

22. การศึกษาองค์กรควรทำอย่างไร

โครงการส่วนใหญ่ที่อนุมัติให้นักศึกษาทำนั้น มักเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือหน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่ง ที่ต้องอาศัยหน่วยงานจริง ก็เพื่อที่จะให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์กับการแก้ปัญหาจริงๆ อย่างไรก็ตามจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้บริหารของหน่วยงานนั้นด้วย อย่างไรก็ตามหน่วยงานบางแห่งอาจไม่เต็มใจให้เปิดเผยชื่อ เพราะเขากลัวว่าคนมาอ่านจะรู้ว่าเขาทำอะไร หากเป็นเช่นนั้นนักศึกษาก็ต้องตั้งชื่อขึ้นใหม่เพื่อปกปิดหน่วยงานนั้น ที่ต่อเนื่องกันก็คือไม่ควรเอ่ยชื่อหน่วยงานนั้นในกิตติกรรมประกาศ

โดยทั่วไปแล้ว นักศึกษาควรศึกษาประเด็นต่อไปนี้ให้เข้าใจ แล้วนำมาเขียนสรุปย่อ ๆ ในรายงานให้ผู้อ่านทราบเรื่องของหน่วยงานนั้นอย่างพอเพียง

1. ประวัติ, พันธกิจ, วิสัยทัศน์, ยุทธศาสตร์ และเป้าหมาย รายละเอียดส่วนนี้ทำให้ผู้อ่านเข้าใจหน่วยงานนั้นได้ดีขึ้น นักศึกษาที่เรียนการบริหารมาแล้วย่อมตระหนักว่า นี่เป็นส่วนที่อธิบายว่าหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่ และเหตุใดจึงทำเช่นนั้น
2. การจัดองค์กรในระดับกว้าง อธิบายลงลึกไปถึงแผนกหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นเจ้าของงานตามโครงการที่นักศึกษากำลังทำ ในเรื่องนี้นักศึกษาต้องเข้าใจและอธิบายรายละเอียดมากขึ้นไปอีกว่า งานที่กำลังศึกษานั้น มีอินพุตอะไรบ้าง อินพุตมาจากไหน มีลักษณะอย่างไร เมื่อได้รับมาแล้วเกิดอะไรขึ้น มีใครทำอะไรกับอินพุตเหล่านั้นบ้าง จนกระทั่งในที่สุดได้อะไรเป็นเอาต์พุต งานส่วนนี้จะต้องศึกษาขั้นตอนต่าง ๆ ให้เข้าใจ ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ และวิธีการจัดเก็บข้อมูล และรูปแบบของเอาต์พุตและรายงาน
3. นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 2 ข้างต้นมาเขียนเป็นแผนภาพไดอะแกรม แสดงรายละเอียดการทำงานทั้งหมด เช่นเขียนเป็น Context Diagram และ Data Flow Diagram หรือแผนภาพแบบอื่น
4. ศึกษาสมรรถนะในการทำงานของหน่วยงาน เช่นจำนวนข้อมูลและเอกสารที่ได้รับ กับที่นำมาประมวลผลได้ ปริมาณข้อมูลที่จัดเก็บได้ เวลาที่ใช้ในการทำงานของหน่วยงาน
5. พิจารณาปัญหาของหน่วยงาน โดยนำไดอะแกรมตามข้อ 3 มาพิจารณา ร่วมกับการสอบถามความต้องการของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจุบันนักศึกษาหลายคนยังให้ความสนใจในเรื่องนี้น้อยไป บางคนไม่ได้เขียนไดอะแกรมแสดงการทำงานของระบบปัจจุบันด้วยซ้ำไป ถ้าหากนักศึกษาไม่เขียนไดอะแกรม ก็จะบอกไม่ได้ว่าระบบใหม่ที่จะพัฒนานั้นมีความแตกต่างจากของเดิมที่ตรงไหนบ้าง และ **แน่นอนว่าเมื่อตอบไม่ได้ก็ย่อมสอบไม่ผ่าน**

23. การสัมภาษณ์ผู้บริหารมีแนวทางอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร

การสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานเป็นการศึกษาว่าผู้บริหารมีความต้องการอะไรจากระบบใหม่บ้าง หรือต้องการให้ระบบใหม่ทำอะไรนั่นเอง สิ่งที่ผู้บริหารต้องการโดยทั่วไปก็คือ

- ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ใช้คนน้อยลง ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
- บันทึกข้อมูลที่เป็นได้มากขึ้นกว่าที่มีในระบบปัจจุบัน
- ทำงานสัมพันธ์กับระบบข้างเคียงหรือที่ต้องต่อเนื่องกันได้ดีกว่าเดิม
- จัดทำรายงานที่ต้องการได้มากกว่าและดีกว่าเดิม
- ขจัดปัญหาข้อผิดพลาดในระบบเดิมได้
- มีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม
- ระบบการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งอยู่เหนือขึ้นไปต้องการให้ทำ

เมื่อนักศึกษาเริ่มต้นพิจารณาว่าจะทำโครงการเรื่องอะไร นักศึกษาจะต้องสอบถามผู้เกี่ยวข้องให้ได้ภาพรวมกว้าง ๆ ก่อนว่า ระบบปัจจุบันมีปัญหาอะไรในแบบที่กล่าวถึงข้างต้นหรือเปล่า จากนั้นให้พิจารณาดังคำถามที่จะทำให้เกิดทราบความต้องการที่สอดคล้องกันได้

โดยปกติแล้วขั้นตอนโดยทั่วไปในการสัมภาษณ์คือ

1. ศึกษาโครงสร้างองค์กรให้เข้าใจชัดเจนว่า ใครเป็นผู้บริหารของแผนกที่เรากำลังศึกษานั้น บุคคลผู้นั้นมีหน้าที่อะไรเกี่ยวกับระบบที่เรากำลังศึกษาอยู่หรือไม่ คือเป็นผู้ที่รู้จักกระบวนการทำงานของระบบนั้นดี หรือทำหน้าที่เพียงบริหาร อนุมัติงาน และอ่านรายงานเท่านั้น
2. นัดหมายบุคคลที่ต้องการสัมภาษณ์ และกำหนดวัน เวลา และสถานที่ให้เรียบร้อย
3. จัดเตรียมคำสัมภาษณ์ และคำขออื่น ๆ เช่น เอกสารตัวอย่าง หรือแบบฟอร์ม
4. ส่งคำสัมภาษณ์ และเอกสารให้บุคคลที่ต้องการสัมภาษณ์ล่วงหน้า
5. ไปสัมภาษณ์ตรงตามเวลานัดหมาย และจดบันทึกเรื่องที่ได้ฟังมาย่อ ๆ
6. เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้วให้รีบบันทึกลงในแบบฟอร์มผลการสัมภาษณ์ทันที ในการวิเคราะห์งานทั่วไปนั้น เมื่อทำบันทึกผลการสัมภาษณ์แล้ว ต้องส่งไปให้ผู้สัมภาษณ์ตรวจสอบ และรับฟังข้อเท็จจริงกลับมาด้วย ในการทำโครงการนั้น นักศึกษาก็ควรทำเหมือนกัน แต่ไม่ต้องรอคำตอบ ให้รีบดำเนินการต่อ โดยนำรายละเอียดไปเล่าให้อาจารย์ที่ปรึกษาฟังเพื่อขอทราบคำแนะนำ