

บทที่ 3

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับฝ่ายสำนักงานมูลนิธิศุภนิรมิต เป็นระบบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่มูลนิธิศุภนิรมิต และเจ้าหน้าที่โครงการกุศัญญา อีกทั้งยังต้องการพัฒนาระบบเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมูลนิธิศุภนิรมิต

ในการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเพื่อการพัฒนากระบวนการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิศุภนิรมิต มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม
- 3.2 ข้อจำกัดและปัญหาที่พบในระบบงานเดิม
- 3.3 วิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

มูลนิธิศุภนิรมิต มีวัตถุประสงค์หลัก เช่นเดียวกับกับคอมแพซชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล อินคอร์ปอเรท(Compassion International Incorporated) ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ คือ เพื่อตอบสนองพระมหาบัญชาของพระเยซูคริสต์ คอมแพซชั่นจึงดำรงอยู่เพื่อเป็นปากเป็นเสียงให้แก่เด็กๆ ปลดปล่อยพวกเขาออกจากความขัดสนด้านจิตวิญญาณ เศรษฐกิจ สังคมและสุขภาพ เพื่อให้เขาเติบโตเป็นคริสเตียนที่สมบูรณ์ และมีความรับผิดชอบ โดยการทำงานร่วมกับคริสตจักรท้องถิ่นในการพัฒนาเด็กแบบองค์รวมผ่านการอุปการะ ซึ่งการทำงานของมูลนิธิศุภนิรมิตกับโครงการกุศัญญาจะมุ่งเน้นในเรื่องการประสานงาน และสนับสนุนทำงานแก่โครงการกุศัญญา ซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยยืนยันความสัมพันธ์ในฐานะกุศัญญาและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

อีกทั้งการให้ความสำคัญในการขยายงานภายในประเทศแก่คริสตจักรท้องถิ่นเพื่อขยายงานพัฒนาเด็กในประเทศไทย เนื่องจากเด็กยากจนและเด็กด้อยโอกาสควรได้รับโอกาสในการพัฒนา เช่นเดียวกับกับเด็กทุกๆ ไป

ดังนั้นฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิศุภนิรมิต จึงตระหนักถึงความสำคัญในการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิศุภนิรมิต และเจ้าหน้าที่ในโครงการกุศัญญา รวมไปถึงงานด้านการประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิศุภนิรมิต

ทั้งนี้ ระบบงานที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิธรรมานา และโครงการคู่สัญญาจะประกอบไปด้วย

- (1) งานด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิธรรมานา ดังนี้
 - การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่คริสตจักรในท้องถิ่น เพื่อดำเนินโครงการคู่สัญญากับมูลนิธิธรรมานา
 - การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่ผู้ที่สนใจร่วมทำงานกับมูลนิธิธรรมานา
 - (2) งานด้านข้อมูลเกี่ยวกับโครงการคู่สัญญา ดังนี้
 - การส่งเอกสารด้านการเงินให้แก่โครงการคู่สัญญาเป็นประจำทุกเดือน
 - การส่งรายงานการเงินจากโครงการคู่สัญญาเป็นประจำทุกเดือน
 - การถามและตอบข้อสงสัย และติดตามงานจากโครงการคู่สัญญา
 - การถามและตอบข้อสงสัย และติดตามงานจากเจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมานา
- จากระบบงานดังกล่าวนี้ มีผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
- (1) เจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมานา ประกอบด้วย
 - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มูลนิธิธรรมานา
 - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโครงการคู่สัญญา
 - (2) เจ้าหน้าที่โครงการคู่สัญญา
 - (3) ผู้ที่สนใจอื่นๆ

3.2 ข้อจำกัดและปัญหาที่พบในระบบงานเดิม

จากระบบงานที่ฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิธรรมานา ได้ดำเนินงานมีรายละเอียดของข้อจำกัดและปัญหา ดังนี้

- (1) งานด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิธรรมานา
 - ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มูลนิธิธรรมานาใช้ในปัจจุบัน มีเพียงการเดินทางไปประชาสัมพันธ์ด้วยตัวเจ้าหน้าที่ และส่งข้อความประชาสัมพันธ์ลงหนังสือของคริสเตียนเท่านั้น ซึ่งทำให้มีจำนวนผู้ที่รู้จักมูลนิธิธรรมานาน้อยมาก
 - การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่คริสตจักรในท้องถิ่น เพื่อดำเนินโครงการคู่สัญญากับมูลนิธิธรรมานานั้น จะสื่อออกจากเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิธรรมานาจำนวนหลายท่าน ซึ่งในบางครั้งการสื่อสารข้อมูลที่ออกไปไม่ครบถ้วน ก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้
 - สื่อที่ทำการประชาสัมพันธ์จะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ทำให้ยากต่อการปรับปรุงข้อมูล เนื่องจากเมื่อต้องทำการปรับปรุงข้อมูลในสิ่งพิมพ์ชนิดเดิม เช่น คู่มือการทำงานโครงการคู่สัญญา

สิ่งพิมพ์เดิมจะต้องทำการทิ้งทำลาย ส่งผลให้เกิดการเสี่ยงประมาณจากการไม่ได้ใช้ประโยชน์สิ่งพิมพ์ที่ผลิตมาและการพิมพ์ใหม่ด้วย

- การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แก่ผู้ที่สนใจร่วมทำงานกับมูลนิธิครุณาทร โดยเฉพาะในเรื่องการประกาศรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานในสำนักงานมูลนิธิครุณาทร จะดำเนินการด้วยวิธีการส่งจดหมายประชาสัมพันธ์ไปยังคริสตจักรต่างๆ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่ทราบข่าวการรับสมัครงานน้อยมาก

(2) งานด้านข้อมูลเกี่ยวกับโครงการคู่สัญญา

สำหรับงานด้านข้อมูลเกี่ยวกับโครงการคู่สัญญานั้น ทางมูลนิธิครุณาทรจัดทำเอกสารหลายประเภทเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างมูลนิธิครุณาทร และโครงการคู่สัญญา เช่น จดหมายแจ้งรายชื่อ รายละเอียดการทำงาน จดหมายของผู้อุปการะเขียนถึงเด็กในความอุปถัมภ์ รวมไปถึงเอกสารที่ส่งออกจากฝ่ายสำนักงานมูลนิธิครุณาทร เช่น เอกสารรายละเอียดทางการเงิน เอกสารรายงานการเงินโครงการ เอกสารแก้ไขรายงานการเงินประจำเดือน จดหมายติดตามการดำเนินงาน เป็นต้น เอกสารดังกล่าวจะถูกจัดส่งไปยังโครงการคู่สัญญาต่างๆ ด้วยบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย

ซึ่งปัญหาที่พบในการใช้บริการของบริษัทไปรษณีย์ไทยมีอยู่หลายประการ ดังนี้

(2.1) ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารสูง เนื่องจาก

- ค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารมีค่าใช้จ่ายหลายอัตรา หากต้องการการรับประกันมีให้สูญหายและถึงผู้รับในเวลาอันสั้น จำเป็นต้องเลือกบริการที่ค่าใช้จ่ายสูงมาก นั่นคือ บริการส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS)

- เอกสารที่จัดส่งมีน้ำหนักมาก ทำให้ค่าใช้จ่ายสูงตามไปด้วย จากการบันทึกค่าใช้จ่ายในปีงบประมาณประจำปี 2006-2007 มูลนิธิครุณาทรมีค่าใช้จ่ายในการส่งเอกสารด้วยบริการของบริษัทไปรษณีย์ไทย โดยเฉลี่ยเดือนละ 87,000 – 88,000 บาท

(2.2) เอกสารสูญหาย เนื่องจาก

- สูญหายระหว่างการนำส่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริษัทไปรษณีย์ไทย ต้องทำการจัดส่งให้ถึงมือผู้รับ แต่เอกสารไม่สามารถไปถึงผู้รับได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจดหมายที่ไม่ได้ทำการลงทะเบียน

- ความผิดพลาดของผู้รับเอกสาร ยกตัวอย่างเช่นผู้รับได้เซ็นรับเอกสารจากบุรุษไปรษณีย์ แต่ผู้รับมิได้เป็นบุคคลเดียวกับชื่อตามเจ้าหน้าที่ มีความผิดพลาดทำให้เอกสารสูญหายเช่นกัน

(2.3) ความล่าช้า และไม่สม่ำเสมอในการรับเอกสาร เนื่องจาก

- โครงการตั้งอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทำให้ระยะเวลาในการรับส่งเอกสารแตกต่างกันไป แม้ว่าจะใช้บริการส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) ก็ตาม

- หากส่งเอกสารในวันหยุดหรือใกล้เคียงวันหยุด ส่งผลให้เอกสารไปถึงผู้รับล่าช้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนวันหยุดราชการและวันหยุดทำการของบริษัทไปรษณีย์ไทย

- เหตุการณ์สาธารณภัยต่างๆ มีผลทำให้การส่งล่าช้าในบางโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูฝน เนื่องจากอาจจะมีเส้นทางขาดเนื่องจากน้ำท่วมเส้นทาง หรือ ดินภูเขาถล่มทับเส้นทาง

(2.4) สำหรับการจัดเก็บเอกสารทางการเงินการบัญชีของมูลนิธิธรรมาทร จะต้องเก็บไว้เป็นเวลาอย่างน้อย 5 ปีจึงจะสามารถทำลายได้ ซึ่งทำให้มูลนิธิธรรมาทร ต้องใช้พื้นที่ในการเก็บเป็นบริเวณกว้าง และยากต่อการค้นหา

(2.5) มูลนิธิธรรมาทรมีนโยบายในการทำงานร่วมกันกับโครงการคู่สัญญา ในเรื่องการจัดทำ การรับ การส่ง และการจัดเก็บรายงานการเงินประจำเดือนต่าง ๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่นใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น โดยมีกำหนดระยะเวลา หากโครงการคู่สัญญาไม่สามารถส่งรายงานได้ตามกำหนดเวลา โครงการคู่สัญญาจะถูกหักคะแนนในการประเมินผลการทำงาน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายสำนักงานมูลนิธิธรรมาทร ได้นำวิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Email) เข้ามาใช้ในการทำงานร่วมกับการจัดส่งเอกสาร ซึ่งพบปัญหาดังนี้

- ไม่สามารถส่งเอกสารที่มีจำนวนมากในคราวเดียวกันได้
- การค้นหาเอกสารในกล่องจดหมายเข้าทางอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ยาก เนื่องจากมีรายการรับเอกสารเข้าจากโครงการคู่สัญญาหลายแห่ง ซึ่งในบางครั้งโครงการคู่สัญญาส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในคราวเดียวกันหลายฉบับ
- การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควรซึ่งยากต่อการสืบค้น

3.3 วิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่

ฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิธรรมาทร เป็นฝ่ายที่รับผิดชอบในการให้การสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในสำนักงานในประเทศไทย โดยทำงานร่วมกัน 190 โครงการ ซึ่งกระจายอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

ดังนั้นฝ่ายสำนักงาน มูลนิธิธรรมาทร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของมูลนิธิธรรมาทร และเจ้าหน้าที่ในโครงการคู่สัญญา รวมไปถึงงานด้านการประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิธรรมาทร

การพัฒนาาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนงานของฝ่ายสำนักงานมูลนิธิ
 ธรรมาทร จึงประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนใหญ่ๆ ด้วยกันคือ

- (1) ข้อมูลประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิธรรมาทร
 - ประวัติของมูลนิธิธรรมาทร
 - การอุปการะในบริบทของมูลนิธิธรรมาทร
 - พื้นที่การทำงาน
 - โครงการคู่สัญญา
 - พระคัมภีร์พูดถึงเด็กอย่างไร
 - การเป็นปากเป็นเสียงให้เด็ก
 - ความหมายของการทำพันธกิจแบบองค์รวม
 - ข่าวประชาสัมพันธ์
 - วิธีการเข้าร่วมงาน
 - วิธีการติดต่อ
- (2) ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการคู่สัญญา
 - กระดานถามตอบข้อสงสัยสำหรับโครงการคู่สัญญา
 - การรับเข้าและการนำออกเอกสารรายงานการเงิน
 - การจัดเก็บเอกสาร
 - การสืบค้นและแสดงรายงาน

จากข้อมูลข้างต้นผู้ศึกษาได้แบ่งระบบออกเป็น 2 ส่วนคือ

(1) ข้อมูลประชาสัมพันธ์ของมูลนิธิธรรมาทร ซึ่งพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมแมมโบ้ มี
 ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบและผู้ใช้ระบบแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- (1.1) ผู้ดูแลระบบ
- (1.2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- (1.3) ผู้ใช้ทั่วไป

สำหรับรายละเอียดของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

(2.1) ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมาทร ผู้ได้รับหน้าที่ดูแลระบบ มี
 ขอบเขตการทำงานดังนี้

- สามารถกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ของผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ตามสิทธิที่ได้รับ และผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ของตนได้

(2.2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ผู้ได้รับหน้าที่ดูแลระบบในส่วนข้อมูลประชาสัมพันธ์ ของมูลนิธิธรรมาทร มีขอบเขตการทำงานดังนี้

- สามารถ Login เข้าสู่ระบบได้
- สามารถจัดการข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในระบบ
- สามารถการสืบค้นเอกสารในส่วนข้อมูลประชาสัมพันธ์

(2.3) ผู้ใช้ทั่วไป ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจที่จะรู้จักมูลนิธิธรรมาทร และบุคคลผู้ที่ต้องการร่วมทำงานกับมูลนิธิธรรมาทร มีขอบเขตในการใช้งานดังนี้

- สามารถเรียกดูข้อมูลประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยไม่ต้องใช้รหัสผ่าน(Password)
- สามารถการสืบค้นเอกสารในส่วนข้อมูลประชาสัมพันธ์

(2) ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการคู่สัญญา ซึ่งทำการพัฒนาขึ้นในส่วนที่ใช้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โครงการคู่สัญญา โดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบและผู้ใช้ระบบแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

(2.1) ผู้ดูแลระบบ

(2.2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโครงการคู่สัญญา

(2.3) เจ้าหน้าที่โครงการคู่สัญญา

สำหรับรายละเอียดของผู้ใช้แต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

(2.1) ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมาทร ผู้ได้รับหน้าที่ดูแลระบบ มีขอบเขตการทำงานดังนี้

- สามารถกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ของผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ ตามสิทธิที่ได้รับ

(2.2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบโครงการคู่สัญญา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมาทร ผู้ได้รับหน้าที่ดูแลระบบในส่วนข้อมูลโครงการคู่สัญญาของมูลนิธิธรรมาทร มีขอบเขตการทำงานดังนี้

- สามารถจัดการข้อมูลในกระดานถามตอบของทุกโครงการ
- สามารถจัดการข้อมูลรายงานการเงินของทุกโครงการ
- สามารถสืบค้นข้อมูลในกระดานถามตอบของทุกโครงการ
- สามารถสืบค้นข้อมูลรายงานการเงินของทุกโครงการ

(2.3) เจ้าหน้าที่โครงการคู่สัญญาได้แก่เจ้าหน้าที่โครงการคู่สัญญากับมูลนิธิโครงการ
ผู้ขอสิทธิในการใช้ระบบ มีขอบเขตการใช้งานดังนี้

- สามารถจัดการข้อมูลในกระดานถามตอบ เฉพาะในโฟลเดอร์ของโครงการ
การเอง

- สามารถจัดการข้อมูลรายงานการเงิน เฉพาะในโฟลเดอร์ของโครงการเอง

- สามารถสืบค้นข้อมูลในกระดานถามตอบ เฉพาะในโฟลเดอร์ของโครงการ
การเอง

- สามารถสืบค้นข้อมูลรายงานการเงิน เฉพาะในโฟลเดอร์ของโครงการเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved