บทที่ 6

สรุปข้อเสนอแนะ

แนวและวิธีการประเมินค่างาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ซึ่งได้กล่าวมาแล้วนั้น เป็นวิธีการที่รู้จักกันดีทั่วไป เมื่อได้เลือกนำมาใช้กับงานคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะอยู่ในลักษณะที่เป็นงานโครงการเริ่มต้น หรือเป็นงานที่เปลี่ยนมาจากระบบเดิม ก็สามารถนำมาประยุกต์เข้าได้อย่างเหมาะสม ผู้ทำการประเมินเองก็สามารถเข้าใจและเรียนรู้วิธีการได้ง่าย ผลของการประเมินเห็นได้ชัดเจนและมีมาตรการในการตัดสินใจอย่างพร้อมมูล ปัญหาในการทำการประเมินอยู่ที่การได้มาซึ่งข้อมูลที่จะใช้ เพราะเหตุที่ว่า งานคอมพิวเตอร์มีข้อมูลที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขแท้จริงได้อยู่มาก และเป็นส่วนสำคัญที่ไม่สามารถจะตัดทิ้งได้ด้วยนั่นเอง วิธีการตีค่าตัวเลขของข้อมูลเหล่านี้ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงมีประโยชน์สำหรับผู้ทำการประเมินความคุ้มค่าของงานเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง และเป็นประโยชน์สำหรับสถาบันที่ต้องการทำการประเมินค่างานด้วย อย่างไรก็ตาม การประเมินค่างานจะได้ผลลัพธ์ถูกต้อง ชัดเจน มากเพียงใด ย่อมขึ้นกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งหากไม่สอดคล้องต้องกันกับวิธีการดำเนินงานประเมินผลแล้ว ก็อาจจะนำมาซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็ได้ เพื่อขจัดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในด้านต่างๆ และเพื่อให้การประเมินผลเป็นไปอย่างได้ผลถูกต้องแน่นอนขึ้น ตลอดจนได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าจากการประเมินค่างาน จึงสรุปข้อเสนอแนะไว้ 5 ข้อดังนี้

1. การกำหนดงานและโครงสร้างของงาน
2. การตัดสินใจเลือกลำดับงานหลังจากการประเมินความคุ้มค่า
3. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมิน
4. การทบทวนการประเมินค่าเป็นระยะ
5. แผนงานการพัฒนา

6.1 การกำหนดงานและโครงสร้างของงาน

ในการคัดเลือกงานเข้าคอมพิวเตอร์นั้นจำเป็นที่จะต้องมองงานและวัตถุประสงค์ของการทำงานทั้งหมดขององค์กร และนำมาจัดแบ่งออกเป็นส่วนๆ โดยให้แต่ละส่วนของงานมีความสมบูรณ์ในตัวเองมากที่สุดประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งให้อยู่ในลักษณะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ใช้ผลงานที่ได้รับจากคอมพิวเตอร์อีกด้วย ฉะนั้นก่อนการคัดเลือกงานที่นำมาพัฒนาเข้าคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีการจัดโครงสร้างของงานและแยกงานออกเป็นแต่ละประเภทๆ เสียก่อน การดำเนินงานตามขั้นตอนนี้จะทำให้ได้รับข้อมูลการปฏิบัติงานในลักษณะทั่วๆไป เป็นเบื้องแรกอีกด้วย

การจำแนกงานออกเป็นส่วนๆ ให้เห็นเด่นชัด นอกจากจะสดวกแก่ฝ่ายจัดการที่กำหนดการเลือกแล้ว ยังได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานอีกด้วย ซึ่งทำให้การตัดสินใจเลือกงานจะต้องเป็นไปในลักษณะที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น เมื่อจัดแยกประเภทจำแนกงานออกมาแล้ว จะมีอยู่ 2 แนวทางในการเลือกปฏิบัติก็คือ แนวทางแรก ในทางฝ่ายจัดการ กำหนดงานหรือเลือกงานที่จะนำมาเข้าคอมพิวเตอร์ก่อน ทั้งนี้เพราะฝ่ายจัดการทราบถึงนโยบายของการดำเนินงานในช่วงนั้นๆ เป็นอย่างดี เสร็จแล้วค่อยนำเอางานที่เลือกมาประเมินความคุ้มค่า แล้วเสนอกลับไปยังฝ่ายจัดการให้ตัดสินใจอีกครั้งหนึ่ง หรือในแนวทางที่สอง ทำการประเมินความคุ้มค่าหลังจากที่จำแนกงานแล้ว เสร็จแล้วส่งให้ฝ่ายจัดการตัดสินใจเลือกเลย แนวทางทั้งสองนี้มีข้อดีข้อเสีย แตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กรแต่ละแห่ง

การที่เสนอแนะให้มีการกำหนดงานและโครงสร้างของงานก่อน ก็เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตและงานที่จะทำการประเมินความคุ้มค่าเปรียบเทียบซึ่งกันและกัน ซึ่งถ้ากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนมากพอ แนวทางที่สองดูค่อนข้างจะเหมาะสมกว่า

6.2 การตัดสินใจเลือกลำดับงานหลังจากการประเมินความคุ้มค่า

หลังจากการประเมินความคุ้มค่าของงานแต่ละงานที่จะนำเข้าคอมพิวเตอร์แล้ว

รายงานที่ได้จากการประเมินผลซึ่งจะประกอบด้วยข้อมูลในเรื่องทุนค่าใช้จ่าย ผลประโยชน์ที่จะได้รับ ระยะเวลาการคุ้มทุน ฯลฯ จะถูกส่งให้ฝ่ายบริหารพิจารณาอีกครั้ง เพื่อจัดลำดับงานที่จะนำเข้า ทั้งนี้เพราะทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการพัฒนาระบบงานเหล่านี้มีจำกัด การได้ลำดับความสำคัญจะทำให้สามารถจัดแผนงานออกมาเป็นระยะๆ ได้ ทั้งนี้ฝ่ายบริหารยังเป็นผู้ที่ทราบนโยบายในการดำเนินงานดีว่า งานใดบ้างที่ควรจะส่งเสริมพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ลำดับงานเหล่านี้ควรที่จะได้รับการทบทวนเป็นระยะๆ เพื่อการปรับปรุงให้สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว

6.3 ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมิน

โครงการในการประเมินความคุ้มค่างานจำเป็นจะต้องได้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากเจ้าของหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งตัวเลขหรือข้อมูลเหล่านี้จะประกอบด้วย ข้อมูลที่เป็นมาแล้วในอดีต และข้อมูลที่จะได้จากการคาดการณ์หรือพยากรณ์ในอนาคต อันได้แก่ ระบบวิธีการปฏิบัติงาน ปริมาณงาน พัสดุเครื่องอุปกรณ์ที่ประกอบการทำงาน ตลอดจนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องจะต้องให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือให้ข้อมูลในลักษณะที่เป็นข้อเท็จจริง หรือใกล้เคียงความเป็นจริง ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ นอกจากนั้นแล้ว ควรที่จะเข้ามามีบทบาทในการทบทวนและประเมินค่างานของตนเองทุกขั้นทุกตอน โดยเฉพาะผลประโยชน์บางอย่างที่ไม่สามารถจะวัดค่าออกมาเป็นตัวเงินได้นั้น เจ้าของงานย่อมจะทราบดีกว่าผู้อยู่ภายนอกว่ามีอะไรบ้างและมีรายละเอียดอย่างไร และที่สำคัญที่สุด เป็นการยอมรับการประเมินค่าที่ได้จัดทำขึ้นด้วยว่า เป็นการประเมินค่าที่ถูกต้องใช้ได้

6.4 การทบทวนการประเมินค่าเป็นระยะ

งานบางงานจะมีลำดับที่ต่ำและการพัฒนาอาจจะทำให้มีต่อๆไป ฉะนั้นเมื่อใกล้ปีที่กำหนดไว้ว่า จะทำการพัฒนาตามแผนงานที่กำหนดนั้น ตัวเลขข้อมูลจากการประเมินค่าอาจ-

จะล้าสมัยไม่ทันการณ์ จึงควรที่จะได้มีการทบทวนการประเมินค่า ปรับปรุงตัวเลขให้สอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งผลของความเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ลำดับงานเปลี่ยนแปลงไปก็ได้ ผลนี้อาจมาจากการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดคาด หรือแนวนโยบายการปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงไป ฯลฯ การทบทวนการประเมินค่าจะเป็นการรับรองความถูกต้องให้เหมาะสมกับปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

6.5 แผนงานการพัฒนา

ลำดับงานที่ได้รับมาจากฝ่ายบริหารจะถูกนำมาพิจารณา และบรรจุลงเป็นโครงการตามแผนงานที่ได้กำหนดขึ้นเป็นช่วง 3 - 5 ปี จากนั้น ฝ่ายคอมพิวเตอร์หรือผู้มีความรับผิดชอบก็จะรับดำเนินงานไปตามแผนงานที่ได้จัดสร้างและรับอนุมัติจากฝ่ายจัดการ ซึ่งฝ่ายจัดการก็จะลงมาทบทวนผลของการพัฒนางานเป็นระยะๆ ว่าเป็นไปตามแผนงานมากน้อยเพียงใด มีอุปสรรคที่จะต้องแก้ไขอะไรบ้าง เพื่อจะได้ตัดสินใจและสั่งการได้ทันท่วงที มิให้ล่าช้าเนิ่นนานออกไป