

24. การดูงานจริงควรพิจารณาอะไรบ้าง?

การมีโอกาสเห็นงานจริงมีความสำคัญมาก ในการทำโครงการนี้นักศึกษาหลายคนมักจะเลือกเรื่องที่ตนเกี่ยวข้อง และทำงานเป็นประจำทุกวัน จนจำงานต่าง ๆ ทุกขั้นตอนได้ แต่นักศึกษาแน่ใจแล้วหรือว่ารู้งานหมดทุกส่วนจริง โดยเฉพาะส่วนที่เป็นการตัดสินใจของผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดต่าง ๆ หรือแต่ละในกิจกรรม ดังนั้นไม่ว่านักศึกษาจะรู้จักงานนั้นดีหรือไม่ ก็ควรขออนุญาตจากผู้บริหารไปดูการทำงานจริง ๆ ด้วย

การดูการปฏิบัติงานนั้น มีวัตถุประสงค์จะให้เข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

- ทำความเข้าใจ Work flow หรือกระแสนงานที่เกิดในระบบตั้งแต่ต้นจนจบ นั่นคือข้อมูลที่เป็น Transaction เข้ามาที่จุดใด และผ่านขั้นตอนอะไรบ้างจนกระทั่งจบ
- งานที่ทำในแต่ละขั้นตอนมีอะไรบ้าง ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ข้อมูลอะไร ต้องใช้ความรู้ อะไร และตัดสินใจอะไรบ้าง
- การตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนมีกฎเกณฑ์ที่เขียนไว้ชัดเจนที่ใดบ้างหรือไม่
- หากผู้ปฏิบัติงานทำงานผิดพลาด จะทราบได้อย่างไร ใครเป็นผู้ตรวจพบ และแก้ไขอย่างไร
- หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานทำอย่างไร ปรึกษาใคร รายงานให้ใครทราบบ้าง
- ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบสำหรับใช้ในงานแต่ละขั้นตอนนั้นได้มาอย่างไร ใครเป็นคนจัดทำขึ้น มีการปรับปรุงหรือไม่ อยู่ในรูปแบบอะไร หากเป็นแฟ้มเอกสาร เมื่อนำมาใช้แล้วจะต้องทำอะไรกับแฟ้มต่อไป และหากเกิดความผิดพลาดขึ้นจะมีการรายงานและแก้ไขอย่างไร
- งานที่ทำนั้นสัมพันธ์กับระบบอื่นใดอีกบ้าง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศกันอย่างไร แลกเปลี่ยนได้ตลอดเวลา หรือมีข้อจำกัดอย่างไรบ้าง
- ระบบทั้งหมดมีการจัดทำรายงานอะไรบ้าง ทำรายงานเมื่อใด ส่งให้ใครบ้าง
- หน่วยงานประเมินผลการทำงานของระบบงานนี้บ้างหรือไม่ วัดผลสำเร็จอย่างไร
- การทำงานทั้งหมดใช้เครื่องมืออะไรบ้าง หากใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ก็ต้องระบุว่าใช้ซอฟต์แวร์อะไร จัดทำขึ้นเมื่อใด สมรรถนะการทำงานเป็นอย่างไร
- ปริมาณงานทั้งหมดมีมากน้อยเพียงใด จำนวนข้อมูล Transaction ที่ไหลเข้าสู่ระบบต่อหนึ่งคาบเวลาเป็นเท่าใด พนักงานปฏิบัติงานทันหรือไม่
- ข้อมูลที่จัดเก็บไว้มีปริมาณเท่าใด ต้องเก็บไว้นานเท่าใด เมื่อครบกำหนดแล้วจะทำอย่างไร ให้ตรวจสอบข้อมูลที่เป็นแฟ้มเอกสารในทำนองเดียวกันด้วย

- ข้อมูลในระบบมีการควบคุมความมั่นคงมากนักน้อยเพียงใด
- พนักงานทั้งหมดมีจำนวนเท่าใด ในการทำงานตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องผ่านการฝึกอบรมอะไรบ้าง ใช้เวลานานเท่าใด การทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่
- เวลาที่ใช้ปฏิบัติงานเป็นแบบใด เริ่มเวลาใด เลิกงานเวลาใด มีการปฏิบัติงานในช่วงเวลาอื่นหรือไม่ เช่นปฏิบัติงานล่วงเวลามากน้อยแค่ไหน
- พนักงานมีความรู้สึกรู้สึกอย่างไรกับระบบปัจจุบัน พอใจหรือไม่พอใจในส่วนไหนบ้าง พนักงานต้องการให้ปรับปรุงงานในส่วนใดบ้าง

เท่าที่อธิบายมานี้ นักศึกษาอาจอุทานว่าทำไมมากเหลือเกิน ขออธิบายว่านี่คือการพิจารณาให้เห็นสภาพการทำงานของระบบปัจจุบันอย่างแท้จริง เมื่อทราบแล้วจึงจะแก้ปัญหา และเสนอแนะระบบใหม่ได้ หากไม่เห็นการทำงานอย่างแท้จริง เมื่อนักศึกษาออกแบบระบบใหม่เสร็จ ระบบใหม่นั้นก็ย่อมจะยังคงมีปัญหาเหมือนเดิม นักศึกษาที่ไม่วิเคราะห์ระบบอย่างถี่ถ้วน จึงมักจะตอบคำถามของกรรมการสอบไม่ได้ เมื่อถูกถามรายละเอียด เพราะตัวเองไม่เข้าใจระบบเดิมนั่นเอง

นอกจากการตั้งคำถามดังกล่าวแล้ว นักศึกษาจะต้องรวบรวมเอกสารแบบฟอร์ม และพิจารณาลักษณะลึกลับของการทำงานต่อไปอีกดังนี้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลมีอะไรบ้าง ข้อมูลเดียวกันใช้แบบฟอร์มต่างกันก็แบบ เช่น แต่ก่อนนี้แบบฟอร์มการถอนเงินในธนาคารทั้งหลายมีทั้งการถอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์ และบัญชีประจำ แต่ปัจจุบันได้รับการแก้ไขให้เหลือเพียงแบบฟอร์มเดียว ทำให้สะดวกมากขึ้น
- แบบฟอร์มที่เขียนแล้วมีลักษณะอย่างไร ลูกค้ายกมากรอกแบบฟอร์มเขียนผิดง่ายไหม เขียนผิดแล้วต้องทิ้งไปมีมากหรือไม่ ให้สังเกตจากในตระกร้าทิ้งกระดาษ
- แบบฟอร์มที่เขียนแล้วมีโอกาสจะอ่านผิดได้ง่ายหรือไม่ นั่นคือ ตำแหน่งของช่องว่างสำหรับการกรอกข้อความ ความยาวของช่องว่าง ระยะห่างบรรทัด ฯลฯ
- การจัดโต๊ะทำงานเอื้ออำนวยต่อการเคลื่อนที่ของเอกสารแบบฟอร์มรายงานหรือไม่ นั่นคือ การส่งเอกสารระหว่างพนักงานต้องข้ามไปข้ามมาหรือไม่
- การตั้งตู้เอกสารของระบบสะดวกต่อการใช้งานหรือไม่ (แต่เราอาจกำจัดตู้เอกสารออกไปได้หลายตู้ในระบบใหม่)
- การจัดสำนักงานและโต๊ะทำงานจะมีปัญหาทางด้านความมั่นคงของอุปกรณ์และข้อมูลหรือไม่ นั่นคือง่ายต่อการที่คนนอกจะเข้ามาแอบเปิดเครื่อง หรือ โจรกรรมอุปกรณ์บางอย่างไปหรือไม่

รายละเอียดเพิ่มเติมในส่วนหลังนี้มีความสำคัญมากต่อการออกแบบสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของระบบใหม่ และการวิเคราะห์ระบบในชีวิตจริงต้องให้ความสำคัญเรื่องนี้มาก

อย่างไรก็ตามในการทำโครงการของนักศึกษานั้น ปกติทำไปไม่ถึงส่วนของการออกแบบ
สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น นี่ก็เหตุผลที่อธิบายมาแต่ต้นว่า ระบบในโครงการเป็น
เพียงระบบให้ทดลองทำเชิงปัญญาเท่านั้น ยังเอาไปใช้จริงไม่ได้