

การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการ

ศตพล เกิดอยู่*, อัญณิฐา ดิษฐานนท์

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

The Integrated Improvement of the Human Resource Development Process

Satapon Kerdyoo*, Anyanitha Distanont

Thammasat University Library 2 Prachan Road, Pranakorn, Bangkok 10200

E-mail: sata1a@tu.ac.th

▶ รับบทความ 25 เมษายน 2568 ▶ แก้ไขบทความ 08 กรกฎาคม 2568 ▶ ตอรับบทความ 09 กรกฎาคม 2568

บทคัดย่อ

การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบ TULIB-HR เพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการ และกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาวิเคราะห์ ระบุแนวทางการพัฒนา และพัฒนาระบบให้สามารถจัดปัญหาและลดความยุ่งยากที่เกิดขึ้นได้

ผลการดำเนินงานพบว่า ระบบสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการอบรมภายในจาก 7 ขั้นตอน เป็น 3 ขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 92.50 และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการส่งข้อมูลอบรมจากภายนอกจาก 3 ขั้นตอน เป็น 1 ขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 83.33 ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดฯ จำนวน 114 คน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58)

คำสำคัญ

การปรับปรุงกระบวนการ, พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การอบรม, TULIB-HR

Abstract

The purposes of this study were to improve the human resource development process with the TULIB-HR system to reduce duplication, facilitate the operators and personnel of the Thammasat University Library, and apply concepts and theories regarding process innovation and design thinking to analyze specific problems and solutions and develop a system that can eliminate problems and reduce hassle.

The results found that the system reduced the operating procedures for organizing internal training from 7 steps to 3 steps, reducing the time by 92.50 percent, and reduced the operating procedures for sending external training information from 3 steps to 1 step, reducing the time by 83.33 percent. In the user satisfaction survey of 114 library personnel, they were satisfied at the highest level ($M = 4.58$).

Keywords

Process Improvement, Human Resource Development, Training, TULIB-HR

บทนำ (Introduction)

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร เพราะใช้ความรู้ ทักษะ ความถนัด หรือความสามารถในด้านต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ไปสู่เป้าหมายตามทิศทางที่องค์กรวางไว้ ดังนั้น ทุ้องค์กรในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งการสรรหาบุคลากรตามที่ต้องการ การพัฒนาความรู้ ทักษะ การรักษาให้บุคลากรสามารถทำงานอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด ซึ่งสวัสดิการ ความสัมพันธ์ สภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยี สำหรับการปฏิบัติงาน ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานอยู่กับองค์กรในระยะยาวทั้งสิ้น (จ๊อบส์ดีปี้, 2566)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย และทักษะอนาคตแก่ประชาคมธรรมศาสตร์และสังคม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง โดยที่ผ่านมา ได้ปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างคล่องตัว ปรับสภาพแวดล้อม สวัสดิการให้เหมาะสม สอดรับต่อความต้องการและสภาวะทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงพัฒนาทักษะองค์ความรู้ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าทางสายงาน อีกทั้งยังนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรยิ่งขึ้น โดยในปี 2566 หอสมุดฯ ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการมนุษย์แบบบูรณาการ (TULIB-HR) ขึ้น ช่วยให้บุคลากรหอสมุดฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านประวัติ สัญญาจ้าง เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การยื่นขอรับสวัสดิการ รวมไปถึงการลงเวลาเข้า-ออกงาน ได้ผ่านระบบเดียว จากเดิมที่ขั้นตอนการดำเนินงานและการเข้าถึงทั้งหมดอยู่ในรูปแบบเอกสาร แต่ทั้งนี้ระบบดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมถึงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการจัดทำแผนการอบรม การลงทะเบียนอบรม ตลอดจนการประเมินผลและเก็บข้อมูลการอบรม

เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์กระบวนการด้าน HRD ของหอสมุดฯ พบว่า มีความซับซ้อนต่อการปฏิบัติงานและการเข้าถึงของบุคลากรหอสมุดฯ กล่าวคือ (1) ขั้นตอนก่อนการอบรม เมื่อใกล้กำหนดอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม Canva จัดทำแบบฟอร์มการลงทะเบียนอบรม/แบบประเมินความพึงพอใจด้วย Google Form และนำส่งผ่านอีเมลกลางขององค์กร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรที่สนใจหรือที่ได้กำหนดดำเนินการลงทะเบียนเข้ารับการอบรม เมื่อแล้วเสร็จจึงจัดทำเอกสารใบรายชื่อตามแบบฟอร์มด้วยโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อขออนุมัติเบิกจ่ายงบประมาณฯ และลงนามยืนยันการเข้าอบรม (2) ขั้นตอนอบรมและหลังอบรม ผู้ปฏิบัติงานต้องส่งอีเมลถึงผู้ลงทะเบียน เพื่อย้ำเตือนให้เข้ารับการอบรมตามวันและเวลาที่กำหนด เมื่ออบรมแล้วเสร็จต้องดำเนินการส่งลิงก์แบบประเมินผลความพึงพอใจ เพื่อสรุปผลและนำข้อมูลไปพัฒนาหัวข้อการอบรมเพื่อการดำเนินการอบรมในครั้งต่อไป (3) ขั้นตอนประมวลผล ผู้ปฏิบัติงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ พร้อมกับตรวจสอบใบรายชื่อเพื่อนำข้อมูลการอบรมและชั่วโมงการอบรมกรอกลงใน Google Sheet ของแต่ละคน เพื่อประมวลผลการอบรมทั้งหมด

นอกจากนี้หอสมุดฯ ยังเปิดกว้างให้บุคลากรสามารถพัฒนาทักษะความรู้ได้จากแหล่งการเรียนรู้ภายนอก ดังนั้นบุคลากรที่อบรมจากแหล่งภายนอก ต้องกรอกข้อมูลการอบรม ผ่าน Google Form พร้อมแนบหลักฐาน อาทิ รูปภาพ ผลการสอบประเมิน ใบประกาศ เพื่อแสดงว่าได้เข้ารับการอบรมจริง โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบและนำข้อมูลมาลงใน Google Sheet ของแต่ละคน เช่นเดียวกับการอบรมภายในหอสมุดฯ

คอร์ส	ชั่วโมง
Library of Life ก้าวใหม่ที่ใหญ่ (กว่าเดิม), Dress Better, Look Better and Feel Better และกิจกรรมสานสัมพันธ์ฯ	2
การเอาตัวรอดจากสถานการณ์คนร้ายกราดยิง	3
Digital Marketing	3
KM ระบบ ERP	2
Empowering Communication	3
หลักสูตร TU-MDP รุ่นที่ 1	117
อบรมการสื่อสารของหอสมุดฯ	3
การเขียนรายงานเพื่อยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ (ชำนาญการพิเศษ+Pulinet	3
KM Library Service เรื่อง การให้บริการ IPAD, การส่งหนังสือทางไปรษณีย์แ	2

ภาพที่ 1 แสดง Google Sheet ข้อมูลอบรมจำแนกรายคน

ข้อมูลการอบรมงานยุทธศาสตร์ปีงบประมาณ 2566					
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	จำนวนคอร์สอบรม	จำนวนชั่วโมง	ผล
13			10	58.5	ผ่าน
14			12	63	ผ่าน
15			13	48	ผ่าน
16			5	12.5	ผ่าน
17			7	27.5	ผ่าน
18			1	6	ไม่ผ่าน
19			0	0	ไม่ผ่าน

ภาพที่ 2 แสดง Google Sheet ข้อมูลการอบรมจำแนกตามงาน

จากขั้นตอนทั้งหมดที่กล่าวมานั้น นำมาซึ่งความยุ่งยากแก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากขั้นตอนที่มีจำนวนมากและใช้เวลานาน ใช้โปรแกรมหรือแพลตฟอร์มในการปฏิบัติงานที่หลากหลายและข้อมูลไม่เชื่อมถึงกัน เป็นเหตุให้ต้องกรอกข้อมูลซ้ำกรอกกับหอสมุดฯ มีผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD เพียง 1 อัตรา จึงยิ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาดทั้งในส่วนของการกรอกข้อมูลและประมวลผล และความล่าช้าต่อการดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ ในขณะที่บุคลากรหอสมุดฯ ก็มิได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการอบรมของตนเอง เนื่องจากข้อมูลการอบรมไม่ได้จัดเก็บอย่างเป็นระบบ การลงทะเบียนอบรมภายใน การส่งข้อมูลการอบรมภายนอก ล้วนมาจากหลายแพลตฟอร์มที่ต่างกัน และหากผู้ปฏิบัติงานดำเนินการผิดพลาดย่อมทำให้ได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อให้กระบวนการด้าน HRD มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดความยุ่งยาก อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดทำแผนการอบรม การลงทะเบียนอบรม การประเมินผลและเก็บข้อมูลการอบรม หอสมุดฯ จึงพิจารณาให้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการ ด้วยการต่อยอดจากระบบ TULIB-HR

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยระบบ TULIB-HR
2. เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แก่ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดฯ

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

นวัตกรรมกระบวนการ เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรนำมาใช้เพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในแต่ละขั้นตอน โดยมุ่งเน้นที่การเพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพ การลดต้นทุน หรือการยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ประเด็นสำคัญของนวัตกรรมนี้ไม่ได้จำกัดอยู่แค่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแก้ไขวิธีการทำงาน การใช้เครื่องมือใหม่ การวางแผน หรือการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร (อรรถพรณ คงมาลัย และ อัญญา ดิษฐานนท์, 2567) โดยการพัฒนาวัตกรรมการบริการสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วยวิธีต่าง ๆ อาทิ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการซึ่งช่วยให้การผลิตและการบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. การลดต้นทุนการดำเนินงาน ช่วยลดการใช้ทรัพยากรอย่างไม่จำเป็นและต้นทุนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น
3. เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน องค์กรที่สามารถนำนวัตกรรมกระบวนการมาใช้ได้มีความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสูงในราคาที่เหมาะสม
4. เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีคุณภาพและตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า จะเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

ดังนั้น การพัฒนาวัตกรรมการกระบวนการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับการทำงานและพัฒนาไปอย่างยั่งยืนในยุคที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Ayinaddis, 2023; Domnich, 2022; Das & Joshi, 2012) โดยแนวทางที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมกระบวนการ อาทิ

1. การคิดแบบลีน (Lean Thinking) โดยให้ความสำคัญที่การลดของเสียทุกรูปแบบจากกระบวนการผลิต โดยการใช้เครื่องมือทางกลยุทธ์ เช่น 5S, Kaizen และ Six Sigma เพื่อส่งเสริมคุณภาพและความรวดเร็วในการผลิต
2. ระบบอัตโนมัติ เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการทำงาน อาทิ การใช้หุ่นยนต์และซอฟต์แวร์ขั้นสูง
3. การปรับปรุงแบบ Agile มุ่งเน้นที่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการทำงานแบบยืดหยุ่น
4. การปรับปรุงการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ การนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้เพื่อบริหารทรัพยากรองค์กร และการจัดการกับลูกค้า เป็นต้น

แนวคิด Design Thinking

Design Thinking คือ กระบวนการคิดเชิงออกแบบ ที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ และปัญหาของกลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มลูกค้า โดยผ่านกระบวนการคิด ออกแบบ และพัฒนานวัตกรรม/ผลิตภัณฑ์ ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาเหล่านั้นได้ ผ่าน 5 ขั้นตอนหลักสำคัญ (Dam, 2024) ประกอบด้วย

1. Empathize คือ ขั้นตอนแรกที่มีมุ่งเน้นทำความเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้บริการ หรือปัญหาที่พยายามแก้ไขอย่างลึกซึ้ง ปราศจากอคติหรือความคิดเห็นส่วนตัว ผ่านกระบวนการต่าง ๆ อาทิ สังเกตอย่างมีส่วนร่วม สัมภาษณ์ เป็นต้น
2. Define คือ ขั้นตอนการกำหนดปัญหา โดยต้องระบุปัญหาที่ได้ให้ชัดเจน และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุต้นตอของปัญหาเหล่านั้น เพื่อที่จะนำไปสู่การออกแบบที่มีประสิทธิภาพ
3. Ideate คือ ขั้นตอนการนำเสนอ โดยสร้างสรรค์ หรือเสนอแนวทางที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ ผ่านกระบวนการ อาทิ การระดมสมอง Brainwriting เป็นต้น
4. Prototype คือ ขั้นตอนการสร้างต้นแบบ การสร้างไอเดียให้กลายเป็นรูปร่าง จุดประสงค์หลักเพื่อดูว่าวิธีแก้ปัญหานั้นระดมความคิดขึ้นมาจากขั้นตอน Ideate นั้น มีแนวโน้มที่จะตอบโจทย์และแก้ปัญหานั้นได้หรือไม่

5. ทดสอบ (Test) คือ ขั้นตอนการทดสอบ โดยนำต้นแบบที่พัฒนาไปทดสอบหรือลองใช้งานจริง พร้อมนำผลมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นก่อนใช้งาน เพื่อให้การพัฒนาตรงความต้องการและสามารถจัดการกับปัญหาของผู้ใช้งานได้มากที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น หอสมุดฯ ได้นำมาประยุกต์เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยอิงขั้นตอนจากแนวคิด Design Thinking เป็นฐานหลัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา (Empathize) หน่วยแผนดำเนินการสัมภาษณ์ประเด็นปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD และรวบรวมข้อเสนอแนะ การแจ้งปัญหาการดำเนินการอบรมจากบุคลากรหอสมุดฯ

2. ระบุความต้องการ (Define) หน่วยแผนดำเนินการวิเคราะห์ และสรุปประเด็นปัญหาที่ได้ดำเนินการศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 เพื่อเตรียมนำไประดมความคิด

3. การระดมความคิด (Ideate) หน่วยแผนดำเนินการระดมสมองร่วมกับผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD หัวหน้างาน และคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนของการจัดทำแผนการอบรม การลงทะเบียนอบรม การประเมินผล การส่ง และเก็บข้อมูลการอบรม ที่มีผลต่อผู้ปฏิบัติงานและที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหอสมุดฯ

4. การพัฒนาต้นแบบ (Prototype) หน่วยแผนประชุมร่วมกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาต้นแบบสำหรับปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ตามแนวทางที่ได้จากขั้นตอนที่ 3

5. ทดสอบ (Test) หน่วยแผนดำเนินการจัดการความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD และบุคลากรหอสมุดฯ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของระบบ และเปิดให้ทดลองใช้งาน 15 วัน เพื่อทดสอบประสิทธิภาพการทำงาน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงก่อนเปิดใช้งานจริง

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

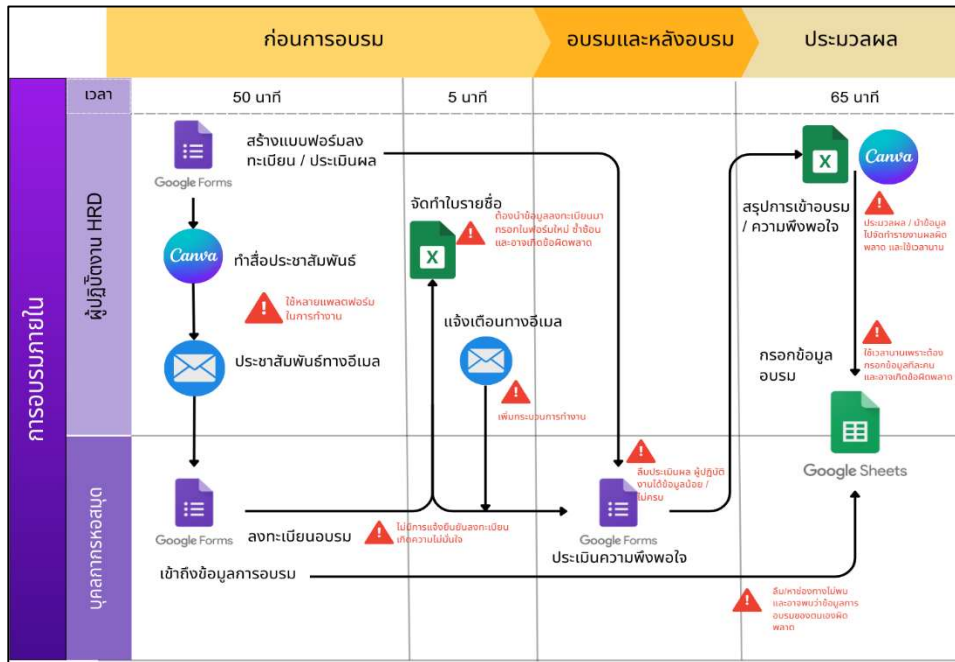
หอสมุดฯ ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการด้วยการต่อยอดจากระบบ TULIB-HR เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD และบุคลากรหอสมุดฯ โดยสามารถจำแนกผลการดำเนินงานตามแนวคิด Design Thinking ได้ ดังนี้

1. การทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา (Empathize) พบประเด็นปัญหา ดังนี้

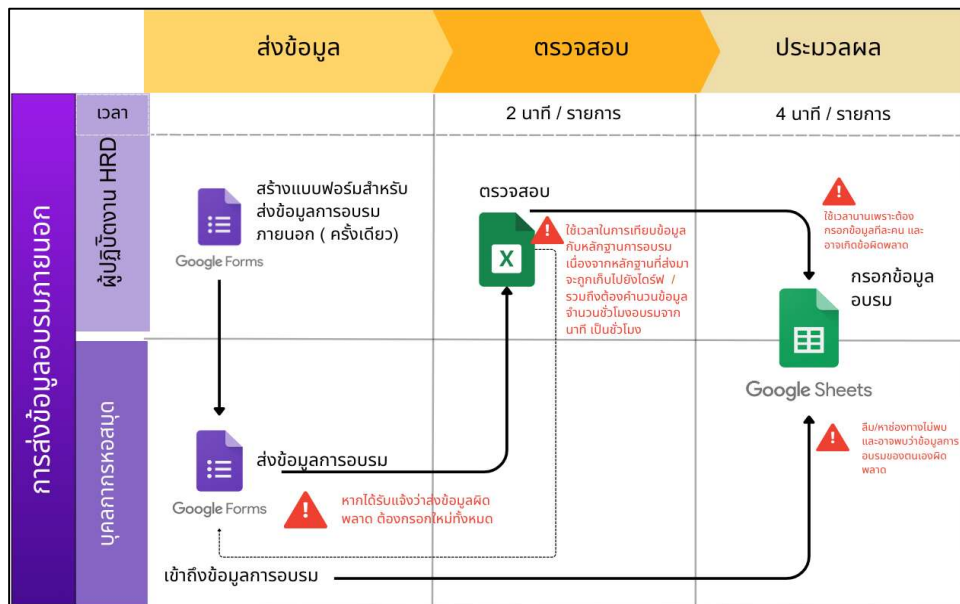
1.1 ผู้ปฏิบัติงานด้าน HRD พบว่า เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานและเสียเวลา เพราะใช้แพลตฟอร์มหรือโปรแกรมที่หลากหลาย ประกอบด้วย 1. ใช้ Canva สร้างสื่อประชาสัมพันธ์/จัดทำสรุปรายงานความพึงพอใจ 2. ใช้ Google Form สร้างช่องทางการลงทะเบียน แบบประเมินความพึงพอใจ แบบฟอร์มกรอกข้อมูลอบรมภายนอก 3. ใช้ Microsoft Excel เพื่อทำใบรายชื่อ ประมวลผลความพึงพอใจ 4. ใช้ Google Sheet ในการกรอกข้อมูลการอบรมทั้งภายในและภายนอก และ 5. ใช้อีเมลเพื่อการประชาสัมพันธ์และแจ้งเตือน รวมถึงบางขั้นตอนก็มีความซ้ำซ้อน เป็นการเพิ่มกระบวนการทำงานโดยไม่จำเป็น หรืออาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ อาทิ การส่งอีเมลการแจ้งการอบรม การนำข้อมูลการอบรมมากรอกใน Google Sheet การประมวลผลความพึงพอใจ เป็นต้น นอกจากนี้ บางครั้งไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับการอบรมในการประเมินผลความพึงพอใจ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่เพียงพอต่อการอนุมานเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการอบรมต่อ ๆ ไป

1.2 บุคลากรหอสมุดฯ ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงการอบรม เนื่องจากการลงทะเบียน การส่งข้อมูลการอบรม การประเมินผลข้อมูลการอบรม อยู่คนละแพลตฟอร์ม และไม่สามารถทราบว่าเป็นปีนั้น ๆ หอสมุดฯ จะดำเนินการจัดอบรมหัวข้ออะไรบ้าง เพื่อจะสามารถวางแผนการเข้าร่วมได้ก่อน นอกจากนี้ บุคลากรยังมีปัญหาจากการหลงลืม กล่าวคือ มักลืมเข้ารับการอบรมตามที่ได้ลงทะเบียนไว้ ส่วนการเข้าถึงข้อมูลการอบรม พบว่า มักลืมช่องทางในการตรวจสอบข้อมูลการอบรมของตนเอง และเจอความผิดพลาดในข้อมูล อาทิ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ชั่วโงมการอบรมไม่ตรงกับความเป็นจริง และ

สุดท้ายในส่วนส่งข้อมูลการอบรมจากภายนอก มีประเด็นว่า หากได้รับแจ้งให้แก้ไขข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ต้องดำเนินการส่งข้อมูลเข้า Google Form ใหม่ทั้งหมด ซึ่งสร้างความซ้ำซ้อนและยุ่งยาก



ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนและประเด็นปัญหาการอบรมภายใน



ภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนและประเด็นปัญหาในการส่งข้อมูลอบรมภายนอก

2. ระบุความต้องการ (Define) จากขั้นตอนในการรับฟังและเข้าใจปัญหา หน่วยแผนดำเนินการสรุปประเด็นเพื่อกำหนดปัญหาสำหรับการปรับปรุงกระบวนการได้ ดังนี้

2.1 การปฏิบัติงานใช้แพลตฟอร์มหรือโปรแกรมที่หลากหลาย รวมถึงไม่เอื้อต่อการทำงาน ทำให้เกิดความยุ่งยากและนำไปสู่ความผิดพลาดในการทำงานได้

2.2 เกิดการทำงานซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น อาทิ การส่งอีเมลเพื่อแจ้งเตือนให้เข้าอบรม

2.3 ข้อมูลการอบรม/ความพึงพอใจไม่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดในการประมวลผลและกรอกข้อมูล

2.4 บุคลากรหอสมุดฯ ต้องการเข้าถึงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านแพลตฟอร์มเดียว และต้องการความสะดวกในการเข้าถึงและใช้งาน

2.5 ผู้มีรายชื่อเข้ารับการอบรมมักลืมเข้าร่วมการอบรมและการประเมินผลความพึงพอใจ

2.6 ผู้เข้ารับการอบรมไม่ประเมินผลความพึงพอใจ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ สรุปผลการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การระดมความคิด (Ideate) จากการระดมสมอง ที่ประชุมได้สรุปแนวทางการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยให้พัฒนาโมดูลการอบรม ภายในระบบ TULIB-HR เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ครบวงจรในระบบเดียว และเพื่อการเข้าถึงที่สะดวกแก่บุคลากรหอสมุดฯ โดยกำหนดแนวทางและเงื่อนไขของระบบ ดังนี้

3.1 บริหารจัดการกระบวนการทั้งหมดอยู่ภายในระบบเดียว เพื่อลดเวลาและความซ้ำซ้อนในการทำงาน

3.2 แสดงหัวข้อการอบรมได้ทั้งแบบปฏิทิน/ตาราง

3.3 ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับเปลี่ยนหัวข้อ รายละเอียด และเพิ่ม ลด ผู้ลงทะเบียนได้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในกรณีต่าง ๆ

3.4 ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องประเมินความพึงพอใจต่อหัวข้อการอบรมในแต่ละครั้ง ระบบถึงจะนับชั่วโมงการอบรมให้อัตโนมัติ

3.5 ผู้ปฏิบัติงาน HRD สามารถอนุมัติ ไม่อนุมัติ หรือให้บุคลากรแก้ไขข้อมูลการอบรมจากภายนอกที่ส่งมาได้ และหากบุคลากรถูกให้แก้ไข สามารถแก้ไขได้จากฐานข้อมูลเดิมโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่

3.6 ระบบจะต้องส่งอีเมล และ LINE Notify เพื่อยืนยันการลงทะเบียน แจ้งเตือนก่อนถึงวันอบรม และให้ประเมินผลความพึงพอใจได้

3.7 กำหนดแบบแผนข้อความคำถามความพึงพอใจให้ใช้ได้สำหรับทุกหัวข้อการอบรม และให้ระบบประมวลผลความพึงพอใจให้อัตโนมัติ

3.8 ระบบสามารถคำนวณชั่วโมงการอบรมรวมจากภายในและภายนอก พร้อมจำแนกตามปีงบประมาณได้

4. การพัฒนาต้นแบบ (Prototype) หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาต้นแบบภายใต้ระบบ TULIB-HR เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างครบวงจร โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาระบบ

ประเภท	เครื่องมือ / เทคโนโลยี	หน้าที่
Front-end	HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap	สร้าง UI จัดสไตล์ ทำให้หน้าเว็บ Responsive และเพิ่มฟังก์ชันการโต้ตอบ
Back-end	PHP, MySQL, XAMPP	พัฒนาระบบที่ทำงานบนเซิร์ฟเวอร์ เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล ทดสอบแอปพลิเคชันในเครื่อง
UI Design	HTML, CSS, Bootstrap	ออกแบบและตกแต่ง UI ให้สวยงาม และรองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์ทุกชนิด
Notification	E-mail, LINE Notify	ส่งการแจ้งเตือนผ่าน E-mail และ LINE เมื่อลงทะเบียนอบรม หรือเมื่อใกล้ถึงวันที่อบรม และแจ้งให้ตอบความพึงพอใจหลังอบรมเสร็จ
Data Analysis	Power BI	สร้างรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบ เช่น คะแนนความพึงพอใจ หรือประวัติการอบรมของพนักงาน

ทั้งนี้ได้กำหนดสิทธิ์และโครงสร้างการทำงานของระบบให้สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

4.1 บุคลากรหอสมุดฯ (User) สามารถ

- 1) ตรวจสอบหัวข้อการอบรมที่ถูกสร้างขึ้นจากส่วนงานต่าง ๆ ของหอสมุดฯ
- 2) ลงทะเบียนในหัวข้อการอบรมที่เกี่ยวข้องหรือสนใจตามเงื่อนไขที่กำหนดในแต่ละหัวข้อ
- 3) ยืนยันข้อมูลและแนบหลักฐานการอบรมจากภายนอก เพื่อบันทึกเป็นประวัติชั่วโมงการอบรมของตนเอง
- 4) สามารถดูประวัติการอบรมและชั่วโมงการอบรมของตนเองตามปีงบประมาณ

4.2 สิทธิ์สำหรับผู้ดูแลระบบ (AdminSystem)

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติการอบรมของบุคลากรหอสมุดฯ
- 2) กำหนดสิทธิ์ในการสร้างหัวข้อการอบรมให้แก่ AdminPermission
- 3) สามารถดูข้อมูลการอบรมทั้งหมดของทุกคน
- 4) สามารถดูข้อมูลดิบ และ Dashboard ความพึงพอใจในแต่ละหลักสูตรการอบรมได้

4.3 ผู้ที่มีสิทธิ์จัดการหัวข้ออบรม (AdminPermission)

- 1) สามารถสร้างหัวข้อการอบรมใหม่
- 2) สามารถจัดการแก้ไขรายละเอียดการอบรม และเพิ่ม ลด ผู้เข้ารับการอบรมได้
- 3) สามารถดูข้อมูลดิบ และ Dashboard ความพึงพอใจในแต่ละหลักสูตรการอบรมได้

5. ทดสอบ (Test) ภายหลังจากพัฒนาต้นแบบแล้วเสร็จ หน่วยแผนดำเนินการจัดการความรู้แก่บุคลากรหอสมุดฯ พร้อมเปิดให้ทดลองใช้งานเป็นเวลา 15 วัน เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพอย่างดีที่สุด และเปิดให้ใช้งานจริงในเดือนมกราคม 2567 โดยสามารถสรุปผลการพัฒนาระบบตามขั้นตอนการทำงานได้ ดังนี้

ผลการพัฒนาระบบตามกระบวนการทำงาน

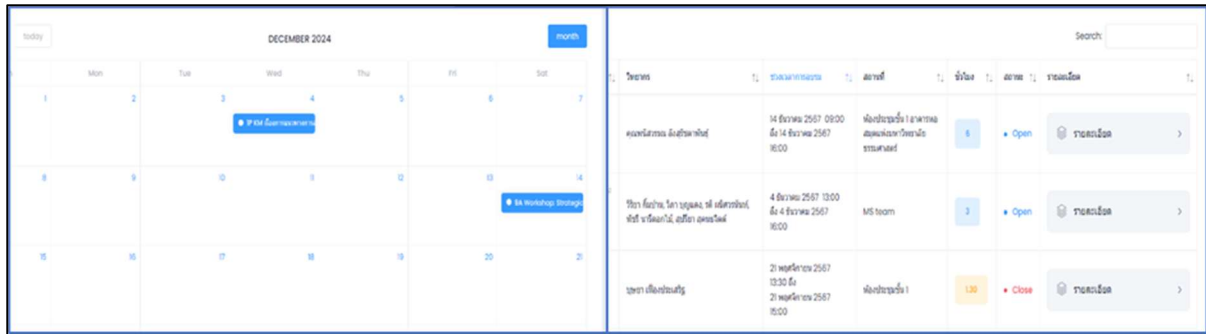
5.1 การอบรมภายใน

5.1.1 ขั้นตอนก่อนการอบรม ผู้มีสิทธิ์จัดการหัวข้ออบรม สร้างหัวข้อการอบรม จาก เมนู “แผนการอบรมประจำปี” โดยสามารถระบุรายละเอียด อาทิ หัวข้อ วิทยากร วันที่จัดอบรม กำหนดช่วงเวลาปิดลงทะเบียน กำหนดจำนวนคนที่สามารถลงทะเบียนได้ เป็นต้น โดยเมื่อสร้างหัวข้ออบรมแล้วเสร็จ ระบบจะส่งอีเมล และ LINE Notify (กรณีได้ลงทะเบียนรับการแจ้งเตือน) เพื่อประชาสัมพันธ์หัวข้อการอบรมแก่บุคลากรหอสมุดฯ โดยอัตโนมัติ

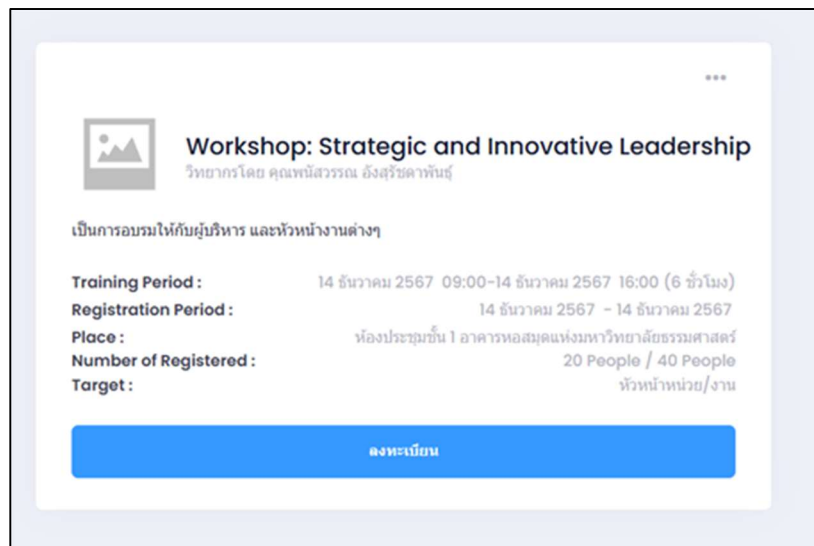
ภาพที่ 5 แสดงหน้าต่างการสร้างหัวข้ออบรม

อีกทั้งผู้ที่มีสิทธิ์จัดการหัวข้ออบรมสามารถเพิ่มหรือลดรายชื่อคนลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง สำหรับกรณี หัวข้ออบรมนั้นมีการกำหนดรายชื่อผู้เข้าร่วมไว้แล้ว กรณีมีผู้ลงทะเบียนผิดพลาด กรณีมีผู้ลงทะเบียนแต่ไม่มาเข้าร่วม

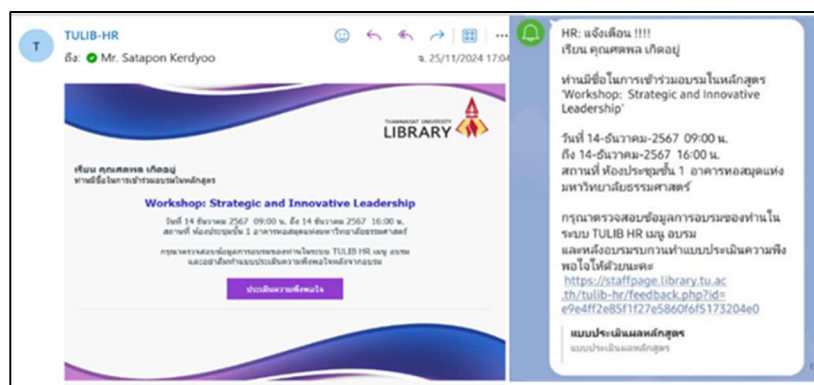
การอบรม รวมถึงกรณีมีผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม ณ วันที่อบรม ทั้งนี้ ผู้มีสิทธิ์จัดการหัวข้อการอบรมสามารถส่งออกไฟล์รายชื่อผู้ลงทะเบียนได้เพียงคลิกปุ่ม “ฟอร์มลงทะเบียน” การลงทะเบียน บุคลากรหอสมุดฯ ดูรายละเอียดหัวข้อการอบรมประจำปีที่ถูกสร้างขึ้นทั้งในรูปแบบปฏิทินและตาราง ผ่านเมนู “แผนอบรมประจำปี” หรือจากประชาสัมพันธ์ที่ได้รับ และสามารถลงทะเบียนเพียงคลิกปุ่ม “ลงทะเบียน” ทั้งนี้ สามารถลงทะเบียนได้เฉพาะหัวข้อที่ยังเปิดลงทะเบียนและที่มีผู้ลงทะเบียนไม่ครบจำนวน โดยหลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว บุคลากรจะได้รับการยืนยันผ่านอีเมล และ LINE Notify ที่แสดงรายละเอียดการอบรมและแบบประเมินความพึงพอใจ โดยระบบจะดำเนินการส่งข้อความอีกครั้งก่อนการอบรม 1 วัน เพื่อแจ้งเตือน



ภาพที่ 6 แสดงหัวข้อการอบรมแบบปฏิทินและตาราง



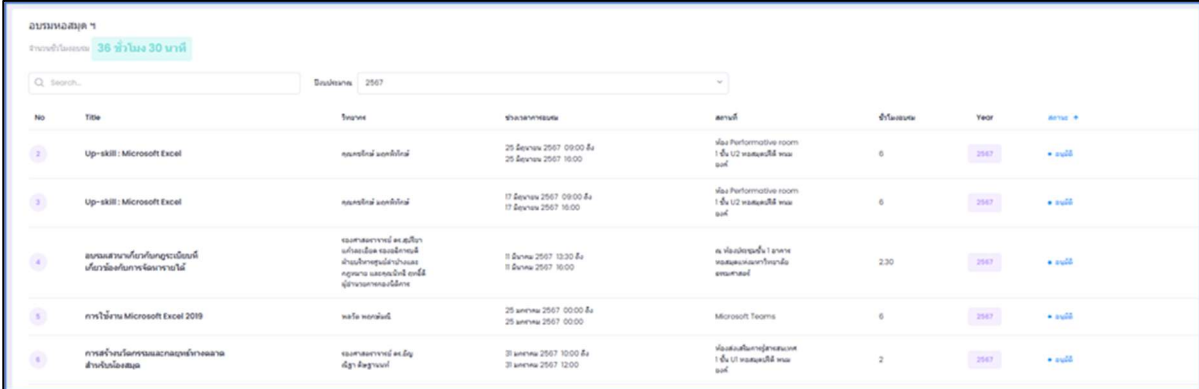
ภาพที่ 7 แสดงหน้าต่างการลงทะเบียนอบรม



ภาพที่ 8 แสดงการแจ้งเตือนผ่านอีเมลและ LINE

5.1.2 **ขั้นตอนอบรมและหลังอบรม** หลังการอบรม ผู้มีสิทธิ์จัดการหัวข้ออบรม สามารถเพิ่ม ลดรายชื่อตาม ผู้เข้ารับการอบรมจริง และระบบจะส่งอีเมล และ LINE Notify แจ้งเตือนให้ผู้เข้าอบรมประเมินผลความพึงพอใจโดยอัตโนมัติ ทุกเวลา 8.00 น. เป็นเวลา 3 วัน หลังจากวันที่อบรม (ผู้เข้าอบรมที่ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว ระบบจะไม่ แจ้งเตือน) และหากไม่ตอบแบบประเมินภายใน 3 วัน ระบบจะตัดรายชื่อออกจากหัวข้อนั้น และไม่ถูกนับชั่วโมงการอบรม

5.1.3 **ขั้นตอนประมวลผล** สำหรับผู้ที่ตอบแบบประเมิน ระบบจะประมวลผลข้อมูลการอบรม ชั่วโมง การอบรม และผลการประเมินความพึงพอใจแบบ Visualization ให้อัตโนมัติ โดยข้อมูลการอบรม ชั่วโมงการอบรม จะแสดงผลที่เมนู “รายการอบรมทั้งหมด” ส่วนผลประเมินความพึงพอใจและประวัติการอบรม ผู้ดูแลระบบและผู้มีสิทธิ์ จัดการหัวข้ออบรม จะสามารถดูได้จากเมนู “Dashboard”



No	Title	วิทยากร	ช่วงเวลาอบรม	สถานที่	จำนวนวัน	Year	สถานะ
2	Up-skill : Microsoft Excel	คุณชัชวาลย์ สอนดีมีผล	25 สิงหาคม 2567 09:00 ถึง 29 สิงหาคม 2567 16:00	ห้อง Performative room 1 ชั้น U2 โรงแรมเมย์มี พหล อินทร์	6	2567	• อนุมัติ
3	Up-skill : Microsoft Excel	คุณชัชวาลย์ สอนดีมีผล	17 สิงหาคม 2567 09:00 ถึง 19 สิงหาคม 2567 16:00	ห้อง Performative room 1 ชั้น U2 โรงแรมเมย์มี พหล อินทร์	6	2567	• อนุมัติ
4	อบรมสหสาขาวิชาเชิงบูรณาการด้วย เครื่องมือการคำนวณขั้นสูง	ดร.ศุภมาสยามย์ พ.ศ.ศ.ศ.ศ.ศ. นางสาวศุภมาสยามย์ พ.ศ.ศ.ศ.ศ. ดร.ศุภมาสยามย์ พ.ศ.ศ.ศ.ศ. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภ มาสยามย์	11 สิงหาคม 2567 13:30 ถึง 11 สิงหาคม 2567 16:00	ค. หอศิลปวัฒนธรรม หอประชุมมหาวิทยาลัยราชภัฏ วชิราวุธ	2,30	2567	• อนุมัติ
5	การวิเคราะ Microsoft Excel 2019	พวโร พจนานันท์	25 สิงหาคม 2567 09:00 ถึง 25 สิงหาคม 2567 09:00	Microsoft Teams	6	2567	• อนุมัติ
6	การสืบค้นกรมและหน่วยงานกลาง ผ่านระบบออนไลน์	ดร.ศุภมาสยามย์ พ.ศ.ศ.ศ.ศ. ดร.ศุภมาสยามย์ พ.ศ.ศ.ศ.ศ.	31 สิงหาคม 2567 10:00 ถึง 31 สิงหาคม 2567 12:00	ห้องสัมมนา 1 ชั้น U1 โรงแรมเมย์มี พหล อินทร์	2	2567	• อนุมัติ

ภาพที่ 9 แสดงข้อมูลการอบรมส่วนบุคคล



ภาพที่ 10 แสดง Dashboard ผลประเมินความพึงพอใจ

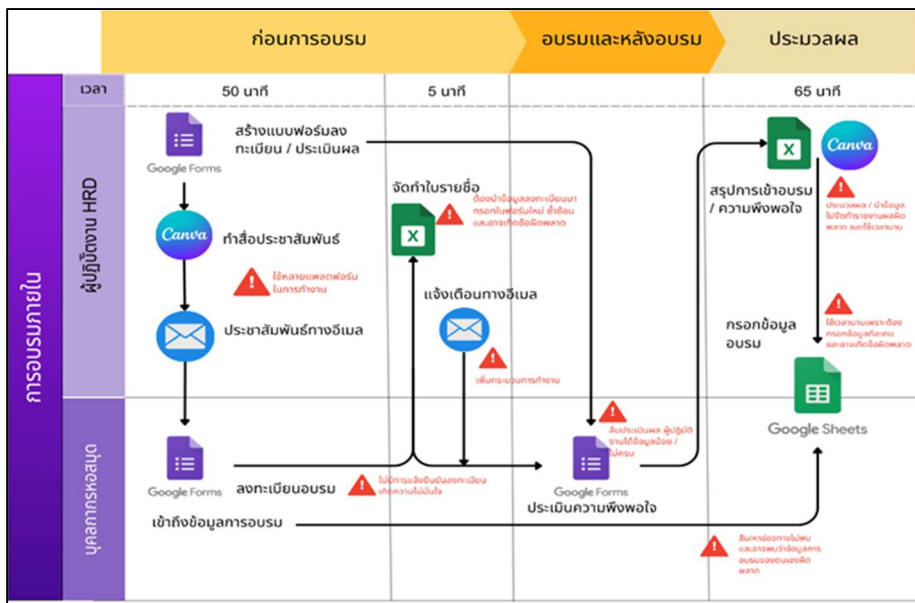
5.2 การส่งข้อมูลอบรมภายนอก

5.2.1 **ขั้นตอนส่งข้อมูล** บุคลากรหอสมุดฯ คลิกปุ่ม “เพิ่มชั่วโมงอบรม” จากเมนู “ส่งข้อมูลอบรมภายนอก” กรอกรายละเอียด อาทิ หัวข้อการอบรม รายละเอียด วันที่อบรม ชั่วโมงที่อบรม พร้อมแนบหลักฐานแสดงการอบรมจริง โดยสามารถติดตามสถานะการอนุมัติจากหน้าแรกของเมนู “ส่งข้อมูลอบรมภายนอก”

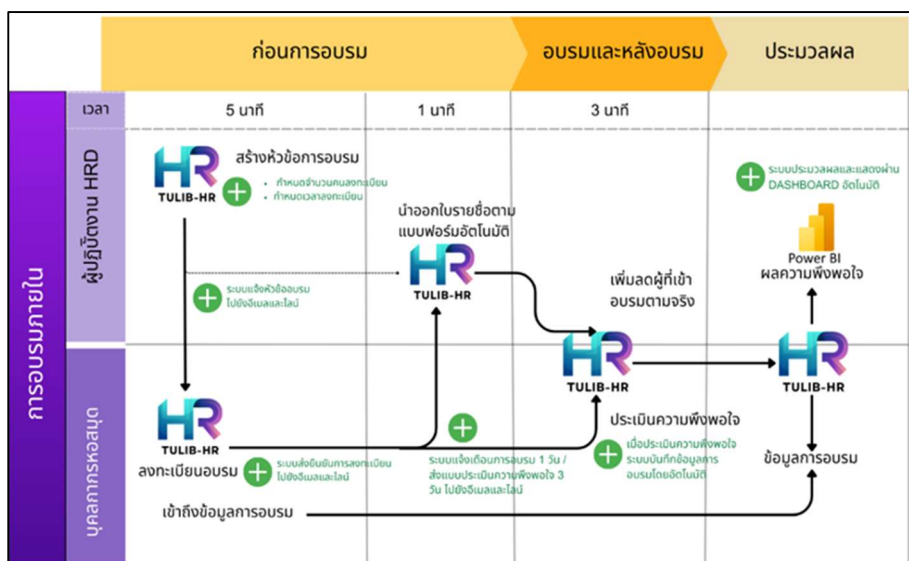
5.2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบ ผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลการอบรมและหลักฐาน โดยคลิกที่เอกสารแนบ พร้อมดำเนินการอนุมัติ ไม่อนุมัติ หรือให้แก้ไข โดยหากให้แก้ไขระบบจะส่งข้อมูลกลับไปยังบุคลากรที่ส่งข้อมูล โดยสามารถปรับแก้ได้จากฐานข้อมูลเดิม

5.2.3 ขั้นตอนประมวลผล เมื่อข้อมูลได้รับอนุมัติจากขั้นตอนที่ 5.2.2 ระบบจะประมวลผลข้อมูลการอบรม ชั่วโมงการอบรม และไปแสดงผลที่เมนู “รายการอบรมทั้งหมด” โดยอัตโนมัติ

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบ TULIB-HR เพื่อปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรหอสมุดฯ สามารถจัดการการอบรมได้ครบวงจรผ่านแพลตฟอร์มเดียว ทั้งยังลดขั้นตอนที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการเองสำหรับการอบรมภายในจาก 7 ขั้นตอน เป็น 3 ขั้นตอน โดยลดขั้นตอนการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดทำใบรายชื่อ การส่งอีเมลเพื่อประชาสัมพันธ์/ย้ำเตือน การสรุปผลความพึงพอใจข้อมูลการอบรม และการกรอกข้อมูลการอบรม สามารถลดเวลาการปฏิบัติงานต่อการจัดการอบรม 1 หัวข้อ จาก 120 นาที โดยประมาณ เหลือ 9 นาที โดยประมาณ คิดเป็นลดลงร้อยละ 92.50 ดังภาพเปรียบเทียบที่ 11 และ 12

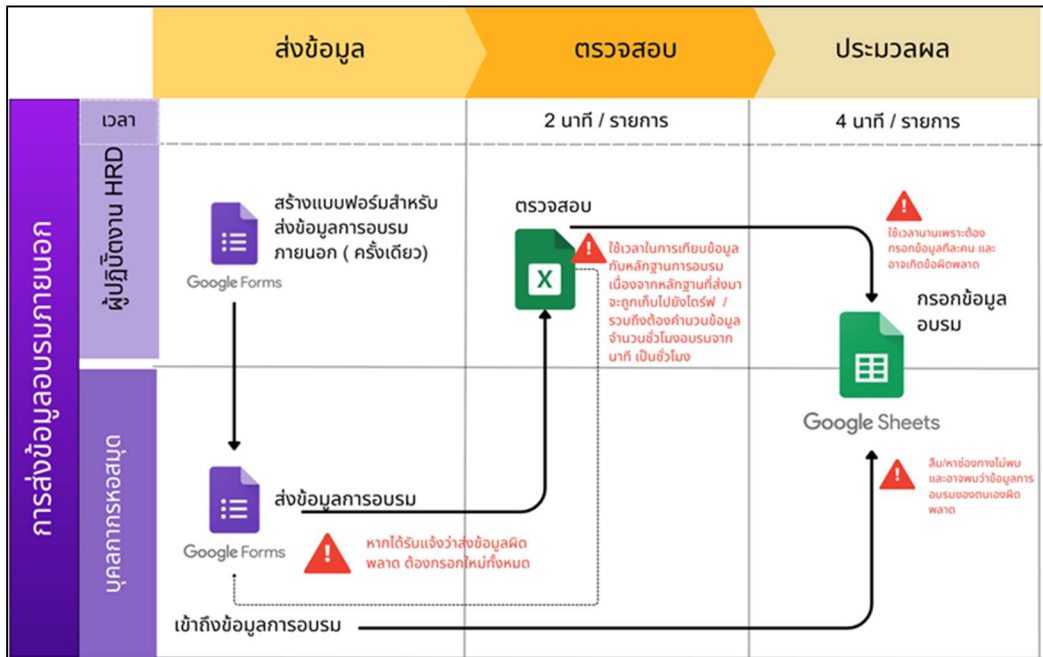


ภาพที่ 11 กระบวนการอบรมภายใน (ก่อนปรับปรุง)

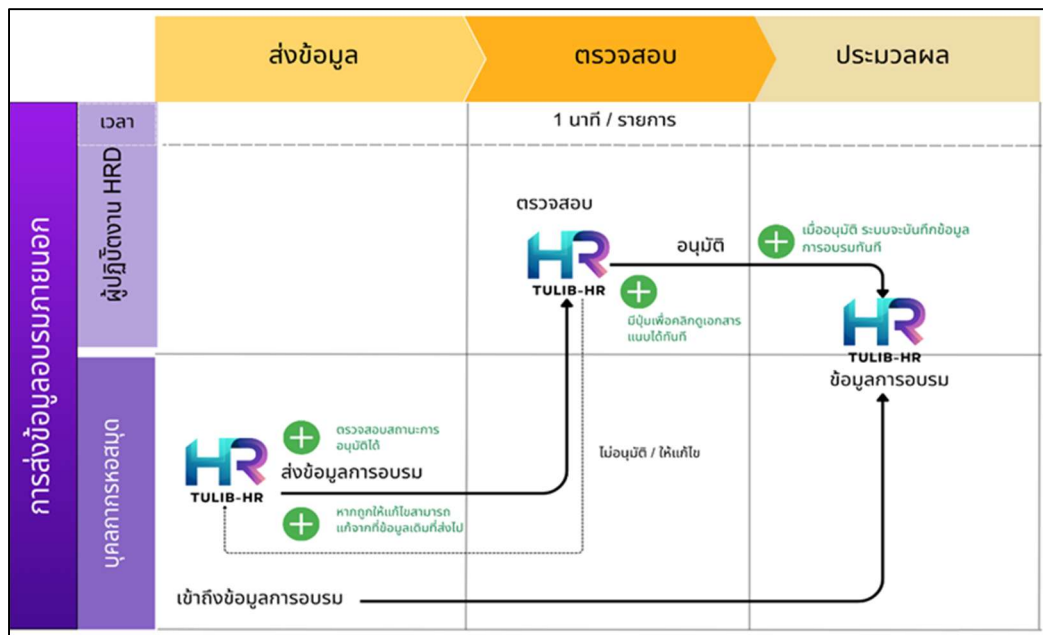


ภาพที่ 12 กระบวนการอบรมภายใน (หลังปรับปรุง)

ส่วนการส่งข้อมูลการอบรมจากภายนอก สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจาก 3 ขั้นตอน เป็น 1 ขั้นตอน โดยลดขั้นตอนการสร้างแบบฟอร์มการส่งข้อมูลการอบรม และการกรอกข้อมูลการอบรม สามารถลดเวลาการปฏิบัติงานจาก 6 นาที/รายการ เหลือเพียง 1 นาที /รายการ คิดเป็นลดลงร้อยละ 83.33 ดังภาพการเปรียบเทียบที่ 13 และ 14



ภาพที่ 13 กระบวนการส่งข้อมูลอบรมภายนอก (ก่อนปรับปรุง)



ภาพที่ 14 กระบวนการส่งข้อมูลอบรมภายนอก (หลังปรับปรุง)

ทั้งนี้ หลังเปิดระบบให้ใช้งานจริงเป็นเวลา 3 เดือน หน่วยแผนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจากบุคลากรหอสมุดฯ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ TULIB-HR สำหรับการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด 5 ด้าน และความพึงพอใจโดยรวม จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 114 คน พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจต่อระบบในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ “ความพึงพอใจโดยรวม” ($M = 4.58, SD = 0.61$) “ระบบไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน” ($M = 4.57, SD = 0.63$) “ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอบรม/หัวข้อการอบรม” ($M = 4.55, SD = 0.65$) “ระบบแสดงข้อมูลถูกต้อง และเชื่อถือได้” ($M = 4.54, SD = 0.61$) “ระบบประมวลผลรวดเร็ว มีความเสถียรภาพ” ($M = 4.53, SD = 0.64$) และ “หน้าและการแสดงผลของระบบมีองค์ประกอบ การจัดวางที่สวยงาม” ($M = 4.51, SD = 0.62$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ

ประเด็นคำถาม	M	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอบรม/หัวข้อการอบรม	4.55	0.65	มากที่สุด
2. ระบบไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการใช้งาน	4.57	0.63	มากที่สุด
3. หน้าและการแสดงผลของระบบมีองค์ประกอบ การจัดวาง ที่สวยงาม	4.51	0.62	มากที่สุด
4. ระบบแสดงข้อมูลถูกต้อง และเชื่อถือได้	4.54	0.61	มากที่สุด
5. ระบบประมวลผลรวดเร็ว มีความเสถียรภาพ	4.53	0.64	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจโดยรวม	4.58	0.61	มากที่สุด

อภิปรายผล

การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบบูรณาการ เกิดจากความต้องการลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ลดการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ อันเกิดจากการจัดการที่ยังไม่เป็นระบบ ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Error) และเพื่อให้บุคลากรหอสมุดฯ สามารถเข้าถึงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ง่าย สะดวก และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมกระบวนการและกระบวนการคิดเชิงออกแบบมาเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยหอสมุดฯ ได้ปรับปรุงกระบวนการผ่านการพัฒนาต่อยอดจากระบบ TULIB-HR เพื่อควมรวมการจัดการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบครบวงจร ซึ่งหลังจากได้ปรับปรุงและเปิดใช้งานจริง ระบบสามารถจัดปัญหาได้ตามที่ผู้ปฏิบัติงานและบุคลากรต้องการ สามารถดำเนินงานได้ผ่านระบบ TULIB-HR เพียงระบบเดียว ทั้งยังลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ

และขั้นตอนที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การส่งอีเมล การประมวลผลการอบรม/การประเมินความพึงพอใจ หรือ การกรอกข้อมูลการอบรม เนื่องจากระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและประมวลผลให้อัตโนมัติ ส่งผลให้ขั้นตอนการอบรม ภายในเดิมที่ผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการเอง 7 ขั้นตอน ก็เหลือเพียง 3 ขั้นตอน ขณะที่การส่งข้อมูลอบรมจากภายนอกจาก 3 ขั้นตอน เหลือเพียง 1 ขั้นตอน ลดเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยรวมได้มากกว่าร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อนิวัตร์ กาญจนวราร (2566) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่พบว่า ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะต้องเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถจัดการข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ลดความซ้ำซ้อน ทำงานได้รวดเร็ว และ มีความปลอดภัยสูง มีการจัดเก็บข้อมูลแบบ Big Data รองรับการเชื่อมโยงกับระบบอื่น

และจากผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรหอสมุดฯ สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรหอสมุดฯ ล้วนมีความ พึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ TULIB-HR สำหรับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่างเห็นว่าระบบง่ายต่อการใช้งานและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลอบรม หัวข้อการอบรม เนื่องจากระบบได้แก้ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลการอบรม การลงทะเบียนอบรม การประเมินผลการอบรม ที่เดิมอยู่กระจายหลายที่ หลายแพลตฟอร์ม เป็นควรวรรวมและเข้าถึงได้ผ่านระบบเดียว ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาของ สินีนาถ วายุพัทตร์ (2561) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบ HRIS ของพนักงานในกลุ่มบริษัท MBK Life Assurance โดยพบว่า เนื้อหาของระบบ ความถูกต้องในการทำงานของระบบ รูปแบบของข้อมูล ความง่ายในการ ใช้งานของระบบ และความรวดเร็วในการใช้งานของระบบ ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจและการใช้งานระบบ โดยผล การประเมินในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องด้วยการปรับปรุงครั้งนี้มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเพื่อลดความซ้ำซ้อน ความผิดพลาด การเข้าถึงข้อมูลในการ จัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ จึงควรศึกษาด้าน User Interface ทั้งรูปแบบ สี ขนาดอักษร เพื่อปรับปรุงระบบ ให้เอื้อและรองรับต่อการใช้งานของบุคลากรในทุกช่วงวัยมากขึ้น
2. ควรควรวรรวมการประเมินสมรรถนะเข้ามาในระบบ เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรหอสมุดฯ แต่ละคน ต้องพัฒนา ด้านใดบ้าง โดยการแนะนำหัวข้อการอบรมจากระบบ รวมไปถึงสามารถประเมินผลได้ว่าสามารถช่วยปิด GAP ที่เกิดขึ้นได้ หรือไม่ เพื่อการจัดการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมมากขึ้น

บทสรุป (Conclusion)

การปรับปรุงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ระบบ TULIB-HR ที่พัฒนาต่อยอดขึ้น ช่วยลดขั้นตอน การดำเนินงาน ลดความยุ่งยากและความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีความสะดวกยิ่งขึ้น โดยสามารถลดเวลาการทำงานเฉลี่ยรวมได้มากกว่าร้อยละ 80 อีกทั้ง บุคลากรหอสมุดฯ จำนวน 114 คน เมื่อได้ใช้งานระบบ ก็เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) เพราะระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการ เข้าถึงข้อมูลการอบรม/หัวข้อการอบรม ไม่ต้องผ่านหลายแพลตฟอร์มเหมือนอดีต และยังสามารถประมวลผลข้อมูลได้ถูกต้องแม่นยำ มากขึ้น แต่ทั้งนี้หากมีการต่อยอดด้วยการควรวรรวมกระบวนการประเมินสมรรถนะ จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพต่อการจัดการ ด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง (References)

- จ็อบส์ดีบี. (2566). *ลักษณะและขอบเขตของงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)*. JobsDB. <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/hrm-บริหารทรัพยากรมนุษย์>
- สินีนารถ วายุพัทตร์. (2561). *การประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบ HRIS ของพนักงานในกลุ่มบริษัท MBK Life Assurance* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. คลังทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:148013
- อนิวัตต์ กาญจนวราธร. (2566). *ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. Dspace. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/5110/1/61252908.pdf>
- อรพรรณ คงมาลัย และ อัญญา ดิษฐานนท์. (2567). *นวัตกรรมและกลยุทธ์ธุรกิจสำหรับ SMEs*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Ayinaddis, S. G. (2023). The effect of innovation orientation on firm performance: evidence from micro and small manufacturing firms in selected towns of Awi Zone, Ethiopia. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(26), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00290-3>
- Dam, R. F. (2024). *The 5 stages in the design thinking process*. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>
- Das, S. R. & Joshi, M. P. (2012). Process innovativeness and firm performance in technology service firms: The effect of external and internal contingencies. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 59(3), 401-414.
- Domnich, Y. (2022). The impact of product and process innovations on productivity: A review of empirical studies, foresight and STI governance (Foresight-Russia till No. 3/2015). *National Research University Higher School of Economics*, 16(3), 68-82.