

แบบฟอร์มการขอเสนอวาระเข้าที่ประชุม
คณะกรรมการประจำกรรมการคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว
เรื่อง เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน รอบประเมินปี 2565

ความเป็นมา

ตามที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดให้ส่วนงานกำหนดภาระงานที่ส่วนงานกำหนด (16 คะแนน) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนงานนั้น ๆ ตามความทราบแล้ว นั้น

อนึ่ง ในรอบปีการประเมินที่ผ่านมา มีปัจจัยหลายอย่างที่ทางคณะฯ จำเป็นต้องปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานเนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาด COVID-19 ดังนั้นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในบางหัวข้อไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้น จึงเสนอให้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามภารกิจของคณะฯ ต่อไป

ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

(ร่าง) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน รอบประเมินปี 2565

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. (ร่าง) เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน รอบประเมินปี 2565

ประเด็นพิจารณา

พิจารณาเห็นชอบเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน รอบปีประเมิน 2565

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน

รอบประเมิน ปี 2565

1 มิ.ย. 2564 – 31 พ.ค. 2565 (พนักงานมหาวิทยาลัย / เงินรายได้)

1 มิ.ย. 2564 – 30 พ.ย. 2564 และ 1 ธ.ค. 2564 – 31 พ.ค. 2565 (ข้าราชการ)

ภาระงานส่วนงานกำหนด 16 คะแนน

เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนรอบปี 1 มิย 2564 - 31 พค 2565

สัดส่วนเต็ม (A+B+C)	สัดส่วนแต่ละภาระงาน (A+B=80%, C=20%)		
	A. ผลงานประจำ	B. ผลงานพัฒนา	C. ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด
100%	40% - 70% (32 - 56 คะแนน)	10% - 40% (8 - 32 คะแนน)	20% (16 คะแนน)
80 คะแนน	64 คะแนน		16 คะแนน

ภาระงานพัฒนา

ภาระงานผลงานพัฒนา 8 คะแนน (เลือกหัวข้อ 1 หรือ 2)

ภาระงาน	รายการ/กิจกรรม/โครงการ	สัดส่วนร้อยละ	คะแนน	ตัวชี้วัดหรือเครื่องมือในการวัด ฯ	วิธีการประเมิน	วันที่ประกาศให้บุคลากรทราบ
1.งานวิเคราะห์ระบบข้อมูลจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูล	-วิเคราะห์ข้อมูลในระบบงานที่ทำ	10.00%	8	1.จำนวนหัวข้อที่วิเคราะห์หรือคู่มือ 2.จำนวนหัวข้อการจัดอบรม หรือจำนวนคู่มือ 3.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	Rubric (งานพัฒนา)	18 มิย 2564
-มีข้อเสนอแนะพร้อมนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาขึ้นต้น						
2.จัดทำระบบการทำงานภาพรวมในแผนก (SOP)	-จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในแผนก -จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน	10.00%	8			
-วิธีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล -ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงาน, FlowChart, -แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง						

ภาระงานส่วนงานกำหนด

ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด 16 คะแนน (เลือกหัวข้อ 1-2 อย่างใดอย่างหนึ่งต่อรอบการประเมิน ยกเว้นหัวข้อ 3 ที่ต้องปฏิบัติ)						
ภาระงาน	รายการ/กิจกรรม/โครงการ	คะแนน	สัดส่วนร้อยละ	ตัวชี้วัดหรือเครื่องมือในการวัด ฯ	วิธีการประเมิน	วันที่ประกาศให้บุคลากรทราบ
1.งานรวบรวมเอกสาร หลักฐานการดำเนินงาน	-รองรับการประเมิน AUNQA / TedQual	10	12.50%	1.งานที่ทำเสร็จตามเวลาที่กำหนด 2.เกิดผลกระทบและประโยชน์ต่อองค์กร 3.ลดการเกิดซ้ำของปัญหาในระบบ หรือ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 4.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน/ ผู้ทรงคุณวุฒิ	Rubric (ส่วนงานกำหนด)	18 มิย 2564
-AUNQA / TedQual Audit						
2.โครงการ QCC	-โครงการลดค่าใช้จ่าย ฯลฯ	10	12.50%			
-จัดทำโครงการเป็นกลุ่ม กลุ่มละไม่เกิน 3 คน, คะแนนเท่ากัน	-โครงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นๆ					
	-โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
3.โครงการอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาขึ้นต้นมอบหมาย		6	7.50%			
3.1 การให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่วนงานกำหนด	(2 กิจกรรม, 1 กิจกรรม = ชั่วโมงการ)	1				
3.2 เข้าร่วมประชุมของส่วนงานอย่างสม่ำเสมอ	(> 80%)	2				
3.3 ร่วมเป็นกรรมการต่าง ๆ ภายในคณะ	(3 กรรมการ) ไม่เกี่ยวกับงานประจำ	3				

ภาระงานด้าน AUN QA / TedQual

1.1 รวบรวมเอกสารและหลักฐาน AunQA/TedQual ผู้ดำเนินโครงการ (กำหนดตามความเหมาะสม)

หมายเหตุ:

- จัดทำระบบรวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อการจัดเก็บต่อเนื่อง
- สนับสนุนการประเมินคุณภาพหลักสูตรด้วยมาตรฐาน TedQual / AUNQA Inter

ตัวอย่างโครงการ QCC

- 1.1 การเก็บข้อมูลต่าง ๆ ลงในระบบฐานข้อมูล และการแสดงผลในรูปแบบรายงาน
- 1.2 การลดขั้นตอนการดำเนินงานแต่ยังคงความถูกต้องของงาน
- 1.3 การลดปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยลดความผิดพลาด
- 1.4 อื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและต้องการแก้ไข

หมายเหตุ:

- จัดทำโครงการประกอบด้วย ความเป็นมา ปัญหาหรืออุปสรรค วัตถุประสงค์ ระยะเวลา แผนการดำเนินงาน งบประมาณ จำนวนคนทำงาน เป็นต้น
- มีการประกวดนำเสนอโครงการต่อคณะกรรมการเพื่อตัดสิน
- รางวัลผู้ชนะเลิศได้ 1,500 บาท/คน, รางวัลที่ 2 ได้ 1,000 บาท/คน, รางวัลที่ 3 ได้ 500 บาท/คน

ภาระงานทุกส่วน

ภาระงาน	ผลงานประจำ	ผลงานพัฒนา	ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด
ด้านปริมาณ			
1. รายการประเมิน	1.ปริมาณงานประจำที่รับผิดชอบ 2.อื่น ๆ	1.จำนวนงานที่วิเคราะห์หรืออนุมัติ 2.อื่น ๆ	1.ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย 2.ผู้เข้าร่วมโครงการ 3.อื่น ๆ
2. สัดส่วนร้อยละ/คะแนน	50%	50%	50%
3. ตัวชี้วัด/เครื่องมือวัด	1.จำนวนครั้งของความผิดพลาด 2.จำนวนข้อร้องเรียน 3.งานที่ทำเสร็จตามเวลาที่กำหนด 4.อื่น ๆ	1.งานที่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 2.งานที่นำมาใช้จริง 3.อื่น ๆ	1.งานที่ทำเสร็จตามเวลาที่กำหนด 2.งานที่นำมาใช้จริง 3.อื่น ๆ
4. วิธีการประเมิน	Rubric (ผลงานประจำ)	Rubric (งานพัฒนา)	Rubric (ส่วนงานกำหนด)
ด้านคุณภาพ			
1. รายการประเมิน	1.ความถูกต้อง 2.ความตรงต่อเวลา 3.การทำงานเป็นทีม 4.ความซื่อสัตย์ต่องาน 5.ทักษะการแก้ปัญหา 6.อื่น ๆ	1.ความถูกต้อง 2.เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรม 3.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 4.การคิดเป็นระบบ 5.อื่น ๆ	1.ความซับซ้อนของงาน 2.เพิ่ม productivity การทำงาน รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับ 3.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน/ผู้ทรงคุณวุฒิ 4.การทำงานเป็นทีม 5.การใช้ความรู้เทคนิคใหม่ ๆ 6.การคิดเป็นระบบ
2. สัดส่วนร้อยละ/คะแนน	50%	50%	50%
3. ตัวชี้วัด/เครื่องมือวัด	1.จำนวนครั้งของความผิดพลาด 2.จำนวนข้อร้องเรียน 3.เสร็จตามเวลาที่กำหนด 4.อื่น ๆ	1.ลดการเกิดซ้ำของปัญหาในระบบ 2.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 3.อื่น ๆ	1.เกิดผลกระทบและประโยชน์ต่อองค์กรได้ชัดเจน 2.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน/ผู้ทรงคุณวุฒิ
4. วิธีการประเมิน	Rubric (ผลงานประจำ)	Rubric (งานพัฒนา)	Rubric (ส่วนงานกำหนด)

รายการหรือหัวข้อประเมิน

Rubric (ผลงานประจำ)	Need improvement (1-2)	Below Average (3-4)	Average (5-6)	Above Average (7-8)	Outstanding (9-10)
1.ปริมาณงาน	ไม่สามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ ทำให้งานฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องเกิดผลกระทบ	ทำงานในส่วนรับผิดชอบได้ดี แต่ปริมาณงานที่ได้อาจน้อยกว่าที่กำหนด	ทำงานในส่วนรับผิดชอบได้ดี ในปริมาณงานที่เหมาะสม	ทำงานในส่วนรับผิดชอบได้ดี สามารถแบ่งเวลาช่วยงานในฝ่ายได้	ทำงานในส่วนรับผิดชอบได้ดี สามารถช่วยเหลืองานในฝ่ายได้สม่ำเสมอ
2.ความถูกต้อง รวมถึงการร้องเรียน	งานที่ต้องแก้ไขบ่อยครั้ง และกระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	งานที่ทำมีข้อผิดพลาดเล็กน้อยแต่ไม่กระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	งานที่ทำถูกต้องมีการแก้ไขบ้างเพื่อความเหมาะสม และยอมรับได้	งานที่ทำถูกต้องดี	งานที่ทำถูกต้องดีและไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจ
3.ความตรงต่อเวลา (commitment)	งานส่วนใหญ่ไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลา ต้องตามงานอยู่เสมอ	งานบางส่วนเสร็จทันตามกำหนดเวลา บางส่วนไม่เสร็จทันตามกำหนด	งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา	งานเสร็จทันตามกำหนดเวลา บางงานเสร็จก่อนกำหนด	งานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดเสมอ ๆ ไม่เคยส่งงานช้ากว่าที่กำหนด
4.การทำงานเป็นทีม	ไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่ม	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ แต่อาจมีปัญหาบ้าง	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ดี	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ดี มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้อย่างสม่ำเสมอ มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ได้รับคำชมจากผู้อื่นเสมอ
5.ความซื่อสัตย์ต่องาน	ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่ไม่ชัดเจน คลุมเครือ อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาด	ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงแต่ไม่ครบถ้วน	ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นจริง	ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นจริง รายงานข้อผิดพลาดต่อหัวหน้าชั้นต้น	ทำงานบนพื้นฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นจริง รายงานข้อผิดพลาดต่อหัวหน้าชั้นต้น และการแก้ไขที่ถูกต้อง
6.ทักษะการแก้ปัญหา	ไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นเสมอ	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่อาจต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นบางครั้ง	สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี	สามารถแก้ปัญหาได้อย่างดี มีแนวทางแก้ไขเป็นระบบ	สามารถแก้ปัญหาได้อย่างดี คิดเป็นระบบ ป้องกันการเกิดซ้ำของปัญหาเดิมได้

รายการหรือหัวข้อประเมิน

Rubric (งานพัฒนา)	Need improvement (1-2)	Below Average (3-4)	Average (5-6)	Above Average (7-8)	Outstanding (9-10)
1.จำนวนงานที่วิเคราะห์หรือคู่มือ	ไม่สามารถทำงานได้ในปริมาณงานที่กำหนดและยังไม่เริ่มต้นงานเลย	เริ่มต้นทำงานตามที่กำหนดอยู่ระหว่างการทำ	สามารถทำงานได้ปริมาณงานที่กำหนดมากกว่าครึ่งแต่ยังไม่แล้วเสร็จ	สามารถทำงานได้ปริมาณงานที่กำหนดและเสร็จสมบูรณ์	สามารถทำงานได้ปริมาณงานที่กำหนดและมีการเริ่มทำงานนอกเหนือจากที่กำหนดแต่ยังไม่เสร็จ
2.ความถูกต้อง	งานที่ทำต้องแก้ไขบ่อยครั้งและกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	งานที่ทำมีข้อผิดพลาดเล็กน้อยแต่ไม่กระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	งานที่ทำถูกต้องมีการแก้ไขบ้างเพื่อความเหมาะสม และยอมรับได้	งานที่ทำถูกต้องดี	งานที่ทำถูกต้องดีและไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจ
3.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ให้ความคิดเห็นในเรื่องความพอใจ	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับต่ำ	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับดี	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับดีมาก
4.เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรม/นำมาใช้ได้จริง	ไม่เกิดประโยชน์กับองค์กรไม่สามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	เกิดประโยชน์กับองค์กรสามารถลดปัญหบางส่วนได้	เกิดประโยชน์กับองค์กรสามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	เกิดประโยชน์กับองค์กรสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้	เกิดประโยชน์กับองค์กรสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เกิดการเรียนรู้ต่อยอดได้
5.การคิดเป็นระบบ/ตรรกะ	แนวความคิดไม่อยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ มีแนวโน้มว่าจะเป็นระบบ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะและเป็นระบบ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะและเป็นระบบอย่างชัดเจน นำไปประยุกต์ได้

รายการหรือหัวข้อประเมิน

Rubric (ส่วนงานกำหนด)	Need improvement (1-2)	Below Average (3-4)	Average (5-6)	Above Average (7-8)	Outstanding (9-10)
1.ปริมาณงาน, โครงการและความซับซ้อนของงาน	ไม่สามารถทำงานได้ในปริมาณงานที่กำหนดและยังไม่เริ่มต้นงานเลย	เริ่มต้นทำงานที่ซับซ้อนปานกลางตามที่กำหนด และอยู่ระหว่างการทำ	สามารถทำงานที่ซับซ้อนปานกลางได้แต่ยังไม่เสร็จตามที่กำหนด	สามารถทำงานที่ซับซ้อนปานกลางและได้ปริมาณงานเสร็จตามที่กำหนด	สามารถทำงานที่ซับซ้อนมากและได้ปริมาณงานตามที่กำหนดและเสร็จสมบูรณ์
2.เพิ่ม productivity การทำงาน	ไม่ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีระบบ แต่ไม่มีผลลัพธ์ที่ชัดเจน	ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีผลลัพธ์ที่ชัดเจน	ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีผลลัพธ์ที่ชัดเจน เกิดการเรียนรู้ต่อยอดได้
3.เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรม	ไม่เกิดประโยชน์กับองค์กร ไม่สามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	เกิดประโยชน์กับองค์กร สามารถลดปัญหาบางส่วนได้	เกิดประโยชน์กับองค์กร สามารถลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น	เกิดประโยชน์กับองค์กร สามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้	เกิดประโยชน์กับองค์กร สามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ เกิดการเรียนรู้ต่อยอดได้
4.ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน/ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่ให้ความคิดเห็นในเรื่องความพอใจ	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับต่ำ	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับปานกลาง	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับดี	ผู้ใช้งานส่วนใหญ่พอใจในระดับดีมาก
5.การทำงานเป็นทีม	ไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่ม	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ แต่อาจมีปัญหาบ้าง	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ดี	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในงานที่ต้องทำเป็นกลุ่มได้ดี มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี อย่างสม่ำเสมอ มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ได้รับคำชมจากผู้อื่นเสมอ
6.การใช้ความรู้ เทคนิคใหม่ๆ	ไม่มีการนำความรู้ เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการทำโครงการ	เริ่มมีการนำความรู้ เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการทำโครงการบ้าง	มีการนำความรู้ เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการทำโครงการแต่ยังน้อย	มีการนำความรู้ เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการทำโครงการชัดเจนแต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ	แสดงให้เห็นว่ามีการนำความรู้ เครื่องมือ เทคนิคต่าง ๆ มาช่วยในการทำโครงการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7.การคิดเป็นระบบ/ตรรกะ	แนวความคิดไม่อยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะ มีแนวโน้มว่าจะเป็นระบบ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะและเป็นระบบ	แนวความคิดอยู่บนพื้นฐานการคิดแบบตรรกะและเป็นระบบอย่างชัดเจน นำไปประยุกต์ได้