ระบบสารสนเทศในงานด้านทรัพยากรมนุษย์

INFORMATION SYSTEM IN HUMAN RESOURCE WORK

ภาวิน ชินะโชติ[1], ทองฟู ศิริวงศ์[2], ภาณุ ชินะโชติ[3]

ภาวิทย์ ชินะโชติ[4] , พระมหาทองเชิด กตปุญฺโญ,[5]

PHAWIN CHINACHOTE[1], THONG PHU SIRI WONG[2], PANU CHINACHOTE[3]

PHAWIT CHINACHOTE[4], PHAMAHATHONGCHIRD KATAPUNYO[5]

ความนำ

โลกธุรกิจปัจจุบันได้ก้าวสู่ยุคการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทำให้สภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินการใด ๆ ขององค์การ จะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ต่างๆก่อนตัดสินใจเพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริหารได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารมากขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาล และของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้มีการจัดเอกสาร หรือการดำเนินงานให้มีความคล่องตัว และสะดวกต่อผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในงานด้านการตลาด การบัญชี และทางทรัพยากรมนุษย์และด้านอื่นๆเป็นต้น ซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถช่วยในการตัดสินใจ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การ

ระบบสารสนเทศทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจากข้อมูลในงานทรัพยากรมนุษย์ ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรมนุษย์และสามารถแปลผลสิ่งที่ต้องการรู้ออกมาได้ ซึ่งระบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บ วิเคราะห์ เรียกใช้ และการแจกจ่ายข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ สารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ไม่ได้เป็นเพียงแค่คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่

---

[1] **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

[2] **รองศาสตราจารย์ ตำแหน่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

[3] **Ph.D. ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ**

[4] **ตำแหน่ง ผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์**

[5] **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**

เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เท่านั้นแต่หมายถึงระบบสารสนเทศจะประกอบด้วยคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป รวมถึง ข้อมูลต่าง ๆของบุคลากรในองค์การ เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานกิจกรรมด้านต่าง ๆ ทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์(Kavanagh, Thite & Johnson, 2012: 17) (Laudon & Laudon, 2007: 53)

ระบบสารสนเทศถูกออกแบบเพื่อใช้สนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์เช่น การวางแผนความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ การควบคุมนโยบายตลอดจนการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ การจัดเก็บข้อมูลประวัติพนักงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวพนักงาน การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทนและเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจัดการด้านสุขภาพตลอดจนความปลอดภัยในการทำงาน (O’ Brien, 2004: 242)

ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) หมายถึงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกพัฒนาเพื่อให้การสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนอัตรากำลังคน การออกแบบงาน การจ้างงาน การพัฒนา ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความปลอดภัยและสุขภาพเป็นต้น ซึ่งจะมีส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจตลอดจนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ การออกแบบระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารควรได้ข้อมูลในการป้อนลงในระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบให้สามารถจัดหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะข้อมูลที่สำคัญมีดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2557: 25)

1. ทันเวลา (Timely) ผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการด้วยสารสนเทศที่ทันเวลาและทันสมัย (Up-to-date Information) ดังนั้นข้อมูลที่ได้มาต้องเป็นปัจจุบันเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลง

2. ความถูกต้อง (Accurate) ผู้บริหารจะต้องมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลที่หามา

3. สั้น/กะทัดรัด (Concise) ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่สั้นแต่ได้ใจความสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาสรุปข้อมูลอีกครั้ง

4. ตรงประเด็น (Relevant) ผู้บริหารควรมีข้อมูลสารสนเทศต้องสอดคล้องหรือตรงต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน

5. ครบถ้วนสมบูรณ์ (Complete) ผู้บริหารควรได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนครอบคลุมสาระสำคัญที่จำเป็นจะช่วยในการวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่นำมาใช้ในระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

ข้อมูลในระบบสารสนเทศจะช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ การดำเนินงานขององค์การที่มีระบบฐานข้อมูลกลางที่ช่วยให้ข้อมูลที่จะใช้ร่วมกันในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การ ไม่ว่าจะเป็น ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายผลิตและการดำเนินการ และ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศนั้นทำให้ข้อมูลขององค์การที่มีอยู่สำหรับใช้งานในการตัดสินใจหรือวิเคราะห์ข้อมูลเกือบทั้งหมด สามารถสนับสนุนการดำเนินการกิจกรรมทางธุรกิจภายในขององค์การ เมื่อมีฝ่ายใดป้อนข้อมูลขึ้นมาใหม่จะทำให้ข้อมูลที่ถูกสร้างขึ้นมาสามารถใช้ได้ทันทีกับกระบวนการทางธุรกิจอื่นๆการป้อนข้อมูลเข้าสู่ทะเบียนประวัติในสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควรมีข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งสามารถเชื่อมโยง และนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2557: 25-27)

1. ประวัติส่วนตัวพนักงาน ชื่อจริง นามสกุล เพศ วันเกิด สัญชาติ อายุ ส่วนสูง น้ำหนัก เลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร สถานภาพสมรส ศาสนา ประวัติสุขภาพ ที่อยู่ที่ติดต่อได้ โทรศัพท์ติดต่อ สถานะทางการทหาร กลุ่มเลือด ชื่อบิดา-มารดา ชื่อคู่สมรส อาชีพคู่สมรส จำนวนบุตร รายชื่อผู้ค้ำประกัน ความสนใจในงานเป็นต้น

2. ประวัติการศึกษา และการฝึกอบรมวุฒิการจบ ระดับการศึกษา ปีที่เข้าศึกษา ปีที่จบการศึกษา ชื่อสถานศึกษา สถานที่ตั้งสถานศึกษา วุฒิการศึกษาที่ได้รับ ประวัติการฝึกอบรม ทุนสนับสนุนการศึกษา โปรแกรมการศึกษาอื่นๆเป็นต้น

3. ข้อมูลทักษะและประสบการณ์ ขอบเขตงาน ตำแหน่งงานที่เคยทำ ช่วงเวลาของการทำงาน หนังสือรับรองการผ่านงาน เหตุผลการลาออก ความรับผิดชอบในการบังคับบัญชา

4. การจ้างงาน วันเริ่มเข้าทำงาน รหัสตำแหน่ง ชื่อตำแหน่ง ระดับเงินเดือน รายงานโดยตรงต่อใคร ผลของการทดลองงาน หมายเลขบัตรประกันสังคม ชื่อหน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ การขาดงาน ประวัติการลา (สาย ลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อน) เป็นต้น

5. ข้อมูลเพิ่มเติม ประวัติความดีความชอบ แผนความก้าวหน้าในงานอาชีพ ข้อมูลการรักษาพยาบาลโรคอันตราย สิทธิด้านผลประโยชน์ ข้อมูลด้านอุบัติเหตุ สิทธิด้านที่อยู่อาศัย ด้านการเดินทาง ประวัติการลงโทษ อายุงาน วันครบเกษียณอายุ สแกนรูปภาพพนักงาน

รูปแบบของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น และยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ องค์การในยุคการทำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์จะแตกต่างจากอดีตที่มีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สนับสนุนให้กลยุทธ์ดำเนินงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง

รูปแบบของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น รูปแบบของระบบองค์การที่มีระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) เป็นศูนย์กลาง จะมีดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ หรือ สภาพแวดล้อมภายในประเทศ (National culture environment) องค์การจะต้องพิจารณาถึงโอกาส และข้อจำกัดที่มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น กฎระเบียบของรัฐบาล (Government regulation) ข้อคำนึงทางสังคม (Societal concerns) ตลาดแรงงาน (Labour market) เทคโนโลยี (Technology) และการแข่งขัน (Competition) และสภาพแวดล้อมภายใน

2. ระบบการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management System) เป็นวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์การจะทำให้องค์การสามารถกำหนดแผนทางธุรกิจ และเป้าหมายทางธุรกิจที่เหมาะสมได้ การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจนั้นจะเริ่มจากกลยุทธ์ระดับองค์การ (Cooperate level strategy) เป็นกระบวนการกำหนดลักษณะทั้งหมดและจุดมุ่งหมายขององค์การ ประกอบด้วย การลงทุน การดำเนินการ การพัฒนาปรับปรุงองค์การ จนมาถึงกลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business level strategy) เป็นกลยุทธ์ที่พยายามหาวิธีการแข่งขันในแต่ละองค์การที่พยายามจะสร้างสิ่งต่างๆ ให้ตอบสนองต่อเป้าหมายที่องค์การวางเอกไว้ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Function level strategy) ที่จะนำการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไปดำเนินการให้สอดคล้องกัน

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resources Management) ฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องกำหนดเป้าหมายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Goals) ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ เช่น การคงอยู่ของพนักงาน (Retention) บรรยากาศในการทำงานและขวัญกำลังใจ (Climate/morale) การเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และอัตราการเกิดอุบัติเหตุ (Accident rate) เมื่อกำหนดเป้าหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้แล้วจะมีการกำหนดกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Programs)

4. กิจกรรมด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR Programs) จะมีกิจกรรมหลักในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Planning) การสรรหาและการคัดเลือก (Recruting and Selecting) การฝึกอบรม (Training) การประเมินผลการทำงาน (Performance Management) ค่าตอบแทน (Compensation) คุณภาพชีวิตและความปลอดภัย (Quality of life and Safty) พนักงานและแรงงาน (Employee and Labour) โดยการทำงานนี้จะมีสารสนเทศในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System) เข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมในเรื่อง ความรู้ด้านไอที (IT Knowledge) และความรู้ด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Knowledge)

5. สารสนเทศในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System) จะช่วยในการดำเนินกิจกรรมในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปด้วยความคล่องตัว ส่งผลให้ผลการดำเนินกิจกรรมต่างเป็นไปอย่างราบรื่น

6. การประเมินผลกิจกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource program evaluation) เป็นการวัดผลการดำเนินกิจกรรมทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงเป้าหมายขององค์การด้วย มีการประเมินผล คือ ตัวชี้วัดด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Metric) วิธีการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator: KPI) การวัดเชิงดุลยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Scorecard) มูลค่าเพิ่ม (Value-added) ผลตอบแทนการลงทุน (ROI) และการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal compliance) เมื่อทราบผลการดำเนินกิจกรรมจะนำไปสู่ข้อมูลย้อนกลับ (Feed back) เพื่อนำข้อมูลไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์การในครั้งต่อไป

ประเภทของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

ฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคลเดียวมีหลายมุมมองของข้อมูล ขึ้นอยู่กับความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ จากการดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีการพัฒนาสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการออกแบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ทั้งโครงสร้างใหญ่ขององค์การ และระบบงานย่อยในงานทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน ซึ่งระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถจำแนกออกได้ ดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2557: 38-44 ; สุรพล พรหมมาพันธ์, 2556: 13)

1. ระบบโครงสร้างองค์การ (Organization Charts) เป็นระบบส่วนกลางที่ต้องออกแบบให้เชื่อโยงต่อระบบต่างๆ ภายในองค์การ เช่น สายการบังคับบัญชาว่ามีกี่ระดับ กี่ตำแหน่ง มีคำบรรยายลักษณะงานและระบุคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานเอาไว้ โครงสร้างโดยรวมมีสาขา ฝ่าย แผนก และกลุ่มเท่าไร สิ่งต่างๆ ข้อมูลที่กำหนดขึ้นจะถูกกำหนดเป็นรหัสตัวเลข เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลและสืบค้นข้อมูล

2. ระบบการวางแผนอัตรากำลัง (Human Resource Planning System) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ประมวลข้อมูลของหน่วยงานว่ามีอัตรากำลังเท่าใด หรืออัตราการลาออกของพนักงาน ทำให้ทราบ

ถึงความต้องการอัตรากำลังขององค์การ โดยระบบสามารถพยากรณ์ความต้องการอัตรากำลังที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ระบบจะระบุถึงลักษณะงาน ขั้นตอนการทำงาน และจำนวนพนักงานที่ต้องการ

3. ระบบการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection System) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมรายละเอียดของผู้สมัครงาน เช่น ข้อมูลส่วนตัว ประวัติการศึกษา และความสามารถพิเศษ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้สมัครที่ตรงกับลักษณะของตำแหน่งงานที่สรรหาอยู่

4. ระบบประวัติพนักงาน (Personal System) เป็นการจัดเก็บประวัติพนักงานพื้นฐาน อาจมีการสแกนรูปของพนักงานไว้ ซึ่งข้อมูลที่ต้องนำมาใช้ระบบจะมีการแยกข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นประวัติส่วนตัว คือ ข้อมูลส่วนตัว การศึกษา สุขภาพ การฝึกอบรม และรายได้ เป็นต้น และส่วนที่เป็นประวัติการทำงาน ระบบสามารถบันทึกผลการปฏิบัติงานว่าดีเด่น กระทำผิดวินัย การพักงาน การลงโทษ และการลาออกที่เกิดขึ้น ที่จะเชื่อมโยงไปยังสัญญาจ้างงานและสัญญาค้ำประกัน

5. ระบบการจ่ายเงินเดือน (Payroll System) เป็นระบบที่รวบรวมการเบิกจ่ายค่าตอบแทนมาไว้ในระบบ เช่น รายได้จากเงินเดือนและค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา คำนวนภาษีหักค่าลดหย่อน หรือหัก ณ ที่จ่าย และบันทึกข้อมูลรายจ่ายทุกรายการโดยผ่านระบบธนาคารได้

6. ระบบการบันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance System) เป็นระบบที่ใช้ในการควบคุมเวลาในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้ใช้งานจะสามารถเห็นถึงตารางเวลาในการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดรูปแบบตารางการทำงานที่เหมาะสมได้ ระบบสามารถสรุปรายการเวลาการทำงาน ประวัติการลาและรายงานการทำงานล่วงเวลาได้

7. ระบบการประเมินผล (Appraisal System) เป็นระบบที่สามารถวัดค่าปริมาณงานที่พนักงานปฏิบัติมาเป็นเปอร์เซ็นต์ในการทำงาน ระบบจะเรียงลำดับพนักงานในฝ่ายเดียวกันที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด หรือกำหนดเป็นช่วงการประเมินผล เช่น ดีเด่น ดีมาก ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งงาน เป็น

8. ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม (Development and Training System) เป็นระบบใช้ในการพัฒนา และฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดภายในองค์การ สามารถวางแผนฝึกอบรมในการพัฒนาความสามารถพนักงานให้เหมาะสมกับงาน โดยระบบจะคัดเลือกพนักงานที่มีความจำเป็นต้องเข้า

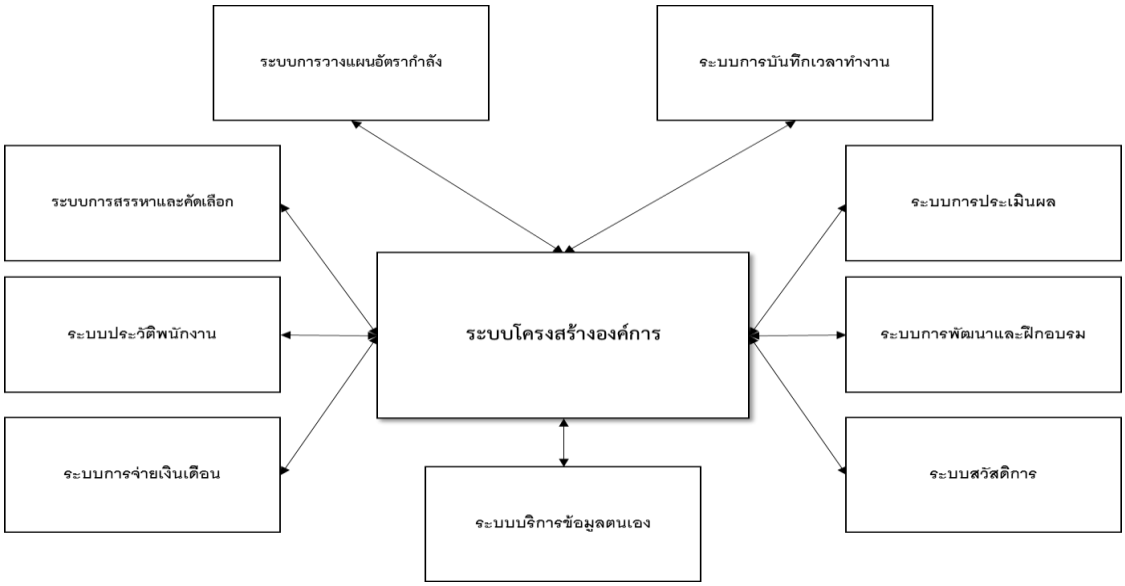
ร่วมหลักสูตรการพัฒนาและการฝึกอบรมที่เหมาะสม ซึ่งตัวพนักงานเองก็สามารถเข้าไปดูรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตนเองสนใจ เช่น หัวข้อการฝึกอบรม วัน เวลา สถานที่ คุณสมบัติ และตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับหลักสูตร และระบบสามารถช่วยในการวางแผนจัดทำงบประมาณในแต่ละหลักสูตรได้ ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรของพนักงานที่เข้าร่วมหลักสูตรย้อนหลัง รวมถึงมีโปรแกรมในการช่วยในการเรียนรู้และการฝึกอบรมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

9. ระบบสวัสดิการ (Welfare System) เป็นระบบที่ช่วยในการวางแผนด้านผลประโยชน์ของพนักงานในการจ่ายค่าสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น การกู้ยืมเงินค่าซื้อบ้าน/รถยนตร์ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล และการศึกษาต่อ เป็นต้น เพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงานให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ระบบสวัสดิการจะบันทึกการขอรับสวัสดิการของพนักงาน แล้วมีการแจ้งผลการอนุมัติ/ไม่อนุมติตามคำขอใช้สวัสดิการ โดยระบบจะมีการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบการเบิกจ่ายเงินผ่านระบบบัญชีเงินเดือนพนักงานโดยตรง

10. ระบบบริการข้อมูลตนเอง (Employee Self-service System) เป็นระบบที่ช่วยให้พนักงานบันทึกข้อมูลและค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเงินเดือน ค่าล่วงเวลา บันทึกเวลาการปฏิบัติงาน การลา และการเบิกสวัสดิการ พนักงานสามารถปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวได้ด้วยตนเองทำให้ได้ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้รระบบการบริการข้อมูลตนเองนั้นระบบจะดำเนินงานผ่านระบบอินเตอร์เน็ต (Internet) sหรือ Web ของบริษัท

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปความเชื่อมโยงระบบงานย่อยในงานทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกันกับโครงสร้างหลักดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 การเชื่อมโยงโครงสร้างขององค์การ และระบบงานย่อยในงานทรัพยากรมนุษย์



ข้อควรคำนึงและขั้นตอนการจัดทำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

ก่อนการดำเนินการจัดทำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารสิ่งที่พิจารณาข้อจำกัดต่างๆ ของสารสนเทศในการนำระบบมาใช้ ที่ต้องคำนึงถึงความพร้อมขององค์การที่จะมีการพัฒนาระบบงานไปสู่ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการวางระบบสารสนเทศจะต้องมีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของสารสนเทศ เนื่องจากองค์การต้องป้อนข้อมูลที่สำคัญขององค์การใส่ลงไปในระบบ เช่นระบบบัญชี/การเงิน การตลาด เป็นต้น ดังนั้นข้อควรคำนึงในการจัดทำสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์มี ดังนี้ (Kavanagh, Thite & Johnson, 2012: 19)

1. ความพร้อมขององค์การที่จะพัฒนาไปสู่งานที่ใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ องค์การควรมีขนาดที่ใหญ่ หรือกำลังเติบโตที่รวดเร็วทำให้เห็นถึงการจะใช้สารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยจัดระบบขององค์การที่มีปริมาณงานมากและซับซ้อน จนทำให้การใช้งานจากสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ถ้างานขององค์การไม่มากและไม่ซับซ้อนทำให้การจัดทำสารสนเทศนั้นไม่ได้ช่วยในการทำงานมากเท่าที่ควรจึงไม่คุ้มค่าในการลงทุนเปลี่ยนแปลงระบบ รวมถึงการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงที่จะคอยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นจากนโยบาย การ

อนุมัติงบประมาณ การให้เวลาพัฒนาระบบ และผู้ที่จะจัดทำข้อมูลสารสนเทศ หรือจะใช้วิธีการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับองค์การ และเมื่อมีการดำเนินการจัดทำระบบแล้วจะต้องพัฒนาผู้ใช้งานสารสนเทศทุกคนให้มีความสามารถในการใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ จากการใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการใช้ระบบสารสนเทศจะมีข้อมูลในทุกเรื่องในการดำเนินการขององค์การ รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งจะต้องเป็นความลับและต้องมีความปลอดภัย โดยเฉพาะบุคคลที่มีอำนาจในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลภายในสารสนเทศได้ บุคคลดังกล่าวอาจมีการเปิดดูข้อมูลสำคัญของผู้อื่น หรือมีการแก้ไขข้อมูลหรือทำลายข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ของตนทำให้เกิดปัญหากับองค์การอย่างมาก เช่น ข้อมูลเงินเดือน การเลื่อนขั้น สิทธิประโยชน์ เป็นต้น ดังนั้นการปลูกฝังจิตสำนึกในความรับผิดชอบและมีจริยธรรมในการใส่ข้อมูลของตัวบุคคลจึงสำคัญ

3. ต้นทุนการจัดทำระบบและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการทำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศหรือซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นมีค่าใช้จ่ายสูงทำให้องค์การควรพิจารณาให้รอบคอบในการตัดสินใจเพราะส่งผลต่อกำไรขององค์การ แล้วยังมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับสารสนเทศ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการป้อนข้อมูล ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบ ค่าใช้จ่ายในการซื้อเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การกำหนดการสื่อสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินงานในหน่วยงานธุรกิจนั้นควรจะต้องมีความต้องการในการใช้ข้อมูลข้ามหน่วยงานปริมาณที่มาก ซึ่งข้อมูลที่ต่างๆ จะนำมาใช้ในการดำเนินงานหรือตัดสินใจของหน่วยงานที่ต้องการใช้ข้อมูลในการเชื่อมโยงสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะช่วยทำให้การได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการมีความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากทุกหน่วยงานจะสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบสารสนเทศได้ทันที และเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันที่สุด

5. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคู่แข่ง ปัจจุบันองค์การสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจได้จากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพโดยการนำสารสนเทศมาใช้ ทำให้ทราบถึงความสามารถของพนักงาน ต้นทุนในการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และข้อมูลจากการใช้สารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะได้ข้อมูลที่

ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ องค์การจึงสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมได้ดีกว่าคู่แข่งอื่นที่ไม่ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้

6. แนวทางของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ ในการจัดการสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ทางหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีแนวทางเช่นเดียวกับองค์การที่กำหนดมาในรูปของ วิสัยทัศน์ โครงสร้าง และกลยุทธ์ที่องค์การกำหนดขึ้นมา ซึ่งหน่วยงานจะเป็นผู้ที่ทำให้กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงจากระบบการทำงานเดิมไปสู่ระบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ รวมถึงต้องมีการผลักดันบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้แล้วเสร็จ และหาวิธีในการฝึกอบรมพนักงานทั่วไปให้สามารถใช้งานในสารสนเทศนี้ได้

ขั้นตอนการจัดทำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

การจัดทำระบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์อาจจัดทำโดยเป็นระบบเอกสารที่จัดเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ของแต่ละเรื่อง หรือใช้การป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบซอฟแวร์ของคอมพิวเตอร์ที่จัดทำขึ้น ดังกล่าว หลักการทั่วไปการจัดทำสารสนเทศประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2557: 32)

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่จะนำเข้าสู่ระบบให้เป็นปัจจุบัน เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อเป็นฐานข้อมูล (Data base) ที่จะประกอบกันจนเป็นส่วนหนึ่งของระบบ (Sub-system) ในระบบสารสนเทศการจัดการทรัพยากรมนุษย์ข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์จะเป็นข้อมูลจากกิจกรรมต่าง ๆ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา ค่าจ้าง และสวัสดิการ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การจัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเชื่อมข้อมูลเข้าหากัน ข้อมูลต่าง ๆ ที่นำมาจะจัดทำเป็นแฟ้มข้อมูล ในแต่ละเรื่องจนเป็นระบบ โดยผู้ที่ดำเนินการเขียนโปรแกรมจะเชื่อมโยงแฟ้มข้อมูลแต่ละเรื่องเข้าสู่ระบบเดียวกัน

ขั้นตอนที่ 3 การจัดวางระบบที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับฝ่ายอื่น ๆ งานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีส่วนที่สัมพันธ์กับงานอื่น ๆ ภายในองค์การทั้งงานด้านบัญชี/การเงิน การตลาด และการผลิต เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารทุกระดับสามารถนำระบบไปใช้ได้ รวมถึงตัวพนักงานเองด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การจัดเก็บหรือการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศ การป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศจัดแบ่งตามลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1.1 แผนเชิงกลยุทธ์ขององค์การ เช่นวัตถุประสงค์ และนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.2 ข้อมูลบุคลากร เช่น ทักษะในการทำงาน ความรู้ การฝึกอบรม และประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3 ระบบประมวลผลรายการ ได้แก่ ข้อมูลเงินเดือน ค่าประกันสุขภาพ และเงินสวัสดิการต่างๆ หรือเป็นข้อมูลจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ข้อมูลคำสั่งซื้อ

1.4 แหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ ข้อมูลเงินเดือนขององค์การอื่น สถิติการว่าจ้าง ข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น โดยองค์การสามารถได้ข้อมูลมาจากอินเตอร์เน็ต หรือการวิจัยทรัพยากรมนุษย์

ขั้นตอนที่ 5 การนำข้อมูลออกมาใช้ และการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ การนำข้อมูลออกมาใช้จากระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์สามารถแสดงผลในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลในรูปแบบของตัวเลขและกราฟ ข้อมูลในลักษณะของแบบฟอร์ม เป็นต้น

สรุป การจัดการระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ไม่ได้เป็นเพียงแค่คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการระบบสารสนเทศงานด้านทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบเพื่อใช้สนับสนุนงานด้านต่างๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ มีความถูกต้อง สั้น/กะทัดรัด ตรงประเด็น ครบถ้วนสมบูรณ์ ระบบสารสนเทศทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจากข้อมูลในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนครอบคลุมสาระสำคัญที่จำเป็นเพื่อจะช่วยในการวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบ

ประเภทของการจัดการระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้ ระบบโครงสร้างองค์การ (Organization Charts) ระบบการวางแผนอัตรากำลัง (Human Resource Planning System) ระบบการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection System) ระบบประวัติพนักงาน (Personal System) ระบบการจ่ายเงินเดือน (Payroll System) ระบบการบันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance

System) ระบบการประเมินผล (Appraisal System) ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม (Development and Training System) ระบบสวัสดิการ (Welfare System) ระบบบริการข้อมูลตนเอง (Employee Self-service System)

บรรณานุกรม

สมชาย หิรัญกิตติ. (2557). การจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Kavanagh J. M., Thite M. and Johnson D. R. (2012). Human Resource Information Systems. 2sd Ed. United States of America: Thousand Oaks: SAGE.

Laudon K. C. and Laudon J. P. (2007). Management information System: Managing the digital firm. 10th Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

O'Brin J. A. (2004). Introduction to Information System: Essentials for the Internet work enterprise. Boston: McGraw-Hill.