

บทที่ 3

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทรัพยากรบุคคลทางอินเทอร์เน็ตของสำนักงานประปาเขต 10 การประสานงานภูมิภาค มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม
- 3.2 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 การศึกษาความต้องการของผู้ใช้จากระบบงาน
- 3.4 ปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

ระบบของ SAP เป็นระบบงานขนาดใหญ่ที่การประสานงานภูมิภาคนำมาใช้เป็นระบบสารสนเทศ ที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นงานหนึ่งที่ใช้ระบบของ SAP ซึ่งเป็นระบบงานที่เกือบจะสมบูรณ์ทุกส่วนขึ้นอยู่กับการจัดการ บันทึกข้อมูลของพนักงานด้าน HR ทั้งสำนักงานใหญ่ และสำนักงานประปาเขตทั้ง 10 เขต ในระบบ SAP งานบริหารทรัพยากรบุคคล ป.บ.10 มีหน้าที่ดังนี้

- ทะเบียนประวัติ
 - การบันทึกเวลาเข้า - ออก
 - การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - สถิติการและผลประโยชน์
 - ลำดับการโยกย้ายที่คำสั่งไม่ได้ผ่านรองผู้ว่าการ
- นอกจากนั้น งานบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ในระบบงานที่ไม่ได้มาจากระบบ SAP อีกดังนี้
- จัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับหัวหน้าและผู้บริหาร ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลเดียวกัน แต่แยกหลายรูปแบบ จัดเก็บเป็นลักษณะไฟล์ Excel
 - การวางแผนอัตรากำลังคนในรูปแบบไฟล์ Excel
 - จัดสรรข้อมูลปัจจุบันของพนักงานสังกัดสำนักงานประปาเขต 10 ในรูปแบบไฟล์ Excel

3.2 ข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบัน

งานบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นหนึ่งงานที่ใช้ระบบของ SAP แต่การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่สามารถทำได้สมบูรณ์ครบวงจรได้ เนื่องจากขาดสิทธิในการจัดการข้อมูลในส่วนที่ควรจะได้รับ เพราะรายงานบางส่วนสิทธิในการใช้งานเป็นของสำนักงานใหญ่ เช่น คำสั่งแต่งตั้งที่ส่งจากรองผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค อัตราเงินเดือนในแต่ละเดือน ฯลฯ และบางส่วนทางงานบริหารทรัพยากรบุคคลจะได้รับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้งานระบบได้เองเช่น ประวัติพนักงาน การแต่งตั้งขั้นควบ คະแนนประเมินผล ฯลฯ ซึ่งระบบ SAP รองรับข้อมูลสำนักงานประจำเขตทั้ง 10 เขต ซึ่งครอบคลุมสำนักงานประจำทั้งหมด 228 สำนักงานประจำทั่วประเทศ ทำให้ข้อมูลหลายส่วนเป็นปัจจุบัน และ ยังมีอีกบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน ขึ้นอยู่กับการบันทึกข้อมูลของพนักงานสังกัดงานบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละแห่ง และสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาคได้ให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลด้านอื่นมากกว่าประวัติพนักงาน เช่น การทำขออนุมัติเบิก - จ่ายเงินสำหรับค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การสวัสดิการและผลประโยชน์ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล การบันทึกขาด - ลา เวลาเข้า - ออก การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน ของพนักงานซึ่งหัวใจสำคัญของระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคลควรอยู่ที่ทะเบียนประวัติ (Personnel 's Base) ของพนักงานแต่ละคน เป็นหลัก

ปัญหาของของระบบงานปัจจุบัน คือ เมื่อมีคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรรายบุคคลตลอดจนประวัติการโยกย้ายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งต้องนำมาใช้สำหรับการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร พนักงานของงานทรัพยากรบุคคล ต้องทำ Excel ไฟล์สำหรับการโยกย้าย ส่วนประวัตินั้นอยู่ในระบบ SAP ซึ่งไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน อีกทั้งการปรับปรุงแก้ไขและสืบค้นข้อมูลพนักงาน และข้อมูลพนักงานล่าช้าและมีจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการทำงานข้อมูลมาใช้เพื่อพิจารณาจัดสรรบุคลากรขององค์กร ซึ่งโดยปกติ การวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับกรอบอัตรากำลังภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง และ หากกำลังคนในปัจจุบันขาดหรือเกิน ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางต้องการข้อมูลได้แก่ อัตรากำลังคนที่ขาด และ อัตรากำลังคนที่เกิน เพื่อพิจารณาจัดสรรพนักงานที่ถึงวาระในการดำรงตำแหน่งและขั้น เมื่อถึงเกณฑ์ให้ได้รับตำแหน่งและขั้นที่เหมาะสมขึ้นไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ผู้บริหารต้องเป็นนักวางแผนที่ดีในเรื่องการจัดสรรพนักงานที่มีศักยภาพที่ต้องไปประจำตำแหน่งและขั้น ของสำนักงานประจำในแต่ละแห่ง ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลในการพิจารณา สามารถแบ่งความต้องการข้อมูลได้ 2 แบบ ได้แก่ (1) พนักงานที่รอการพิจารณา อาศัยข้อมูล ประวัติเดิม ข้อมูลปัจจุบัน จากตำแหน่งแรกเข้าบรรจุตำแหน่งและขั้นควบ ตำแหน่งและขั้นว่างที่พนักงานนั้นเคยได้รับมา คุณวุฒิและสาขาเพิ่มเติมหลังการบรรจุ (2) สำนักงานประจำหรือสถานที่ที่ขาดแคลนพนักงานซึ่งอัตรากำลังขาด เนื่องจากมี

พนักงาน ลาออก เกษียณอายุ เข้าโครงการออกก่อนเกษียณอายุ หรือ ตาย เป็นต้น ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจในการพิจารณาการโยกย้ายเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงต่อไป นั้นต้องอาศัยข้อมูลตำแหน่งและชั้นว่างจากสำนักงานประปาหรือสำนักงานประปาเขต ในสังกัดเขต 10 ที่ว่างอยู่เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การวางแผนอัตรากำลังคนต้องอาศัยข้อมูลเป็นจำนวนมาก จึงจะคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพพอที่จะดำรงตำแหน่งแต่ละตำแหน่ง ได้จึงให้งานบริหารทรัพยากรบุคคล จัดทำไฟล์ข้อมูล Excel ซึ่งต้องรู้ระยะเวลาการดำรงชั้น และตำแหน่ง (ระยะเวลาดำรงชั้นนานและตำแหน่งนาน) ซึ่งวันและเวลาได้เปลี่ยนแปลงไปทุกวัน ณ เวลาที่ผู้บริหารต้องการข้อมูลซึ่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารนั้น ต้องรวดเร็ว นับใจ แต่กลับต้องใช้เวลาานาน และ เกิดความผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขอยู่เสมอ เนื่องจากการโยกย้ายของบุคลากร
2. การสืบค้นข้อมูลไม่สะดวกและข้อมูลไม่ทันสมัย
3. ขาดสิทธิในการเข้าถึงระบบที่ควรจะสามารถเข้าถึงได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ
4. ผู้บริหารไม่มีข้อมูลที่ต้องการสำหรับใช้ตัดสินใจในแต่ละงาน
5. ข้อมูลที่จะใช้บริหารจัดการกระจาย ไม่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้
6. ไม่มีความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลเนื่องจากการเก็บลงเป็นไฟล์ข้อมูล Excel หรือกระดาษ A4
7. การจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกันเพราะมีการจัดเก็บข้อมูลหลายแห่งและไม่มีการจัดทำข้อมูลกลางของงานที่สามารถสนับสนุนให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้
8. หากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลไม่อยู่บุคคลอื่นไม่สามารถค้นหาข้อมูลแทนได้
9. การค้นหาข้อมูลมีข้อจำกัดด้านการจัดเก็บของฐานข้อมูล ไม่สามารถเรียกดูได้กรณีอยู่นอกสถานที่ทำงาน
10. ข้อมูลที่มีอยู่ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

3.3 ความต้องการของระบบใหม่

จากข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบันได้มีการกำหนดความต้องการ (Requirements) ระหว่างผู้ศึกษากับผู้ใช้งาน โดยข้อมูลเหล่านี้ได้จากการสัมภาษณ์ การรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานต่างๆ เพื่อทำการสรุปเป็นข้อกำหนด (Requirements Specification) ที่ชัดเจน เป็นที่ยอมรับทั้งสองฝ่าย สามารถสรุปความต้องการของระบบใหม่ดังนี้

1. เป็นระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลพนักงานด้านต่างๆ ข้อมูลการดำรงตำแหน่งและชั้นจากทะเบียนประวัติเพื่อให้ได้ข้อมูลในขณะนั้นเป็นปัจจุบัน ณ เวลาขณะนั้น (Realtime)
2. เป็นระบบที่ง่ายในการค้นหาข้อมูล
3. เป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน สะดวก และรวดเร็ว
4. เป็นระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์
5. เป็นระบบที่สามารถจัดทำรายงานและเอกสารแทนเจ้าหน้าที่ได้
6. เป็นระบบที่นำสารสนเทศที่ได้มาใช้สำหรับการพิจารณาข้อมูล
7. เป็นระบบที่นำสารสนเทศที่ได้นำกลับไปเป็นข้อมูลในรูปแบบอื่น เพื่อจัดทำสารสนเทศอื่น อีกต่อไปได้

3.4 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง

ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลทางอินทราเน็ตของสำนักงานประปาเขต 10 การประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่

1. ผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคที่ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไป จนถึงระดับผู้อำนวยการสังกัด ปช.10 เช่น ผู้อำนวยการสำนักงานประปาเขต ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้างานต่างๆ ซึ่งได้รับสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบฯ ที่สามารถดูรายงานของผู้บริหารได้บางส่วนได้
2. พนักงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปช.10
3. ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่จัดระดับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานอื่นๆ
4. ผู้ดูแลข้อมูลระบบ ได้แก่ พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแลข้อมูลระบบฯ
5. หัวหน้างานทรัพยากรบุคคล
6. พนักงานทรัพยากรบุคคล สังกัดงานทรัพยากรบุคคล ปช.10
7. พนักงานทั่วไปสังกัดปช.10 ได้แก่ ผู้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบฯ เพื่อตรวจสอบข้อมูลของตนเอง