

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่ภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และหน้าที่ที่ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยภารกิจหลักดังกล่าว มหาวิทยาลัยจึงนับได้ว่าเป็นแหล่งรวมผู้รู้ผู้เล่นในศาสตร์วิชาการแขนงต่าง ๆ การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นพหุกิจให้ได้ดีและมีประสิทธิภาพย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ

บุคลากร นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ของความสำเร็จในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพราะบัณฑิตที่สมบูรณ์จะเป็นผู้สร้างสิ่งที่ตั้งงามให้แก่มนุษยชาติ บัณฑิตที่สมบูรณ์จะเป็นผู้สร้างชาติให้เจริญ และก้าวหน้า ด้วยภารกิจหลักทั้ง 4 ด้าน ทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการสังคม และการทำงานด้านบริหารทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงควรมีกฎไกหรือวิธีการที่จะทำให้เกิดความเสมอภาค ที่จะเอื้อให้อาจารย์สามารถประสานภารกิจต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งอาจแก้ไขได้ด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยระบบที่มีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรบุคคลในระบบที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรที่สมบูรณ์ และทันเวลา ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล เกี่ยวกับประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประวัติการรับราชการ ประวัติการรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ประวัติการลาราชการ และข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสอน การวิจัย และผลงานต่าง ๆ ทางด้านวิชาการ ข้อมูลต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ล้วนแต่เป็นข้อมูลทั้งในอดีต และปัจจุบันที่สำคัญ และจำเป็นต่อระบบการบริหารบุคลากร เพื่อที่จะได้นำไปใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ หรือใช้สร้างแรงจูงใจที่จะเห็นสวรั้งบุคลากรให้อยู่ในระบบหรือในองค์กรได้

การบริหารงานบุคคลเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ อาจใช้หลัก หรือทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของแมสโลว์ (เมธี 2529:120-125) ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ



1. ความต้องการทางร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและการยอมรับในสังคม
4. ความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง
5. ความต้องการความสมหวังและสามารถทำการด้วยตนเอง

แมสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะอยู่ในตัวบุคคลตลอดไปซึ่งจะเกิดขึ้นเป็นลำดับ และมีอิทธิพลต่อมนุษย์ก็ต่อเมื่อมนุษย์กำลังอยู่ในความต้องการลำดับนั้น ๆ เท่านั้น หากความต้องการในลำดับนั้นได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วความต้องการนั้นก็หมดความหมายไป และจะไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น แต่ในขณะเดียวกัน ความต้องการลำดับต่อไปที่ซึ่งไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นต่อไป ในการบริหารงานในบางองค์การหรือบางหน่วยงาน ผู้บริหารอาจจะสนใจกับความต้องการของบุคลากร เพียง 2 - 3 ลำดับเท่านั้น หรือถ้าเป็นผู้บริหารงานที่ไม่มีหลักวิชาการบริหารงานบุคคลอาจไม่สนใจแม้แต่ลำดับใดเลขก็เป็นได้ คือเพียงทำงานไปตามหน้าที่แต่ละวันเท่านั้น แต่สำหรับผู้ที่บริหารด้วยหลักวิชาการ มักจะไม่ลืมให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการลำดับต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการลำดับสูง เช่น ความต้องการในลำดับ 4 คือความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง ซึ่งถ้าบุคคลขาดความต้องการ และไม่ได้รับการสนองตอบความต้องการลำดับนี้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นปมด้อย วางตัวไม่ถูก อ่อนแอ หมกหมองขาดขวัญและกำลังใจ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นขบวนการตามหลักวิชาการบริหารงานบุคคลจึงมีเป้าประสงค์ ดังนี้ คือ

1. เพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีทักษะความสามารถไว้ในองค์การ
2. เพื่อจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มกำลังความสามารถด้วยความจริงใจ และด้วยใจรัก
3. เพื่อกระตุ้นความงอกงามในทักษะและความสามารถของบุคคล

การตอบแทนบุคลากร หรือการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เพื่อวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการดังกล่าว ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หรือเงินพิเศษที่จะช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น หรืออาจจะอยู่ในรูปของสวัสดิการ การช่วยเหลือด้าน

ต่าง ๆ เช่น เงินกู้ การศึกษาของบุตร การได้รับการรักษาฟรีเมื่อเจ็บป่วย และอาจจะอยู่ในรูปของเครื่องหมายหรือ เหรียญ ครา ที่แสดงสัญลักษณ์ถึงความดีความชอบ ที่ผู้ได้รับและวงศ์ตระกูลจะมีความภาคภูมิใจ วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรเป็นจำนวนมาก ที่จะใช้ในการดำเนินการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งหนึ่ง นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาจนปัจจุบัน มีบุคลากรรวมประมาณ 6 พันคน จำแนกเป็น ข้าราชการกว่า 4 พันคน ลูกจ้างประจำ เงินงบประมาณประมาณกว่า 1500 คน ในจำนวนข้าราชการ ประกอบด้วยข้าราชการสายวิชาการ (สาย ก.) ข้าราชการช่วยวิชาการ (สาย ข.) และข้าราชการสายธุรการ (สาย ค.) จากอายุและความเก่าที่มีมานานทำให้มีข้อมูลเป็นจำนวนมากที่จำเป็น และต้องจัดเก็บอย่างมีระบบระเบียบ และพร้อมเสมอที่จะนำมาใช้งาน นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลใหม่ซึ่งจะเกิดขึ้นตลอดเวลา ในขณะเดียวกัน ข้อมูลเก่าก็ยังคงมีความจำเป็นและมีประโยชน์ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานประจำ และด้านการวางแผนงานนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบายการนำมหาวิทยาลัยออกจากระบบราชการ และนโยบายและแผนในด้านอื่น ๆ ฐานข้อมูลที่ทันสมัย และเพียบพร้อมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้บริหารยุคใหม่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระบบการบริหารงานบุคลากร ของข้าราชการพลเรือนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. นำเสนอและพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลบุคลากรโดยการใช้คอมพิวเตอร์
3. เพื่อประเมินประสิทธิผล ของระบบการจัดการฐานข้อมูลบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวเหตุผล และทฤษฎีที่สำคัญ

ทฤษฎีที่สำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ทฤษฎีการพัฒนารูปแบบที่มีชื่อว่า แบบจำลอง

(Prototype Approach) (WHITTEN, BENTLEY & HO, 1986)

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยถือว่าผู้ใช้ในระดับบริหารของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และให้การสนับสนุนที่จะให้มีระบบสารสนเทศ และผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการพัฒนาระบบการดำเนินงานการบริหารบุคลากร

ขอบเขตของการวิจัย

1. เป็นการวิเคราะห์ และออกแบบฐานข้อมูลบุคลากรเพื่อการบริหารงานบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เป็นการวิเคราะห์ และออกแบบระบบการประมวลผลฐานข้อมูลบุคลากร ของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เป็นกรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ระบบที่ออกแบบ จะใช้ทดลองกับฐานข้อมูล ที่เลียนแบบของจริงของข้าราชการคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจาก ประวัติข้าราชการ เป็นประวัติส่วนบุคคล และเป็นเอกสารทางราชการไม่อาจเปิดเผยได้
4. เป็นการวิจัยที่ใช้ประมวลผลฐานข้อมูลแบบผสมผสานกันทั้งแบบกลุ่ม (Batch) และแบบเชื่อมต่อตรง (On-line) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ไมโครคอมพิวเตอร์ 80286

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ และภายใต้ขอบเขตของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยไว้โดยลำดับ ดังนี้ คือ

1. ศึกษา และค้นคว้าลักษณะการปฏิบัติงานปัจจุบันของระบบงานบุคลากร ของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการดังนี้ คือ
 - 1.1 ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ เช่น ข้อกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ รายงานต่าง ๆ
 - 1.2 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน

และระดับปฏิบัติ เพื่อใช้อ้างอิง และเป็นแนวทางในการออกแบบระบบต่อไป โดยให้ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้ คือ

มหาวิทยาลัย
-ลักษณะการจัดองค์กรของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดีจุฬาลงกรณ์

- สำนักงานการบังคับบัญชา
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
- การบริหารงานบุคลากรในมหาวิทยาลัย
- ขั้นตอนการดำเนินงาน
- รายงานและเอกสารแบบฟอร์มที่ใช้
- อุปกรณ์เครื่องมือ และสถานที่

2. นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3. ออกแบบฐานข้อมูลบุคลากร

4. ออกแบบระบบการจัดการฐานข้อมูลบุคลากร

5. นำแบบฟอร์มข้อมูลนำเข้าและผลลัพธ์ (input/output forms) ให้ผู้ใช้ และผู้มีประสบการณ์ทำการตรวจสอบและแก้ไข

6. ออกแบบการทำงานของโปรแกรม

7. เขียนโปรแกรมและทดสอบการทำงานของระบบ

8. ประเมินประสิทธิผลของระบบงานที่ออกแบบ โดยการสัมภาษณ์ และการสังเกต

ผู้ใช้ ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร หมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ผลลัพธ์ ของระบบงานที่พัฒนาขึ้น

ซึ่งได้แก่

- ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
- หัวหน้างานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
- หัวหน้างานบริหารบุคคล
- หัวหน้างานสวัสดิการ
- หัวหน้างานฝึกอบรม

โดยการสัมภาษณ์และสังเกตเมื่อมีการติดตั้ง และทดลองใช้ระบบเรียบร้อยแล้ว

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการป้อนข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล และรับผิดชอบการจัดทำผลลัพธ์ โดยการสังเกตระหว่างการอบรม และจากการปฏิบัติงานจริง หลังจากที่ใช้ระบบได้ติดตั้ง และทดลองใช้เรียบร้อยแล้ว จำนวน 5 คน

9. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งประเมินได้จากระดับความสามารถของระบบสารสนเทศ คือ ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และ ชัดเจนของสารสนเทศ (Accuracy) ความทันสมัย (Up to date) ความตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร (Relevancy) และเป็นสารสนเทศที่ทันเวลา (timing)

การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หมายถึงการพิจารณารายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ทราบถึงวิธีการดำเนินงานและปัญหาต่าง ๆ อันเป็นข้อมูลนำไปสู่การออกแบบระบบใหม่ หรือการปรับปรุงให้ดีขึ้น

การออกแบบระบบ (System Design) หมายถึง การนำองค์ประกอบของขั้นตอนการดำเนินงานของแต่ละขั้นตอนมาเชื่อมโยงกันระหว่างข้อมูลนำเข้า และขบวนการที่มีการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ได้ผลผลิตตามวัตถุประสงค์

ข้อมูล (Data) หมายถึง ตัวเลข หรือข้อเท็จจริงที่ยังมิได้วิเคราะห์ หรือประมวลผล เช่น จำนวนนิสิต จำนวนอาจารย์ จำนวนห้องเรียน เป็นต้น

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการวิเคราะห์และประมวลผลแล้ว สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือเพื่อการวางแผนได้ เช่น อัตราส่วนอาจารย์คือนิสิต อัตราส่วนนิสิตต่อห้องเรียนสารสนเทศจึงอาจแบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ สารสนเทศที่เป็นตัวเลข และ สารสนเทศที่เป็นเอกสาร เช่น ข้อมูลสรุปงานวิจัย สารสรุปของหนังสือ เป็นต้น

การออกแบบโปรแกรม (Program Specification) หมายถึง การกำหนดรายละเอียด ที่เป็น เรื่องเฉพาะที่เกี่ยวกับการนำข้อมูลเข้า (input) มาจัดกระทำ (process) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (output) ตามต้องการ

ผลลัพธ์ (Output) หมายถึง ข้อมูลที่ได้หลังจากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งผลลัพธ์ทางจอ ภาพ และรายงาน

ฐานข้อมูล (Data Base) หมายถึง การรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีระบบ เพื่อใช้ในการดำเนินงานขององค์การ

ผู้บริหาร หมายถึง กลุ่มผู้บริหารหลาย ๆ ระดับที่เกี่ยวข้องโดยตรงและใกล้ชิดกับการใช้ผลลัพธ์ ของระบบที่พัฒนาขึ้น

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล และการ จัดทำผลลัพธ์

ก.ม. หมายถึง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เรียกโดยย่อว่า ก.ม. ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรี เป็นประธาน รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย เป็นรองประธาน และกรรมการซึ่งทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีได้เป็นข้าราชการการเมือง กรรมการพรรคการเมือง เจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง หรือสมาชิกวุฒิสภา เว้นแต่สมาชิกสภาปฏิรูปการปกครองแผ่นดิน จำนวนไม่น้อยกว่าเก้าคน แต่ไม่เกินสิบห้าคน โดยต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งรับราชการอยู่ ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง ของจำนวนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และให้ปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการและเลขานุการ

อ.ก.ม. หมายถึง อนุกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยอธิการบดี เป็นประธาน

รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์/สถาบัน/สำนัก และหัวหน้าแผนกอิสระ ถ้ามี เป็นอนุกรรมการโดยตำแหน่ง ทั้งนี้รองอธิการบดี ด้วยความเห็นชอบของอนุกรรมการโดยตำแหน่ง จะแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยนั้น เป็นอนุกรรมการอีกจำนวนไม่เกินห้าคนก็ได้ อนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งให้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสองปี และรองอธิการบดีแต่งตั้งรองอธิการบดีคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขาธิการ อ.ก.ม. มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้มีฐานข้อมูลบุคลากรที่มีความถูกต้องสูง
2. เป็นแหล่งข้อมูลช่วยสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นตัวอย่างและแนวทางการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานอื่น ๆ
4. เป็นการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีอยู่ให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สำหรับองค์กร

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย