

ระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Office of Academic Resources-Strategic Plan Alert: OAR-SPA,
Prince of Songkla University Pattani Campus

ศิริประภา ศิลปรัตน์
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
e-mail: Siraprapa-s@bunga.pn.psu.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในแต่ละปีงบประมาณมีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งมีปริมาณมากทำให้ยุ่งยากต่อการตรวจสอบ ติดตามหรือบริหารโครงการหรือกิจกรรมทั้งหมด การทำงานในลักษณะเดิมจะเริ่มต้นจากการเขียนรายละเอียดโครงการเพื่อส่งให้ผู้บริหารอนุมัติพิจารณา ถ้าหากผ่านการอนุมัติเพื่อให้ดำเนินการ ผู้บริหารก็จะสามารถติดตามการทำงานได้ทันที แต่ถ้าหากผู้ดำเนินงานโครงการไม่ได้จัดทำรายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ผู้บริหารรับทราบ ส่งผลให้ผู้บริหารไม่สามารถติดตามการดำเนินงานได้ว่าผู้รับผิดชอบนั้นดำเนินงานอยู่ในช่วงระยะเวลาใด อาจส่งผลกระทบต่อในการบริหารโครงการต่างๆภายนอกองค์กรได้ และไม่สามารถประเมินการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการบริหาร ดำเนินงานภายในสำนักฯ ได้ตรงตามแผนกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ หรือทำให้เกิดปัญหาในการจัดสรรงบประมาณในการบริหารองค์กรอีกด้วย

จากปัญหาดังกล่าวผู้พัฒนาระบบได้พัฒนาระบบเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยระบบทำงานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ในลักษณะของเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งผู้พัฒนาระบบได้ใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาการทำงานของระบบทั้งหมดและ MySQL ในการจัดการข้อมูลของระบบทั้งหมด อีกทั้งใช้ Google Chart Tool API ในการแสดงผลการดำเนินงานของโครงการในลักษณะแผนภูมิแกนต์

จากการทดลองใช้งานระบบเบื้องต้น โดยสังเกตจากพฤติกรรมและสัมภาษณ์ผู้ใช้งานเบื้องต้นพบว่าระบบสามารถตอบสนองการทำงานในการจัดการ ติดตาม สรุปผลของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจต่อการใช้งานอยู่ในระดับดี

**คำสำคัญ: ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ, ระบบติดตามการดำเนินงานภายในองค์กร,
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย 3 หน่วยงานย่อย ได้แก่ (1) สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์กร (2) ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสำหรับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ และ (3) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา มีหน้าที่ในการพัฒนา เผยแพร่เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรมทางการศึกษา (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2554)

ในการดำเนินงานโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการนั้น โครงการเหล่านี้จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ ทำให้โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นในแต่ละปีงบประมาณมีจำนวนมาก ทำให้มีปริมาณเอกสารในการดำเนินงานขออนุมัติโครงการมีปริมาณมากยากต่อการจัดเก็บและติดตาม บางครั้งบุคลากรที่ขอดำเนินงานโครงการ เมื่อโครงการได้รับการอนุมัติแล้ว อาจจะไม่ดำเนินการหรือยังไม่ดำเนินการโครงการ ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถทราบได้ว่าโครงการที่ได้อนุมัติไปนั้นได้ดำเนินการแล้วเสร็จหรืออยู่ในระหว่างการดำเนิน จากปัญหานี้ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถประเมินงบประมาณที่ใช้ได้และอาจจะมีปัญหาในการบริหารงบประมาณตามมาด้วย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นผู้พัฒนาได้พัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ เพื่อสนับสนุนการทำงานให้กับบุคลากร ผู้บริหารภายในสำนักวิทยบริการ สามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดภาระการทำงานที่มีจำนวนมากและทำให้ผู้บริหารสามารถดำเนินงานในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ
2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจในการบริหารแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารของสำนักวิทยบริการ
3. เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานในการทำโครงการของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการนั้น ผู้พัฒนาได้แบ่งขั้นตอนการพัฒนาเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. สสำรวจ เก็บข้อมูลความต้องการของระบบจากผู้ใช้งานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงานและงานแผน ซึ่งระบบมีความต้องการหลักจากผู้ใช้งาน ดังต่อไปนี้

- 1) ระบบสามารถทำงานโดยผ่านเว็บเบราว์เซอร์
- 2) ระบบสามารถบันทึกข้อมูลแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ข้อมูลแผนปฏิบัติการประจำปีได้
- 3) ระบบสามารถเขียนโครงการ รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของโครงการและสามารถส่งสรุปผลการดำเนินงานเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารทราบได้
- 4) ระบบสามารถสรุปรายการการดำเนินงานของโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณของสำนักฯได้
- 5) ระบบสามารถออกรายงานในลักษณะของแผนภูมิแกนต์ (Kumnurdsing, 2554) เพื่อติดตามการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณนั้นๆได้

2. ออกแบบและพัฒนาระบบ จากการสำรวจของต้องการของผู้ใช้งาน ระบบจะถูกพัฒนาในรูปแบบของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน จากการออกแบบระบบ ผู้พัฒนาจะแบ่งผู้ใช้งานระบบออกเป็น 4 กลุ่มตามลักษณะการทำงาน ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่ในการดูแลระบบในภาพรวม รวมทั้งจัดการบริหารข้อมูลสมาชิกที่ใช้ภายในระบบ
- 2) ผู้จัดทำแผนพัฒนาสำนักวิทยบริการ มีหน้าที่ในส่วนของกรจัดทำข้อมูลแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งสามารถจัดทำโครงการ รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลโครงการ
- 3) ผู้ดำเนินงานโครงการและกิจกรรม มีหน้าที่จัดทำข้อมูลโครงการ รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลโครงการ
- 4) ผู้บริหาร มีหน้าที่ในการติดตามการดำเนินงานของโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งสามารถจัดทำโครงการ รายงานความก้าวหน้าและสรุปผลโครงการ

เครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ มีดังต่อไปนี้

- 5) ภาษา PHP ใช้ในการเขียนโปรแกรมชุดคำสั่งในการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลของระบบ
- 6) ภาษา HTML และ JavaScript (หล่อวิจิตร, 2550) เป็นภาษาที่ใช้ในการพัฒนาสำหรับการแสดงผลบนเว็บเบราว์เซอร์และโต้ตอบการทำงานบนเว็บเบราว์เซอร์
- 7) MySQL (หล่อวิจิตร, 2550) ในการจัดการกับระบบฐานข้อมูล ซึ่งสามารถจัดการดูแลข้อมูลต่างๆของระบบ
- 8) Google Chart Tools API (Google, 2014) ใช้ในการแสดงผลรายงานต่างๆ บนเว็บไซต์ โดยสามารถทำงานร่วมกับภาษาในการพัฒนาโปรแกรมแบบเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งสามารถแสดงผลโดยใช้ภาษา HTML และ JavaScript ในการทำงาน

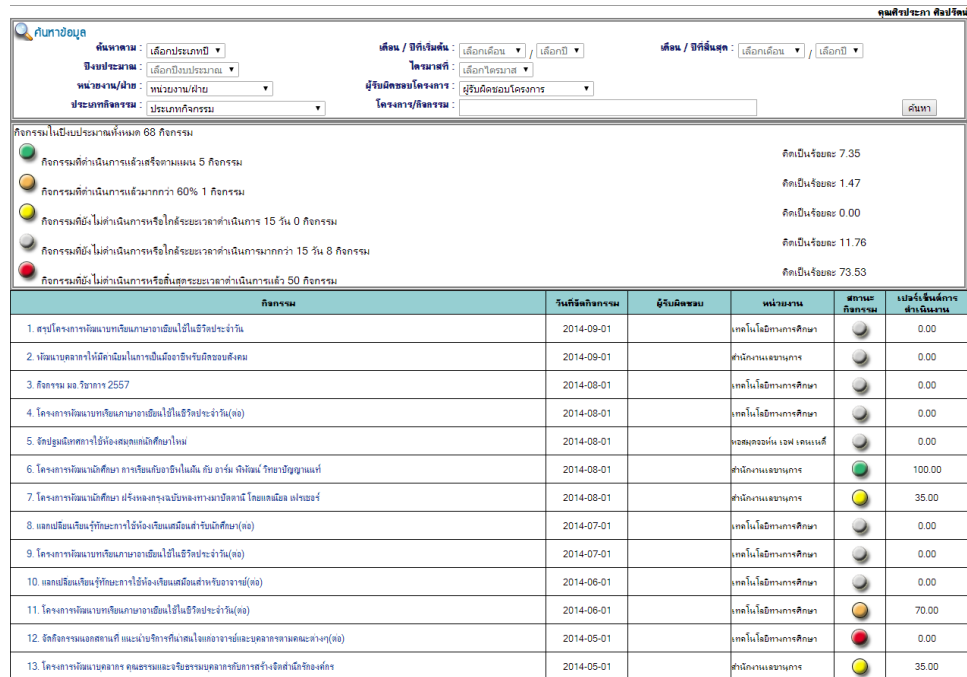
เมื่อบันทึกรายละเอียดข้อมูลโครงการหรือกิจกรรมเรียบร้อยแล้ว เจ้าของโครงการก็จะสามารถเข้าไปเพิ่มรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของโครงการได้ เจ้าของโครงการสามารถรายงานการดำเนินงานได้ทั้งหมด 3 ครั้ง ซึ่งการรายงานแต่ละครั้งสามารถ ระบบก็จะบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานจนการดำเนินงานดำเนินมาถึงที่ร้อยละ 100

รูปที่ 3 หน้าต่างรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

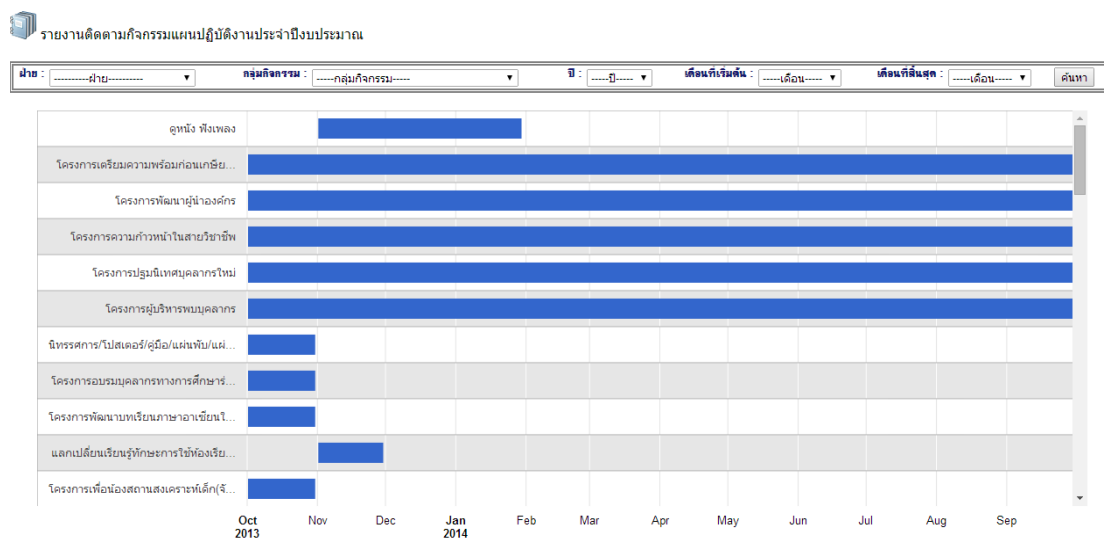
และเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นทุกขั้นตอน เจ้าของโครงการจะต้องเข้าไปรายงานการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมทั้งหมด โดยข้อมูลที่จะต้องรายงานมีดังนี้ 1. งบประมาณที่ใช้จริง 2. จำนวน ประเภทผู้เข้าร่วมกิจกรรม และสรุปผลการประเมินโครงการรวมทั้งเอกสารอื่นๆประกอบ ซึ่งหลักฐานเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ยืนยันการดำเนินงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 4 หน้าต่างรายงานผลการดำเนินงาน

หน้าต่างในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่งานแผนและนโยบาย ผู้บริหารสามารถติดตามการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ได้ โดยระบบจะแสดงรายการของโครงการหรือกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นในงบประมาณนั้นๆ วันที่เริ่มต้นทำโครงการ ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สถานะและร้อยละของการดำเนินงาน อีกทั้งระบบมีการนำแผนภูมิแกนต์มาประกอบใช้ในการติดตามระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมดอีกด้วย



รูปที่ 5 หน้าต่างการติดตามการดำเนินงาน



รูปที่ 6 หน้าต่างแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการต่างๆ

3. การทดสอบและปรับปรุงระบบ ก่อนเริ่มการทดสอบใช้งานระบบได้มีการอบรมและแนะนำการใช้งานให้กับผู้ใช้ ซึ่งจากการทดลองการใช้งานในเบื้องต้น พบว่า หน้าต่างการทำงานหลักของระบบมีข้อความหรือหัวข้อในการทำงานหลักที่ไม่ชัดเจน หน้าต่างการเพิ่มข้อมูลต่างๆ มีความยุ่งยากในการเพิ่มข้อมูลในส่วนต่างๆ และแสดงผลออกไม่ถูกต้อง ซึ่งในส่วนนี้ผู้พัฒนาได้ทำการแก้ไขในเบื้องต้นแล้ว

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

จากการทดลองการใช้งานระบบในเบื้องต้น โดยสรุปผลจากการสังเกตพฤติกรรมและสัมภาษณ์หลังจากการใช้งานระบบเบื้องต้นของผู้ใช้ พบว่าระบบสามารถตอบสนองการทำงานในการบริหาร จัดการและติดตามโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ อยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะ

ผู้พัฒนามีแนวทางในการพัฒนาระบบให้เป็นในลักษณะของระบบสนับสนุนการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น โดยที่สามารถให้ผู้บริหาร ฝ่ายการเงิน สามารถอนุมัติงบประมาณและอนุมัติโครงการผ่านระบบได้โดยตรง โดยที่ไม่ต้องทำเอกสารเพื่อขอการอนุมัติโครงการและงบประมาณอีก รวมทั้งทำรายงานสรุปในส่วนของงบประมาณที่เหลือจากการดำเนินงานตามแผนและรายงานสรุปในส่วนของตัวชี้วัดการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ระบบสามารถติดตาม ตรวจสอบการทำงาน และรายงานผลในรูปแบบ Real time เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ระบบมีการแสดงข้อมูลรายละเอียดสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรม ในรูปแบบที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ดำเนินงานโครงการสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขวิธีและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

Google. (15 March 2014). *Google Chart* เข้าถึงได้จาก Google Developers Chart:

<https://developers.google.com/chart/>

Tassanee Kumnurdsing. (2554). *ความรู้เกี่ยวกับแผนภูมิแกนต์*. เข้าถึงได้จาก ความรู้เกี่ยวกับแผนภูมิแกนต์:

<https://www.gotoknow.org/posts/453882>

พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. (2550). *คู่มือเรียน PHP และ MySQL สำหรับผู้เริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: โปรวีชั่น.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2554). *แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.