

บทที่ 2

ศึกษาการคัดเลือกบุคลากรจากระบบงานเดิม

บริษัท ลีโอฟู้ดส์ จำกัด ก่อตั้งมานานกว่า 7 ปี ดำเนินธุรกิจผลิตอาหารแช่แข็งเพื่อการส่งออกไปยังต่างประเทศ ช่วงที่ผ่านมาบริษัทมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มขยายตัวต่อไปอย่างต่อเนื่อง ขนาดของบริษัทถือได้ว่าเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่ มีระบบการบริหารที่ใหญ่ ทำให้เกิดข้อมูลมากในทุกระบบตามการขยายตัวของธุรกิจ บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของข้อมูลต่างๆ รวมทั้งความรวดเร็วในการบริหารข้อมูล เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในธุรกิจ

2.1 ข้อมูลบริษัท

บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด

ประเภทธุรกิจ ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแปรรูปแช่แข็ง เพื่อการส่งออก เป็นหลัก

ปีที่ก่อตั้ง ปี 2539

ที่ตั้งสำนักงาน 178 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านกลาง อําเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ถือหุ้น คุณชาญชัย วิเศษณัฐ 100%

ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คุณชาญชัย วิเศษณัฐ

จำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 มีจำนวน 881 คน

รายละเอียดสินค้า สามารถแบ่งได้ เป็น 5 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ผักผลไม้ตามฤดูกาลต่าง ๆ แช่แข็ง
2. พืชผัก ผลไม้ แปรรูปปรุงรสแช่แข็ง เช่น มะเขือม่วงญี่ปุ่นทอดหรือย่างแช่แข็ง
3. มะเขือม่วงทอดยัดไส้เนื้อแช่แข็ง ชูกีนีทอดแช่แข็ง พริกทองปรุงรสแช่แข็ง
4. พืช ผัก ผลไม้ลวกแช่แข็ง เช่น ผักกาดขาวแช่แข็ง
5. อื่น ๆ

ผลการดำเนินงาน ในปี 2545 มีรายได้รวมประมาณ กว่า 500 ล้านบาท

สินทรัพย์รวม ณ 31 ธันวาคม 2545 มีสินทรัพย์รวมประมาณ 300 ล้านบาท

2.2 องค์กร และระบบการคัดเลือกบุคลากร

บริษัท ดีโอ ฟู้ดส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตพืชผลทางการเกษตรแช่แข็งและส่งออกไปจำหน่ายยังประเทศญี่ปุ่น มีผลผลิตเช่น มะเขือแปรรูปด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัทฯ มีการแบ่งการทำงานออกเป็น 15 ฝ่าย และแต่ละฝ่ายมีแผนกหลายๆแผนกอยู่ร่วมกัน แล้วจึงเป็นแต่ละตำแหน่ง ดังนั้นบริษัทจึงต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถต่างๆ กันในหลาย หน่วยงานขององค์กร ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ ในส่วนต่างๆ ซึ่งกระบวนการสรรหาบุคลากร นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้บริษัท ได้คนที่เหมาะสมกับงานมาร่วมงาน อีกทั้งกระบวนการจะต้องมีประสิทธิภาพในการสรรหา และยังสามารถตรวจสอบหรือใช้ข้อมูลประวัติ การรับบุคลากรในการจัดหาบุคลากรในตำแหน่งอื่นๆ ที่อาจเปิดรับในภายหลัง

เมื่อมีการพัฒนาระบบในส่วนของการสรรหาจากภายนอกองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นมากที่จะต้องพิจารณาถึงข้อมูลที่จะนำมาใช้งาน หลังจากที่ได้สำรวจการทำงานในส่วนงานนี้สามารถสรรหาบุคลากรได้จาก 2 แหล่งดังนี้

การสรรหาจากภายในองค์กร โดยที่พิจารณาจากบุคลากรภายในบริษัทฯ ก่อน โดยการเลื่อนตำแหน่งและแต่งตั้ง โดยการพัฒนาคนภายในองค์กรให้มีโอกาสเจริญเติบโตหรือมีความก้าวหน้า

การสรรหาจากภายนอกองค์กร อาจอาศัยข้อมูลจากแฟ้มสมัครงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากที่ผู้สมัครเข้ามาสมัครงานกับบริษัทเอง (Walk in Application) หรือจากใบสมัครที่ตกค้างจากการคัดเลือกครั้งที่แล้วหรือจากสถาบันการศึกษา สำนักจัดหางานทั้งทางภาครัฐและ เอกชน

การพัฒนาระบบสนับสนุนการทำการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรของบริษัทฯ จะเป็นการพัฒนาในส่วนการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร เพื่อช่วยให้การคัดเลือกบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลงรวมทั้งทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมีความยุติธรรมและสามารถนำข้อมูลจากผู้สมัครมาทำสถิติในด้านต่างๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ (Image) ของบริษัทฯ ได้อีกด้วย

ขั้นตอนของการสรรหาบุคคลเข้าทำงาน ในตำแหน่งต่างๆ นั้น องค์กร ได้มีขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการภายในองค์กรระหว่างลำดับขั้นของการบริหารงานซึ่งผู้ทำวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากพนักงานของบริษัทฯ ในการสรุปรายละเอียดขั้นตอนของการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานได้ตาม ขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร

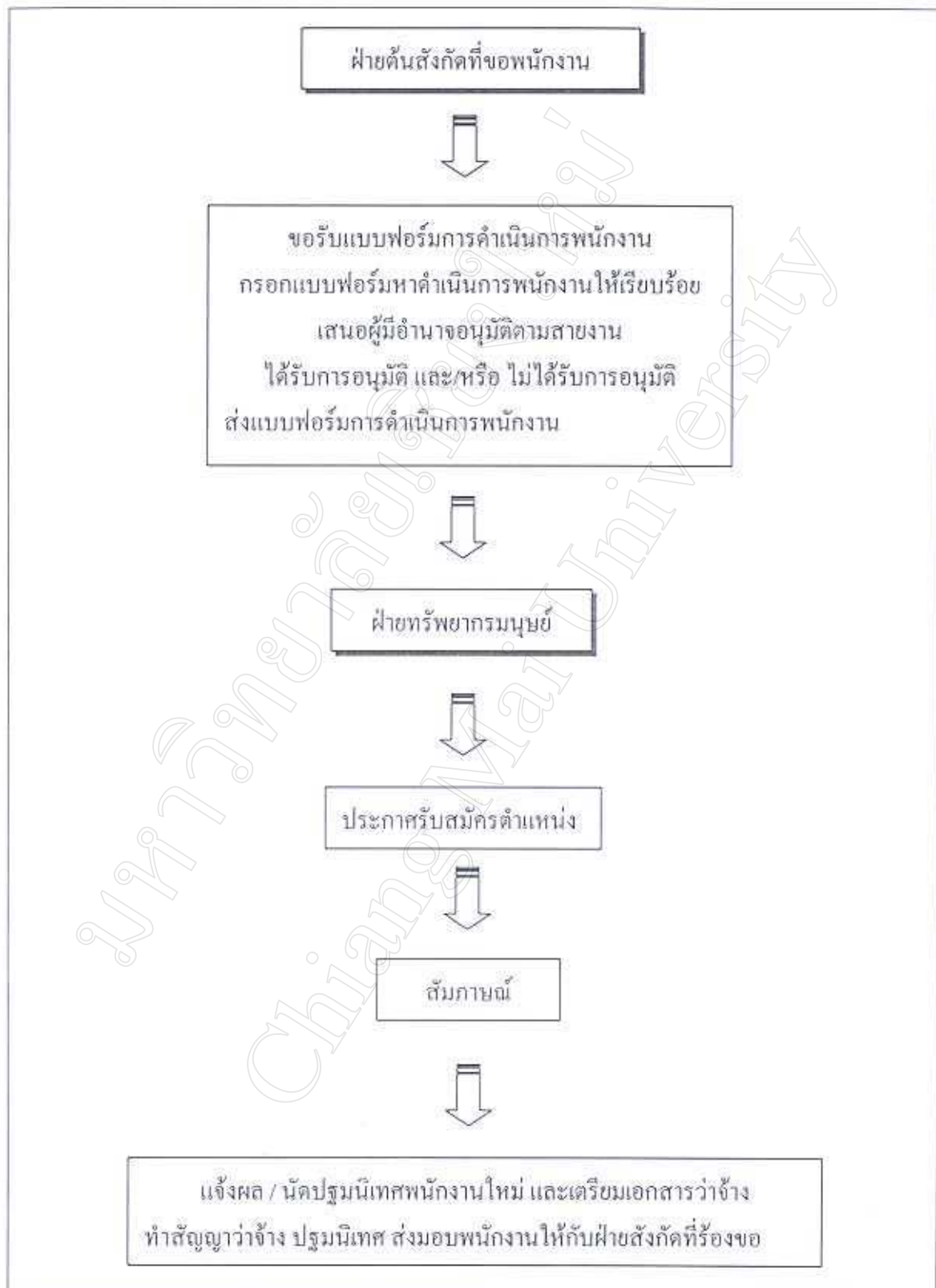
ขั้นตอนการสรรหาสามารถแบ่งออกเป็น 2 ช่วงการทำงานได้ดังนี้คือ

- 1) ฝ่ายต้นสังกัดที่ดำเนินการขอพนักงาน ซึ่งมีขั้นตอนก่อนหลังดังนี้

- 1.1) ขอรับแบบฟอร์มการดำเนินการพนักงานจาก ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
 - 1.2) กรอกแบบฟอร์มการดำเนินการพนักงานให้เรียบร้อย
 - 1.3) เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติตามสายงาน
 - 1.4) ได้รับการอนุมัติ และ/หรือ ไม่ได้รับการอนุมัติ
 - 1.5) ส่งแบบฟอร์มการดำเนินการพนักงานให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- 2) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการ ซึ่งมีขั้นตอนก่อนหลังดังนี้
 - 2.1) พิจารณาจากใบสมัครที่มีอยู่
 - 2.2) ประกาศรับสมัครตำแหน่งที่ว่าง
 - 2.3) นัดผู้สมัครสัมภาษณ์
 - 2.4) สัมภาษณ์ โดย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และฝ่ายต้นสังกัดที่ขอพนักงาน
 - 2.5) พิจารณาคัดเลือกผู้สมัคร โดย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ฝ่ายต้นสังกัด ที่ขอพนักงาน
 - 2.6) แจ้งผล/นัดปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ และเตรียมเอกสารว่าจ้าง
 - 2.7) ทำสัญญาว่าจ้าง ปฐมนิเทศ สัมมอบพนักงานให้ ฝ่ายต้นสังกัดที่ขอพนักงาน

จากทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวเป็นกระบวนการสรรหาบุคลากรจากภายนอก และเป็นภาพรวมที่บริษัทได้ปฏิบัติ ซึ่งทางผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในแต่ละขั้นตอนจากบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นของแผนกเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจในการคัดเลือกบุคลากร

ผลของการศึกษาสามารถสรุปงานขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ เพื่อนำเอาขั้นตอนไปเป็นส่วนต่างๆ ในการพัฒนาระบบ ดังแสดงได้ดังรูปที่ 2.2 และในที่นี้ในส่วนของขั้นตอนแรกจะเป็นขั้นตอนของฝ่ายต้นสังกัดที่ทำการขอพนักงานเพิ่ม ในขั้นตอนนี้ทางผู้ทำวิจัยจะไม่สร้างระบบเพื่อช่วยงานเพราะเป็นขั้นตอนของการสั่งการของระบบ แต่ผู้ทำวิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนแรกนี้ เป็นจุดเริ่มของระบบที่จะทำการพัฒนา ได้แก่ข้อมูลของตำแหน่งที่ฝ่ายต่างๆ ต้องการรับสมัคร จำนวนที่ต้องการ รวมทั้งคุณสมบัติของผู้รับสมัครที่ต้องการได้แก่ วุฒิการศึกษา อายุ ประสบการณ์ เป็นต้น จากนั้นผู้ทำวิจัยจะทำการพัฒนาระบบเพื่อรองรับงานในส่วนที่สองคือ ส่วนงานที่ปฏิบัติโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการทำงานของกรรับสมัครบุคคลเข้าทำงานในบริษัทฯ

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นนั้นจะเห็นว่าเป็นขั้นตอนการใช้ประมวลงานที่ใช้เป็นต้นแบบผลลัพธ์งานวิจัยชิ้นนี้ ดังนั้นความต้องการระบบงานมีความต้องการด้านข้อมูลและผลิตเอกสารหรือรายงานต่างๆ ออกเพื่อใช้ในการประมวลผล ซึ่งสามารถสรุปเป็นส่วนๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลตำแหน่งที่สมัครซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่าย แผนก และชื่อตำแหน่ง
- 2) ข้อมูลเกณฑ์การให้คะแนนของเกณฑ์มาตรฐานซึ่งประกอบไปด้วย
 - คะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน โดยพิจารณาจากข้อมูลในใบสมัคร เช่น อายุ วุฒิการศึกษา
 - คะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน โดยพิจารณาจากการสัมภาษณ์ เช่น ความมั่นใจ การแก้ปัญหา
- 3) ข้อมูลรายละเอียดผู้สมัคร ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล อายุ ที่อยู่ ประวัติการศึกษา
- 4) ข้อมูลการให้คะแนนในแต่ละตำแหน่งงานที่สมัครซึ่งประกอบไปด้วย
 - ตำแหน่งที่สมัคร
 - ผู้สมัคร
 - ข้อกำหนดการให้คะแนนในแต่ละตำแหน่ง
- 5) รายงานสรุปต่างๆ

ในหัวข้อต่างๆ ข้างต้นทางผู้ทำวิจัยจะได้กล่าวละเอียดในแต่ละหัวข้อต่อไป

2.3 เกณฑ์มาตรฐานและข้อมูลผู้สมัครที่ใช้ในการคัดเลือกของระบบงานเดิม

ข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานการให้คะแนนที่พิจารณาประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 2.3.1 คะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน โดยพิจารณาจากข้อมูลในใบสมัคร เช่น อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ เป็นต้น
- 2.3.2 คะแนนของเกณฑ์มาตรฐาน โดยพิจารณาจากการสัมภาษณ์ เช่น ความมั่นใจ การแก้ปัญหา ความรอบรู้ในงานของวิชาสาขาอาชีพ เป็นต้น

ศึกษาข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกบุคลากรจากข้อมูลในใบสมัคร

เป็นขั้นตอนในการศึกษาข้อมูลมาตรฐานการคัดเลือกบุคลากร กระทำโดยการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานระดับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหาข้อมูลที่มีนัยสำคัญในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัคร ในฝ่ายที่ตนเองดูแลอยู่ ซึ่งผลของข้อมูลต่างก็แตกต่างกันไปตามลักษณะงานที่ต้องทำ และผลลัพธ์ ข้อมูลมาตรฐานสามารถสรุปข้อมูลมาตรฐานประเด็นที่มีความสำคัญหรือใช้ร่วมกันได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลด้านเพศ
2. ข้อมูลด้านประสบการณ์การทำงาน
3. ข้อมูลด้านอายุ
4. ข้อมูลด้านการศึกษา
5. ข้อมูลเกรดเฉลี่ย
6. ข้อมูลด้านภาษา
7. ข้อมูลด้านสุขภาพ
8. ข้อมูลด้านความพร้อม ในการปฏิบัติงาน
9. ข้อมูลด้านการอบรม
10. ค่าจ้างที่เรียกขอ

จากข้อมูลดังกล่าว จะนำมาเป็นข้อมูลมาตรฐานในการให้คะแนนกับผู้สมัครแต่ละราย โดยจะพิจารณาการให้คะแนนจากใบสมัคร โดยระบบคอมพิวเตอร์และจะยึดตามหัวข้อข้างต้นในการกำหนดคะแนนในแต่ละข้อ จะกำหนดให้อยู่ในรูปแบบของข้อกำหนด การกำหนดคะแนนโดยระบบคอมพิวเตอร์จะกำหนดคะแนนให้แต่ละข้อกำหนด โดยวิธีการเปรียบเทียบกับข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานที่มีตามกำหนดคะแนนเป็นมาตรฐานไว้แล้ว

จะเห็นว่าเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกได้ถูกจัดให้อยู่ในรูปของข้อกำหนดเพราะฉะนั้นในการนำไปใช้งานก็เพียงแค่กำหนดคะแนนที่ทางบริษัทจะให้ความสำคัญในการพิจารณา หมายความว่าแต่ละตำแหน่งที่รับสมัครจะใช้เกณฑ์มาตรฐาน ทั้งของข้อกำหนดเหมือนกันแต่การกำหนดคะแนนให้กับข้อกำหนดนั้นต่างกันเช่น รับสมัครตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป อาจจะกำหนดคะแนนในข้อกำหนด อายุระหว่าง 35 – 40 ปี เพราะมีประสบการณ์มากกว่าอาจจะกำหนดให้ได้รับคะแนนมากกว่าคนที่อายุน้อย ส่วนอายุช่วงอื่นจะได้รับการกำหนดคะแนนน้อย แต่ถ้ารับสมัครตำแหน่งพนักงานบัญชีการเงิน อาจจะกำหนดคะแนนใน ข้อกำหนด อายุระหว่าง 23 – 28 ปี จะ

กำหนดให้ได้รับคะแนนมากส่วนอายุช่วงอื่นจะได้รับการกำหนดคะแนนน้อยหรือ ถ้าเป็นเพศหญิง และ โสด ในหัวข้อนี้อาจจะได้รับการกำหนดให้มีคะแนนสูง

ดังนั้นก่อนประมวลผลการคัดเลือกผู้สมัคร ทางฝ่ายบุคคลจะต้องกำหนดมาตรฐานต่างๆ ไว้ให้ตรงกับความต้องการของบริษัทเพื่อใช้พิจารณาการให้คะแนนจากใบสมัคร

ศึกษาข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานการคัดเลือกบุคลากรจากการสัมภาษณ์

ในส่วนของการกำหนดหัวข้อของเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรจากการสัมภาษณ์นั้น ได้ใช้หลักการในการกำหนดหัวข้อและข้อกำหนด เหมือนกับมาตรฐานการคัดเลือกบุคลากรจากข้อมูลในใบสมัครแต่จะมีหัวข้อที่แตกต่างไปได้ดังตารางที่ 2.1 ซึ่งเก็บข้อมูลมาตรฐานการคัดเลือก จากการสัมภาษณ์ของบริษัทฯ ในปัจจุบัน

1. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	9. ความเชื่อมั่นในตนเอง
2. การวางตัวความเหมาะสม	10. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
3. การศึกษา	11. ภาวะผู้นำ
4. ประสบการณ์งานที่สมัคร	12. ความสามารถพิเศษ
5. ความรอบรู้ในงาน	13. ความพร้อมในการทำงาน
6. การมีมนุษยสัมพันธ์	14. สถานภาพ/ปัญหาทางครอบครัว/สังคม
7. ความสามารถในการสื่อสาร	15. คุณสมบัติพิเศษอื่น ๆ
8. ความกระตือรือร้น	

ตารางที่ 2.1 แสดงหัวข้อของเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรจากการสัมภาษณ์

การกำหนดคะแนนให้กับหัวข้อแต่ละหัวข้อของการสัมภาษณ์นั้นจะถูกกำหนดให้เหมือนกันไม่ว่าจะรับสมัครในตำแหน่งใดก็ตามจะมีอยู่ 4 ระดับคือ 4 3 2 และ 1 ทั้งนี้จะมีการสัมภาษณ์และให้คะแนนจาก 2 ฝ่ายได้แก่

1. ข้อมูลคะแนนสัมภาษณ์ จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
2. ข้อมูลคะแนนสัมภาษณ์ จากฝ่ายต้นสังกัด

สำหรับการให้คะแนนสัมภาษณ์จะให้เป็นรายบุคคลและการให้คะแนนจะถูกกำหนดจากผู้ที่สัมภาษณ์ลงในแบบกรอกคะแนนจากนั้นจึงจะนำมาประมวลผลรวมกับคะแนนในส่วนของ

คะแนนของเกณฑ์มาตรฐานจากใบสมัครของแต่ละบุคคล จากนั้นจึงจะนำไปหาผลรวมยอด และเรียงลำดับจากคะแนนทั้งสองส่วนในแต่ละตำแหน่งที่สมัครต่อไป

ศึกษาข้อมูลผู้สมัคร

เมื่อได้ทำการศึกษาข้อมูลความต้องการของฝ่ายต่างๆ รวมทั้งข้อมูลเกณฑ์มาตรฐาน การคัดเลือกบุคลากรแล้ว ได้ทำการศึกษาข้อมูลของผู้สมัครจากแบบฟอร์มใบรับสมัครงานของบริษัทเพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ลงฐานข้อมูลซึ่งข้อมูลที่จะนำมาบันทึกลงฐานข้อมูลประกอบไปด้วยรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลประวัติทั่วไปของผู้สมัคร
 - 1.1 รหัสผู้สมัคร
 - 1.2 ชื่อนำ (นาย นาง นางสาว)
 - 1.3 ชื่อผู้สมัคร
 - 1.4 นามสกุลผู้สมัคร
 - 1.5 เพศ
 - 1.6 อายุ
 - 1.7 เลขบัตรประชาชน
 - 1.8 ที่อยู่
 - 1.9 เบอร์ติดต่อ
 - 1.10 สุขภาพ
 - 1.11 สถานะภาพทางทหาร
 - 1.12 เงินที่สมัคร
 - 1.13 เงินเดือนที่ต้องการ
 - 1.14 เวลาเข้าทำงาน
 - 1.15 ประสบการณ์
 - 1.16 ความสามารถด้านภาษาไทย อังกฤษ ญี่ปุ่น อื่นๆ
2. ข้อมูลด้านประวัติการทำงาน
 - 2.1 รหัสผู้สมัคร
 - 2.2 ลำดับการทำงาน
 - 2.3 ชื่อบริษัท
 - 2.4 ที่อยู่

- 2.5 ประเภทธุรกิจ
- 2.6 ตำแหน่ง
- 2.7 ลักษณะงาน
- 2.8 วันเริ่มงาน
- 2.9 เงินเดือนตอนเข้า
- 2.10 วันที่ลาออก
- 2.11 เงินเดือนลาออก
- 2.12 เหตุผลที่ออก
3. ข้อมูลด้านประวัติการศึกษา
 - 3.1 รหัสผู้สมัคร
 - 3.2 ระดับการศึกษา
 - 3.3 สถาบัน
 - 3.4 คณะ
 - 3.5 เกรดเฉลี่ย
 - 3.6 วันที่จบ
 - 3.7 วุฒิการศึกษา
4. ข้อมูลด้านการอบรม
 - 4.1 รหัสผู้สมัคร
 - 4.2 การอบรมลำดับที่
 - 4.3 ชื่อหลักสูตร
 - 4.4 สถาบันที่เรียน
 - 4.5 วันที่เข้าอบรม
 - 4.6 ระยะเวลาที่อบรม

จากความต้องการด้านข้อมูลและความต้องการด้านการผลิตเอกสารหรือรายงานจากระบบงานปัจจุบันของบริษัทในส่วนของการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในกรณีการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานแล้วนั้น ในการที่จะนำมาประยุกต์ในทางปฏิบัตินั้นจำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีการออกแบบฐานข้อมูล และการออกแบบระบบงาน ดังนั้นก่อนที่จะออกแบบต้องพิจารณาถึงโมเดลของฐานข้อมูลและโมเดลของระบบงานที่ใช้ในการออกแบบเป็นอันดับต่อไปดังที่จะกล่าวต่อไปใน บทที่ 3

2.4 ปัญหาที่พบจากระบบงานเดิม

ปัญหาที่พบในกระบวนการสรรหาเดิมนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

2.4.1 ปัญหาจากระบบและขั้นตอนการทำงานของกระบวนการสรรหาบุคลากร สามารถแบ่งเป็นข้อ ๆ ได้แก่

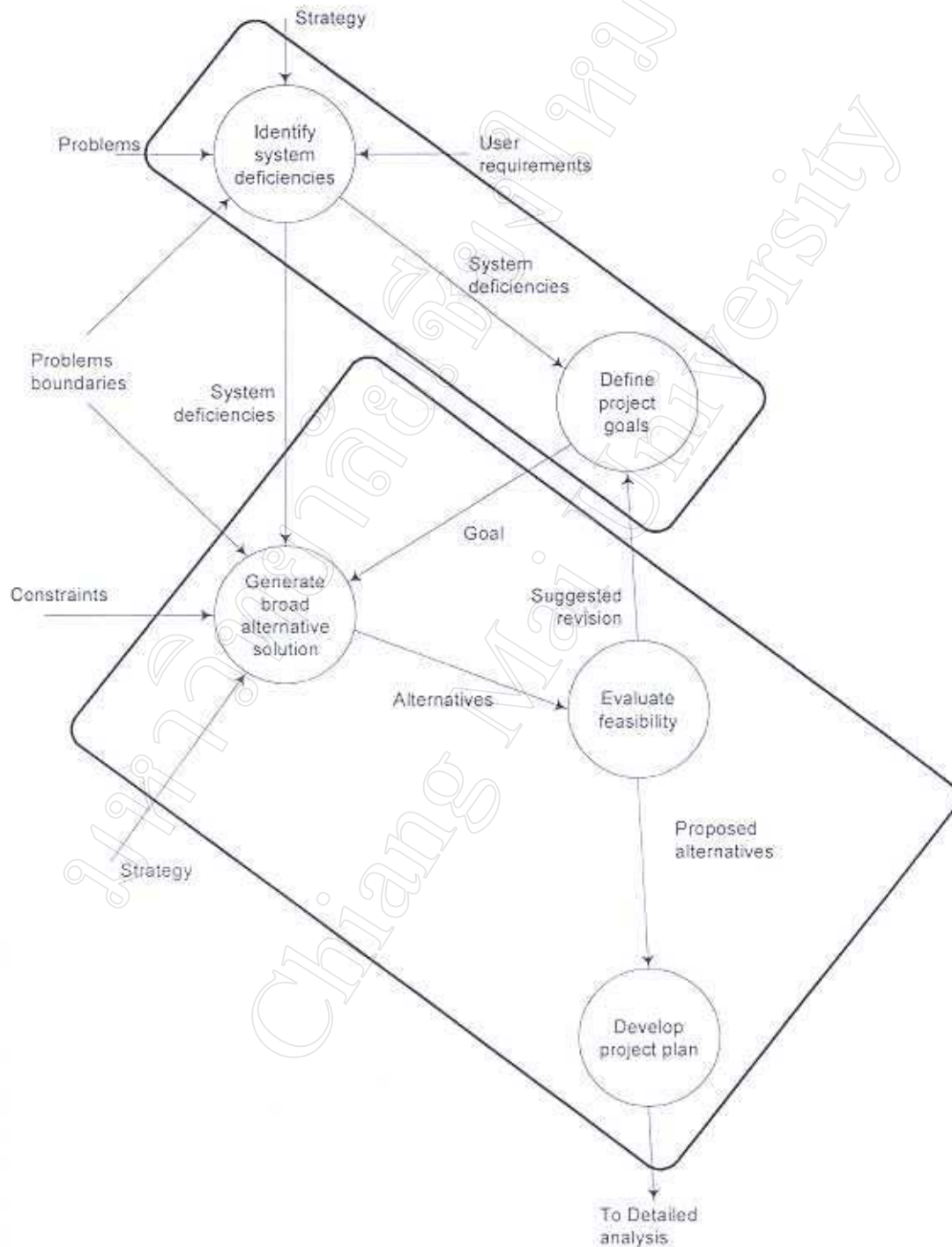
- 1) ปัญหาจากระบบและขั้นตอนการทำงานจะทำให้การตัดสินใจสรรหาพนักงาน อาจไม่เป็นไปอย่างยุติธรรมได้เพราะเนื่องจากการให้คะแนนจากใบสมัครยังขาดมาตรฐานในการให้คะแนนเพราะไม่มีการกำหนดคะแนนเป็นที่แน่นอนว่าส่วนใดของใบสมัครมีการพิจารณาคะแนนเป็นเท่าใด รวมทั้งผู้ประเมินอาจมีหลายคนที่ใช้มาตรฐานในการตัดสินใจต่างกัน
- 2) ปัญหาจากการรวมคะแนนซึ่งถ้าจำนวนมากอาจทำให้มีข้อผิดพลาดได้
- 3) มีความล่าช้าในการรวมคะแนนทั้งจากใบสมัครและคะแนนสัมภาษณ์และเรียงลำดับคะแนนรวม
- 4) เอกสารจากใบสมัครไม่ได้แยกแยะว่าสมัครในตำแหน่งใดซึ่งทำให้สับสนได้
- 5) ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครงาน ยังถูกเก็บในรูปแบบของเอกสารของผู้สมัคร ซึ่งยังไม่ได้ถูกบันทึกหรือประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การคัดเลือกผู้สมัครงานอาจเกิดข้อผิดพลาด เช่น ไม่สามารถคัดสรรบุคลากรผู้ที่มีความเหมาะสมกับ ตำแหน่ง หรือความต้องการของฝ่ายต้นสังกัดได้ อีกทั้งยังอาจเกิดความล่าช้าในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ารับการสัมภาษณ์ได้ รวมถึงมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสาร มีการใช้แฟ้ม ตู้ และอุปกรณ์ในการจัดเก็บมากขึ้น
- 6) ระบบปัจจุบันไม่รองรับร่องเก็บประวัติต่าง ๆ ของผู้สมัครที่ผ่าน ๆ มา โดยหากที่ผู้บริหาร หรือฝ่ายต้นสังกัด ต้องการจะดูข้อมูลของผู้สมัครที่เคยสมัครก่อนหน้านี้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องค้นหาจากเอกสารซึ่งเก็บไว้ในแฟ้ม ทำให้เกิดความล่าช้า หรือบางครั้งเอกสารอาจเกิดการสูญหาย

- 7) มีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน
- 8) มีข้อมูลบางหัวข้อที่มีประโยชน์หากนำมาประมวลผล เช่น การทำสถิติต่างๆ หรือการออกข้อเสนเทศที่มีประโยชน์ แต่ปัจจุบันเป็นข้อมูลที่อยู่นิ่ง (Sit back data) ทำให้ไม่สามารถประเมินภาพพจน์ของบริษัทที่มีต่อบุคคลทั่วไปได้ ซึ่งการประเมินภาพพจน์ของบริษัทอาจเกิดจากการสรุปจำนวนผู้ที่มาสมัครงาน คุณวุฒิการศึกษา หรือที่อยู่อาศัยของผู้สมัครยกตัวอย่างเช่น ผู้สมัครส่วนมาก มีวุฒิการศึกษา คือ ปริญญาโท นั้นแสดงว่า บริษัทอยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีผู้ให้ความสนใจ ที่จะมาร่วมทำงานด้วย

2.4.2 ปัญหาทางด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารงานบุคคลถือว่าเป็นส่วนการบริการระดับกลางขององค์กรที่ต้องอาศัยข้อมูลสรุปต่างๆ เพื่อจะสามารถทำการพยากรณ์เหตุการณ์ในอนาคตได้ หรือเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น หากได้ข้อเสนเทศการศึกษาของรัฐ หรือมีลำดับชั้นสะสมเฉลี่ยสูง ก็แสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ ได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ต้องการของแรงงาน เป็นโอกาสที่บริษัทฯ สามารถคัดบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้ปัญหาด้านนี้ยังไม่ชัดเจนสำหรับองค์กรในปัจจุบัน เพราะยังไม่ได้นำเอาข้อมูลด้านนี้ไปใช้ในการบริหารงานบุคคล แต่ก็จะมีบางเหตุการณ์ที่ผู้บริหารต้องการแต่ไม่สามารถได้รับความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลของการรับสมัครเท่าที่ควร ดังนั้นทางผู้ทำวิจัยเห็นว่าการนำเอาข้อมูลของการรับสมัครพนักงานในตำแหน่งต่างๆ มาใช้ในการบริหารจะช่วยให้การบริหารในส่วนอื่นๆ ได้รับผลประโยชน์ไปด้วย และข้อมูลที่สามารถสรุปและนำมาใช้ประโยชน์ได้แก่ระบบเดิมไม่มี ได้แก่การที่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติได้ได้หัวข้อต่อไปนี้

- 1) ตำแหน่งที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุด
- 2) อายุของผู้สมัครที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุดในแต่ละตำแหน่ง
- 3) เพศของผู้ที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุดในแต่ละตำแหน่ง
- 4) วุฒิการศึกษาที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุดในแต่ละตำแหน่ง
- 5) คณะ/สาขาวิชาที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุด
- 6) จังหวัดหรือเขตพื้นที่ที่สมัครเข้ามามากที่สุด-น้อยที่สุด
- 7) ความสามารถพิเศษส่วนมากที่สุด-น้อยที่สุด

จากข้อบกพร่องของระบบงานปัจจุบันนั้น สามารถแยกแยะออกเป็นสาเหตุต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และออกแบบระบบใหม่ได้ดังนี้



รูปที่ 2.3 กิจกรรมการทำงานในการกำหนดขอบเขตของปัญหาและการวิเคราะห์ความเป็นไปได้

จากแผนภูมิข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ดังนี้

กลยุทธ์ของผู้บริหาร (Executive Strategy)

- 1) เก็บบันทึกข้อมูลของผู้สมัคร โดยใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเก็บบันทึกและประมวลผล
- 2) สามารถมีรายงานต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การวัดภาพลักษณ์ของบริษัท ที่มีต่อบุคคลทั่วไป หรือที่มีต่อสังคม
- 3) เพื่อให้เกิดระบบที่ให้ความเป็นธรรมกับผู้สมัครทุก ๆ คน ในการพิจารณาคัดเลือก

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบปัจจุบัน (Problems)

- 1) ไม่สามารถสนับสนุนความต้องการของผู้บริหารได้ ในส่วนของกรวัดหรือประเมินภาพพจน์ขององค์กรที่มีต่อสาธารณชน
- 2) เกิดความล่าช้าในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร เพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์
- 3) ไม่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ มาช่วยในการเก็บข้อมูลและประมวลผล

ข้อเรียกร้องของผู้ใช้ระบบ (User Requirement)

- 1) ระบบต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร
- 2) ฝ่ายคั่นสังกัด และผู้บริหาร สามารถเรียกดูข้อมูลของผู้สมัคร ทั้งในอดีตและปัจจุบันได้
- 3) การทำงานมีความคล่องตัว และมีความประสक्तिในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัคร หรือการเรียกดูข้อมูล
- 4) การทำงานมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัคร หรือการเรียกดูข้อมูล

จากการศึกษาในเบื้องต้นสามารถจะสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของระบบการคัดเลือก

บุคลากร

- 1) ต้องการจัดเก็บข้อมูลของผู้สมัครงาน จะต้องถูกเก็บ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยอีกทั้งระบบยังจะต้องสามารถเรียกดูข้อมูลของผู้สมัคร ในอดีตได้ด้วย
- 2) เมื่อมีการพิจารณาคัดเลือกบุคลากร ได้แล้ว ข้อมูลของผู้สมัคร จะต้องสามารถโอนย้ายเข้าสู่ระบบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้
- 3) จะต้องมีรายงานสรุป สำหรับผู้บริหารในการประเมินภาพลักษณ์ของบริษัท

- 4) ระบบที่เกิดขึ้นใหม่ จะต้องช่วยสนับสนุนการพิจารณา ให้มีความรวดเร็วและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และความต้องการของต้นสังกัด
- 5) ต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยของระบบด้วย
- 6) ผู้บริหาร และฝ่ายต้นสังกัด รวมทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องสามารถเรียกดูข้อมูลของผู้สมัครและสามารถออกรายงานได้ด้วย
- 7) ต้องมีการกำหนดคะแนนมาตรฐานต่าง ๆ อย่างชัดเจน จากฝ่ายต้นสังกัด
- 8) มีการกำหนดคุณสมบัติต่าง ๆ ของแต่ละตำแหน่ง ได้ชัดเจน
- 9) มีการกำหนดสิทธิในการใช้ระบบให้กับผู้ใช้แต่ละคน อย่างชัดเจน

แนวทางเลือก (Broad alternative Solution)

- 1) ทำงานในรูปแบบเดิม คือ ไม่ต้องมีการพัฒนาระบบใหม่โดยใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งแนวทางนี้จะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วเบื้องต้น
- 2) พัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาใช้ ซึ่งทั้งนี้จะต้องศึกษาถึงองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้
 - ความพร้อมทางด้านเทคนิค (Technical feasibility)
 - ความพร้อมทางด้านปฏิบัติการ (Operational feasibility)
 - ความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ (Economic feasibility)

ใน 2 ส่วนแรก คือ ความพร้อมทางด้านเทคนิค และความพร้อมทางด้านปฏิบัติการนั้น ทางบริษัท ลีโอฟูดส์ จำกัด มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบุคลากรที่ทำงานอยู่ปัจจุบัน มีความสามารถที่จะสามารถประยุกต์ ไปใช้ระบบใหม่ ที่จะถูกพัฒนาขึ้นมาได้

2.5 สรุปข้อมูลการคัดเลือกบุคลากรของระบบงานเดิมและสรุปความต้องการของระบบ

หลังจากที่ได้สำรวจระบบคัดเลือกบุคลากรแล้วทำให้ทราบถึงข้อมูลที่ใช้ในการทำงานในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ข้อมูลทีออกจากส่วนที่ 1 ในข้อที่ 2.1 ได้แก่ข้อมูลที่ออกจากฝ่ายต้นสังกัดที่ของพนักงานและส่งต่อไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะสรรหาโดยการประกาศรับสมัครด้วยสื่อต่างๆ จากนั้นจึงจะเป็นกระบวนการคัดเลือกที่ประมวลผลโดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ไปจนถึงการรายงาน ผลการรับสมัครและแจ้งผล / นัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และเตรียมเอกสารว่าจ้างทำสัญญาว่าจ้าง ปฐมนิเทศส่งมอบพนักงานให้กับฝ่ายต้นสังกัดที่ร้องขอ เป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการทั้งหมดได้ หลังจากสำรวจระบบคัดเลือกบุคลากรแล้วได้ผลลัพธ์เป็นข้อมูลที่สามารถแบ่งออกเป็นส่วนๆ ได้ดังนี้

2.5.1 ข้อมูลโครงสร้างขององค์กรกีฬา ที่แผนก และที่ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคัดเลือกบุคลากร

2.5.2 ข้อมูลเกณฑ์คัดเลือกซึ่งมี 15 ข้อกำหนด

2.5.3 คุณสมบัติพื้นฐานของแต่ละฝ่าย แต่ละแผนก และแต่ละตำแหน่ง

2.5.4 ข้อมูลซึ่งเป็นขั้นตอนการรับสมัครของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และวิธีการทำงาน

2.5.5 ข้อมูลจากเอกสารในกระบวนการรับสมัคร ได้แก่

- 1) แบบฟอร์มใบสมัคร
- 2) แบบฟอร์มการให้คะแนนสัมภาษณ์
- 3) แบบฟอร์มของการรายงานผลการรับสมัคร
- 4) ข้อมูลการนำผลและสถิติการรับพนักงาน ไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหาร

จากการที่ได้ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทางผู้ทำวิจัย ได้นำเอาข้อมูล ไปออกแบบผังการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram) และ นำไปสู่ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ถูกนำไปออกแบบกับงานวิจัยในรูปของ ผังความสัมพันธ์ของวัตถุ (Entities and Relation Diagram, E-R Diagram) ซึ่งในที่นี้เราจะ ได้ถึงขนาดของข้อมูลที่จะใช้งานและข้อมูลที่สัมพันธ์ซึ่งจะนำไปสู่การใช้งาน โดยการสืบฐานข้อมูลในส่วนต่างๆ ที่ต้องการ ได้อย่างเป็นระบบ

จากสิ่งที่กล่าวมา จะนำไปสู่การออกแบบระบบในบทที่ 3 ต่อไป