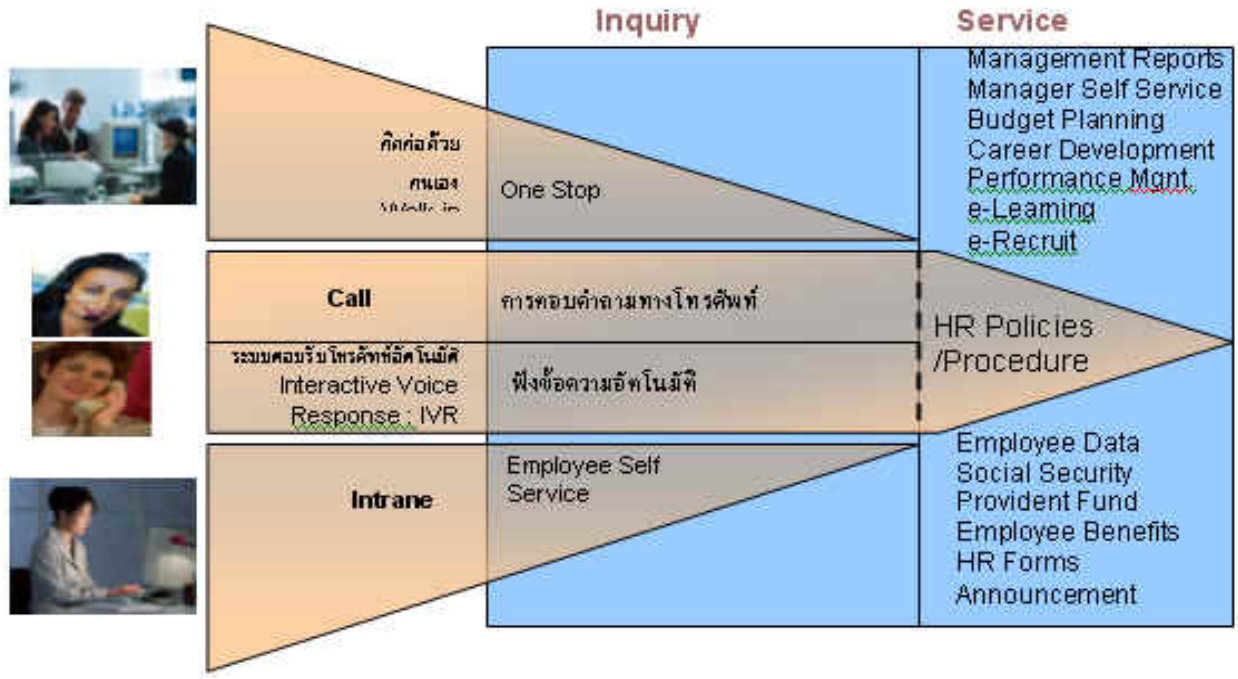
ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์



ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องจากปัจจุบันโลกเราได้กล่าวสู่ยุคแห่งสารสนเทศ ผู้บริหารองค์กรเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญ กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์กรมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของสารสนเทศทางการตลาด สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศทางการบริหารงานบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร

ท่ามกลางสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินการใด ๆ ขององค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้ๆ ตัวเรา ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่

ปัจจัยภายนอก

ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น การขยายตัวของชุมชน การเปลี่ยนแปลงนโยบายบริหารประเทศของรัฐบาล การปรับเปลี่ยนนโยบายทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รวมถึงการเข้ามาของวัฒนธรรมต่างชาติ ส่งผลให้คนในสังคมหรือในองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจ ดังนั้น หากองค์กรใดมีระบบสารสนเทศที่ถูกต้อง แม่นยำครบถ้วนและทันต่อเหตุการณ์ ก็จะสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องกว่า

ปัจจัยภายใน

นอกจากจะมีปัจจัยต่างๆ จากภายนอกองค์กร ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อองค์กรแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ภายในองค์กรที่เราต้องคำนึงถึงด้วย เช่น ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Resources) ปัจจัยด้านสารสนเทศ (Information Technology) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management) ปัจจัยด้านบัญชีและการเงิน (Financial/Accounting) ปัจจัยด้านการตลาด (Marketing/Sales) และปัจจัยด้านการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต้องยอมรับว่า การที่จะดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเสียก่อน ดังนั้น ระบบสารสนเทศในการบริหารงานด้านบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรจะละเลย และต้องพยายามส่งเสริมให้มีขึ้นในองค์กรของตน

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยทั่วไป เป็นกระบวนการที่รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่จากการที่การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล มีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภารกิจใหม่ที่นักบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ควรให้ความสนใจยิ่งขึ้น เช่น การวิจัยและพัฒนาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการหาแนวทางเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งก็ถือว่ามีความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์กร อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เราจึงควรคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านบุคลากร (Human Resources), ด้านสารสนเทศ (Information Technology) และ ด้านการบริหาร (Management) มาประกอบกัน แล้วสร้างเป็น **ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล** (Human Resources Information System : HRIS)

ข้อมูลบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร ดังนั้น ในแต่ละองค์กรจึงหันมาให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคลมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหาร การวางแผนกำลังคน การพัฒนาและฝึกอบรม ฯลฯ องค์กรจึงหาทางเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการแบบใหม่ เข้ามาใช้แทนระบบเดิม ซึ่งเต็มไปด้วยแฟ้มข้อมูล กระดาษ เอกสารต่างๆ มากมาย อีกทั้งยังเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย ดังนั้นเราจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจระบบงานก่อนปฏิบัติงานจริง เพราะระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นอกจากมีประโยชน์มากในการบริหารงานแล้ว ยังมีโทษมหันต์หากมีผู้แอบนำสารสนเทศไปใช้ใน ทางไม่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายตามมา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อผลิตฐานข้อมูลไว้คอยสนับสนุนแก่องค์กร และสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งคือ การพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรในองค์กร

โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารข้อมูลบุคลากร

ซอฟต์แวร์บริหารงานบุคคลที่มีอยู่ในบ้านเรานั้น มีทั้งที่สร้างขึ้นเองภายในประเทศโดยบริษัทคนไทย เช่น PisWin, HRII, HR Enterprise เป็นต้น และบางโปรแกรมได้มีการนำเข้ามาจากต่างประเทศ เช่น PeopleSoft, Oracle, SAP เป็นต้น ทั้งนี้ โปรแกรมที่สร้างขึ้นเองโดยคนไทยนั้น จะมีข้อดีตรงที่เป็นระบบที่ตรงกับความต้องการมากกว่า เพราะได้มีการพัฒนาขึ้นภายใต้เงื่อนไขและสภาพแวดล้อม (Condition & Environment) ในประเทศ ที่ไม่เหมือนกับประเทศอื่น เช่น ในเรื่องของภาษี, การให้สวัสดิการ, ข้อกำหนดทางกฎหมาย เป็นต้น ส่วนโปรแกรมที่นำเข้าจากต่างประเทศ จะเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทั่วไปของโลก ซึ่งถ้ามีการนำมาใช้จะต้องนำมาปรับปรุง (Modification) ในบางโมดูล (Module) หรือในบางโมดูลอาจจะใช้ไม่ได้เลย ทำให้ต้องหาโมดูลดังกล่าวจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นภายในประเทศ มาประยุกต์ใช้รวมอยู่ด้วย

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารงานบุคคล

1. **ระบบงานวางแผนกำลังคน** (Man Power Planning) แสดงให้เห็นถึงความเคลื่อนไหวของอัตรากำลัง, อัตราการเข้า - ออกของบุคลากร

2. **ระบบงานทะเบียนประวัติ** (Central Database) ช่วยในการเก็บข้อมูลด้านประวัติส่วนตัวของบุคลากร ประวัติการทำงาน ฯลฯ ซึ่งระบบอื่นๆ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ร่วมกันได้

3. **ระบบการตรวจสอบเวลา** (Time Attendance) ระบบจะดึงเวลาจากเครื่องรูดบัตร มาเปรียบเทียบกับตารางเวลาทำงานปกติของพนักงาน แล้วรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้นออกมา เช่น การขาดงาน, การมาสาย, การลา, หรือการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

4. **ระบบงานด้านการคำนวณเงินเดือน** (Payroll) ช่วยในการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และภาษี โดยที่ระบบจะทำการคำนวณอัตโนมัติ

5. **ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน** (Performance Evaluation) ช่วยในการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผล ช่วยในการบันทึก คำนวณผลลัพธ์ และสรุปการประเมินผลของบุคลากร ในเรื่องการขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง

6. **ระบบงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร** (Training and Development) เป็นระบบที่ช่วยในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร

7. **ระบบงานสวัสดิการต่าง ๆ** (Welfare) ช่วยในการเก็บบันทึกและบริหารงานข้อมูล เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล, เงินกู้, การเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

8. **ระบบการสรรหาบุคลากร** (Recruitment) เป็นระบบที่บันทึกข้อมูลการสมัครงาน สามารถสร้างแบบฟอร์มการทดสอบ, แบบฟอร์มสำหรับการสัมภาษณ์งานได้ และเมื่อพนักงานผ่านการคัดเลือกแล้ว ก็สามารถโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบรวมได้โดยอัตโนมัติ

โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารทรัพยากรบุคคล ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กร เพราะตระหนักถึงความจำเป็นในการคัดเลือกและการรักษาบุคลากรขององค์กร ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพื่อความได้เปรียบในเชิงแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน

องค์กรแต่ละแห่งได้พยายามที่จะสร้างระบบ HRIS ของตนเองขึ้น โดยมุ่งเพื่อรองรับการทำงานประจำขององค์กร และเป็นระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก แต่การพัฒนาเองดังกล่าว ทำให้ขาดมาตรฐานในการพัฒนา ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในระยะยาว โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรที่เป็นผู้พัฒนาระบบ พ้นสภาพออกไปจากการเป็นพนักงานขององค์กร ซึ่งบางครั้ง องค์กรจำเป็นต้องทิ้งระบบเดิม เพื่อทำการพัฒนาใหม่ ดังนั้นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กรก็คือ การหาโปรแกรมสำเร็จรูปจากภายนอก

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงโปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป เปรียบเทียบกับแนวคิดของระบบ HRIS ที่ดีจะพบว่า ส่วนใหญ่แล้วยังเป็นระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ มีเพียงบางโปรแกรมเท่านั้นที่มีระบบครบถ้วน ซึ่งแน่นอนว่า ย่อมมีราคาแพง โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป มักจะเน้นระบบงานด้านทะเบียนประวัติของบุคลากรโดยรวม ระบบการตรวจสอบเวลาทำงาน และระบบการคำนวณเงินเดือนเท่านั้น ซึ่งเป็นระบบที่องค์กรโดยทั่วไปจำเป็นต้องใช้ แต่ระบบในด้านงานพัฒนาบุคลากร, ด้านการจัดสวัสดิการ, ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ ยังมีรายละเอียดไม่มากนัก โดยเฉพาะระบบที่มีราคาถูกๆ ผู้บริหารจึงขาดความชัดเจนของข้อมูลที่เพียงพอ ในการที่จะนำไปสรุปวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบ ในการวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูป

□ ความสามารถในการรองรับงานประจำของ HR

โปรแกรมสำเร็จรูป ที่นำมาใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น โดยทั่วไปแล้ว จะมีระบบที่สนับสนุนงานประจำของ HR อยู่แล้ว ซึ่งจะแยกเป็นแต่ละโมดูล ให้องค์กรสามารถเลือกได้ตามความจำเป็นขององค์กร แต่สิ่งที่พึงพิจารณาก็คือ ความสามารถทำงานประสานกันระหว่างแต่ละโมดูล และสามารถลดเวลาของการทำงานแบบเดิมได้

□ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

โปรแกรมสำเร็จรูปโดยทั่วไป ที่มีราคาถูก จะไม่มีส่วนที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (Executive Information System) ดังนั้น การที่ผู้บริหารต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับ อัตรากำลังคน, อัตราการ Turn Over, ค่าใช้จ่าย

ด้านบุคลากร, แผนการพัฒนาบุคลากร, การกำหนด Career Path ฯลฯ แล้วระบบสามารถแสดงผลออกมาได้ในทันที อาจจะอยู่ในรูปแบบของรายงาน หรือกราฟ ก็จะทำให้เกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การที่มีระบบ Work Flow ก็ยิ่งทำให้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

- **ด้านเทคนิคและการบริการ**

โปรแกรมสำเร็จรูปที่ดี จะต้องช่วยลดเวลาในการทำงานแบบเดิมขององค์กรลงได้ ทั้งยังลดจำนวนเอกสารต่างๆ ลงได้ด้วยเช่นกัน ข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ระบบควรจัดเตรียมไว้ให้ เช่น ทะเบียนจังหวัด, ทะเบียนการวุฒิการศึกษา, ตารางภาษี, ฯลฯ เพื่อผู้ใช้จะได้ไม่เสียเวลากรอก นอกจากนี้ ข้อมูลด้านตัวเลขก็ควรมีการคำนวณอัตโนมัติ เช่น อายุ, อายุงาน โดยระบบควรจะต้องคำนวณให้จนถึง ณ เวลาปัจจุบัน

นอกจากนี้ ควรที่จะมีโปรแกรมเสริมอื่นๆ เช่น โปรแกรมการสร้างผังองค์กร, โปรแกรมการพิมพ์บัตรพนักงาน, โปรแกรมการออกหนังสือเวียน หรือเอกสารรับรองต่างๆ และต้องมีความยืดหยุ่นต่อเงื่อนไขและนโยบายขององค์กร เช่น เงื่อนไขในการจ่ายค่าตอบแทน, เงื่อนไขในการจ่ายสวัสดิการ ซึ่งในส่วนนี้ โปรแกรมที่ดีจะใช้วิธีการเปิดให้ผู้ใช้กำหนดเงื่อนไขเองได้ ในลักษณะของการเขียนสูตร โดยบริษัทผู้พัฒนาระบบจะต้องมีทีมงานที่คอยให้คำปรึกษาเมื่อจำเป็น

ประการที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องของระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงฐานข้อมูล ซึ่งถือเป็นความลับขององค์กร ระบบควรมีการป้องกันข้อมูลโดยการเข้ารหัส และกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ เพื่อป้องกันผู้ไม่ประสงค์ดีแอบเข้าไปใช้ข้อมูล นอกจากนี้ยังรวมถึงการสำรองข้อมูลในกรณีเมื่อเกิดความเสียหายกับระบบ

- **ด้าน** HR Information Center

สิ่งหนึ่งที่ระบบ HRIS ควรจะมีเพิ่มเติม โดยเฉพาะในองค์กรที่มีระบบเครือข่ายภายใน (Network) เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร และให้ข้อมูลกับบุคลากรภายในองค์กร เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับบุคลากรในองค์กร โดยที่บุคลากรสามารถรับทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่ควรรู้ได้ตลอดเวลา ในลักษณะของการบริการตนเอง หรือ Employee Service Center (ESC) เช่น

1. ระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงาน
2. ข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. ปฏิทินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
4. ตารางวันหยุด - วันทำงานขององค์กร
5. ขั้นตอนการปฏิบัติในองค์กร เช่น การลาประเภทต่างๆ, ระเบียบเกี่ยวกับการใช้สวัสดิการ, ฯลฯ เป็นต้น
6. 6. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง, การติดต่อกับหน่วยงานราชการ, ความรู้ด้านภาษีเงินได้, สิทธิเกี่ยวกับประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน, ฯลฯ เป็นต้น

บทสรุป

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ผู้บริหารควรพิจารณาก่อนตัดสินใจเลือกระบบ HRIS คือต้องแน่ใจว่าระบบดังกล่าว สามารถรองรับการทำงานที่องค์กรต้องการได้ เพราะเวลาที่มีการนำเสนอ ผู้พัฒนาระบบมักจะบอกว่า ระบบของตนทำอย่างนั้นได้ ทำอย่างนี้ได้ แต่มักจะไม่บอกว่า "ทำอย่างไร?" เมื่อติดตั้งระบบแล้ว ผู้ใช้จึงจะพบปัญหา ซึ่งก็อาจจะแก้ไขอะไรไม่ได้แล้ว

จะเห็นได้ว่าสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและกับบุคลากรขององค์กร เพราะเราถือว่า ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวหน้า อย่างไรก็ตาม ถึงแม้องค์กรจะมีระบบที่ดีเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าบุคลากรภายในองค์กรไม่มีคุณภาพ และการขาดการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารแล้ว ระบบที่ดี ก็ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

โดย...สำเริง ยิ่งถาวรสุข (อาจารย์เอก)
samroeng@e-hrit.com
HR & Productivity Development Director
e-HR Information Technology Co.,Ltd.