

บทที่ 3

วิธีการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงาน

การศึกษากำหนดระบบงานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เชื้อนภูมิพล
ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนในการพัฒนาระบบงาน โดยแบ่งขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้

- 3.1 ศึกษากระบวนการเดิม
- 3.2 สอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน
- 3.3 วิเคราะห์ ปัญหา ของระบบงานประเมินผลเดิม
- 3.4 ออกแบบระบบงานใหม่
- 3.5 การเปรียบเทียบขั้นตอนการทำงานระหว่างระบบงานเดิม และระบบงานใหม่

3.1 ศึกษากระบวนการเดิม

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมทั้งการจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี ของหน่วยงาน ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เชื้อนภูมิพล มีผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ โดยแยกตามระบบงานดังนี้

3.1.1 ระบบการประเมินสมรรถนะความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงาน

หัวหน้างาน เกี่ยวข้องการดำเนินการประเมินโดย

- 1) กำหนดผู้ที่จะทำการประเมินสมรรถนะความสามารถของแต่ละบุคคลโดยให้ผู้ที่ถูกประเมินทำการคัดเลือกผู้ที่จะประเมินตนเองส่งให้กับหัวหน้างาน ตามข้อกำหนด ของ กฟผ.
- 2) กำหนดหัวข้อการประเมินสมรรถนะความสามารถในแต่ละกลุ่ม โดยแยกตามระดับ
- 3) ของผู้ได้บังคับบัญชา
- 4) นำฟอร์มการประเมินที่กำหนดหัวข้อการประเมินแล้วเสร็จส่งให้กับผู้ที่ทำการประเมิน
- 5) เป็นผู้ประเมิน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา
- 6) นำข้อมูลการประเมินที่แล้วเสร็จส่งให้กับแผนกงานบุคคล

7) รับผิดชอบการประเมินของผู้ได้บังคับบัญชา จากแผนงานบุคคล มาวิเคราะห์สมรรถนะความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา ว่าควรจะพัฒนาความรู้เพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง หรือส่งเสริมผลักดันผู้ได้บังคับบัญชาของตนให้ก้าวหน้าไปสู่จุดใดได้บ้าง

เจ้าหน้าที่งานบุคคล เกี่ยวข้องกับข้อมูลหลักในการประเมินสมรรถนะความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงานโดย

- 1) เป็นผู้รวบรวมข้อกำหนดในการประเมินผล ซึ่งออกโดย กฟผ.
- 2) นำแบบฟอร์มการประเมินสมรรถนะความสามารถและแบบฟอร์มประเมินผลการดำเนินงานซึ่งออกแบบฟอร์มโดย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่งให้หัวหน้างานเพื่อแจกจ่ายในหน่วยงานตนเอง
- 3) รวบรวมข้อมูลการประเมินจากผู้ทำการประเมินทั้งหมด
- 4) นำผลการประเมินทั้งหมดกรอก ลงโปรแกรมของหน่วยงาน
- 5) นำผลสรุปที่ได้จากโปรแกรมประเมินผลของหน่วยงานส่งให้หัวหน้างาน

ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดย

- 1) กำหนดผู้ที่ประเมินตนเอง ให้ผู้บังคับบัญชา
- 2) รับแบบฟอร์มการประเมินจากผู้บังคับบัญชา
- 3) ทำการประเมินผลลงแบบฟอร์มที่ได้รับ
- 4) นำผลการประเมินส่งให้แผนงานบุคคล

3.1.2 ระบบจัดทำแผนฝึกอบรม ประจำปี (Training Need)

หัวหน้างาน เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประเมินโดย

- 1) รับแบบฟอร์มหลักสูตรจากหน่วยงานฝึกอบรม เชื้อนภูมิพล
- 2) ระบุรหัสพนักงานที่ต้องการฝึกอบรมลงตามรายหลักสูตร
- 3) รวบรวมส่งให้หน่วยงานฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดย

- 1) รับข้อมูลหลักสูตรการจัดอบรมของฝ่ายฝึกอบรม เป็นไฟล์โปรแกรม ไมโครซอฟท์แอคเซส(Microsoft Access)

2) นำไฟล์ที่ได้รับมาคัดกรองหลักสูตรในระดับหนึ่ง แล้วดำเนินการส่งไฟล์ที่ได้ทำการกลั่นกรองแล้วส่งให้แต่ละหน่วยงานเพื่อกำหนดคนในสังกัดเข้าอบรมในแต่ละหลักสูตร

3) ดำเนินการรวบรวมไฟล์ข้อมูล ที่แต่ละหน่วยงานกำหนดคนเข้าอบรมทั้งหมดส่งมาให้ เพื่อรวบรวมเป็นภาพรวมของหน่วยงานเขื่อนภูมิพล

4) ดำเนินการส่งให้กับฝ่ายฝึกอบรม ของหน่วยงาน กฟผ. ต่อไป

5) นำหลักสูตรทั้งหมดที่ได้ทำการสำรวจมาแล้วกรอกลงโปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส

ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดย

- 1) ตรวจสอบหลักสูตรที่ตนเองต้องเข้ารับการอบรม จากระบบเครือข่าย
- 2) เข้ารับการฝึกอบรมตามแผน

3.2 สอบถามความต้องการของผู้ใช้งาน

จากปัญหาของระบบงานเดิม จะเห็นว่าผู้ใช้งานมีความต้องการดังนี้

- 1) ความสะดวกรวดเร็วในการจัดทำแบบประเมินผล
- 2) สามารถประเมินผลได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- 3) สามารถตรวจสอบ ติดตามการประเมินผลของข้อมูล ได้ง่าย และรวดเร็ว
- 4) สามารถสืบค้น ข้อมูลที่ต้องการ ได้สะดวก รวดเร็ว
- 5) สามารถเลือกรายงานที่ต้องการดู ได้อย่างรวดเร็ว
- 6) ข้อมูลที่ได้ สามารถใช้ประกอบการพิจารณาด้านต่าง ๆ ได้ครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์
- 7) สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการพิมพ์แบบฟอร์มส่งให้ผู้ประเมิน

3.3 วิเคราะห์ ปัญหา ของระบบงานประเมินผลเดิม

1) ขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิมมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน
 2) การรวบรวมข้อมูลมีความล่าช้า และยุ่งยาก เพราะต้องนำข้อมูลจากเอกสารที่รวบรวมได้มากรอกลงโปรแกรมไมโครซอฟท์แอ็กเซส

3) เสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์แบบฟอร์มส่งให้กับผู้ประเมิน เป็นจำนวนมาก

4) ความยุ่งยากสำหรับหัวหน้างานที่ใช้งานโปรแกรมพื้นฐานคือไมโครซอฟท์ออฟฟิศ(Microsoft Office)

5) การสูญหายของเอกสารการประเมิน ระหว่างนำส่งให้กับแผนกงานบุคคล

6) ตรวจสอบเอกสารการประเมิน ทำได้ยาก เนื่องจากต้องตรวจสอบจากเอกสารที่แต่ละหน่วยงาน ส่งมาให้ ซึ่งเป็นจำนวนมาก อาจทำให้ผิดพลาดได้ง่าย

7) แผนกงานบุคคล เป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบกรอกข้อมูลทั้งหมด ลงโปรแกรมสรุปผลการประเมินของหน่วยงาน

8) ไม่มีความต่อเนื่องกันของระบบการประเมินผลและระบบการวางแผนฝึกอบรมประจำปี

3.4 ออกแบบระบบงานใหม่

ในการจัดทำระบบการประเมินผลใหม่ จะทำการพัฒนาระบบการประเมินผลบนเว็บ แอปพลิเคชัน (Web application) เพื่อจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลสมรรถนะความสามารถ และข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ในฐานข้อมูล บนเครื่องบริการกลาง ซึ่งในการดำเนินการประเมินผลของหัวหน้างาน ใช้ระบบตามสิทธิ์ และรายงานที่จัดทำจะสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อใช้ประกอบการจัดทำแผนอบรมของบุคลากร บนเว็บเพจโดยระบบใหม่จะประกอบด้วยโปรแกรมส่วนการทำงาน 2 ส่วน คือ ในส่วนของการประเมินผล และการจัดทำแผนการอบรมประจำปี ซึ่งจะสอดคล้องกัน

3.4.1 ส่วนของการประเมินผลสมรรถนะความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงาน

มีขอบเขตของการเข้าใช้งาน โดยจะแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้างาน มีขอบเขตของการเข้าใช้ระบบมีดังนี้

1) กรอกข้อมูลการประเมินผลสมรรถนะความสามารถ เฉพาะในส่วนที่ถูกกำหนดให้ทำการประเมิน

2) กรอกข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงาน เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

3) สามารถตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลในระบบครบถ้วนแล้วหรือไม่ เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

4) สามารถดูรายงานการประเมินผลสมรรถนะความสามารถ เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

5) สามารถดูรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

6) สามารถดูรายงานผลการวิเคราะห์การประเมินผลสมรรถนะความสามารถ เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

7) สามารถดูรายงานผลการพิจารณาเงินเดือน ได้เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

8) สามารถดูรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง 3 ปี ได้เฉพาะหน่วยงานของตนเอง

9) สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น

กลุ่มเจ้าหน้าที่งานบุคคล จะมีขอบเขตหน้าที่ในการเข้าใช้ระบบดังนี้

- 1) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลพนักงาน ได้ในระดับฝ่าย
- 2) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลตำแหน่งงาน ได้ในระดับฝ่าย
- 3) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลหน่วยงาน ได้ในระดับฝ่าย
- 4) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล สมรรถนะ(Competency)
- 5) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลรายละเอียดสมรรถนะ
- 6) ประเมินผลสมรรถนะความสามารถ เฉพาะในส่วนที่ถูกกำหนดจากหัวหน้างาน
- 7) สามารถดูรายงานผลการประเมินผลสมรรถนะความสามารถ ได้ในระดับฝ่าย
- 8) สามารถดูรายงานผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ในระดับฝ่าย
- 9) สามารถดูรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง 3 ปี ได้ในระดับฝ่าย
- 10) สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานทั่วไป จะมีขอบเขตหน้าที่ในการเข้าใช้ระบบดังนี้

- 1) ประเมินผลสมรรถนะความสามารถ เฉพาะในส่วนที่ถูกกำหนดจากหัวหน้างาน
- 2) สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น

3.4.2 การจัดทำแผนความต้องการฝึกอบรม (Training Need)

ขอบเขตของการใช้ระบบจะเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มหัวหน้างาน เมื่อทำการวิเคราะห์รายงานจากผลการประเมินสมรรถนะความสามารถแล้ว สามารถกำหนดหลักสูตรที่จะพัฒนาบุคลากรของตนเองได้ว่าจะต้องเพิ่มพูนความรู้ด้านใดบ้าง ซึ่งขอบเขตของการเข้าใช้งานระบบ มีดังนี้

- 1) กำหนดข้อมูลหลักสูตรที่ต้องการอบรมให้กับบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาของตนเอง
- 2) รายงานแผนความต้องการฝึกอบรมของตนเอง
- 3) รายงานสรุปแผนความต้องการฝึกอบรมแยกตามหน่วยงาน
- 4) รายงานสรุปแผนความต้องการฝึกอบรมแยกตามประเภทหลักสูตร
- 5) รายงานสรุปแผนความต้องการฝึกอบรมแยกรายบุคคล

6) สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้เฉพาะของตนเองเท่านั้น
 กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จะมีขอบเขตหน้าที่ในการเข้าใช้ระบบดังนี้

- 1) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลประเภทหลักสูตร
- 2) เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลหลักสูตร
- 3) รวบรวมรายงานที่จัดอบรมภายใน ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

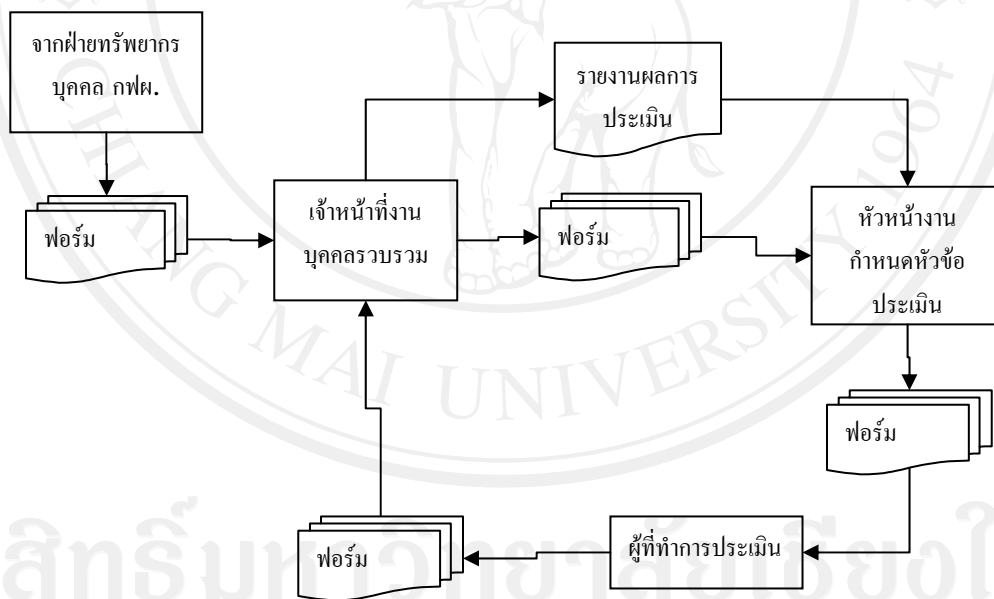
กลุ่มผู้ปฏิบัติงานทั่วไป จะมีขอบเขตหน้าที่ในการเข้าใช้ระบบดังนี้

- 1) ดูรายงานความต้องการฝึกอบรมประจำปี
- 2) สืบค้นข้อมูลการเข้ารับการอบรมตามแผนการอบรมประจำปีที่เกี่ยวข้องกับ

ตนเอง

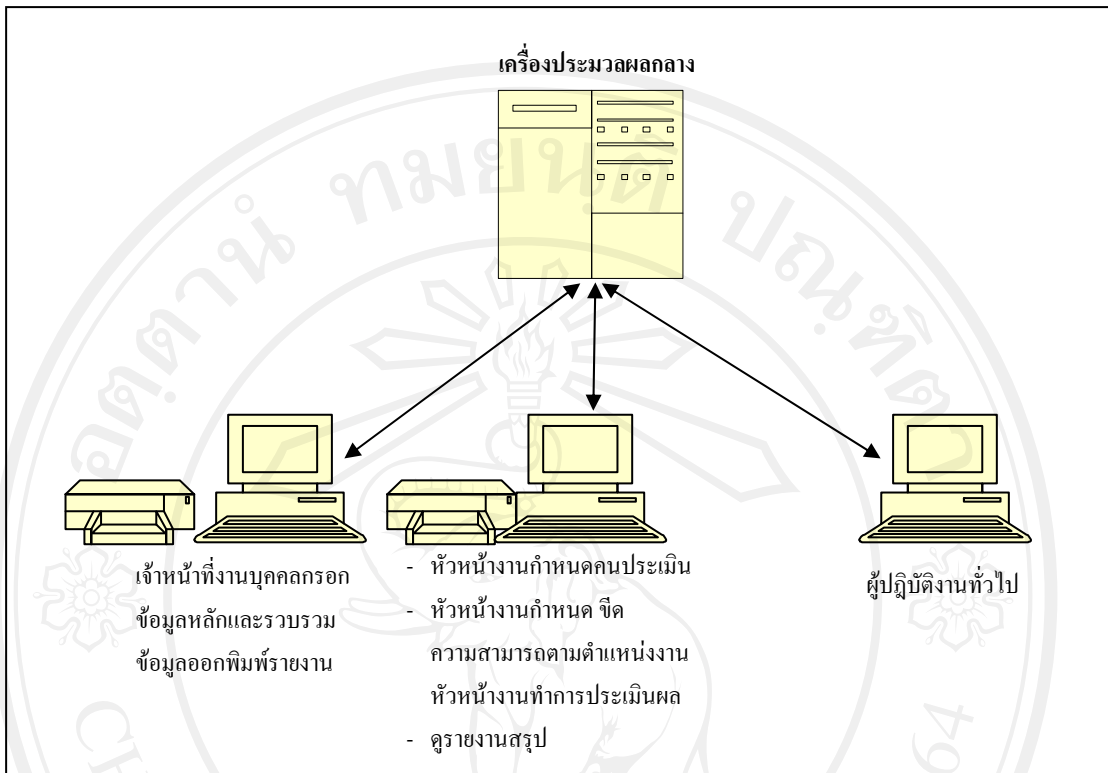
3.5 เปรียบเทียบขั้นตอนการทำงานระหว่างระบบงานเดิม และระบบงานใหม่

ระบบประเมินสมรรถนะความสามารถของบุคลากรในระบบงานเดิม แสดงดังรูปที่ 3.1



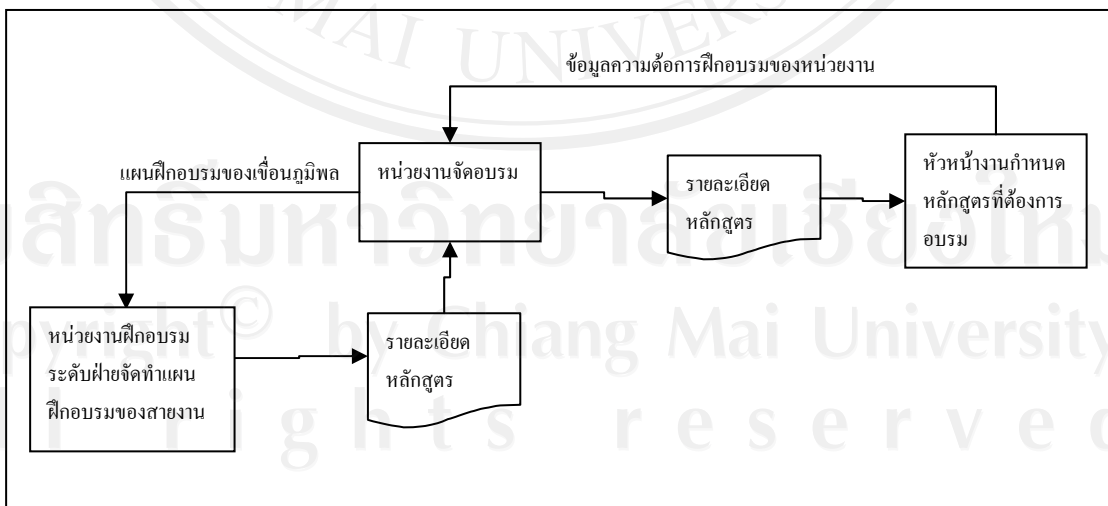
รูปที่ 3.1 ระบบการประเมินสมรรถนะความสามารถเดิม

ระบบประเมินสมรรถนะความสามารถและประเมินผลการปฏิบัติงานใหม่ แสดงดังรูปที่ 3.2



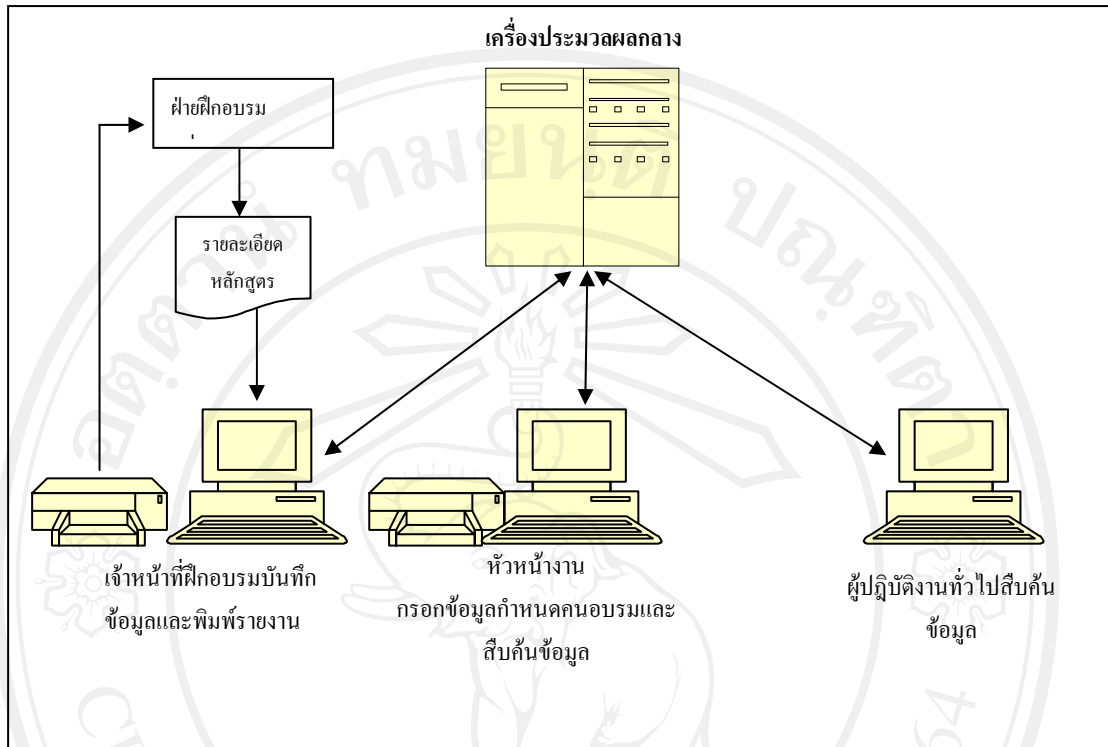
รูปที่ 3.2 ระบบการประเมินสมรรถนะความสามารถใหม่

ระบบจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี ในระบบงานเดิม แสดงดังรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 แสดงการจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปีของระบบงานเดิม

ระบบจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี ในระบบงานใหม่ แสดงดังรูปที่ 3.4



รูปที่ 3.4 แสดงการทำงานของระบบประเมินผลสมรรถนะความสามารถใหม่

ในการพัฒนาระบบงานนี้ขึ้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความยุ่งยาก ซับซ้อนของงาน และลดระยะเวลาการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการกระดาษที่ใช้พิมพ์แบบฟอร์มส่งให้กับผู้ประเมิน ส่วนข้อเสียของระบบงานเดิมคือ ไม่มีข้อมูลให้วิเคราะห์เพื่อนำไปประกอบใช้วางแผนการฝึกอบรมให้กับบุคลากร ภายในหน่วยงาน ซึ่งการประเมินผลในแบบเดิม ใช้ประโยชน์จากการประเมินน้อยมาก หรือแทบไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์เลย ซึ่งในระบบใหม่นี้ จะสามารถมีข้อมูลให้วิเคราะห์ได้ว่า บุคลากรเด่นหรือด้อยในด้านใด และควรพัฒนาในด้านใดบ้าง เพื่อให้ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการของหน่วยงาน