและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
15	กรรมการพิจารณาจัดสรรอัตราพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ
16	กรรมการส่งเสริมการทำงานประจำสู่งานวิจัย (R2R)
17	กรรมการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ
18	กรรมการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการโรงพยาบาลชลประทาน
19	กรรมการแพทย์ใช้ทุน แพทย์ประจำบ้าน และทันตแพทย์ใช้ทุน ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
20	กรรมการดำเนินงานระบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน สังกัดศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์
21	กรรมการบริหารความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติการเป็นวิทยากรฝึกอบรม

ลำดับ	หลักสูตรที่บรรยาย	หน่วยงาน
1	การเตรียมความพร้อมบุคลากรใหม่เข้าปฏิบัติงาน "MSMC SMART"	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
2	การเตรียมความพร้อมบุคลากรใหม่เข้าปฏิบัติงาน ด้านการพยาบาล	ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
3	การเตรียมความพร้อมบุคลากรตำแหน่งแพทย์ ผู้ทำสัญญาขอใช้ทุน	งานแพทยศาสตร์ศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4	การสื่อสารและการให้บริการภาคภาษาอังกฤษ พื้นฐาน	หน่วยงานบริการด้านหน้า งานลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
5	ภาษาอังกฤษกับการให้บริการ	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
6	การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับปรุง การให้บริการ	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
7	การพัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมกรให้บริการ	หน่วยงานบริการด้านหน้า งานลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
8	การพัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการ	ผู้ให้บริการด้านหน้า ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
9	การพัฒนาบุคลิกภาพของคนในองค์กร	บริษัท โนวา เมดิซิน จำกัด
10	การสื่อสารเพื่อการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
11	พฤติกรรมกรสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการ, บุคลิกภาพและพฤติกรรมกรสื่อสารของบุคลากรผู้ ให้บริการ	ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ลำดับ	หลักสูตรที่บรรยาย	หน่วยงาน
12	บ้านปลอดบุหรี่	โรงเรียนมัธยมในพื้นที่จังหวัดนครนายก
13	ค่ายรวมพลังฟันเฟือง (Organization Development)	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
14	การพัฒนาองค์กร (Organization Development)	กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
15	การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม	บริษัท โนวา เมดิซีน จำกัด
16	ฝึกงานอย่างมีคุณค่า พัฒนาตัวตนและผลงาน	คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
17	แนวทางบริหารจัดการระบบบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลพื้นฐานในระบบประกันสังคม (Management Model of Basic Medical Service under Social Security Scheme)	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
18	เทคนิคการสื่อสารที่ดีสำหรับผู้นำองค์กรยุคใหม่และการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์และศูนย์การแพทย์ฯ ในอีก 30 ปี ข้างหน้า	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
19	การพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Human Potential Development for Increasing Effective Work) รุ่น 1,2	ฟาร์มขุนเชิง ร่วมกับ บริษัท โนวา เมดิซีน จำกัด
20	QA to routine-routine to QA	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
21	การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการเปลี่ยนแปลง	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครนายก
22	พยาบาลกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management : Nursing)	ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
23	การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กร	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
24	การจัดการความรู้เพื่อองค์กร	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
25	ชุมชนนักปฏิบัติการจัดการความรู้	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
26	การจัดการความรู้ “ประทับใจบริการ”	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
27	การสร้างผู้จัดการความรู้ (KM Manager)	ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
28	การจัดการความรู้	โรงพยาบาลชลประทาน
29	การจัดการความรู้และการปฏิบัติแลกเปลี่ยนเรียนรู้	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ลำดับ	หลักสูตรที่บรรยาย	หน่วยงาน
30	การสร้าง KM Manager เพื่อการจัดการความรู้ ในองค์กร จำนวน 3 รุ่น	งานห้องปฏิบัติการและธนาคารเลือด ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
31	Facilitator and KM manager	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
32	การพัฒนาทักษะการจดบันทึกเพื่อต่อยอดความรู้ สู่การปฏิบัติ 2 รุ่น	กรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
33	การจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมิน การปฏิบัติงาน	คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี
34	การจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินการปฏิบัติ ราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบัน อุดมศึกษา	โรงพยาบาลชลประทาน
35	การจัดทำหลักเกณฑ์ KPI และ Competency ครั้งที่ 1, 2, 3, 4, 5	โรงพยาบาลชลประทาน
36	การจัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายรายบุคคล	โรงพยาบาลชลประทาน
37	กระบวนการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ	สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
38	การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)	สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
39	การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Training)	บริษัท ชัยโกลม ธุรกิจ จำกัด

ประวัติอาจารย์พิเศษ

ลำดับ	ภาควิชา / คณะ	มหาวิทยาลัย / สถาบัน
1	รายวิชา สศ 103 การสื่อสารในงานสารสนเทศ หลักสูตรสารสนเทศศึกษา ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2	สาขาวิทยาศาสตร์การอาหารและโภชนาการ คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์การเกษตร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3	รายวิชา 009373555 การจัดการความรู้ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ประวัติที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้วิพากษ์ผลงาน

ลำดับ	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
1	ที่ปรึกษา	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2	ที่ปรึกษา	การจัดทำดัชนีพันธกิจของนักศึกษาในระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
3	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ประเมินโครงการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาเอก มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
5	ผู้ทรงคุณวุฒิ	พิจารณาบทความเพื่อลงตีพิมพ์วารสาร EAU Heritage
6	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ภาควิชาครุศาสตร์เกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
7	ผู้วิพากษ์ผลงาน	วิพากษ์ผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ งานมทรรรมคุณภาพ ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติผลงานวิจัย

ลำดับ	ผลงานวิจัย
1	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างผู้จัดการความรู้ให้มีความรู้ : กรณีศึกษาโครงการฝึกอบรมผู้จัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ FACTORS MAKING A QUALIFIED KNOWLEDGE MANAGEMENT (KM) MANAGER : A PILOT MODEL FROM FACULTY OF MEDICINE SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY วุฒิชัย ธนาพงศธร เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์ สุภาพร พาณิชสมบัติกิจ
2	การบริหารเพื่อการธำรงรักษาบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ HUMAN RESOURCE MANAGEMENT FOR THE RETAINING OF MEDICAL PERSONNEL IN GOVERNMENT OWNED UNIVERSITY HOSPITALS เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์

รางวัล

ลำดับ	ปี พ.ศ.	ผลงานดีเด่น
1	2549	ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับโล่เกียรติคุณให้เป็นพนักงานดีเด่น ประเภทบุคลากรสายสนับสนุนทั่วไปดีเด่น
2	2554	ได้รับคัดเลือกให้ได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณ รางวัล MSMC AWARDS (บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ยอดเยี่ยม)

เครื่องราชอิสริยาภรณ์

ลำดับ	ปี พ.ศ.	ประเภทเครื่องราชอิสริยาภรณ์
1	2548	เบญจมาภรณ์มงกุฎไทย
2	2558	เบญจมาภรณ์ช้างเผือก



เอกสารประกอบการประชุม

การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI)
และสมรรถนะ (Competency)

โดย
ดร. เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์ (Ph.D)

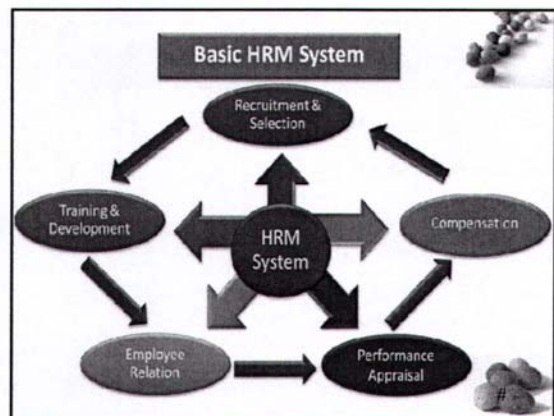
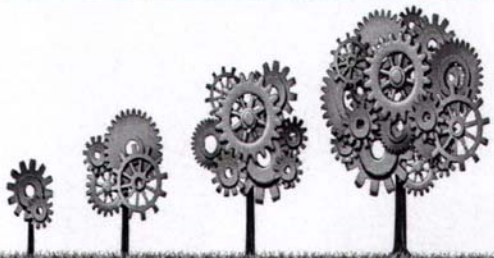
ดร. เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์ (Ph.D)

Contact Us

- e-mail : dr.kettip@gmail.com
- Mobile : 061-6265419
- www.facebook.com/ดร.เกษทิพย์ ปลื้มวงษ์



ระบบพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรบุคคล
Basic HRM System




Performance Appraisal



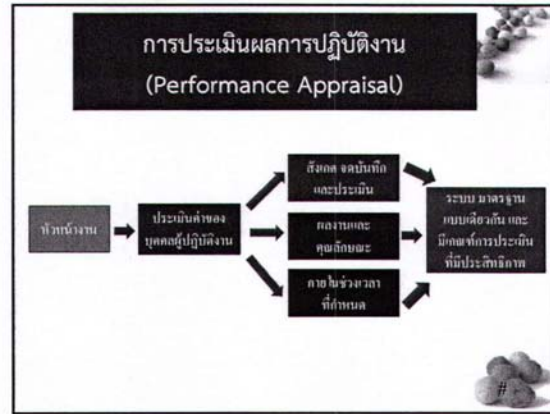
ทำไมต้องประเมินผลการปฏิบัติงาน ?

- ใครเก่ง / ไม่เก่ง
- ใครดี / ไม่ดี
- แยกคนเก่งและคนดีออกมาให้ชัด



การประเมินผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติเทียบเคียงกับมาตรฐานที่วางไว้ ภายในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพและสามารถวัดได้จริง และในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน



- ### การประเมินผลงานมีความสำคัญ ดังนี้
1. เพื่อชื่นชมความสำเร็จของพนักงาน
 2. เพื่อแนะแนวทางสู่ความสำเร็จ
 3. เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน
 4. เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
 5. เพื่อกำหนดเป้าหมายในปีต่อไป
 6. เพื่อระบุปัญหาและแนวทางแก้ไข
 7. เพื่อพูดคุยหรือเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ
- อ้างอิง : ประมวดี ธรรมวัฒนา



ความสำคัญต่อพนักงาน

- พนักงานได้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร
- มีคุณค่าเพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา

ความสำคัญต่อพนักงาน

- มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ - ส่วนใดที่ต้องคงไว้ ส่วนใดที่ต้องปรับปรุง
- พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีอยู่แล้วก็จะได้
- เสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา

- ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
- รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือองค์กรมากน้อยเพียงใด



ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา

- จะหาวิธีส่งเสริม รักษา และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรจะให้ทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยน โอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใดจึงจะได้ประโยชน์ต่อองค์กร
- รู้ว่าพนักงานจะต้องพัฒนาทักษะ ความรู้ด้านใด

หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

ความสำคัญต่อองค์กร

- ผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
- ทำให้รู้ว่าพนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด
- มีจุดเด่นหรือจุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



การบริหารงานบุคคล
ในระดับหน่วยงาน
(ผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา)

การบริหารงานบุคคล
ในระดับองค์กร
(ผู้นำองค์กร และ นโยบายองค์กร)

วัตถุประสงค์เพื่อการบริหารงานบุคคลในระดับหน่วยงาน

1. เพื่อให้โอกาสพนักงาน (ผู้ถูกประเมิน) และ ผู้บังคับบัญชา (ผู้ประเมิน) ได้มีโอกาสสื่อสารและทำความเข้าใจกัน

เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีโอกาสพูดคุย หรือ คลอดใจให้เหตุผลในเรื่องของการทำงานของตนเองว่าทำไมตนจึงต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ หรือหากทำไม่ได้เป็นเพราะอะไรกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีความเข้าใจที่ชัดเจนซึ่งกันและกัน



2. เพื่อเป็นเครื่องมือและเป็นแนวทางให้กับผู้บังคับบัญชา ในการพิจารณา แยกแยะจุดเด่น และจุดอ่อนของลูกน้องของตนเองได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



3. เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาวางแผนและกำหนดโปรแกรมในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็วและดียิ่งขึ้น

New manager
Assistant store manager
Senior store assistant
Store assistant

More practical opportunities available

4. เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาในเรื่องค่าตอบแทน และผลประโยชน์สำหรับพนักงาน

We Pay For Performance!

วัตถุประสงค์เพื่อการบริหารงานบุคคลในระดับองค์กร

1. เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงาน

2. ใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

3. ใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4. ใช้ประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน

สวัสดิการพนักงาน

Health Insurance, Pension, Training, etc.

5. ใช้ประกอบการพิจารณาความคิดความชอบประจำปี

6. ใช้ประกอบการพิจารณาให้ผู้ปฏิบัติงานที่หย่อนสมรรถนะและไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้นได้ ให้พ้นจากหน้าที่การงานไป

สรุปการประเมินผลการปฏิบัติงาน

มากกว่า
การจ่าย
ค่าตอบแทน

↓

แต่มีคุณค่าต่อการพัฒนางาน
และ
มีคุณค่าต่อการบริหารงาน

สาเหตุสำคัญที่ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานล้มเหลว

ผู้ประเมินขาดข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับพนักงานผู้ถูกประเมิน

ผู้ประเมินเอาแบบฟอร์มประเมินผลของลูกน้องมาบังคับประเมินไป โดยใช้ "ความรู้สึก" ของตนเองปราศจากข้อตกลงและข้อมูลอ้างอิงของพนักงาน

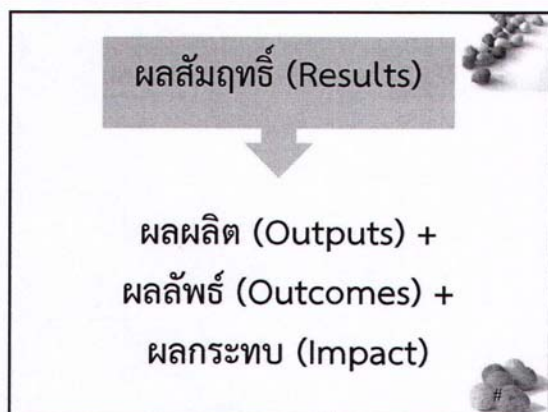
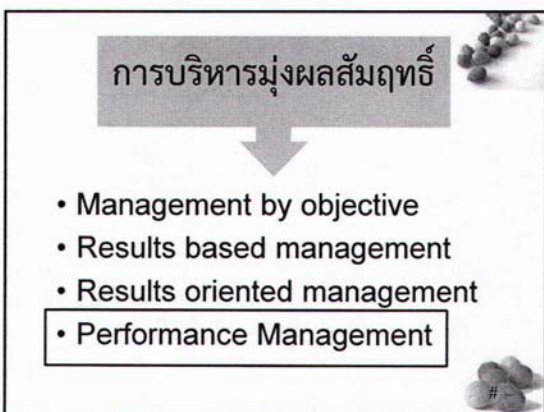
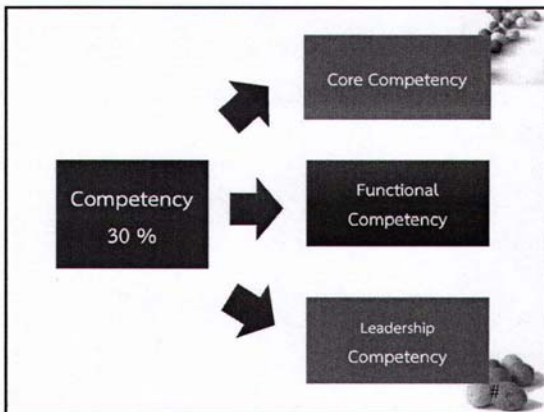
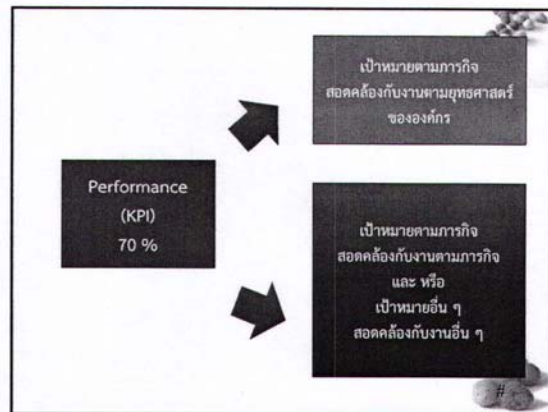
ตัวอย่างแบบประเมินที่อาจใช้ "ความรู้สึก" ในการประเมิน

รายการ	ยอดเยี่ยม (5 คะแนน)	ดีมาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	ต้องปรับปรุง (2 คะแนน)	ไม่น่าพอใจ (1 คะแนน)
1. ปริมาณงาน					
2. คุณภาพงาน					
3. ความรู้ในงาน					
4. ความเชื่อถือได้					
5. ความสามารถในการรับคำสั่ง					
6. ความคิดริเริ่ม					
7. ความสามารถในการสร้างสรรค์					
8. การให้ความร่วมมือ					

ไม่มีตัวบ่งชี้การทำงานที่จะใช้เป็นตัววัดผลสำหรับการประเมิน

ไม่มีการกำหนดตัวบ่งชี้การทำงานและเกณฑ์ (Criteria) ในการประเมินผล

ไม่มีการพูดคุยหรือทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน





ประสิทธิภาพ (Efficiency)

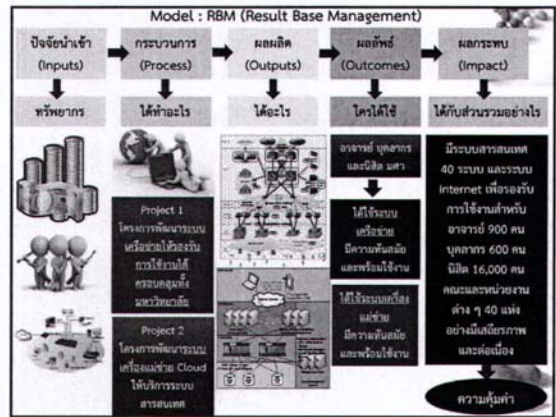
ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยคำนึงถึง ความประหยัด รวดเร็ว และ มีคุณภาพ

ประสิทธิภาพ
เน้นกระบวนการที่ดีซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ

ประสิทธิผล (Effectiveness)

ประสิทธิผล (Effectiveness) การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง

ประสิทธิผล
เน้นความสำเร็จหรือประโยชน์ที่ได้รับ

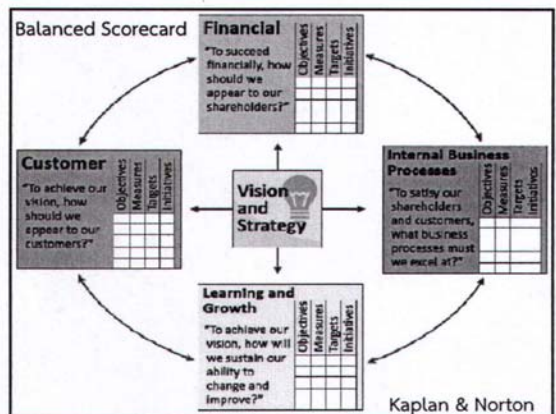


การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

Finance, Processes, Customers, L+D

Balanced Scorecard

ขับเคลื่อนตามหลัก Balanced Scorecard



Balance Scorecard

ระบบธุรกิจ		ระบบราชการ	
มุมมอง	การเงิน	มุมมอง	ประสิทธิผลตามพันธกิจ
มุมมอง	ลูกค้า	มุมมอง	คุณภาพการให้บริการ
มุมมอง	กระบวนการภายใน	มุมมอง	ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ
มุมมอง	การเรียนรู้และการพัฒนา	มุมมอง	การพัฒนาองค์กร

การสร้างคุณค่าผลงานในระบบราชการ
ตามหลัก Balance Scorecard

ประสิทธิผลตามพันธกิจ
ลดการใช้จ่าย (ต้นทุน) เพิ่มความคุ้มค่าของงาน

การสร้างคุณค่าผลงานในระบบราชการ
ตามหลัก Balance Scorecard

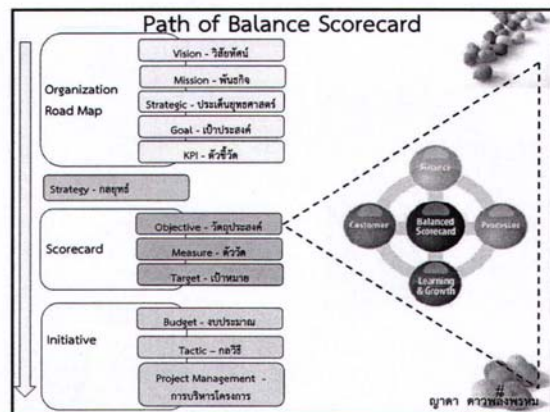
คุณภาพการให้บริการ
เพิ่มความพึงพอใจ ลดเวลาารรับบริการ
เพิ่มความปลอดภัย เพิ่มการมีส่วนร่วม

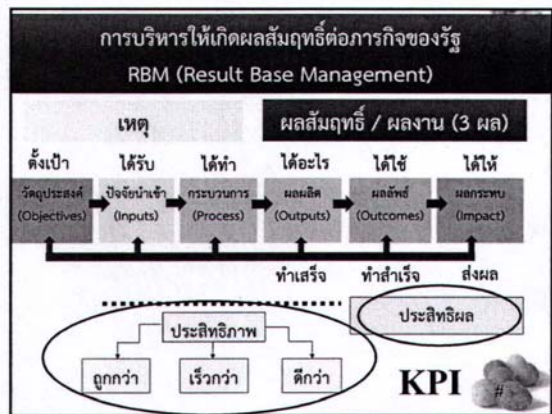
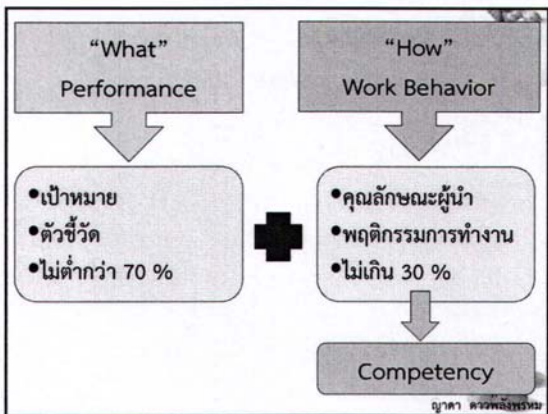
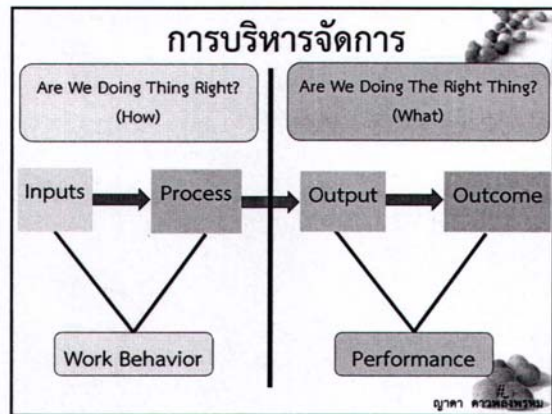
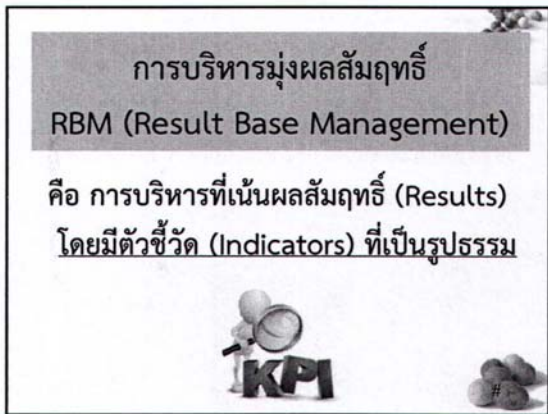
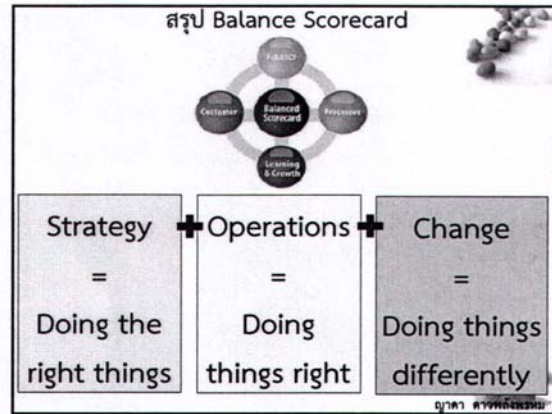
การสร้างคุณค่าผลงานในระบบราชการ
ตามหลัก Balance Scorecard

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ลดขั้นตอนงาน ปรับปรุงงาน

การสร้างคุณค่าผลงานในระบบราชการ
ตามหลัก Balance Scorecard

การพัฒนาองค์กร
พัฒนาทักษะ เพิ่มเครือข่ายการทำงาน





ตัวชี้วัด : KPIs
(Key Performan Indicators)

เครื่องมือหรือสิ่งที่บ่งบอกถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล บางครั้งเรียกว่า “เครื่องชี้” หรือ “เครื่องชี้วัด”

สำนักงาน ก.พ.
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ ก.พ.

↓
ตัวชี้วัด : KPIs
(Key Performan Indicators)

เป็นดัชนีชี้วัดหรือหน่วยวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้น โดยเป็นหน่วยวัดที่ควรมีผลเป็นตัวเลขที่นับได้จริง และต้องสื่อถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานสำคัญ ทั้งนี้เพื่อสร้างความชัดเจนในการกำหนด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

KPI

ประเภทตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัดโดยทั่วไป มี 2 ประเภท

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
มีค่าเป็นตัวเลข เช่น จำนวนคน น้ำหนัก งบประมาณ

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ
คุณภาพชีวิต ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ความรู้ที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

สำนักงาน ก.พ. ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

ประเภทของตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

- ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
- ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม
- ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

สำนักงาน ก.พ. ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

1) **ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ**
ตัวชี้วัดที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นตัวเลขหรือสิ่งที่มีลักษณะเชิงกายภาพ โดยมีหน่วยการวัด เช่น จำนวน ร้อยละ และระยะเวลา เป็นต้น
ตัวชี้วัดเชิงปริมาณจะเหมาะสำหรับการวัดในสิ่งที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน

สำนักงาน ก.พ.
 ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
 ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

2) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม การวัดที่เกี่ยวกับสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น ความพึงพอใจ ระดับความเข้าใจของผู้รับการอบรม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้แม้จะไม่มีลักษณะเชิงกายภาพที่สามารถนับเป็นจำนวนได้อย่างชัดเจน แต่สามารถวัดเป็นเชิงปริมาณได้ โดยสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมเหล่านั้นขึ้น

สำนักงาน ก.พ.
 ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
 ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

2) ตัวชี้วัดเชิงปริมาณที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรม (ต่อ) ซึ่งได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน คะแนนที่ได้รับมาจากผู้รับบริการแต่ละราย เมื่อนำมาประมวลผลรวมกันจะได้คะแนนเฉลี่ยที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ดำเนินการตามแนวทางการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ (Social Science Research)

สำนักงาน ก.พ.
 ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
 ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

3) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ตัวชี้วัดที่ใช้วัดสิ่งที่ไม่เป็นค่าเชิงปริมาณ แต่จะเป็นการวัดที่อิงกับค่าเป้าหมายที่มีลักษณะพรรณนา หรือเป็นคำอธิบายถึงเกณฑ์การประเมิน ณ ระดับค่าเป้าหมายต่าง ๆ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายนี้ จึงทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นเกณฑ์หรือกรอบกำกับการใช้วิจารณ์ของผู้นประเมิน

สำนักงาน ก.พ.
 ประเภทตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
 ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.

3) ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (ต่อ)

การกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ควรพิจารณาถึงค่าเป้าหมายควบคู่ไปพร้อมกัน เนื่องจากชื่อของตัวชี้วัดเชิงคุณภาพมีแนวโน้มที่จะเป็นคำกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง เช่น ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงาน ระดับประสิทธิภาพในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เป็นต้น ดังนั้น ค่าเป้าหมายจะเป็นตัวที่ช่วยบอกถึงนิยาม หรือความหมาย หรือความคาดหวังของผลลัพธ์ของงานที่ตัวชี้วัดนั้น ๆ

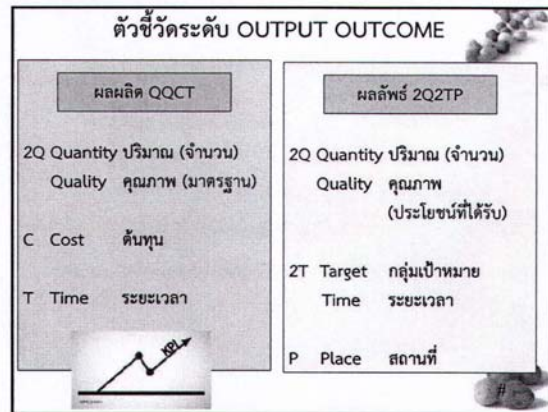
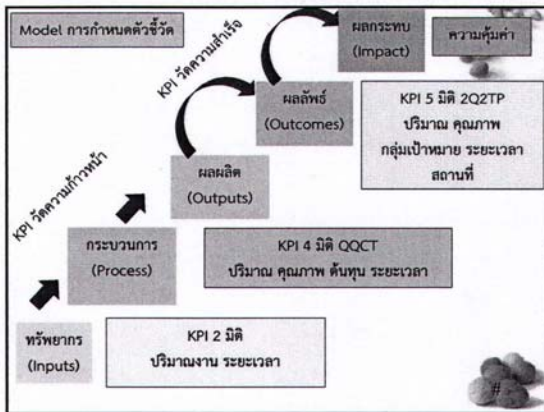
ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

ตัวชี้วัด : มีระบบการบริหารจัดการที่ดี
 แบบธรรมาภิบาล และภาวะผู้นำ

ตัวชี้วัด : มีระดับความสำเร็จของ
 การเป็นชมรมจิตอาสากลุ่มเข้มแข็ง

ประเภทตัวชี้วัดตามระบบ

1. ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators)
2. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process Indicators)
3. ตัวชี้วัดผลผลิตหรือผลการดำเนินงาน (Output Indicators)
4. ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators)
5. ตัวชี้วัดผลกระทบ (Impact Indicators)



ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators)

ตัวชี้วัดที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่นำเข้าสู่ การดำเนินงานมีความเหมาะสมเพียงใด

ตัวอย่าง จำนวนคน จำนวนวัตถุดิบต่าง ๆ จำนวนเงินลงทุน จำนวนระยะเวลา เป็นต้น

NUMBERS

ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process Indicators)

ตัวชี้วัดที่ให้ทราบว่าการดำเนินงานในช่วงต่าง ๆ ควรจะต้องปรับปรุงหรือแก้ไขในส่วนใดบ้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือทำให้การดำเนินงานนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวชี้วัดผลผลิตหรือผลการดำเนินงาน (Output Indicators)

ตัวชี้วัดที่สามารถบอกได้ว่า ผลผลิตที่ได้บรรลุ ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่

ตัวอย่าง โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย

ตัวชี้วัดผลผลิต คือ มีระบบเครือข่ายจำนวน 1 ระบบ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators)

ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงผลอันเนื่องมาจาก ผลจากการดำเนินงาน

ตัวอย่าง โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ คือ มีระบบเครือข่าย ที่มีพร้อมใช้งานได้

ตัวชี้วัดผลกระทบ (Impact Indicators)

ตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นทั้งในทางบวกและทางลบของการดำเนินงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลาระยะหนึ่งเพื่อให้เห็นผลนั้น ๆ

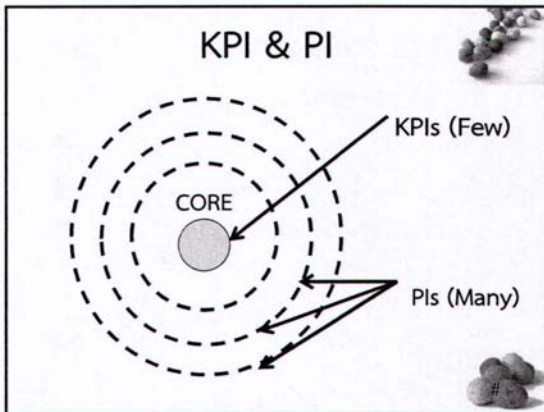
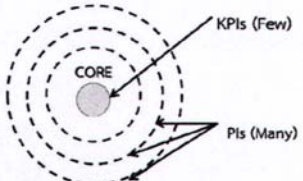
ตัวอย่าง โครงการพัฒนาระบบเครือข่าย
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ คือ ระบบเครือข่ายไม่มีปัญหา
อาจารย์ บุคลากร และนิสิตสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

จะวัดผลงานมากขนาดไหน ➡ ดี ?

การวัดทุกอย่าง = ไม่ได้วัดอะไรเลย
(Measure Everything But Noting)
แต่ควรวัดต่อเนื่องเพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ



ญาติ คำพิงพรม

The diagram is identical to the one in the previous block, showing a central 'CORE' surrounded by 'KPIs (Few)' and 'PIs (Many)'.


เลือก KPI ที่วัดเฉพาะตัวที่ตอบยุทธศาสตร์ขององค์กร และควรใช้ตัวชี้วัดหนึ่งกับคน ๆ หนึ่ง หรือทีมหนึ่งตัวเดียวกันเพื่อความต่อเนื่อง

คุณลักษณะที่ดีของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน SMART Objective สำนักงาน ก.พ. (2552)

S	เจาะจง (Specific)	มีความเจาะจง ว่าต้องการทำอะไร และผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร
M	วัดได้ (Measurable)	ต้องวัดผลที่เกิดขึ้นได้ ไม่เป็นภาระ ตัวชี้วัดไม่มากเกินไป
A	บรรลุผลได้ (Attainable)	ตัวชี้วัดที่นำมาใช้วัดสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จได้จริง
R	เป็นจริงได้ (Realistic)	ต้องท้าทายและสามารถทำได้สำเร็จ
T	ภายใต้กรอบเวลาที่เหมาะสม (Time Bound)	มีระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสม ไม่สั้นไม่ยาวเกินไป
A	เห็นชอบ (Agreed Upon)	ต้องได้รับความเห็นชอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและบังคับบัญชา

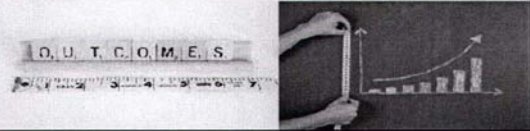
S (Specific) = เจาะจง

ความเฉพาะเจาะจงตัวชี้วัดควรมีความชัดเจนและมีความหมายมุ่งไปยังสิ่งที่วัด ควรกำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน ไม่กำกวม เพื่อมิให้เกิดการตีความผิดพลาดและเพื่อสื่อสารความเข้าใจให้ตรงกันทั่วทั้งองค์กร



M (Measurable) = วัดได้

เป็นตัวชี้วัดที่สามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง
ข้อมูลที่ได้จากการวัดสามารถนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูล
ที่ได้จากตัวชี้วัดอื่นและใช้วิเคราะห์ความหมายทางสถิติได้



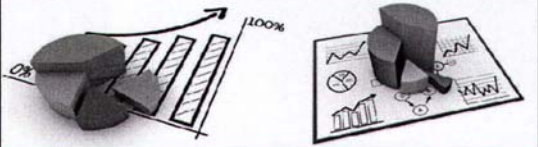
A (Attainable) = บรรลุผล

สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ องค์กรไม่ควรใช้ตัวชี้วัดผล
การดำเนินงานหลักที่องค์กรไม่สามารถควบคุม
ให้เกิดผลได้โดยตรง



R (Realistic) = เป็นจริงได้

มีความสมจริงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก
มีความเหมาะสมกับองค์กรและไม่ใช้ต้นทุน
การวัดที่สูงเกินไป



T (Time Bound) =

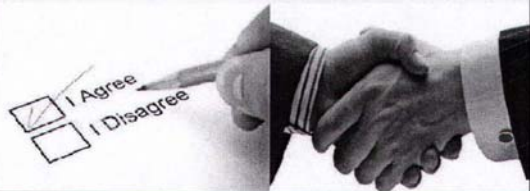
ภายใต้กรอบเวลาที่เหมาะสม

สามารถใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนด
ควรปรับปรุงตัวชี้วัดให้ทันสมัยอยู่เสมอ

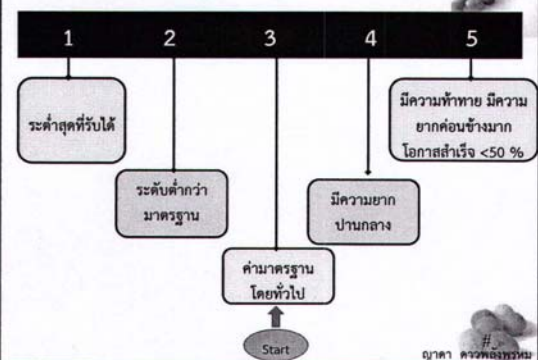


A (Agree Upon) = เห็นชอบ

การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลจะต้องมีความเห็นชอบซึ่งกัน
และกันและจะต้องทำข้อตกลงร่วมกันระหว่าง
ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา



ระดับค่าเป้าหมาย



สิ่งที่ต้องพิจารณาเมื่อกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ : งานนี้ทำไปเพื่ออะไร
2. กำหนดตัวชี้วัด : จะวัดความสำเร็จของงานได้อย่างไร
3. กำหนดค่าเป้าหมาย : ระดับค่าเป้าหมายของความสำเร็จคืออะไร (ระบุค่าเป้าหมาย ณ ระดับต่าง ๆ)

สิ่งที่ต้องพิจารณาเมื่อกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (ต่อ)

4. กำหนดน้ำหนัก : ตัวชี้วัดนี้ มีน้ำหนักความสำคัญเพียงใดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น ๆ
5. วัดผลสำเร็จ : จะวัดหรือเก็บข้อมูลด้านใด เมื่อใดและจากแหล่งไหน หรือจะอ้างอิงวิธีการประเมินอย่างไร

ตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และ น้ำหนัก

ตัวชี้วัดผลสำเร็จ	เป้าหมาย	น้ำหนัก
1. ระดับความสำเร็จของการรายงานตัวชี้วัดของศูนย์การแพทย์ฯ / ทีม CLT และระบบงานสำคัญ	5	10
2. ระดับความสำเร็จของกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงาน (Service Profile, CQI)	4	5
3. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ของหน่วยงาน	5	2
4. ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน	5	4
5. ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง	4	3

เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของงาน

1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานจากบนลงล่าง (Goal Cascading Method)
2. การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer-Focused Method)

เทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของงาน (ต่อ)

3. การไล่เรียงตามผังการเคลื่อนของงาน (Work Flow Charting Method)
4. การพิจารณาจากประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง (Issue - Driven)

ระดับเกณฑ์ตัวชี้วัด

1. สามารถทำได้ในระดับต่ำสุด

2. สามารถทำได้ในระดับต่ำกว่ามาตรฐาน

3. สามารถทำได้ในระดับปานกลาง

4. สามารถทำได้ค่อนข้างยาก

5. สามารถทำได้ยากและมีความท้าทายสูง

ค่าที่ตัวชี้วัด

จำนวน (Number)

ร้อยละ (Percentage)

อัตราส่วน (Ratio)

อัตรา (Rate)

สัดส่วน (Proportion)

ค่าเฉลี่ย (Average or Mean)

ค่าที่ตัวชี้วัด

จำนวน (Number)

ตัวเลขที่แสดงจำนวนสิ่งของหนึ่ง ๆ

ค่าที่ตัวชี้วัด (ต่อ)

ร้อยละ (Percentage)

จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่ง นำมาเทียบกับเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยปรับให้เลขกลุ่มหลังมีค่าเท่ากับ 100

80% 100%

ค่าที่ตัวชี้วัด (ต่อ)

อัตราส่วน (Ratio)

ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์เปรียบเทียบ ระหว่าง จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งอยู่ในเหตุการณ์เดียวกันหรือเกี่ยวข้องกัน

ค่าที่ตัวชี้วัด (ต่อ)

อัตรา (Rate)

อัตราส่วนระหว่างเลขจำนวนหนึ่งกับ เลขอีกจำนวนหนึ่งภายในระยะเวลาหนึ่ง

Currency Exchange Rate				
Date	Time	We Buy	We Sell	
U.S.A	USD	30.50	31.00	
Euro Zone	EUR	40.00	40.55	
Japan	JPY (100)	39.50	40.10	
China	CNY	4.00	4.50	
Korea	KRW	0.026	0.030	

ค่าที่ตัวชี้วัด (ต่อ)

สัดส่วน (Proportion)

ข้อมูลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนของเลขกลุ่มหนึ่งกับจำนวนของเลขอีกกลุ่มหนึ่ง โดยที่จำนวนของเลขกลุ่มแรกนั้นเป็นส่วนหนึ่ง หรือรวมอยู่ในจำนวนของเลขกลุ่มหลังด้วย

$\frac{1}{3} = \frac{2}{6}$

ค่าที่ตัวชี้วัด (ต่อ)
ค่าเฉลี่ย (Average or Mean)

ค่าตัวเลขที่ได้มาจากการรวมค่าของจำนวนตัวเลขของกลุ่มแล้วหารด้วยจำนวนทั้งหมดรวมกัน

The sum of the measurements
divided by the number of measurements

$(6 + 4 + 5 + 4 + 8 + 3) / 6 = 5$
gives you the Mean.

การวัดค่า Mean
จะต้องมีกลุ่มตัวอย่าง 100 คนขึ้นไป

เกณฑ์ (Criteria)

ระดับของข้อมูลเชิงปริมาณ / คุณภาพ หรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เพื่อใช้ในการตัดสินความสำเร็จของการดำเนินงาน

แบบของเกณฑ์ (ต่อ)

แบบที่ 1: Benchmark

เป็นการกำหนดค่าที่ยอมรับได้ไว้ที่ระดับหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินการว่า ได้ผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้

เช่น ผู้ที่จะผ่านการฝึกอบรมจะต้องได้คะแนนทดสอบ ไม่น้อยกว่า 21 คะแนน จาก 30 คะแนน (หรือร้อยละ 70)

แบบของเกณฑ์

แบบที่ 2: Point System

เป็นการกำหนดระดับคะแนนไว้เป็นแต้มหรือเป็นช่วง

เช่น คะแนน 1-3

1 = ควรปรับปรุง
2 = พอใช้
3 = ดี

ตัวอย่างตัวชี้วัด:
ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน

ระดับคะแนน	เกณฑ์การพิจารณา
1	มีสื่อเรื่องจะต้องเกิดจากการระดมความคิดของทุกคนในหน่วยงานและต้องเป็นเรื่องที่มีความเชื่อมโยงกับพันธกิจของหน่วยงาน / ปัญหาหลักของหน่วยงาน
2	มีระดับ 1 และจะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างน้อย 2-3 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน และจะต้องมีหลักฐานการสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
3	มีระดับ 1, 2 และหน่วยงานจะต้องได้ข้อสรุปถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สามารถแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน
4	มีระดับ 1,2,3 และมีการนำแนวทางปฏิบัติที่ดีในข้อ 3 ไปปฏิบัติใช้ในการทำงานรวมถึงมีการเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นทราบ
5	มีระดับ 1,2,3,4 และได้รับคำชมเชย / เป็นตัวอย่างที่ดี / มีผู้มีปฏิบัติที่ดีขึ้นในหน่วยงาน / ได้รับการขึ้นทะเบียนเอกสาร WI จากงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ประเภทของเกณฑ์การประเมิน

1. เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria)
2. เกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์เชิงวิทยาศาสตร์ (Standard Criteria or Scientific Criteria)
3. เกณฑ์สัมพัทธ์ หรือเกณฑ์มาตรฐานเชิงนโยบาย (Relative Criteria or Policy Criteria)
4. เกณฑ์ความเคลื่อนไหวเชิงพัฒนา (Growth Criteria)

1. เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria)

ใช้ในกรณีที่ต้องดำเนินงานให้ได้ ผลผลิต (Output) ครบถ้วน ซึ่งหมายถึงร้อยละ 100

ดังเช่น การรายงานผลว่า
“สามารถทำได้สมบูรณ์ ครบถ้วน” ตามที่กำหนดไว้

2. เกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์เชิงวิทยาศาสตร์ (Standard Criteria or Scientific Criteria)

ใช้ในกรณีที่มีการกำหนดค่ากลางอันเป็นที่ยอมรับ ในวงการว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ดังเช่น การรายงานผลว่า
“สามารถทำได้ใกล้เคียงค่ามาตรฐาน” ตามที่กำหนดไว้ (สูงกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่ามาตรฐาน)

3. เกณฑ์สัมพัทธ์ หรือเกณฑ์มาตรฐานเชิงนโยบาย (Relative Criteria or Policy Criteria)

ใช้ในกรณีที่มีข้อกำหนดโดยนโยบายของรัฐบาลหรือแผนงานของกระทรวงว่าต้องการผลิตผล (Output) และ ผลลัพธ์ (Outcome) เท่าใด

ดังเช่น การรายงานผลว่า
“สามารถทำได้ใกล้เคียงปริมาณความต้องการที่กำหนดโดยนโยบายของรัฐบาลหรือแผนงานของกระทรวง” (สูงกว่า เท่ากับ หรือต่ำกว่านโยบายหรือแผนงาน)

4. เกณฑ์ความเคลื่อนไหวเชิงพัฒนา (Growth Criteria)

ใช้วิธีกำหนดว่าผลิตผล (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ในปีนี้ต้องดีกว่าปีที่แล้ว ร้อยละเท่าไร หรือ ในปีหน้าต้องดีกว่าปีนี้ร้อยละเท่าใด

ดังเช่น การรายงานผลว่า
“สามารถทำได้ดีกว่าเดิม จากจำนวน.....ในปีงบประมาณ.....เป็นจำนวน.....ในปีงบประมาณ.....หรือเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ.....”



How to design procurement analyst KPIs

1. KPIs should be clearly linked to the strategy, i.e. the things that matter the most.
2. KPIs have to provide the answers to our most important questions.
3. KPIs should be primarily designed to empower employees and provide them with the relevant information to learn.

Top mistakes: List of the 2436 KPIs, Top 25 performance appraisal forms, 11 performance appraisal methods

Steps to create KPIs

1. To build KPI system for this position, you can follow the steps below:
2. Define operational objectives for Construction technician monthly, quarterly, 6 months, yearly.
3. Identify Key Result Areas for the Construction technician.
4. Identify tasks list.
5. Determine work procedure for each KRA, each task.
6. Identify methods to measure the results of each KRA, task, procedure.
7. Create Construction technician KPIs

Top mistakes: List of the 2436 KPIs, Top 25 performance appraisal forms, 11 performance appraisal methods

Mistakes in creating KPIs

Building KPI system plays an important role in evaluating job performance of individual parts, divisions and the company's objectives and performance management system in general. The development of KPI metrics help to create measurement systems, information systems throughout the organization.

1. When building KPI system, you should note the following factors:
2. Do not create too many KPI. KPI be built around 3-5 KRAs.
3. KPI should change to suit each stage (depending on your goals).

Top mistakes: List of the 2436 KPIs, Top 25 performance appraisal forms, 11 performance appraisal methods

การกำหนดตัวชี้วัดเชิงปริมาณและตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
จำนวนผู้สอบผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับสูง	ประสิทธิภาพ	ประสิทธิผล
ร้อยละความถูกต้องในการส่งเอกสารไปยังหน่วยงานในองค์กร	กลุ่มเข้มแข็ง	ชุมชนน่าอยู่
ระดับคะแนนเฉลี่ยของหัวหน้าที่มีผลการประเมินด้านภาวะผู้นำตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป	พอเพียง	ยั่งยืน
	เสถียรภาพ	ภาวะผู้นำ
	ธรรมาภิบาล	ฯลฯ

ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

KPI : จำนวนชั่วโมงในการไปพัฒนาตนเองในรอบ 6 เดือน

เกณฑ์การให้คะแนน				
1	2	3	4	5
< 5 ชั่วโมง	5 - 6 ชั่วโมง	7 - 8 ชั่วโมง	9 - 10 ชั่วโมง	≥ 10 ชั่วโมง

ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงปริมาณ

KPI : ไม่พบข้อผิดพลาดในการดำเนินการต่อสัญญาจ้างและหนังสือค่าประกันจากมหาวิทยาลัย (การศึกษกลับของเอกสารที่ผิดพลาดจากการตรวจสอบโดยมหาวิทยาลัย)

เกณฑ์การให้คะแนน				
1	2	3	4	5
≤ 84	85 - 89	90 - 94	95 - 99	100

ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

KPI : มีระบบการบริหารจัดการที่ดีแบบธรรมาภิบาลและภาวะผู้นำ

เกณฑ์

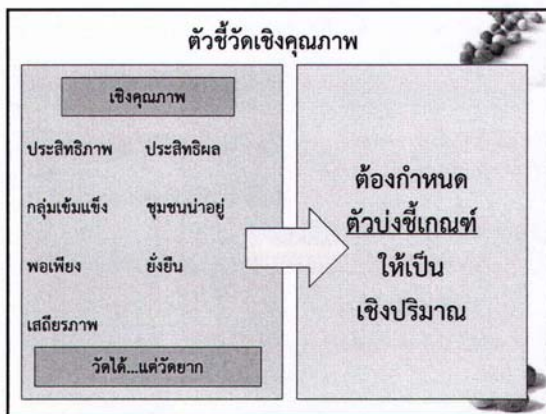
ระดับ	ตัวบ่งชี้เกณฑ์
1	มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม
2	มีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีมาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ
3	มีสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความสุข
4	มีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ
5	มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ
6	มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

KPI : มีระบบการบริหารจัดการที่ดีแบบธรรมาภิบาลและภาวะผู้นำ

ระดับการให้คะแนน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 1-2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 1-3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 1-4 ข้อแรก	มีการดำเนินการ อย่างน้อย 5 ข้อแรก



ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

KPI : ระดับความสำเร็จของการเป็นชมรมจิตอาสา
กลุ่มเข้มแข็ง

ตัวบ่งชี้เกณฑ์

1. จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้น
2. เงินทุนหมุนเวียนเพิ่มขึ้น
3. จำนวนครั้งของการเข้าร่วมประชุม / กิจกรรมจิตอาสา (ความร่วมมือของสมาชิก)
4. จำนวนเครือข่ายความช่วยเหลือ / แลกเปลี่ยนเรียนรู้
5. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อชมรมจิตอาสา

- ตัวอย่างตัวชี้วัดที่...ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด**
1. ร้อยละของการแต่งกายผ้าไทยทุกวันศุกร์
 2. จำนวนการเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร 2 กิจกรรม
 3. จำนวนครั้งของการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน / ผู้บริหาร
 4. จำนวนการลาเกินกำหนด (กำหนดเอง)
 5. จำนวนการมาสายเกินกำหนด (กำหนดเอง)
 6. ร้อยละการรับโทรศัพท์ 100%
 7. จำนวนการผลิตเอกสาร
 - ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด....เพราะไม่ได้วัดอะไร #

ตัวอย่างตัวชี้วัดที่...ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด

8. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานสารบรรณ
 - เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ลงรับเอกสาร	วิเคราะห์หรืออ่านเอกสาร	ใส่แฟ้มเอกสาร	เดินเอกสาร	ทำได้ครบทุกครั้งตอน

• ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด....เพราะไม่ได้วัดอะไร #

ตัวอย่างตัวชี้วัดที่...ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด

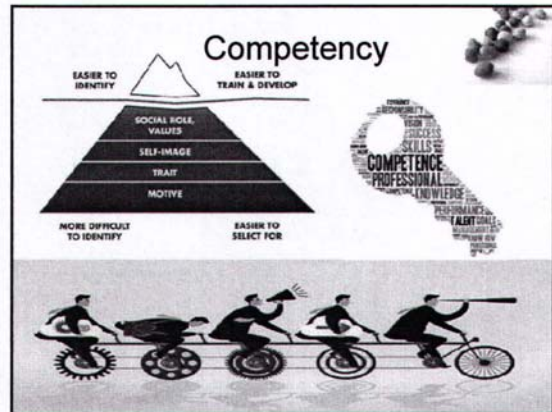
- 9. ระดับความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม 5ส
 - เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
มีการสะสาง	ทำให้สะอาด	ทำให้สะดวก	ทำให้ถูกสุขลักษณะ	สร้างนิสัย

- ไม่ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัด....เพราะไม่ได้วัดอะไร

การกำหนดค่าน้ำหนักตัวชี้วัด

สามารถทำได้ยาก มีความท้าทายสูง มีผลกระทบต่องค์กร	↔	ค่าน้ำหนัก มากที่สุด
สามารถทำได้ปานกลาง ถึงค่อนข้างยาก มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	↔	ค่าน้ำหนัก ระดับปานกลาง - มาก
สามารถทำได้และเป็นตัวชี้วัด ที่เน้นการมีส่วนร่วม ของคนในองค์กร	↔	ค่าน้ำหนัก ระดับต่ำ

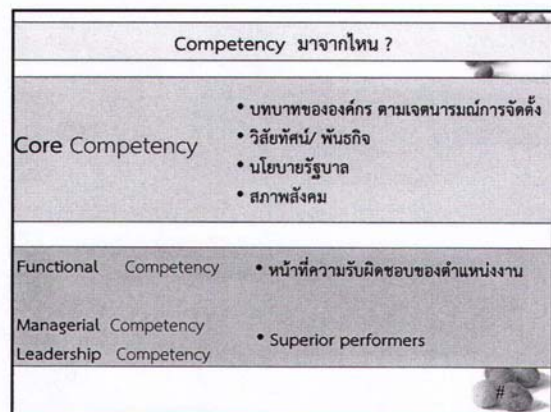
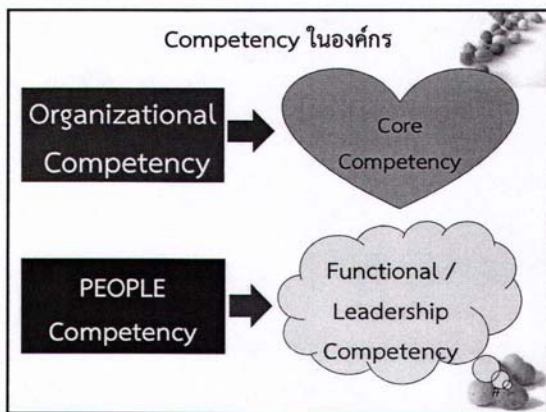


David C. McClelland ได้ให้นิยาม Competency ไว้ในปี 1973 ซึ่งได้ผลมาจากการศึกษาวิจัยบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ (Superior Employees) ซึ่ง Competency ต้องประกอบด้วยความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skill), อุปนิสัย (Trait), บทบาททางสังคม (Social Role), การรับรู้ตนเอง (Self-Image) แรงจูงใจ (Motive) ประสบการณ์ (Experience) และความสามารถ (Abilities) ที่เพียงพอในการที่จะทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สมรรถนะ (Competency)

ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม
ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จของงานในตำแหน่งนั้น ๆ

Competency แต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องาน แต่ละงานแตกต่างกันไป



สมรรถนะหลักหรือสมรรถนะขององค์กร (Core Competency)

- เป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการขับเคลื่อนหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายหรือสู่ความเป็นเลิศ
- คือขีดความสามารถหลักขององค์กร ที่มีความเฉพาะเจาะจง และแตกต่างจากองค์กรอื่น
- เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องมีในระดับอาจแตกต่างกัน
- เป็นคุณลักษณะร่วมเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

ตัวอย่าง สมรรถนะหลักข้าราชการพลเรือน

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. จริยธรรม
5. ความร่วมแรงร่วมใจ

ตัวอย่างการกำหนด/การค้นหาสมรรถนะหลักขององค์กร

ประเด็น	3M	SCG
เป้าหมายสูงสุดขององค์กร	สร้างคุณค่า (ทำกำไร) จากผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่มีความแตกต่าง	สร้างคุณค่า (ทำกำไร) จากสินค้าคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ
สมรรถนะ (หลัก) ขององค์กรที่ควรมี เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุด	-การพัฒนานวัตกรรม -การวิจัยและการพัฒนา	-ความมีมาตรฐานและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต
สมรรถนะของหน่วยงานย่อยในองค์กร และสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร	-ความรู้เกี่ยวกับตลาดและผลิตภัณฑ์ -ความคิดสร้างสรรค์	-ความรู้ความเชี่ยวชาญในกระบวนการผลิต -การควบคุมคุณภาพ -ความละเอียดรอบคอบ

การค้นหาสมรรถนะหลักขององค์กร

ประเด็น	3M	SCG	จังหวัดของตัว 7
เป้าหมายสูงสุดขององค์กร Strategic Objectives	สร้างคุณค่า (ทำกำไร) จากผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่มีความแตกต่าง	สร้างคุณค่า (ทำกำไร) จากสินค้าคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ	
ขีดความสามารถหลักขององค์กรที่ควรมี เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุด Core Capabilities	-การพัฒนานวัตกรรม -การวิจัยและการพัฒนา	-ความมีมาตรฐานและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต	
สมรรถนะหลักของหน่วยงานย่อยในองค์กร และสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานต่างๆในองค์กร Core Competency	-ความรู้เกี่ยวกับตลาดและผลิตภัณฑ์ -ความคิดสร้างสรรค์	-ความรู้ความเชี่ยวชาญในกระบวนการผลิต -การควบคุมคุณภาพ -ความละเอียดรอบคอบ	

การจัดทำ Core Competency

ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะหลัก

1. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และเป้าหมายของสถาบัน รวมทั้งสิ่งท้าทายที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงบริบทการบริหารงาน
2. ระบุขีดความสามารถหลัก Core Capabilities จะช่วยให้สถาบันบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. กำหนด Core Competencies ของพนักงาน ที่จะนำไปสู่การสร้าง Core Capabilities ด้วยการระบุความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ
4. เลือกและจัดลำดับความสำคัญของ Core Competencies
5. จัดทำรายละเอียดกรอบสมรรถนะ โดยระบุ
 1. ค่านิยม/ความหมาย
 2. ระดับและพฤติกรรมบ่งชี้

3C

Competency และ Competence มีความหมายเช่นเดียวกัน แต่แตกต่างกันในนิยามของ Competency ที่หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเลิศ ไม่ใช่แค่คุณลักษณะมาตรฐานธรรมดา

Capability แปลว่าสมรรถนะ หรือ สมรรถภาพขององค์กร ที่ได้มาจากการบวนการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ผ่านการใช้ความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skill), อุปนิสัย (Trait), บทบาททางสังคม (Social Role), การรับรู้ตนเอง (Self-Image) แรงจูงใจ (Motive) ประสบการณ์ (Experience) และความสามารถ (Abilities) ของแต่ละคน ซึ่งก็คือ Competency ของแต่ละคน

Capacity เป็นความสามารถหรือสมรรถนะขององค์กรที่วัดได้ในเชิงปริมาณขององค์กร มีผลต่อการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal)

Capacity เปรียบเสมือนแก้วน้ำ ที่มีขนาดความจุแตกต่างกันไปตามรูปทรงของภาชนะ
Capability เปรียบเสมือนปริมาณของเหลวที่อยู่ในแก้ว
และ Competency คือ ส่วนผสมของเหลวนั่นเอง

ทักษะเลิศ

**ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนทิศทางเพื่อค้นหา
ขีดความสามารถหลักขององค์กรที่ดีงาม เพื่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุด
(Core capabilities)**

ปัจจัยที่พิจารณา	ขีดความสามารถหลักที่ควรมี
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	
บริบทและสิ่งท้าทาย ในปัจจุบันและอนาคต	
จุดแข็งและโอกาส	
อื่นๆ	

ขั้นที่ 2 กำหนดสมรรถนะหลักของสถาบัน

ขีดความสามารถ หลักของสถาบัน	ความรู้ ที่จำเป็น	ทักษะ ที่จำเป็น	คุณลักษณะ ที่จำเป็น

เลือกและจัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนด
เพื่อให้ได้สมรรถนะหลักที่เหมาะสม ประมาณ 4-5 สมรรถนะ

#

ขั้นที่ 3 กำหนดค่านิยมและพฤติกรรมบ่งชี้

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะหลัก (ด้านความรู้ / ทักษะ / คุณลักษณะ)
ชื่อสมรรถนะ	
ค่านิยม	
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	
2	
3	
4	
5	

#

ตัวอย่างการกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมบ่งชี้ "ความรู้"

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะหลัก
ชื่อสมรรถนะ	ความรู้เกี่ยวกับ.....
ค่านิยม	หมายถึง.....
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ.....ในระดับ.....
2	นำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3	แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้ความรู้นี้ได้
4	พัฒนาความรู้ได้
5	สอน/ให้คำแนะนำคนอื่นได้

ตัวอย่างการกำหนดนิยามและพฤติกรรมบ่งชี้ "ทักษะ"


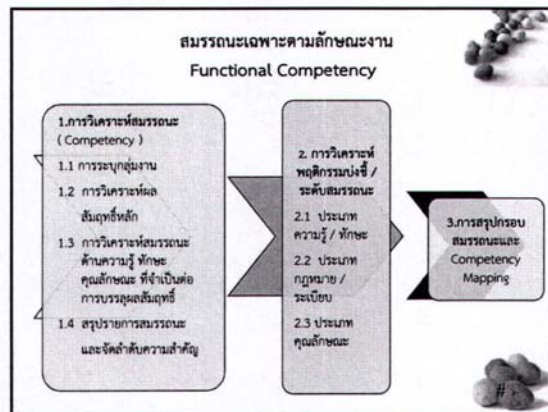
ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะหลัก
ชื่อสมรรถนะ	ทักษะด้าน.....
คำนิยาม	หมายถึง.....
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	ทำได้
2	ทำได้ดี
3	แก้ไขปัญหาได้
4	ทำได้อย่างเชี่ยวชาญ
5	สอน/แนะนำให้คนอื่นทำได้

ตัวอย่างการกำหนดนิยามและพฤติกรรมบ่งชี้ "คุณลักษณะ"

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะหลัก
ชื่อสมรรถนะ	คุณลักษณะ
คำนิยาม	หมายถึง
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	แสดงพฤติกรรม
2	แสดงพฤติกรรมในระดับการแก้ปัญหา
3	แสดงพฤติกรรม ที่เน้นการพัฒนา
4	แสดงพฤติกรรมอย่างเชี่ยวชาญ
5	แสดงพฤติกรรมจนเป็นตัวอย่างได้

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
Functional Competency

- สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน/สายงาน/ตำแหน่ง เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น
- ให้ส่วนราชการกำหนดอย่างน้อย 3 สมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ขีดความสามารถหลักของสถาบัน	ความรู้ที่จำเป็นเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ทักษะที่จำเป็นเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	คุณลักษณะที่จำเป็นเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เลือกและจัดลำดับความสำคัญใช้เกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้ได้สมรรถนะทางการบริหารที่เหมาะสม ประมาณ 3 สมรรถนะ


การกำหนดนิยามและพฤติกรรมบ่งชี้

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
ชื่อสมรรถนะ	
คำนิยาม	
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	
2	
3	
4	
5	

สมรรถนะทางการบริหาร

1. สภาวะผู้นำ (Leadership)
2. วิสัยทัศน์ (Visioning)
3. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
4. ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
5. การควบคุมตนเอง (Self-Control)
6. การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ฯลฯ



ข้อคำนึงในการกำหนดสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competencies)

1. ตำแหน่งทางการบริหารหรือตำแหน่งที่ต้องบังคับบัญชาของสถาบันมีตำแหน่งใดบ้าง
2. ถ้าผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ต้องแสดงบทบาทในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของสถาบัน และบริหารจัดการตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานผู้ดำรงตำแหน่งเหล่านั้นควรมี "คุณลักษณะใด และเพราะเหตุใด"
3. การที่จะพัฒนาให้เกิดคุณลักษณะของผู้นำหรือผู้บริหารตามข้อ 2 เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะใด)

การกำหนดสมรรถนะทางการบริหาร

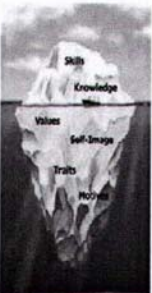
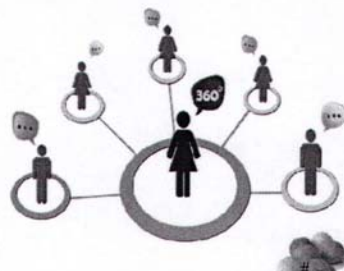
ขีดความสามารถหลักของสถาบัน	ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการบริหาร	ทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริหาร	คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการบริหาร

เลือกและจัดลำดับความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้ได้สมรรถนะทางการบริหารที่เหมาะสม ประมาณ 4-5 สมรรถนะ

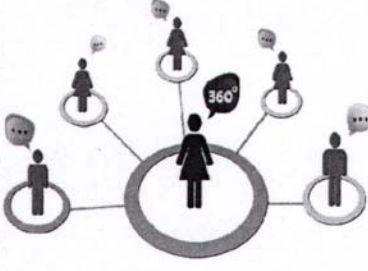
การกำหนดนิยามและพฤติกรรมบ่งชี้

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะทางการบริหาร
ชื่อสมรรถนะ	
คำนิยาม	
ระดับ	พฤติกรรมบ่งชี้
1	
2	
3	
4	
5	

Competency Assessment

การประเมิน Competency 360 องศา (360 Degree Feedback)



- ผู้บังคับบัญชา
- เพื่อนร่วมงาน
- เพื่อนคร่อมสายงาน
- ผู้รับบริการ

ทำไมต้องประเมิน 360 องศา ?

- ☞ ได้ที่คนที่หลากหลายในการประเมินบุคคลมากยิ่งขึ้น
- ☞ เปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์
- ☞ ชี้ให้เห็นจุดบกพร่องและการระบุจุดเด่นของตนเอง
- ☞ สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงานที่ร่วมกิจกรรมในการประเมิน
- ☞ สร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ทำให้มีการสื่อสารที่ดี มีความเชื่อมั่นระหว่างกัน

การประเมินเพื่อความยุติธรรม

- ☒ ประเมินเทียบกับค่าเป้าหมาย
- ☒ ประเมินเทียบกับบุคคลในระดับเดียวกัน



ระดับของสมรรถนะสถาบัน ควรจะมี Proficiency ก็ระดับ? เพราะเหตุใด?

แนวทางการพิจารณา

1. ต้องการแบ่งกลุ่มคนตามระดับสมรรถนะ (Differentiate) ให้ละเอียดมากขึ้นเพียงใด (ข้อดี และข้อเสีย ของการมีระดับมากและน้อย)
2. โดยธรรมชาติของงาน มีระดับความซับซ้อน (แตกต่างกันระหว่างระดับเริ่มต้นและระดับสูง) หรือเป็นงานที่เน้นการสั่งสมประสบการณ์ หรือเน้นการกำกับควบคุมใกล้ชิด
3. หากแบ่งละเอียดมาก มีเครื่องมือที่จะใช้วัดประเมินที่แม่นยำ เชื่อถือได้เพียงใด
4. Best Practices ตัวอย่างหน่วยงานอื่น

ดร.วิชัยรัตน์ แก้วกัญจนรัตน์

การกำหนดระดับของสมรรถนะ : Proficiency Levels

- การกำหนดให้ผู้ดำรงตำแหน่ง/รับผิดชอบงาน/บทบาท/ภารกิจ (Role) ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน มีสมรรถนะประเภทและระดับเดียวกัน
- การเลือกวิธีการจัดระดับขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์กร ตำแหน่ง หรือระบบการบริหาร
- สมรรถนะบางอย่างอาจไม่ต้องจัดระดับก็ได้ หากเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่องค์กรต้องการให้ทุกคนมีเหมือนกัน หรือเป็นสมรรถนะที่ไม่ผูกโยงกับความรับผิดชอบหรือระดับตำแหน่ง หรือเป็นสมรรถนะที่กำหนดจาก Attributes

ระดับความสามารถ 5 ระดับ



ระดับความสามารถ 5 ระดับ

ระดับความสามารถ	ความหมาย	บทบาทของตำแหน่ง
Basic Level	ขั้นเรียนรู้ - เริ่มต้น	พนักงาน
Doing Level	ขั้นปฏิบัติ - ประยุกต์ใช้	พนักงานอาวุโส
Developing Level	ขั้นพัฒนา - กำกับดูแล	หัวหน้างาน
Advanced Level	ขั้นก้าวหน้า - ชำนาญการ	ผู้จัดการ
Expert Level	ขั้นผู้เชี่ยวชาญ - กลยุทธ์	ผู้อำนวยการ

What are the Components of Competency Model?

ส่วนประกอบของ Competency

- กลุ่ม/ประเภทของสมรรถนะ (Cluster of Competencies)
- ชื่อสมรรถนะ (Competency Name)
- ความหมายและคำนิยาม (Competency Definition)
- ระดับของสมรรถนะ (Proficiency Levels)
- มาตรฐานสมรรถนะตามระดับตำแหน่ง (Competency Mapping)
- พฤติกรรมบ่งชี้หรือพฤติกรรมหลัก (Key Behavioural Indicators/Descriptors)

surapong@oicc.go.th

ตัวอย่าง

คำจำกัดความ : กำหนดวิธีการ มาตรฐานเชิงพฤติกรรมต่างๆ ในภาพรวมของหน่วยงาน โดยอิงจากภารกิจที่มุ่งเน้นและสถานะของกรมต่างระดับ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งใช้หลักการใช้พิจารณาอย่างคู่ควร รวมถึง กำหนดแนวทางการศึกษา ความรู้ด้านวิชาการของตนเอง และ ผู้ร่วมงานได้ตามกรอบคุณสมบัตินี้

การวางแผน

ระดับความสามารถ	ระดับสมรรถนะ	ตัวชี้พฤติกรรม
5 (สูงสุด)	สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการวางแผนงานที่ซับซ้อนได้	สามารถเลือก ขยาย ขยายแผนระยะสั้น กลาง และยาว จัดสรรทรัพยากรองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4 (ชำนาญการ)	คาดการณ์ถึงอุปสรรคและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้	คาดการณ์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3 (ชำนาญ)	รับผิดชอบงานที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้	ตรวจสอบการทำงานเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่เทียบเท่า
2 (ประยุกต์ใช้)	จัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานได้	ปรับเปลี่ยนแผนงานให้มีความเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
1 (เริ่มต้น)	เข้าใจขั้นตอน และวิธีการทำงานในภารกิจที่รับผิดชอบ	กำหนดวิธีการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับเวลา

คำอธิบาย/ตัวชี้พฤติกรรม

บริการที่ 1 : ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการผู้ร้องเรียนการไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ไม่ทราบวิธีการให้บริการ
- ไม่พอใจ ขาดความ เชื่อมั่น และพึงพอใจในการให้บริการ
- ไม่ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดหรือล่าช้าเกินไป
- ไม่สามารถเข้าถึงบริการหรือบริการไม่ทั่วถึง
- ไม่สามารถเข้าถึงบริการหรือบริการไม่ทั่วถึง

ระดับที่ 2 : มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และพึงพอใจในการให้บริการ

- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก

ระดับที่ 3 : มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และพึงพอใจในการให้บริการ

- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก

ระดับที่ 4 : มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และพึงพอใจในการให้บริการ

- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก

ระดับที่ 5 : มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และพึงพอใจในการให้บริการ

- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก
- ไม่ได้รับบริการที่รวดเร็วและสะดวก

สำนักงาน ก.พ.

การกำหนดตัวบ่งชี้พฤติกรรมในแต่ละสมรรถนะ

1. คนที่จะมีสมรรถนะตัวนี้ ต้องแสดง หรือ ควรจะแสดงพฤติกรรมใด และต้องไม่แสดงพฤติกรรมใด
2. พฤติกรรมต้องมีความเฉพาะเจาะจง ที่สามารถอธิบายรายละเอียดให้เห็นถึงการกระทำได้ (Actionable)
3. เป็นพฤติกรรมที่สามารถวัดหรือประเมินได้
4. พฤติกรรมที่ระบุ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของงาน

วิธีการ

1. ระดมสมองเพื่อระบุพฤติกรรมที่ใช่ และพฤติกรรมที่ไม่ใช่
2. ค้นหาพฤติกรรมหลัก (Key Behaviors) โดยนำพฤติกรรมที่ใช่ มาจัดลำดับความสำคัญ โดยให้พิจารณาว่าพฤติกรรมที่ใช่ใด สัมพันธ์กับลักษณะของงานในตำแหน่งมากที่สุด เลือกเฉพาะอันดับที่มีความสำคัญสูงสุด
- 3-5 อันดับแรก
3. นำพฤติกรรมหลัก ไปเขียนรายละเอียดตัวบ่งชี้พฤติกรรม (behavioral Descriptors) ให้สอดคล้องกับระดับของสมรรถนะที่กำหนด
4. สรุป รายละเอียดตัวบ่งชี้พฤติกรรม ในแต่ละระดับ
5. ทบทวน/ตรวจสอบ

ศ.ปิยะวัฒน์ แก้วกันยพันธ์

การเขียนคำบรรยายพฤติกรรมบ่งชี้

- เขียนคำบรรยายความรู้ ทักษะและคุณลักษณะให้เป็นเชิงพฤติกรรมที่วัดได้ สังเกตได้ และมักใช้คำกริยาขึ้นต้น หรือคำว่า สามารถ ให้เสียงคำที่สังเกตไม่ได้ หรือวัดไม่ได้
- หลีกเลี่ยงคำว่า รู้ หรือ เข้าใจ หรือตระหนัก แต่ให้หาคำกริยามาบรรยายว่า คนที่มีความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักนั้น แสดงพฤติกรรมอย่างไร
- พฤติกรรมคือการกระทำที่สังเกตได้ อธิบายได้ วัดได้ เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงาน (เป็นการลอคคอดี) ไม่ใช่สิ่งที่ซ่อนเร้น เช่น แรงขับ แรงจูงใจ (ที่ต้องอาศัยคุณพิสัย)

การกำหนดตัวบ่งชี้พฤติกรรมในแต่ละระดับของสมรรถนะ

จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
 ความหมาย : มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะให้บริการด้วย อารมณ์ดีในวิถีที่ รับผิดชอบ และเอาใจใส่ผู้มารับบริการอย่าง เข้าใจ พร้อมทั้งแสดงความช่วยเหลือ และแสดงความ ต้องการของผู้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ

พฤติกรรมที่แสดงออก

- ความรู้
- ความชำนาญ
- ลักษณะของ บุคคล

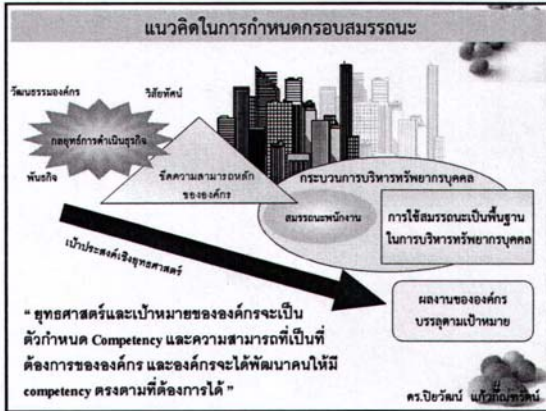
พฤติกรรมที่แสดงออก

- วางแผนสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- สื่อสารชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับกับลูกค้าผู้รับบริการด้วยความตั้งใจและตั้งใจ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- รับฟังและเข้าใจวิธีการรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้า
- แสดงออกถึงความเต็มใจ ตั้งใจและรับฟัง
- ถูกต้องมีความสำคัญอันดับแรกเสมอ

ผลสัมฤทธิ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศ.ปิยะวัฒน์ แก้วกันยพันธ์



ข้อควรคำนึงในการกำหนดกรอบสมรรถนะ

- ✓ กรอบสมรรถนะต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร และต้องช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์
- ✓ หลีกเลี่ยงการลอกเลียนสมรรถนะจากหน่วยงานอื่น
- ✓ เน้นการมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะ โดยอาศัยแนวทางจากผู้เชี่ยวชาญ
- ✓ รายการสมรรถนะต้องไม่มากเกินไป
- ✓ ต้องวัดประเมินได้จริง มีข้อมูล ไม่ใช้ต้นทุนมาก
- ✓ เมื่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเปลี่ยน สมรรถนะต้องเปลี่ยนแปลง
- ✓ ผู้บริหารสนับสนุน
- ✓ มีระบบสนับสนุนรองรับการนำสมรรถนะไปใช้จริง

ดร.ปิยวัฒน์ แก้ววัฒนชัยวัฒน์

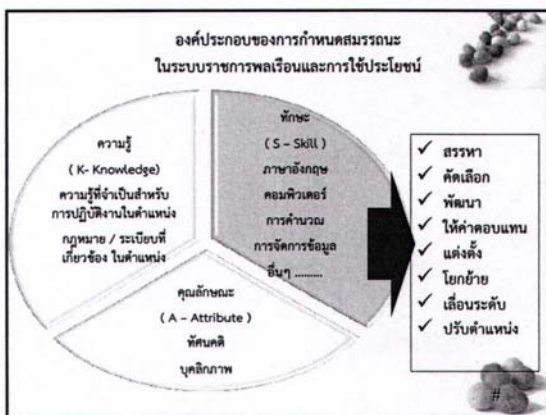
การจัดทำ Competency Mapping

การกำหนดว่าในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ต้องใช้ **สมรรถนะใด** ในการปฏิบัติงาน และผู้ดำรงตำแหน่งต้องมีสมรรถนะดังกล่าวอยู่ใน **ระดับใด** ซึ่งจะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และความคาดหวังของตำแหน่ง

1. การเทียบเคียง (Benchmarking) กับตำแหน่งงาน/กลุ่มตำแหน่ง (Job Families) ที่คล้ายคลึงกัน ในองค์กรอื่น (กิจการหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน)
2. การสอบถามความคาดหวังจากลูกค้า ว่าลูกค้าคาดหวังให้บุคลากรมีสมรรถนะในระดับใด
3. การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ใช้การมีส่วนร่วมของผู้ดำรงตำแหน่งในการจัดระดับ
4. พิจารณาจากภาคฐานวิชาชีพ

ตัวอย่าง การจัดทำ Competency Mapping

สมรรถนะ	ระดับ				
	ทรงคุณวุฒิ	เชี่ยวชาญ	ชำนาญการพิเศษ	ชำนาญการ	ปฏิบัติการ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	5	4	3	2	1
บริการที่ดี	5	4	3	2	1
การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	5	4	3	2	1
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม (จริยธรรม)	5	4	3	2	1
การทำงานเป็นทีม (ความร่วมมือร่วมใจ)	5	4	3	2	1



Q & A

The Answer is.....

จงเติบโต จากความผิดพลาด
 จงเฉลียวฉลาด จากความผิดพลาด
 จงเมตตา กับความรู้สึกที่เกลียดชัง
 การเป็น “คนดี”
 ที่ไม่โด่งดังยิ่งดีกว่า
การเป็น “คนดัง” ในทางที่ไม่ดี





BAR (Before Action Review)
 โครงการฝึกอบรม “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI)
 และสมรรถนะ (Competency)”
 9 สิงหาคม 2559

ลำดับที่	หัวข้อ	เหตุผล / รายละเอียด
1.	เป้าหมายของการอบรมครั้งนี้คืออะไร	
2.	สิ่งคาดหวังคืออะไร	

แบบทดสอบ

การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)

คำสั่ง จงกาเครื่องหมาย ✓ หรือ x ในข้อความ ดังต่อไปนี้

คำตอบ	ข้อความ
	1.การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านคุณลักษณะและผลงานที่ได้ปฏิบัติเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ภายในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน
	2. การประเมินผลการปฏิบัติงานจัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบโดยเฉพาะ
	3. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อพนักงานและผู้บังคับบัญชา
	4. Management by objective คือ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์
	5. ผลสัมฤทธิ์ = ผลผลิต + ผลลัพธ์
	6. ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เรียกว่าประสิทธิผล
	7. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การบริหารที่ใช้ตัวชี้วัด
	8. ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกิจกรรมเพียงอย่างเดียวเท่านั้น
	9. การวัดตัวชี้วัดที่ดีจำเป็นจะต้องวัดหลาย ๆ ตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน
	10. ตัวชี้วัดผลกระทบ คือ ตัวชี้วัดตามระบบ
	11. ตัวชี้วัดความรู้ที่เพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
	12. ตัวชี้วัดที่ดีจะต้องเป็นตัวชี้วัดเฉพาะตัวที่ตอบยุทธศาสตร์ขององค์กรได้เท่านั้น
	13. SMART คือ คุณลักษณะที่ดีของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
	14. การสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นเทคนิคการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน
	15. Criteria คือ ระดับของข้อมูลเชิงปริมาณ / คุณภาพหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็นเพื่อใช้ในการตัดสินความสำเร็จของการดำเนินงาน
	16. ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในตำแหน่งนั้น ๆ เป็นเรื่องของ Performance
	17. Organization Competency คือ Core Competency
	18. People Competency คือ Functional Competency
	19. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติควรกำหนดอย่างน้อย 3 สมรรถนะ
	20. ระดับความสามารถมีมากกว่า 5 ระดับขึ้นไป
	21. ระดับความสามารถ Developing Level เป็นบทบาทระดับผู้จัดการ
	22. การประเมิน Competency ชี้ให้เห็นจุดบกพร่องและจุดเด่นของตนเอง
	23. การควบคุมตนเอง (Self-Control) คือ สมรรถนะทางการบริหาร
	24. ยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กรจะเป็นตัวกำหนด Competency และความสามารถที่เป็นที่ต้องการขององค์กร
	25. แนวคิด Competency ที่ใช้ในระบอบราชการไทยมีเพื่อสร้างผลงานโดดเด่น

Work Shop2 : การกำหนด Functional / Managerial Competency

ขีดความสามารถหลัก ของสถาบัน	ความรู้ที่จำเป็น	ทักษะที่จำเป็น	คุณลักษณะที่จำเป็น

After Action Review : AAR

โครงการฝึกอบรม “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI)
และสมรรถนะ (Competency)”

9 สิงหาคม 2559

ลำดับที่	หัวข้อ	เหตุผล / รายละเอียด
1.	สิ่งที่บรรลุเป้าหมายในครั้งนี้ คืออะไร	
2.	สิ่งที่เกินคาดหวังคืออะไร	
3.	สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร	
4.	ท่านคิดจะกลับไปพัฒนาตัวท่านอย่างไร	
5.	อยากบอกอะไรกับผู้จัดโครงการ	
6.	อยากบอกอะไรกับวิทยากร	

กิจกรรมกลุ่ม

Input	Process	Output	Outcome	Impact
<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย - ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติในการออกนอกอาคาร - ผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา - งบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> - การวิเคราะห์และประเมินผลระบบสารสนเทศในองค์กร - การศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ - วิจัย/วิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลวิเคราะห์ต่อผู้บริหาร - มีแผน/โครงการงานวิจัย - มีแผน/โครงการระบบสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย - มีกระบวนการที่โปร่งใส - มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ - มีความคุ้มค่า 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เกี่ยวข้องสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ลดต้นทุนการดำเนินงาน - เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ - เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์งานตามระบบ
ตำแหน่ง บุคลากร (ฝ่ายสำนักงานผู้ช่วยราชการ)

ลำดับ	Input (2)	Process/Activity (1)	Output (3)	Outcome (4)	Impact (5)
	บุคลากรทุกคนทุกระดับ	การประเมินผลการทำงาน	① ได้จัดทำผลวิจัยบุคคล ② ได้ผลการประเมินการทำงาน	① บุคลากรมีส่วนร่วมกับงานที่จัดสรรงานระบบสารสนเทศ ② บุคลากรมีการปฏิบัติงาน	บุคลากรมีความรู้และเข้าใจในการทำงานของตนเอง
การกำหนดตัวชี้วัด					
	บุคลากรส่วนงานประเมินผล	การประเมินผลการทำงานบุคคลทุกส่วนงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	บุคลากรส่งข้อมูลผลการประเมินผลตามเกณฑ์ที่กำหนด	① บุคลากรมีส่วนร่วมกับงานที่จัดสรรงานระบบสารสนเทศ ② บุคลากรมีการปฏิบัติงาน	บุคลากรมีความรู้และเข้าใจในการทำงานของตนเอง

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	วิธีการวัด	ความถี่ในการวัด
ประสิทธิภาพของงานบริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ผู้ใช้งาน/ผู้รับบริการ	ไตรมาส
ความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละความพึงพอใจ	ผู้ใช้งาน/ผู้รับบริการ	ไตรมาส
การประเมินผลการทำงาน	ร้อยละการประเมินผล	ผู้เกี่ยวข้อง	ไตรมาส

การจัดการข้อมูล Cleaning House 2564

Input (2)	Process/Activity (1)	Output (3)	Outcome (4)	Impact (5)
1 ข้อมูลที่ส่งมา - Username, Password - เบอร์โทรศัพท์ - รหัสประจำตัวประชาชน	1. จัดทำแผนการดำเนินงาน 2. วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูล 3. จัดทำข้อมูล Cleaning House ตามรูปแบบที่ส่งมา	มีแผนการดำเนินงาน มีฐานข้อมูล มีข้อมูล Cleaning House	ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ มีความคุ้มค่า	ผู้เกี่ยวข้องสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	1	2	3	4	5
1. มีข้อมูล Cleaning House	5	ไม่มี	-	-	-	มีข้อมูล Cleaning House
2. มีข้อมูลผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ	5	ไม่มี	-	-	-	มีข้อมูลผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
3. มีการประเมินผลการทำงาน	5	ไม่มี	-	-	-	มีผลการประเมินผลการทำงาน

การวิเคราะห์งานตามระบบ (กลุ่มผู้บริหาร)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบสารสนเทศกลางของมหาวิทยาลัย - ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แนวปฏิบัติในการออกนอกอาคาร - ผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา 	การวิเคราะห์ผลกระทบต่อระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลกระทบในแต่ละระบบสารสนเทศ - มีแผน/โครงการในการดำเนินงาน 	ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงให้รองรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	ผู้ใช้ระบบสารสนเทศสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	จำนวนระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่ ทำการศึกษาครบทุกงาน	5	<70	70 – 79	80 - 89	90 – 99	100
2	จำนวนผู้เข้าร่วมในการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	5	≤60	61 – 70	71 – 80	81 – 90	>90
3	มีจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน	5	ไม่มี	-	-	-	มี

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์					คะแนนที่ได้	หลักฐานอ้างอิง
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1	จำนวนระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยที่ทำการศึกษาครบทุกงาน	5	<70	70 – 79	80 - 89	90 – 99	100	5	
2	จำนวนผู้เข้าร่วมในการศึกษาวิเคราะห์ ผลกระทบไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	5	≤60	61 – 70	71 – 80	81 – 90	>90	5	
3	มีจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการ ดำเนินงาน	5	ไม่มี	-	-	-	มี	5	

การวิเคราะห์งานตามระบบ (กลุ่มสำนักงานผู้อำนวยการฯ)

ตำแหน่ง บุคลากร

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1	บุคลากรทุกคนทุกระดับ	การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- ได้ข้อตกลงรายบุคคล - ได้ผลการประเมิน ปฏิบัติงาน	- บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำ ข้อตกลง - บุคลากรมีผลการประเมินการ ปฏิบัติงาน	บุคลากรได้รับการเพิ่มค่าจ้างตาม รอบการประเมิน

กำหนดตัวชี้วัด

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1	บุคลากรส่งแบบประเมิน ครบถ้วน	การประเมินผลการปฏิบัติงาน ถูกต้องครบถ้วนภายในเวลาที่ กำหนด	- บุคลากรส่งข้อตกลง ถูกต้องครบถ้วน 100% - บุคลากรส่งแบบ ประเมินครบถ้วน 100%	- บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำ ข้อตกลง - บุคลากรมีผลประเมินการ ปฏิบัติงาน	บุคลากรได้รับการเพิ่มค่าจ้างตาม รอบการประเมิน

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	ความถูกต้องการกรอกข้อมูลการประเมินผล	5	ผิด >7 คน	ผิด 5 - 6 คน	ผิด 3 - 4 คน	ผิด 1 - 2 คน	ถูกต้อง
2	ระยะเวลากำหนดการประเมิน บุคลากรส่งแบบประเมินทันเวลา	5	ล่าช้า 7 วัน	ล่าช้า 3 วัน	ทันเวลา	ก่อนเวลา 3 วัน	ก่อนเวลา 7 วัน
3	มีผลการประเมิน	5	ไม่มี	-	-	-	มี
4	มีข้อตกลง	5	ไม่มี	-	-	-	มี
5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการปรับค่าจ้าง	5	<85	>85	>90	>95	100

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	เกณฑ์					คะแนนที่ได้	หลักฐานอ้างอิง
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1	ความถูกต้องการกรอกข้อมูลการ ประเมินผล	5	ผิด >7 คน	ผิด 5 - 6 คน	ผิด 3 - 4 คน	ผิด 1 - 2 คน	ถูกต้อง	5	รายงานการประเมิน
2	ระยะเวลากำหนดการประเมิน บุคลากรส่งแบบประเมินทันเวลา	5	ล่าช้า 7 วัน	ล่าช้า 3 วัน	ทันเวลา	ก่อนเวลา 3 วัน	ก่อนเวลา 7 วัน	3	บันทึกข้อความ เรื่อง.....
3	มีผลการประเมิน	5	ไม่มี	-	-	-	มี	5	หลักเกณฑ์การประเมิน
4	มีข้อตกลง	5	ไม่มี	-	-	-	มี	5	สรุปผลการประเมิน
5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการปรับ ค่าจ้าง	5	<85	>85	>90	>95	100	5	แบบข้อตกลง
รวม								28	
ค่าเฉลี่ย								(28/6) 4.67	
คะแนนเต็ม (5)								4.67	

การวิเคราะห์งานตามระบบ (กลุ่มฝ่ายปฏิบัติการและบริการ)

ตำแหน่ง ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1		จัดการระบบป้องกันไวรัสจาก ส่วนกลาง	ระบบป้องกันไวรัสมี ประสิทธิภาพ	ผู้ใช้งานมีความปลอดภัยในการใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ภายใน มหาวิทยาลัย	เครื่องคอมพิวเตอร์ภายใน มหาวิทยาลัยที่ติดตั้งระบบป้องกัน ไวรัสจากส่วนกลางมีความปลอดภัย ในการใช้งาน

กำหนดตัวชี้วัด

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1		มีระบบป้องกันไวรัสจาก ส่วนกลางที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง	ระบบป้องกันไวรัสสามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ไม่รบกวนระบบ โปรแกรมหลักในเครื่อง - มีการเชื่อมต่อและอัปเดต ฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบ ป้องกันไวรัสจากส่วนกลาง มีการ รับค่าที่กำหนดผ่านระบบ ส่วนกลาง	ร้อยละ 80 ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ ติดตั้งระบบป้องกันไวรัส สามารถ กำจัดไวรัสได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	มีระบบป้องกันไวรัสจากส่วนกลางมีลิขสิทธิ์	5	ไม่มี	-	-	-	มี
2	ระบบป้องกันไวรัสสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมต่ออัปเดตฐานข้อมูล	5	0 – 100	101 – 200	201 – 300	301– 400	>401
3	ร้อยละความสำเร็จของระบบป้องกันไวรัส สามารถกำจัดไวรัสได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	<50	51-60	61-70	71-80	>80

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์					คะแนนที่ได้	หลักฐานอ้างอิง
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1	มีระบบป้องกันไวรัสจากส่วนกลางมีลิขสิทธิ์	5	ไม่มี	-	-	-	มี	5	สัญญาซื้อขาย ระบบป้องกันไวรัส
2	ระบบป้องกันไวรัสสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเชื่อมต่ออัปเดตฐานข้อมูล	5	0 – 100	101 – 200	201 – 300	302– 400	>401	5	รายงานระบบ dashboard ป้องกัน ไวรัส
3	ร้อยละความสำเร็จของระบบป้องกันไวรัส สามารถกำจัดไวรัสได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	<50	51-60	61-70	71-80	>80	5	รายงานระบบ dashboard ป้องกัน ไวรัส
รวม								15	
ค่าเฉลี่ย								(15/3) 5	
คะแนนเต็ม (5)								5	

การวิเคราะห์งานตามระบบ (กลุ่มฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1	ระบบคอมพิวเตอร์และ เครือข่าย	การดูแลระบบเครือข่ายให้มี ประสิทธิภาพ	ระบบเครือข่ายที่มี ประสิทธิภาพ	ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว	ทุกหน่วยงานสามารถใช้งาน เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพได้

กำหนดตัวชี้วัด

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1		มีการตรวจสอบระบบเครือข่ายให้ สามารถใช้งานได้อย่างมี ประสิทธิภาพทุกวัน	ระบบเครือข่ายสามารถ ให้บริการได้ไม่น้อยกว่า 95% (Uptime)	ผู้ใช้งานระบบเครือข่ายสามารถ ใช้งานเครือข่ายได้ไม่น้อยกว่า 95% (Uptime)	ระบบเครือข่ายขององค์กรสามารถ ให้บริการได้ไม่น้อยกว่า 95%

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	ร้อยละของระยะที่ให้บริการได้	5	>=87	>=89	>=91	>=93	>= 95

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	เกณฑ์					คะแนนที่ ได้	หลักฐานอ้างอิง
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1	ร้อยละของระยะที่ให้บริการได้	5	>=87	>=89	>=91	>=93	>= 95	5	http://bnt.swu.ac.th
								รวม	5
								ค่าเฉลี่ย	5
								คะแนนเต็ม (5)	5

การวิเคราะห์งานตามระบบ : การจัดทำข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House) ประจำปีการศึกษา 2559
(กลุ่มฝ่ายระบบสารสนเทศ)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1		จัดทำแผนการดำเนินการจัดทำข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์(Clearing House) ประจำปีการศึกษา 2559	มีแผนการดำเนินงาน	สำนักคอมพิวเตอร์มีแผนในการดำเนินการจัดทำข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House) ประจำปีการศึกษา 2559	ฝ่ายรับนิสิตใหม่ ทราบแผนการดำเนินงานในแต่ละช่วงกิจกรรม
2	ข้อมูลทางสอท.จัดส่งให้ประจำปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย 1) ข้อมูลรหัสโรงเรียน 2) ข้อมูลรหัสผ่านสำหรับผู้สมัครเข้า รายงานตัวในระบบ Clearing House ของ สอท. 3) รูปแบบ (format) ของข้อมูล Clearing House	วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูล	มีฐานข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House)	สำนักคอมพิวเตอร์มีฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House)	มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลกลางสำหรับจัดเก็บข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House)
3	งบประมาณในการดำเนินงาน 1) ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งรหัสผ่านให้ผู้สมัครทางไปรษณีย์	จัดทำข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House) ตามรูปแบบที่ทางสอท.กำหนด ส่งให้ฝ่ายรับนิสิตใหม่ เพื่อนำเข้าระบบ Clearing House ของ สอท.	- ข้อมูลผู้สมัครของสาขาที่เข้าร่วมเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House) - รายงานผู้สมัครที่เข้าร่วมเคลียร์ริงเฮาส์ แยกตามสาขาวิชา	- ฝ่ายรับนิสิตใหม่ได้ข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์(Clearing House) ประจำปีการศึกษา 2559 สำหรับนำไฟล์เข้าระบบ Clearing House ของ สอท. - คณะที่เข้าร่วมเคลียร์ริงเฮาส์ ได้รับรายงานสรุปจำนวน และรายชื่อผู้สมัครที่สอบผ่าน	สอท.ได้รับข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House) ประจำปีการศึกษา 2559 ของ มศว
4		จัดทำข้อมูลรหัสผ่าน(ที่ได้รับจากสอท.) และที่อยู่ผู้สมัคร(จากระบบรับนิสิตใหม่) สำหรับส่งให้ฝ่ายรับนิสิตใหม่ เพื่อส่งข้อมูลรหัสผ่านสำหรับเข้าระบบ Clearing House ของ สอท.ให้ผู้สมัครทราบทางไปรษณีย์	ข้อมูลรหัสผ่าน และที่อยู่ของผู้สมัครของสาขาที่เข้าร่วมเคลียร์ริงเฮาส์ (Clearing House)	- ฝ่ายรับนิสิตใหม่ได้ข้อมูลรหัสผ่านสำหรับส่งให้ผู้สมัครทราบทางไปรษณีย์ - ผู้สมัครได้รับรหัสผ่านเพื่อเข้าระบบ Clearing House ของ สอท.	- ลดภาระค่าใช้จ่ายในการสมัครและรายงานตัวเพื่อเข้าศึกษาของผู้สมัคร - มีจำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมเคลียร์ริงเฮาส์(Clearing House) เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในลำดับที่1. คอลัมน์ Process/Activity ควรเพิ่มขึ้นตอนการพัฒนากระบวนการเคลียร์ริงเฮาส์(Clearing House)

ในลำดับที่2. สำนักคอมพิวเตอร์มีฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลเคลียร์ริงเฮาส์(Clearing House) ควรไปอยู่ใน คอลัมน์ Output ผลงานที่เราทำ

กำหนดตัวชี้วัด

ลำดับ	Input ทรัพยากร	Process / Activity	Output	Outcome	Impact
1			-	-	

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์				
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
1	มีข้อมูล Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี
2	มีข้อมูลที่อยู่ และรหัสผ่านของผู้สมัครของสาขาที่เข้าร่วม Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี
3	มีรายงานจำนวนผู้สมัครที่รายงานตัวผ่านระบบ Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มการอธิบายรายละเอียดของตัวชี้วัด เช่น มีข้อมูล Clearing House ตามรูปแบบที่ทางสอท.กำหนด ดังนี้...
2. สามารถใช้ เกณฑ์ เวลาในการส่งตามกำหนด
3. เพิ่มตัวชี้วัด จำนวนสาขาที่เข้าร่วม Clearing House เพิ่มขึ้น เช่น มีจำนวนสาขา ของมศว ที่เข้าร่วม Clearing House จำนวน 10 สาขาวิชา เป็นต้น

การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์					คะแนนที่ได้	หลักฐานอ้างอิง
			ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5		
1	มีข้อมูล Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี		
2	มีข้อมูลที่อยู่ และรหัสผ่านของผู้สมัครของสาขาที่เข้าร่วม Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี		
3	มีรายงานจำนวนผู้สมัครที่รายงานตัวผ่านระบบ Clearing House	5	ไม่มี	-	-	-	มี		
							รวม		
							ค่าเฉลี่ย		
							คะแนนเต็ม (5)		


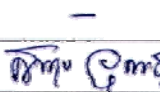
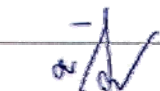
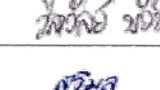
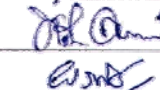

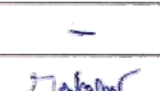
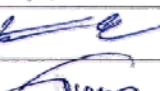
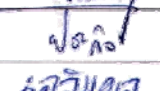
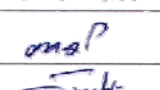
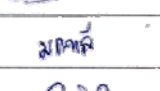
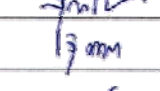
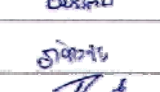




รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง "การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)"

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

วันอังคารที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

ห้องประชุม ดร.สุนทร แก้วลาย ชั้น ๑๒ อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	ผศ.สมภพ รอดอัมพร	ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๒	ผศ.วัชรชัย วัริยะสุทธีวงศ์	รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๓	อ.อรรมพ โพธิสุข	รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	-
๔	นายสมบุญ อุคคพรอึ้ง	รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๕	อ.สุจิตา อรรถยานันทน์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๖	นายมหัทธวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๗	น.ส.วิลาวัลย์ บัวข้า	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๘	น.ส.สุวิมล คงศักดิ์ตระกูล	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๙	นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ	ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	
๑๐	น.ส.พรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ	
๑๑	นายนคร บริพนธ์มงคล	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	
๑๒	นายสันติ สุขยานันท์	ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการและบริการ	
๑๓	นางศิริกิติเกษม วิจิตร	นักวิชาการการศึกษา (ชำนาญการ)	-
๑๔	นางกรวิมลรัตน์ ศรีภาหลง	นักวิชาการพัสดุ (ชำนาญการ)	
๑๕	นายธนรณพ อินตาสาย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (ปฏิบัติการ)	
๑๖	น.ส.จันทนา หมื่นพันธ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ปฏิบัติการ)	
๑๗	นายประกิจ สีสลาเชี่ยวชาญกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๑๘	นายเฉลิมพล คำนิกรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๑๙	นายภาคภูมิ แสนทอง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๐	น.ส.วันทนา ผ่องภักดิ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๑	น.ส.มณฑลีย์ สิมกิจเจริญภรณ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๒	น.ส.สุทิสรา ลื่อนันต์ศักดิ์ศิริ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๓	น.ส.ฐิตาภา จิโรสะ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๔	น.ส.อมรรัตน์ เอื้อมานะสกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๕	นายภัทรชัย ไชยมงคล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
๒๖	น.ส.ธัญญ์อรุณี พงษ์เฉลิม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง "การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)"

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

วันอังคารที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

ห้องประชุม ดร.สุนทร แก้วลาย ชั้น ๑๒ อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๒๗	น.ส.ญาดา คนสูงดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ธณณิ
๒๘	นายชัยวัฒน์ ช่างกลิ้ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-
๒๙	นายปวีศร เมธานันท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปวีศร
๓๐	นายปวรุตม์ พงศ์พัฒนานนท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	Vegetable
๓๑	น.ส.กัลยา พันธุ์ผล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กัลยา
๓๒	นายภุชงค์ ศรีสกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ภุชงค์
๓๓	น.ส.กาญจนา ไทนาค	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กาญจนา ไทนาค
๓๔	นายพงษ์ทิพย์ นาคประเสริฐสุข	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	PK
๓๕	นายธนกฤต อุบลวัฒน์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ธนกฤต
๓๖	นายถาวร หงษ์ทอง	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	ถาวร
๓๗	นายจักรพันธ์ อินสุต	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	จักรพันธ์
๓๘	นายอุดร วงษ์ไทย	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	อุดร
๓๙	นายขจรวุฒิ มณีฉาย	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	ขจรวุฒิ
๔๐	นายวรเศรษฐ์ ธนะคุณเศรษฐ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	WR
๔๑	นายอำนาจ นิ่มนวล	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	อำนาจ
๔๒	นายสุกิจ วินัยธรรม	ช่างเครื่องคอมพิวเตอร์	สุกิจ
๔๓	นางสุรชาติพร ผนวกสุข	นักวิชาการเงินและบัญชี	สุรชาติ
๔๔	น.ส.บุศกรักษ์ ศรีอินทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	บุศกรักษ์
๔๕	นางชุตริ เขานารมย์	นักวิชาการเงินและบัญชี	ชุตริ
๔๖	น.ส.จุฬารัตน์ จำชาติ	นักวิชาการพัสดุ	จุฬารัตน์
๔๗	น.ส.จิตติมา ช่างไม้	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	จิตติมา
๔๘	น.ส.นฤติ สุขล้ำ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	นฤติ
๔๙	นางวรรณิ์ สมบุญประเสริฐ	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	วรรณิ์
๕๐	น.ส.วนิชยา ทองสมนึก	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วนิชยา
๕๑	นายคณัย มณฑาทิพย์กุล	บุคลากร	คณัย

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง "การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)"

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

วันอังคารที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

ห้องประชุม ดร.สุนทร แก้วลาย ชั้น ๑๒ อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี

ผู้เข้าร่วมโครงการ

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นางสาวแสงจันทร์ หวานอารมณ์	บุคลากร (สำนักหอสมุดกลาง)	แสงจันทร์

แบบประเมิน

ประโยชน์ในการนำไปใช้งานของผู้เข้าร่วมโครงการ											
คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	
1. ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวคิดของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)	9	21.43	18	42.86	14	33.33	1	2.38	0	0	3.83
2. ท่านได้รับความรู้ และความเข้าใจในการประเมินการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน	9	21.43	19	45.24	13	30.95	1	2.38	0	0	3.86
3. ท่านสามารถกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency) ของตนเองได้	9	21.43	14	33.33	18	42.86	1	2.38	0	0	3.74
รวม		21.43		40.48		35.71		2.38		0	3.81

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการจัดโครงการ											
คำถาม	มากที่สุด (5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	
1. เนื้อหาสาระของโครงการ สอดคล้องกับหัวข้อของโครงการ	15	35.71	23	54.76	4	9.52	0	0	0	0	4.26
2. การประชาสัมพันธ์/การติดต่อประสานงาน	10	23.81	25	59.52	7	16.67	0	0	0	0	4.07
3. สื่อ/เอกสารประกอบการจัดโครงการมีความเหมาะสม	12	28.57	24	57.14	6	14.29	0	0	0	0	4.14
รวม		29.36		57.14		13.49		0		0	4.16
ด้านวิทยากร											
คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด(1)		ค่า

	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	เฉลี่ย
1. วิทยากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี	19	45.24	16	38.1	6	14.29	1	2.38	0	0	4.26
2. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจ	13	30.95	17	40.48	10	23.81	2	4.76	0	0	3.98
3. วิทยากรสามารถตอบปัญหาได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	14	33.33	13	30.95	13	30.95	2	4.76	0	0	3.93
รวม		36.51		36.51		23.02		3.97		0	4.06

ด้านอื่นๆ											
คำถาม	มากที่สุด (5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	ผู้ตอบ (คน)	%	
1. เนื้อหาสาระของโครงการเป็นประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการ	12	28.57	23	54.76	6	14.29	1	2.38	0	0	4.1
2. ระยะเวลาการจัดโครงการมีความเหมาะสม	6	14.29	17	40.48	11	26.19	8	19.05	0	0	3.5
3. สถานที่จัดโครงการมีความเหมาะสม	9	21.43	17	40.48	8	19.05	8	19.05	0	0	3.64
4. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัย	11	26.19	23	54.76	5	11.9	3	7.14	0	0	4
5. ได้รับความรู้และแนวปฏิบัติสามารถนำความรู้ของโครงการที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	12	28.57	18	42.86	11	26.19	1	2.38	0	0	3.98
6. ความพึงพอใจโดยรวมจากการเข้าร่วมโครงการ	14	33.33	15	35.71	11	26.19	2	4.76	0	0	3.98
รวม		25.4		44.84		20.64		9.13		0	3.87

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน สำนักคอมพิวเตอร์ โทร. ๑๕๐๔๘

ที่ ศธ ๐๕๑๙.๑๔/๑๙๑๗ วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

ตามที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ในวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๙ บัดนี้ การดำเนินงานได้เสร็จสิ้นแล้ว คณะกรรมการบริหารโครงการฯ ได้จัดทำรายงานสรุปผลรายรับ - รายจ่ายดังนี้

งบรายรับ - รายจ่าย โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

รายรับ งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ แผนงาน ขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนาที่จัดเอง

รายจ่าย

หมวดค่าตอบแทน ๓,๖๐๐.๐๐

หมวดค่าใช้สอย ๙,๘๐๐.๐๐

รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งสิ้น ๑๓,๔๐๐.๐๐ บาท

(หนึ่งหมื่นสามพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ)

ผู้อำนวยการสำนักงานผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์)
ประธานโครงการฯ

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมภพ รอดอัมพร)

ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์

หน่วยงาน สำนักคอมพิวเตอร์

ชื่อโครงการ : โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรายบุคคล (KPI) และสมรรถนะ (Competency)” ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙

ระยะเวลาดำเนินงาน : วันที่ ๙ เดือนสิงหาคม ๒๕๕๙

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม : ๔๙ คน


รายรับ งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ แผนงาน ขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ผลผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/
สัมมนาที่จัดเอง


รายจ่าย


ค่าตอบแทน	๓,๖๐๐.๐๐ บาท
• ค่าตอบแทนวิทยากร (๖๐๐ บาท x ๖ ชั่วโมง)	
ค่าใช้จ่าย	๙,๘๐๐.๐๐ บาท
• ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (๔๙ คน x ๓๕ บาท x ๒ มื้อ)	
• ค่าอาหารกลางวัน (๔๙ คน x ๑๐๐ บาท x ๑ มื้อ)	
ค่าวัสดุ	๐ บาท
รวมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งสิ้น	๑๓,๔๐๐.๐๐ บาท


(หนึ่งหมื่นสามพันสี่ร้อยบาทถ้วน)


ขอรับรองว่าคณะกรรมการโครงการบริการวิชาการ ได้จ่ายเงินไปตามรายการดังกล่าว

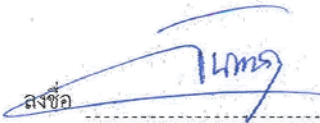
ลงชื่อ  ประธาน
(นางพัชรินทร์ สนธิวนิช)


ลงชื่อ  กรรมการ
(นางศิริศศิเกษม วิจิตร)


ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาวบุศรารักษ์ ศรีอินทร์)

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสุธาทิพย์ ผนวกสุข)

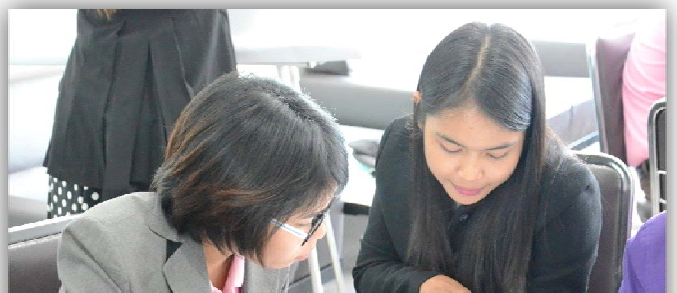
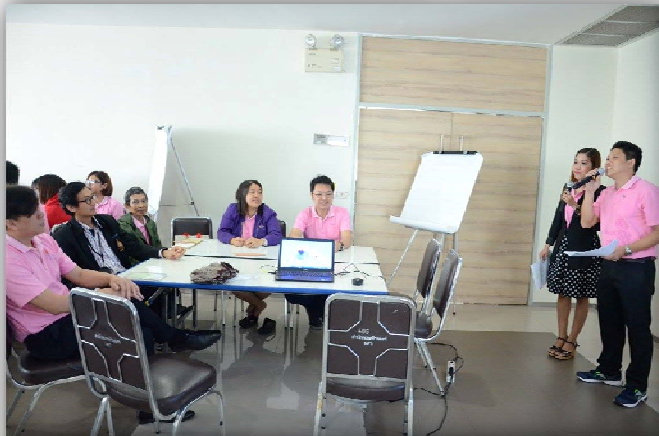
ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาวณิชา ทองสมนึก)

ลงชื่อ  กรรมการ
(นางสาวจันทนา หมั่นพันธ์)

ลงชื่อ  กรรมการและ
(นายดนัย มณฑาทิพย์กุล) เลขานุการ

ลงชื่อ  กรรมการและ
(นางสาวนฤดี สุขล้ำ) ผู้ช่วยเลขานุการ

ภาพประกอบกิจกรรม







ผู้จัดทำรายงาน

ที่ปรึกษา

นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ
นายสมบุญ อุดมพรยิ่ง

วิเคราะห์ข้อมูล

นางพัชรินทร์ สนธิวิเศษ
นางศิริศศิเกษม วิจิตร
นางสาวนฤดี สุขล้ำ

ออกแบบรูปเล่มและปก/รวบรวมข้อมูล

นางสาวนฤดี สุขล้ำ

Computer Center, Srinakharinwirot University

114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Tel +66 2649 5704 Fax +66 2259 2217

<http://cc.swu.ac.th>