

การปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management

กวินตรา จุฑะพันธุ์*, ชนพัฒน์ อนุเวช, ศตพล เกิดอยู่

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

Improving Strategic Management through the

TULIB Strategic Management System

Kawintra Jutapan*, Chonnapat Anuwach, Satapon Kerdyoo

Thammasat University Library

2 Phachan Road, Phanakorn, Bangkok 10200

E-mail: kawintra@tu.ac.th

DOI: 10.66692/pulinet.13.2.2703

► รับบทความ 04 มีนาคม 2569 ► แก้ไขบทความ 14 กรกฎาคม 2569 ► ตอรับบทความ 17 กรกฎาคม 2569

บทคัดย่อ

การปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ของหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้สามารถดำเนินการได้ผ่านระบบเดียว ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน และข้อผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบได้ โดยประยุกต์ใช้แนวคิด PDCA และแนวคิดการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design: UCD) ในการดำเนินงาน

ผลการศึกษา พบว่า ระบบ TULIB Strategic Management สามารถรวบรวมขั้นตอนการบริหารยุทธศาสตร์ไว้ในระบบเดียว อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาด ทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนที่รับผิดชอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การขออนุมัติแผนยุทธศาสตร์และประกาศใช้ รวมถึงการประเมินและสรุปผล และในส่วนของผู้ใช้งานระบบ อีกทั้ง ลดระยะเวลาการดำเนินงานทั้งกระบวนการจากประมาณ 450 นาที เหลือประมาณ 150 นาที ลดลงร้อยละ 66.67 โดยผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจากผู้ใช้งานระบบทั้งในปีงบประมาณก่อนหน้าและปัจจุบันจำนวน 26 คน พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกด้าน เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 4.76 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน ระบบมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกในการจัดตั้งโครงการและรายงานผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.88 และผู้ใช้งานระบบรู้สึกว่าการใช้งานระบบ TULIB Strategic Management ใช้งานง่าย สะดวก และลดระยะเวลาในการทำงานมากกว่า ระบบ TULIB Project Tracking โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.88

คำสำคัญ

การบริหารยุทธศาสตร์, การปรับปรุงระบบ, วงจรพีดีซีเอ, แนวคิดการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, ทิยูลิบ สทราทีจิก แมเนจเม้นต์

Abstract

The improvement of strategic management through the TULIB Strategic Management system aimed to enhance the strategic management process of Thammasat University Library by enabling all operations to be conducted within a single system. The system reduced redundant procedures and minimized errors made by planning staff and system users. The implementation applied the PDCA concept together with the User-centered design (UCD) approach throughout the development and operational processes.

The results revealed that the TULIB Strategic Management system successfully integrated all strategic management procedures into a single platform, facilitating operations and reducing errors for both planning staff and system users. The system supported strategic plan preparation, approval and official implementation processes, as well as evaluation and reporting procedures. In addition, the overall operational time was reduced from approximately 450 minutes to 150 minutes, representing a reduction of 66.67%. The satisfaction survey, conducted with 26 users from both the previous and current fiscal years, indicated the highest level of satisfaction in all aspects, with an overall mean score of 4.76. In particular, the feature that facilitated project establishment and performance reporting received the highest mean score of 4.88. Users also reported that the TULIB Strategic Management system was easier to use, more convenient, and more time-efficient than the TULIB Project Tracking system, with a mean score of 4.88.

Keywords

Strategic Management, System Improvement, PDCA Cycle, User-Centered Design, TULIB Strategic Management

บทนำ (Introduction)

แผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ให้สอดคล้องและบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยทุกส่วนงานในองค์กรสามารถทำงานอย่างสอดคล้องภายใต้เป้าหมายเดียวกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในบริบทของการบริหารจัดการยุคปัจจุบัน องค์กรมักต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แผนยุทธศาสตร์จึงช่วยให้องค์กรสามารถมองเห็นภาพรวมการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายในอนาคตได้ชัดเจนขึ้น และสามารถเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง, 2561)

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในฐานะองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัย ส่งมอบทักษะชีวิต ทักษะอนาคต แก่ประชาคมธรรมศาสตร์ ตามวิสัยทัศน์ “Library of Life” (หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2568) ทั้งต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อาทิ สังคม เทคโนโลยี พฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อเป็นกรอบแนวทาง ขับเคลื่อนการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ฉะนั้น จึงกำหนดให้มีกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์สำหรับดำเนินงานดังกล่าว ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การรวบรวมผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ 2) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3) การประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ 4) การนำแผนไปปฏิบัติ (โครงการ) และ 5) ประเมินและสรุปผล (งานยุทธศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล, 2568) ภายใต้การดำเนินงานของหน่วยแผน งานยุทธศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล

การบริหารยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ เดิมทุกขั้นตอนจะดำเนินงานผ่านการใช้เอกสารทั้งหมด ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ทั้งการจัดทำ การส่งเอกสาร การขออนุมัติ ตลอดจนการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไม่สะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ในปี 2563 หน่วยแผนจึงร่วมกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบ TULIB Project Tracking ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและลดความล่าช้าของการนำแผนไปปฏิบัติ โดยสามารถจัดตั้งโครงการ อนุมัติโครงการ และรายงานผลการดำเนินโครงการได้ผ่านระบบ แต่ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวก็ยังไม่สามารถรองรับกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ได้อย่างครอบคลุมและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาทิ ขั้นตอนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนยังต้องดำเนินการพิมพ์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ผ่านแบบฟอร์ม Excel แล้วจึงนำไฟล์เสนอผู้อำนวยการฯ เพื่อขออนุมัติ และเมื่อผ่านการอนุมัติก็ต้องนำข้อมูลเหล่านั้นมาตั้งค่าในระบบ TULIB Project Tracking อีกครั้งหนึ่ง หรือขั้นตอนที่ 5 ประเมินและสรุปผลการดำเนินโครงการ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนต้องเข้าตรวจสอบผลการดำเนินงานที่ละโครงการ เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลความคืบหน้าผลความสำเร็จตามตัวชี้วัด และจัดทำรายงานนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานทุกไตรมาส โดยใช้โปรแกรม PowerPoint/Canva เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนสร้างความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และใช้ระยะเวลานานในการปฏิบัติงาน รวมถึงเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาดได้

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนยังได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ ก็พบว่า ระบบ TULIB Project Tracking มีความไม่เสถียร และฟังก์ชันไม่เอื้อต่อการดำเนินการ กล่าวคือ การจัดตั้งโครงการมีรายละเอียดมาก อาทิ ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์ คณะทำงาน ตัวชี้วัด แผนกิจกรรม คำนวณหนัก งบประมาณ รายละเอียดงบประมาณ เป็นต้น ทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการกรอกข้อมูล กอปรกับระบบไม่มีฟังก์ชันบันทึกร่าง และมีหลายหน้าต่างไม่สามารถกรอกข้อมูลทั้งหมดภายในหน้าต่างเดียว ทำให้เมื่อมีการลดหรือเพิ่มข้อมูลในหลายครั้งหรือใช้ระยะเวลานาน ระบบจะขัดข้อง ส่งผลให้ข้อมูลที่เคยกรอกหายไป ต้องดำเนินการกรอกข้อมูลในระบบใหม่ทั้งหมด หรือในกรณีผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนตรวจสอบการจัดตั้งโครงการในระบบและแจ้งรายละเอียดให้แก่ผู้ใช้งานระบบก็ต้องเปิดอีเมลเพื่อดูรายละเอียด การแก้ไขควบคู่กับหน้าระบบ ไม่สามารถดูรายละเอียดจากหน้าระบบได้โดยตรง จึงไม่สะดวกต่อการใช้งาน เป็นต้น ซึ่งการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบโดยตรง ช่วยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและพัฒนาระบบ ผ่านการศึกษาประสบการณ์ผู้ใช้เชิงลึก ทั้งด้านความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริง (Tanovic & Whitman, 2024)

จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้การดำเนินงานบริหารยุทธศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบมีความล่าช้า เสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาด และไม่สะดวกในการปฏิบัติงานในหลายส่วน ดังนั้น เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อให้กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หอสมุดฯ จึงพิจารณาให้ดำเนินการปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management

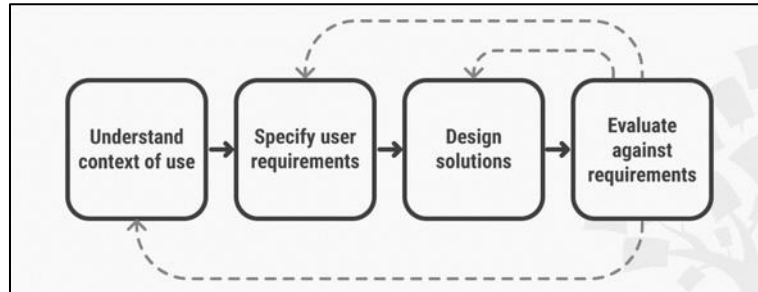
วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ ให้สามารถดำเนินการได้ผ่านระบบ TULIB Strategic Management
2. เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน และข้อผิดพลาดในกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์แก่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบ

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

แนวคิดการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design: UCD)

กระบวนการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้น เป็นแนวทางในการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน โดยให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบจากข้อมูลและความคิดเห็นของผู้ใช้ โดยการศึกษา วิเคราะห์พฤติกรรม และความชอบของผู้ใช้งาน แล้วนำมาใช้ประกอบการออกแบบ โดยนักออกแบบจะเป็นผู้สร้างผลงานออกแบบภายใต้ข้อมูลจากผู้ใช้เป็นแนวทางสำคัญในทุกขั้นตอน (พรณิสรา จันแยม, 2568) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนของ User-Centered Design (UCD)

หมายเหตุ. From What is User-Centered Design (UCD)? by Interaction Design Foundation.

(<https://www.ftpi.or.th/2015/2125>)

จากการศึกษาขั้นตอนของ User-Centered Design (UCD) นั้นสามารถสรุปได้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวิจัย (Research) 2) การกำหนดความต้องการ (Requirements) 3) การออกแบบ (Design) และ 4) การประเมิน (Evaluation) (Tanovic & Whitman, 2024)

1. การวิจัย (Research) การสำรวจและรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเก็บข้อมูลความต้องการ ความพึงพอใจ พฤติกรรม รวมถึงการใช้งานผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยการสัมภาษณ์ การสำรวจ และการสังเกต เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำความเข้าใจถึงความต้องการและปัญหาที่แท้จริงของผู้ใช้งาน ซึ่งหอสมุดฯ ใช้แบบสำรวจความคิดเห็นการใช้งานระบบ TULIB Project Tracking โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการตามขั้นตอนการใช้งานระบบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1) ขั้นตอนการจัดตั้งโครงการ 2) ขั้นตอนการใส่รายละเอียดงบประมาณของโครงการ 3) ขั้นตอนการแก้ไขโครงการ 4) ขั้นตอนการรายงานโครงการ (รายไตรมาส) และ 5) ส่วนอื่น ๆ ของระบบ โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ กรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ และผู้รับผิดชอบโครงการปีงบประมาณ 2567 รวมจำนวน 12 คน

2. การกำหนดความต้องการ (Requirements) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เพื่อกำหนดความต้องการและเป้าหมายในการออกแบบ โดยระบุประเด็นปัญหา หรือความท้าทายที่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการและเป้าหมายของผู้ใช้งาน เพื่อให้สามารถพัฒนาแนวคิดหรือต้นแบบผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ได้มากที่สุด ซึ่งหอสมุดฯ ได้นำผลสำรวจความคิดเห็นมากำหนดเป็นความต้องการ ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการทำงานของระบบ 2) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ 3) การใช้งานของผู้ใช้ 4) การรายงานผลและติดตามผล เพื่อนำไปออกแบบและปรับปรุงกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์ของหอสมุดฯ

3. การออกแบบ (Design) สร้างโซลูชันที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน โดยอาศัยข้อมูลจากการวิจัยและการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน การออกแบบจะเน้นการสร้าง User Interface ที่เข้ากันได้กับความต้องการของผู้ใช้งานและการกระจายงานที่เหมาะสม

4. การประเมิน (Evaluation) ระบุประเด็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานจริงและสิ่งที่อาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไข โดยการทดสอบความสามารถในการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย การใช้งาน และประสิทธิภาพด้าน

การออกแบบ ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงการออกแบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งหอสมุดฯ ใช้ Usability Testing ในการประเมินการใช้งานระบบก่อนใช้งานจริง

สรุปได้ว่า User-Centered Design (UCD) หรือการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง เป็นกระบวนการออกแบบที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานตลอดทุกขั้นตอน ตั้งแต่การระบุปัญหาการออกแบบ การพัฒนา จนถึงการประเมินผล โดยมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้งานที่ดีในภาพรวม เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งหอสมุดฯ นำมาประยุกต์ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลัก PDCA

PDCA หรืออาจรู้จักกันในชื่อ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล แนวคิดนี้มีต้นกำเนิดจากงานของ W. Edwards Deming ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพซึ่งได้ประยุกต์พัฒนาจากแนวคิดของ Walter A. Shewhart วงจร PDCA เน้นการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการที่เป็นระบบชัดเจน และสามารถวัดผลได้ จึงถูกนำไปใช้ในภาครัฐ ภาคเอกชน การพัฒนากระบวนการทำงาน การจัดการแผนยุทธศาสตร์ และงานโครงการในเกือบทุกประเภทขององค์กร โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ Plan, Do, Check และ Act (จุไรรัตน์ แสงเงิน, 2567)

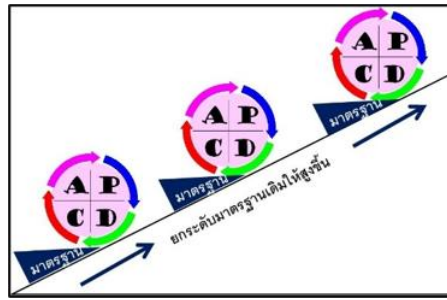
Plan คือ การวางแผน ในการทำสิ่งใด ๆ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายนั้น ซึ่งหน่วยแผนนำผลการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้งานระบบ TULIB Project Tracking อาทิ กรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ ผู้รับผิดชอบโครงการ รวมถึงการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน ที่ได้ดำเนินการในช่วงต้นปีงบประมาณ 2568 มากำหนดความต้องการ (Requirement) เพื่อกำหนดการพัฒนากระบวนการ และวางแผนการดำเนินงานการพัฒนากระบวนการร่วมกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

Do คือ การปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ เมื่อวางแผนแล้ว ต้องลงมือทำตามแผนที่ได้วางไว้อย่างเป็นรูปธรรม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่เป้าหมายได้ชัดเจนขึ้น ซึ่งหน่วยเทคโนโลยี พัฒนาระบบตามความต้องการและกรอบการดำเนินงานเพื่อให้ระบบสามารถจัดทำแผนยุทธศาสตร์ อนุมัติและประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ จัดตั้งโครงการ รายงานและการสรุปผลการดำเนินงานโครงการ ได้ผ่านระบบเดียว

Check คือ การตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติ หลังจากที่ได้ลงมือปฏิบัติแล้ว จะเกิดผลลัพธ์ขึ้น ซึ่งในขั้นตอนนี้จะเป็นการตรวจสอบว่าผลการปฏิบัติเป็นเช่นไร เหมาะสมหรือควรปรับปรุงเพื่อนำไปสู่เป้าหมายได้ดีขึ้น ซึ่งหน่วยแผนตรวจสอบความครบถ้วนของฟังก์ชันของระบบ ทดสอบ และนำไปให้ผู้ใช้งานจริงเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบ

Act คือ การปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน หากการตรวจสอบพบว่าการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน หรือไม่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่เป้าหมาย ให้ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง ซึ่งหน่วยแผนนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงระบบร่วมกับหน่วยเทคโนโลยี ก่อนเปิดใช้งานจริงอย่างเป็นทางการ พร้อมวางแผนการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงต่อไป

เมื่อมีการดำเนินการตามหลัก PDCA ต่อเนื่อง โดยเรียงลำดับจาก Plan จนถึง Act และกลับมาปฏิบัติในขั้น Plan ใหม่ ซึ่งเป็นวงจรที่อยู่บนขั้นบันไดแห่งความสำเร็จ เพราะทุกครั้งที่มีการดำเนินงานตามวงจร PDCA และหมุนครบรอบ ก็จะเป็นการนำไปสู่การดำเนินงานในรอบต่อไป ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงถูกนำมาใช้ในงานพัฒนาด้านคุณภาพ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ. จาก PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดย สุธาสิณี โพธิจันทร์.

(<https://www.ftpi.or.th/2015/2125>)

วีระพล บติรัฐ (2543) ได้สรุปว่า PDCA เป็นเทคนิคการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอน โดยทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้เริ่มจากการปฏิบัติตามขั้นตอน โดยเรียงลำดับจาก Plan จนถึง Act และกลับมาปฏิบัติในขั้น Plan ใหม่ เป็นวงจรที่อยู่บนขั้นบันไดแห่งความสำเร็จ ซึ่งจะหมุนขึ้นสู่ในจุดที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ผลการดำเนินการ

หอสมุดฯ ดำเนินการปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบ โดยสามารถจำแนกผลการศึกษาดตามแนวคิด PDCA ได้ ดังนี้

1. Plan (การวางแผน)

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ TULIB Project Tracking และของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนในช่วงต้นปีงบประมาณ 2568 (ดังภาพที่ 3) สามารถกำหนดเป็นความต้องการได้ คือ

1.1 ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน (Admin)

- สามารถเพิ่มวิสัยทัศน์ จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ผ่านระบบ
- สามารถเชื่อมโยงข้อมูลยุทธศาสตร์กับโครงการ
- สามารถตั้งค่าส่ง Email แจ้งเตือนผู้ใช้งานรายงานโครงการได้ในครั้งเดียว
- สามารถตรวจสอบข้อมูลการรายงานผลการดำเนินโครงการ และระบบประเมินผลได้อัตโนมัติ
- สามารถแสดงผลการดำเนินงานผ่านแดชบอร์ด
- สามารถดูและแก้ไขข้อมูลโครงการและแดชบอร์ด
- สามารถเก็บข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ โดยเปรียบเทียบแต่ละปี

1.2 ผู้ใช้งานระบบ (User)

- สามารถดูข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ได้
- สามารถบันทึกข้อมูลโครงการที่ตนรับผิดชอบ
- สามารถกรอกข้อมูลโครงการได้ภายในหน้าเดียวและมีข้อมูลที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์มาให้อัตโนมัติ
- สามารถแสดงผลการดำเนินงานผ่านแดชบอร์ด
- สามารถเพิ่มรายชื่อให้ผู้อื่นเห็นโครงการของตัวเองได้
- ระบบมีความเสถียรในการใช้งาน

แบบสำรวจการปรับปรุงระบบโครงการ (TULIB Project Tracking)

แบบสำรวจการปรับปรุงระบบโครงการ (TULIB Project Tracking) จัดทำเพื่อสำรวจความต้องการปรับปรุงระบบโครงการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาระบบโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย: หัวหน้าโครงการ ปี 2568 และกรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ

หากมีข้อสงสัย สอบถามได้ที่ มั่น กรินทร

awolfbane.251@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการจัดตั้งโครงการ

ชื่อโครงการ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ระยะเวลาดำเนินการ หลักการและเหตุผล
วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และคณะทำงาน

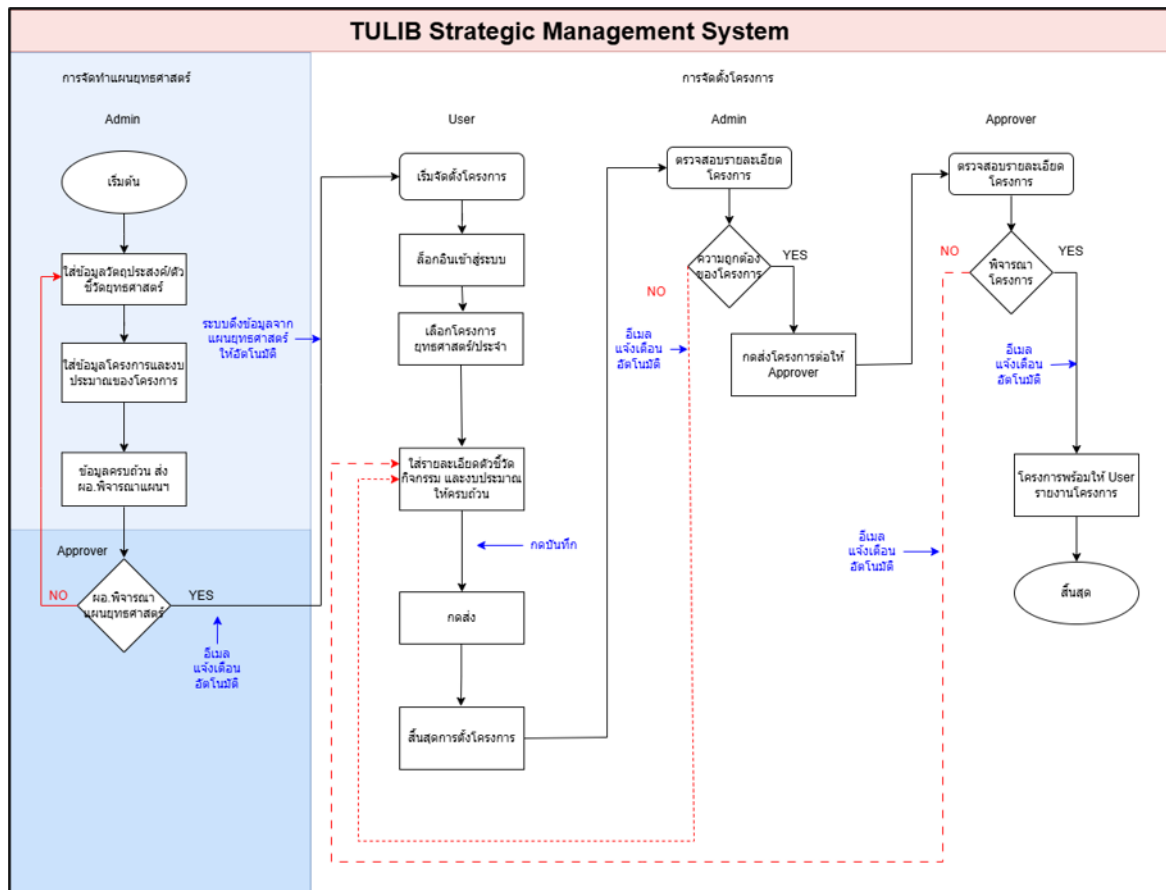
Add Project
+ Add Project

ภาพที่ 3 แบบสำรวจการปรับปรุงระบบโครงการ (TULIB Project Tracking)

ด้วยเหตุข้างต้น หน่วยแผนจึงประสงค์ที่จะพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management เพื่อควบรวมการบริหารยุทธศาสตร์ โดยสามารถจัดทำแผนยุทธศาสตร์และประกาศใช้ จัดตั้งโครงการ ติดตาม รายงาน และสรุปผลการดำเนินงานภายในระบบเดียว รวมถึงแก้ไขปัญหาการจัดตั้งโครงการและรายงานผลจากระบบเดิม โดยได้ร่วมกำหนดแผนการดำเนินงานกับหน่วยเทคโนโลยีฯ ดังนี้ (ตารางที่ 1 และดังภาพที่ 4)

ตารางที่ 1 แผนการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management

แผนการปรับปรุง	ปี 2568						ผู้รับผิดชอบหลัก
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	
1. ประชุมกับหน่วยเทคโนโลยีฯ ชี้แจงความต้องการและวางแผนการพัฒนา							หน่วยแผน
2. พัฒนาระบบ							หน่วยเทคโนโลยีฯ
3. ทดสอบระบบ ประเมินผล และปรับแก้							หน่วยแผน/หน่วยเทคโนโลยีฯ/ กรรมการแผนฯ/ผู้รับผิดชอบโครงการ
4. KM ระบบ และเปิดใช้งาน (ติดตามการใช้งานรายไตรมาส)							หน่วยแผน



ภาพที่ 4 รายงานสรุปความต้องการ (Requirement)

2. Do (การดำเนินการ)

หน่วยเทคโนโลยี ดำเนินการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management System เพื่อยกระดับการบริหารยุทธศาสตร์ โดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ดังนี้ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 เครื่องมือในการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management System

ประเภท	เครื่องมือ/เทคโนโลยี	หน้าที่
Front-end	HTML, CSS, JavaScript, jQuery	ใช้พัฒนา UI, ระบบหน้าบ้าน
Back-end	PHP	ประมวลผลข้อมูล, API, ระบบหลังบ้าน
Notification	Email (SMTP)	แจ้งเตือนสถานะโครงการ
Database	MySQL	เก็บข้อมูลโครงการ/ผู้ใช้/ยุทธศาสตร์
UI Framework	Metronic	ใช้สร้าง UI, Layout, Component สำเร็จรูป

ทั้งนี้ ได้กำหนดสิทธิ์และโครงสร้างการทำงานของระบบให้สอดคล้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหา (ดังภาพที่ 5) ดังนี้

1. สิทธิ์สำหรับบุคลากรหอสมุดฯ (User)

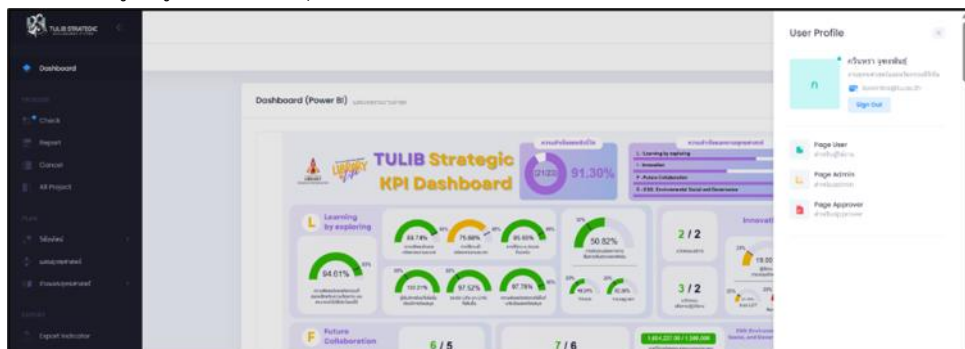
- เพิ่มข้อมูลโครงการที่ตนรับผิดชอบ
- รายงานผลการดำเนินโครงการของตนเอง
- สามารถดูข้อมูลแผนยุทธศาสตร์
- สามารถดูข้อมูลหน้าแดชบอร์ด
- สามารถเพิ่มรายชื่อให้ผู้อื่นเห็นโครงการของตัวเองได้

2. สิทธิ์สำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin)

- เพิ่มวิสัยทัศน์ จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ ร่างโครงการ และรายละเอียดต่าง ๆ
- ตรวจสอบ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ หรือแก้ไขข้อมูลการเพิ่มข้อมูลโครงการผู้ใช้
- ตั้งค่าส่ง Email แจ้งเตือนผู้ใช้งาน
- สามารถดูข้อมูลโครงการได้ทุกโครงการ
- ตรวจสอบข้อมูลการรายงานผลการดำเนินการของผู้ใช้
- สามารถดูข้อมูลและแก้ไขข้อมูลหน้าแดชบอร์ดได้
- สามารถดูข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงานเปรียบเทียบแต่ละปีได้

3. สิทธิ์สำหรับผู้อนุมัติ (Approver)

- อนุมัติ/ไม่อนุมัติ หรือแก้ไขข้อมูลแผนยุทธศาสตร์
- สามารถดูข้อมูลหน้าแดชบอร์ดได้
- สามารถดูข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ได้
- ตรวจสอบ อนุมัติ/ไม่อนุมัติ หรือแก้ไขเพิ่มข้อมูลโครงการของผู้ใช้
- สามารถดูข้อมูลโครงการได้ทุกโครงการ



ภาพที่ 5 หน้าระบบ TULIB Strategic Management

ทั้งนี้ จากการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management ระบบสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. เพิ่มวิสัยทัศน์ จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์

ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนสามารถเพิ่มวิสัยทัศน์ จากเมนู “เพิ่มวิสัยทัศน์” จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ จากเมนู “เพิ่มยุทธศาสตร์” เพิ่มร่างโครงการ จากเมนู “เพิ่มโครงการ” เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ส่งแผนยุทธศาสตร์ผ่านระบบให้ผู้อำนวยการพิจารณา ซึ่งหากผู้อำนวยการฯ กดอนุมัติระบบจะส่งอีเมลอัตโนมัติแก่ประชาคมหอสมุดฯ เพื่อประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 การจัดตั้งแผนยุทธศาสตร์

2. การจัดตั้งโครงการ (การนำแผนไปปฏิบัติ)

เมื่อผู้รับผิดชอบโครงการได้รับอีเมลประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ จึงจะสามารถจัดตั้งโครงการได้ผ่านระบบ จากเมนู “เพิ่มโครงการ” >> “โครงการยุทธศาสตร์/โครงการประจำ” ทั้งนี้ ระบบจะดึงข้อมูลทางยุทธศาสตร์ อาทิ ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ชื่อโครงการ งบประมาณ ตัวชี้วัด มาให้อัตโนมัติ โดยผู้รับผิดชอบโครงการเพียงกรอกข้อมูลโครงการในส่วนอื่น ๆ เพิ่ม ได้แก่ คณะทำงาน หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตัวชี้วัด (เพิ่มเติม) กิจกรรมและค่าน้ำหนัก โดยแบบฟอร์มออกแบบให้อยู่ภายในหน้าเดียว และสามารถบันทึกร่างได้ตลอดเวลา รวมถึงหากกรอกข้อมูลไม่ตรงกับเงื่อนไข ระบบจะแจ้งเตือนผ่านหน้าต่างป๊อปอัพทันที เพื่อให้แก้ไข ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วให้กด “ส่งโครงการ” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการพิจารณา ดังภาพที่ 7

ภาพที่ 7 หน้าระบบการกรอกข้อมูลโครงการ

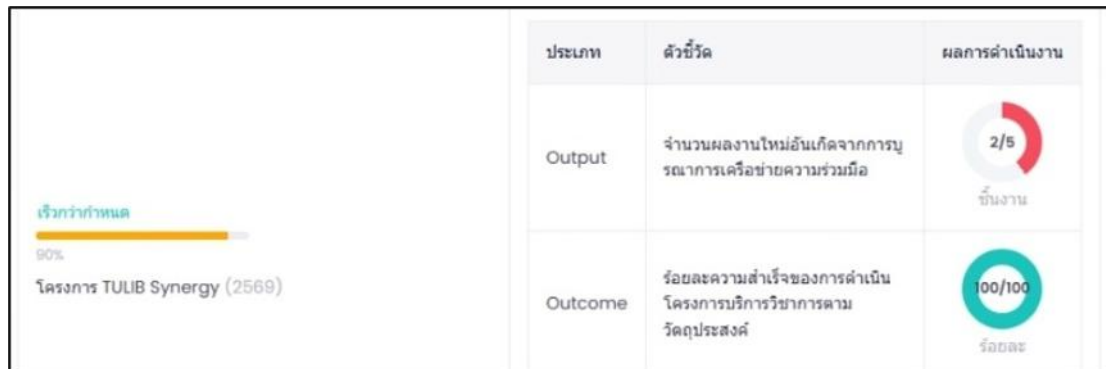
3. การรายงานผลโครงการ

เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติแล้วจากผู้อำนวยการฯ ผ่านระบบ ผู้รับผิดชอบโครงการจะสามารถรายงานโครงการได้จากเมนู “My Projects” โดยต้องรายงานผลการดำเนินงานทั้งตัวชี้วัดและกิจกรรม ทั้งนี้ สามารถเพิ่มรายชื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเห็นโครงการของตนเองได้ โดยพิมพ์ชื่อลงในช่อง “กำหนดผู้เห็นรายงาน” เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว กด “ส่งรายงาน” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสอบการรายงาน ทั้งนี้ ผู้ที่ถูกกำหนดชื่อจะสามารถเข้าดูรายละเอียดโครงการได้ผ่านเมนู “Authorized Projects” ดังภาพที่ 8

ภาพที่ 8 หน้าระบบการรายงานโครงการ

4. การประเมินและสรุปผล

เมื่อผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนตรวจสอบและอนุมัติการรายงานผลโครงการ ระบบจะประมวลผลอัตโนมัติโดยเทียบข้อมูลจากแผนและผลที่รายงาน และแสดงกราฟความคืบหน้าโครงการ (เร็วกว่าแผน ตามแผน หรือล่าช้า) ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดโครงการและยุทธศาสตร์ผ่าน เมนู “แดชบอร์ด” ทั้งนี้ ผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์แต่ละปี ระบบจะเก็บข้อมูลไว้สำหรับเปรียบเทียบ โดยผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนสามารถเข้าถึงได้ที่เมนู “Export KPI” ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แดชบอร์ดความคืบหน้าโครงการและตัวชี้วัด

3. Check (ตรวจสอบ)

เมื่อหน่วยเทคโนโลยีฯ พัฒนาระบบ TULIB Strategic Management เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของฟังก์ชัน และทดสอบการทำงานของระบบ โดยสามารถสรุปผลการพัฒนาฟังก์ชันระบบ TULIB Strategic Management เปรียบเทียบกับระบบ TULIB Project Tracking ได้ดังนี้ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบฟังก์ชันระบบ TULIB Strategic Management และระบบ TULIB Project Tracking

ลำดับที่	Function (สำหรับผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน)	ความสอดคล้องกับ กระบวนการฯ	TULIB Strategic Management	TULIB Project Tracking
1	จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ผ่านระบบ	จัดทำแผนยุทธศาสตร์	/	X
2	ผู้อำนวยการอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ผ่านระบบ	และประกาศใช้	/	X
3	ผู้อำนวยการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ผ่านระบบ	แผนยุทธศาสตร์	/	X
4	ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์เชื่อมโยงกับโครงการอัตโนมัติ	การนำแผนไปปฏิบัติ	/	X
5	แก้ไขรายละเอียดโครงการของผู้ใช้งานระบบได้ (เบื้องต้น)		/	X
6	ตรวจสอบผลดำเนินงานโครงการและแสดงสถานการณ์ดำเนินงาน (เร็วกว่าแผน ตามแผน หรือล่าช้า)	การประเมินและสรุปผล	/	X
7	แสดงผลความคืบหน้าของโครงการและตัวชี้วัดผ่านแดชบอร์ด		/	X
8	เก็บข้อมูลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์และเปรียบเทียบได้		/	X
ลำดับที่	Function (สำหรับผู้ใช้งานระบบ)	ความสอดคล้องกับ กระบวนการฯ	TULIB Strategic Management	TULIB Project Tracking
1	ระบบเชื่อมโยงข้อมูลยุทธศาสตร์กับโครงการให้ เช่น ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ชื่อโครงการ งบประมาณ ตัวชี้วัด	การนำแผนไปปฏิบัติ	/	X
2	Save Draft ได้		/	X
3	Authorized Projects เพิ่มรายชื่อเข้าดูโครงการได้		/	X
4	อีเมลแจ้งเตือนการอนุมัติและแก้ไขโครงการ		/	/
5	ตรวจสอบสถานการณ์ส่ง/รายงานโครงการ		/	X
6	เพิ่มคณะทำงานได้ไม่จำกัด		/	X

ลำดับที่	Function (สำหรับผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน)	ความสอดคล้องกับ กระบวนการฯ	TULIB Strategic Management	TULIB Project Tracking
7	จัดตั้งโครงการและงบประมาณได้ภายในหน้าเดียว		/	X
8	ขอแก้ไขโครงการได้ตลอดเวลา		/	X
9	ดูแผนยุทธศาสตร์และสูตรตัวชี้วัดผ่านระบบ		/	X
10	ดูคอมเมนต์การแก้ไขโครงการได้ (ไม่ต้องคลิกค้าง)		/	X
11	ตรวจสอบผลดำเนินงานโครงการและแสดงสถานการณ์ ดำเนินงาน (เร็วกว่าแผน ตามแผน หรือล่าช้า)	การประเมินและสรุปผล	/	X
12	แสดงผลความคืบหน้าของโครงการและตัวชี้วัดผ่านแดชบอร์ด		/	X

ทั้งนี้ หลังจากดำเนินการตรวจสอบและทดสอบการทำงานระบบแล้ว หน่วยแผนดำเนินการอบรมให้ความรู้การใช้งานระบบให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และเปิดระบบให้กรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ ผู้ใช้งานระบบทั้งในปีงบประมาณก่อนหน้าและปัจจุบัน รวมจำนวน 28 คน ดำเนินการใช้งานจริง เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เกณฑ์การประเมินผล และผลการสำรวจฯ ดังนี้ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนนและการประเมินผล

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์การประเมินผล
ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก	คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง	คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย	คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ TULIB Strategic Management ทั้งหมด 6 ด้าน และเปรียบเทียบการใช้ระบบ TULIB Strategic Management กับระบบ TULIB Project Tracking จากผู้ทำแบบสำรวจทั้งสิ้น 26 คน จากผู้ใช้งานจริง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 (ไม่รวมผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน จำนวน 2 คน เนื่องจากเป็นผู้ออกแบบระบบ) พบว่าผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.76 (SD = 0.45) โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ระบบมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกในการจัดตั้งโครงการและรายงานผล เช่น Save Draft ได้ มีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการมาให้ สามารถตรวจสอบการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้” (ค่าเฉลี่ย 4.88, SD = 0.33) รองลงมา “ระบบช่วยลดเวลาในการจัดตั้งโครงการและรายงานผลเมื่อเทียบกับระบบเดิม” (ค่าเฉลี่ย 4.85, SD = 0.37) “ขั้นตอนการจัดตั้งโครงการและรายงานผลในระบบไม่ซับซ้อน” (ค่าเฉลี่ย 4.73, SD = 0.45) “แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย” (ค่าเฉลี่ย 4.73, SD = 0.45) “ระบบมีความเสถียร และประมวลผลได้เร็ว” (ค่าเฉลี่ย 4.65, SD = 0.56) “หน้าและการแสดงผลของระบบมีองค์ประกอบ การจัดวาง ที่สวยงาม” (ค่าเฉลี่ย 4.63, SD = 0.57) ตามลำดับ ส่วนในประเด็นเปรียบเทียบระบบในภาพรวม “ท่านรู้สึกว่าการใช้ระบบ TULIB Strategic Management ใช้งานง่าย สะดวก และลดระยะเวลาในการทำงานมากกว่าระบบ TULIB Project Tracking” พบว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88, SD = 0.33) (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ TULIB Strategic Management

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการจัดตั้งโครงการและรายงานผลในระบบไม่ซับซ้อน	4.73	0.45	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลเข้าใจง่าย	4.73	0.45	มากที่สุด
3. หน้าและการแสดงผลของระบบมีองค์ประกอบ การจัดวาง ที่สวยงาม	4.63	0.57	มากที่สุด
4. ระบบมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกในการจัดตั้งโครงการและรายงานผล เช่น Save Draft ได้ มีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการมาให้ สามารถตรวจสอบการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระบบมีความเสถียร และประมวลผลได้เร็ว	4.65	0.56	มากที่สุด
6. ระบบช่วยลดเวลาในการจัดตั้งโครงการและรายงานผล เมื่อเทียบกับระบบเดิม	4.85	0.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม (ข้อ1-6)	4.76	0.45	มากที่สุด
7. ท่านรู้สึกว่า ระบบ TULIB Strategic Management ใช้งานง่าย สะดวก และลดระยะเวลาในการทำงานมากกว่า ระบบ TULIB Project Tracking	4.88	0.33	มากที่สุด

ส่วนประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบฯ พบ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) อยากให้มีความรู้ในการใช้งานระบบหรือตัวอย่างการกรอกข้อมูลแต่ละส่วนของระบบ และ 2) เพิ่มฟังก์ชันให้คณะทำงานสามารถเห็นรายละเอียดโครงการอัตโนมัติ โดยผู้ใช้งานระบบไม่ต้องระบุชื่อเอง

นอกจากนี้จากการใช้งานระบบฯ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนและผู้ใช้งานระบบ สามารถจัดทำแผนยุทธศาสตร์ จัดตั้งโครงการ รายงานโครงการ และสรุปผลความคืบหน้าโครงการ/ตัวชี้วัด ได้ครบวงจรผ่านระบบ TULIB Strategic Management ทั้งยังลดระยะเวลาการดำเนินงานทั้งกระบวนการจากประมาณ 450 นาที (จากการสังเกตและประมาณการ) เหลือประมาณ 150 นาที ซึ่งลดลงคิดเป็นร้อยละ 66.67 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ (นาที) *ไม่นับเวลารอคอย		หมายเหตุ
			ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
1	จัดทำแผนยุทธศาสตร์	Admin			
	- ผ่าน Excel และจัดทำเอกสาร		100	-	
	- ผ่านระบบ		-	60	
2	ผอ.อนุมัติแผนยุทธศาสตร์	Approver			
	- ลงนามผ่านกระดาษ		15	-	
	- ลงนามผ่านระบบ		-	5	
3	ผอ.ประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์	Approver/ Admin	40	5*	*ระบบส่งอีเมลอัตโนมัติ แต่มีระยะเวลาประมวลผล เนื่องจากส่งให้ทุกคนในหอสมุดฯ
4	จัดตั้งโครงการ				คิดเวลาต่อ 1 โครงการ
	- เพิ่มข้อมูลยุทธศาสตร์ในระบบ	Admin	40	-	
	- เพิ่มรายละเอียดโครงการ	User	60	30	
5	ตรวจสอบโครงการ	Admin	20	10	
6	อนุมัติโครงการ	Approver	5	5	คิดเวลาต่อ 1 โครงการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ (นาที) *ไม่นับเวลารอคอย		หมายเหตุ
			ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	
7	รายงานโครงการ	User	35	20	
8	อนุมัติรายงานโครงการ	Admin	15	15	
9	สรุปความคืบหน้าโครงการ/ ตัวชี้วัด	Admin			**ระบบแสดงผลความ คืบหน้าโครงการผ่าน แดชบอร์ดให้อัตโนมัติ
	- PowerPoint/Canva		120	-	
	- แดชบอร์ดในระบบ		-	0**	
	รวม		450	150	

4. Act (ปรับปรุง)

หน่วยแผนนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องตามความต้องการ และดำเนินการเปิดใช้งานระบบอย่างเป็นทางการ โดยเพิ่มตัวอย่างการกรอกข้อมูลไว้ในแต่ละส่วนของแบบฟอร์ม เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบคลิกดูตัวอย่างและสามารถดำเนินการตามได้ ส่วนในประเด็นการให้คะแนนทำงานทุกคนเห็นรายละเอียดโครงการที่ตนเองเป็นสมาชิกได้อัตโนมัติ ในข้อสรุปเบื้องต้นจากคณะกรรมการแผนยุทธศาสตร์ฯ ยังเห็นควรให้ผู้ใช้งานระบบดำเนินการเพิ่มสิทธิ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นรายละเอียดโครงการด้วยตนเองก่อน เนื่องจากบางท่านอาจเป็นทั้งหัวหน้าโครงการและสมาชิกโครงการอื่น ๆ หากระบบเพิ่มสิทธิ์ให้ทั้งหมดแบบอัตโนมัติ อาจจะมีจำนวนมากและเกิดความสับสนได้ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management หน่วยแผนยังคงติดตามผลการใช้งานระบบเป็นรายไตรมาส เพื่อนำข้อมูลข้อเสนอแนะไปวางแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตามหลัก PDCA ต่อไป

อภิปรายผล

การปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management เกิดจากความต้องการปรับปรุงและพัฒนางานเกี่ยวกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การดำเนินงานโครงการจากระบบเดิม และการประเมินและสรุปผล โดยเชื่อมโยงกระบวนการทำงานทั้งหมดเข้าด้วยกัน เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาด และสามารถบริหารยุทธศาสตร์ผ่านระบบเดียว ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งนี้ เนื่องจาก PDCA เน้นการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ ชัดเจน และสามารถวัดผลได้ ซึ่งผลจากการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management ระบบสามารถเพิ่มวิสัยทัศน์ จัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ และประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์อัตโนมัติผ่านอีเมลได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนทำงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ลดเวลาในการจัดตั้งแผนยุทธศาสตร์แบบเดิมที่ต้องดำเนินการผ่าน Excel และระบบยังสามารถแสดงผลความคืบหน้าของโครงการและตัวชี้วัดผ่านแดชบอร์ด โดยจะแสดงสถานะผลการดำเนินการ (เร็วกว่าแผน ตามแผน หรือล่าช้า) และผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดในรูปแบบกราฟ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผนสามารถนำแดชบอร์ดนี้เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานได้เลยโดยไม่ต้องเข้าไปดูผลความคืบหน้าโครงการและตัวชี้วัดที่ละโครงการและจัดทำรายงานผ่าน PowerPoint/Canva ซึ่งลดระยะเวลาการดำเนินงานทั้งกระบวนการจากประมาณ 450 นาที เหลือประมาณ 150 นาที ลดร้อยละ 66.67 และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ล้วนมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบมากที่สุดในทุกด้าน (4.76) สะท้อนให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในประเด็น ฟังก์ชันที่ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดตั้งโครงการ เช่น Save Draft ได้ มีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการมาให้ สามารถตรวจสอบการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ซึ่งได้รับคะแนนสูงสุด (4.88) และเมื่อเทียบกับระบบเดิม ต่างก็พึงพอใจในระบบใหม่มากกว่า (4.88) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานระบบเห็นคุณค่าของฟังก์ชันที่ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน และระบบช่วยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเด่นชัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศันสนีย์ ทาร่อน (2554) ศึกษาเรื่องระบบติดตามความก้าวหน้างานโครงการ กรณีศึกษา: กลุ่มเตรียมข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานสถิติแห่งชาติ ผลการวิจัย พบว่า ผลการจัดทำระบบติดตามงานโครงการ สามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์โดยระบบแยกส่วนผู้ดูแลระบบและส่วนผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละส่วนเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่กระบวนการเพิ่มโครงการจนสิ้นสุดงานโครงการ และระบบสามารถแสดงผลรายงานสรุปการดำเนินงานรวมถึงงานคงเหลือของแต่ละโครงการได้ และทำให้ผู้อำนวยการกลุ่มสะดวกในการเตรียมข้อมูลความก้าวหน้าของโครงการที่ดำเนินงานอยู่ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรในกลุ่มเตรียมข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานสถิติแห่งชาติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ นกปัด (2567) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาด้านแบบแพลตฟอร์มหนังสือมือสองแบบครบวงจร ผลการวิจัย พบว่า การออกแบบต้นแบบแพลตฟอร์มที่ใช้แนวทางการออกแบบที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ใช้งานกลุ่มเป้าหมาย ทั้งพฤติกรรม ปัญหา และความต้องการ ทำให้ออกแบบฟีเจอร์แต่ละส่วนได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จริง ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระบบมากที่สุดในทุกด้านการประเมิน

โดยภาพรวมแล้ว การที่ผลการสำรวจทุกข้อมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.60 สะท้อนให้เห็นว่าระบบมีคุณภาพดี ใช้งานง่าย ลดขั้นตอนและเวลาในการปฏิบัติงานได้จริง และช่วยสนับสนุนการจัดตั้งและรายงานผลโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังแสดงให้เห็นถึงการออกแบบระบบที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ระบบอย่างเหมาะสม

บทสรุป (Conclusion)

การปรับปรุงการบริหารยุทธศาสตร์ด้วยระบบ TULIB Strategic Management ทำให้กระบวนการบริหารยุทธศาสตร์สามารถดำเนินการได้ผ่านระบบเดียว ทั้งการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์ การจัดตั้งและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ รวมถึงการประเมินและสรุปผล ช่วยลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และความเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานหน่วยแผน สามารถลดระยะเวลาการดำเนินงานทั้งกระบวนการได้ร้อยละ 66.67 อีกทั้งยังแก้ปัญหาการจัดตั้งโครงการและรายงานผลจากระบบเดิม โดยผู้ใช้งานระบบต่างมีความพึงพอใจระบบ TULIB Strategic Management ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.76) โดยระบบมีฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกในการจัดตั้งโครงการและรายงานผล อาทิ การบันทึกร่าง การมีข้อมูลเบื้องต้นของโครงการมาให้อัตโนมัติ สามารถตรวจสอบการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาดได้ ช่วยลดเวลาในการจัดตั้งโครงการและรายงานผลลงจากระบบเดิม มีขั้นตอนและแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลที่ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. การใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาต่อยอดกระบวนการบริหารยุทธศาสตร์หรือปรับปรุงกระบวนการใด ๆ ควรถอดบทเรียนจากการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management โดยศึกษาความต้องการและทดสอบผลจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลของการปรับปรุงสอดคล้องกับความต้องการและบริบทในการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด
2. ศึกษาต่อยอดการพัฒนาระบบ TULIB Strategic Management ควบรวมระบบประเมินผลตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน (KPI) เนื่องจากปัจจุบัน ผลความสำเร็จของการดำเนินโครงการถือเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหากเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันจะยิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารอย่างมาก
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในบริบทขององค์กรเดียว ผลการศึกษาอาจยังไม่สามารถครอบคลุมทุกบริบทขององค์กรอื่นได้ การศึกษาต่อยอดในอนาคตควรพิจารณาความต้องการและบริบทเฉพาะของแต่ละองค์กร เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ระบบหรือแนวทางการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

รายการอ้างอิง (References)

- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองนโยบายและยุทธศาสตร์พัฒนาการประมง. (2561). *คู่มือการจัดทำแผนยุทธศาสตร์*. กรมประมง. [https://www.fisheries.go.th/strategy/UserFiles/files/strategy%20\(1\).pdf](https://www.fisheries.go.th/strategy/UserFiles/files/strategy%20(1).pdf)
- งานยุทธศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล. (2568). *คู่มือการปฏิบัติงาน งานนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategic Management)*. E-SMART ISO. <http://edoc.library.tu.ac.th/eSmart7/default.asp>
- จุไรรัตน์ แสงเงิน. (2567). *การลดของเสียในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา ท่อน้ำมันรถยนต์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรณิสรา จันแยม. (2568). การใช้เทคนิคการออกแบบที่มุ่งเน้นเป้าหมายและการออกแบบโดยยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อเสริมประสบการณ์ผู้ใช้. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 19(1), 328-339. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JournalGradVRU/article/download/269716/184607>
- วรารณ นกปัด. (2567). *การประยุกต์ใช้การคิดเชิงออกแบบเพื่อพัฒนาต้นแบบแพลตฟอร์มหนังสือมือสองแบบครบวงจร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:335207
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). *PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ (Management cycle)*. บริษัท ประชาชน จำกัด.
- คันสนีย์ ทารอน. (2554). *ระบบติดตามความก้าวหน้างานโครงการ กรณีศึกษา: กลุ่มเตรียมข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานสถิติแห่งชาติ*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- <https://share.google/KpYAnQAIPCWblld>
- สุราสินี โพธิจันทร์. (27 มีนาคม 2558). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>
- หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2568). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม*. https://library.tu.ac.th/bbs/content/94_460
- Interaction Design Foundation. (2016, June 5). *What Is user-centered design (UCD)?*. Interaction Design Foundation. <https://www.interactiondesign.org/literature/topics/user-centered-design>
- Tanovic, A., & Whitman, L. (2024, June 4). *User-centered design: 4 key principles, phases, and examples*. Maze. <https://maze.co/blog/user-centered-design/>