

บทที่ 8

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource information system, HRIS) มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรตั้งแต่ทศวรรษที่ 1970 เมื่อองค์กรส่วนมากพบว่าองค์กรจะอยู่รอดไม่ได้ถ้าไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีการใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวม เก็บรักษา ดูแลค้นหา และบริการข้อมูลและสารสนเทศ ขอบเขตของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงกว้างขวางได้มากเท่าที่ต้องการ ปัจจุบันมีความต้องการใช้สารสนเทศในหน้าที่ของการจ่ายเงิน ค่าบำเหน็จบำนาญ ทุกหน้าที่ที่เกี่ยวกับพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ การโยกย้าย และการวางแผนกำลังคน สามารถรวบรวมไว้ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งสิ้น (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 56 – 57)

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่จำกัดเพียงเฉพาะองค์กรประเภทใดประเภทหนึ่งหรือขนาดใดขนาดหนึ่ง ส่วนใดส่วนหนึ่ง ระบบเหล่านี้จะมีประโยชน์กับทุกองค์กรและปัจจุบันใช้ประโยชน์ได้กับองค์กรราชการและธุรกิจ การทำงาน และงานวิจัย หรือการศึกษา

ความหมายและขอบข่ายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

มีคำต่างๆ ที่นิยามใช้เมื่อกล่าวถึงระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่คำว่า ข้อมูล สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ โดยคำต่างๆ ดังกล่าวมีความหมายดังต่อไปนี้

ข้อมูล (data) หมายถึงข้อความหรือสัญลักษณ์ที่อธิบาย หรือเป็นสื่อทดแทนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและมีอยู่จริง เป็นสิ่งบอกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ส่วนสารสนเทศ (information) เป็นผลที่ได้จากการแปรสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบ (form) หรือข้อความ (context) หรือเป็นกลุ่ม (set) และสื่อความหมายให้เข้าใจเพื่อใช้ประโยชน์ได้ตามที่ต้องการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology; IT) เป็นความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) โปรแกรม (software) ฐานข้อมูล (data base) และการสื่อสารโทรคมนาคม (telecommunication) ทั้งระบบ ทั้งในด้านการทำงานและการใช้งาน สำหรับการผลิตสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (information systems; IS) หมายถึงกลุ่มของข้อมูล (data / input) ที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามา เพื่อดำเนินการ (process) ให้ได้ผลลัพธ์ (output) ในรูปของสารสนเทศ (information) เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดหาข้อมูลและการสร้างสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ทั้งต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กร ทั้งนี้ในการจัดทำระบบสารสนเทศ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) การจัดการ การจัดองค์การ และแนวคิดในการตัดสินใจในด้านต่างๆ มาประกอบด้วย

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (management information system; MIS) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การสร้างสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม ประกอบกับช่วยผู้บริหารและพนักงานในการ วิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหา รวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นระบบที่รวมผู้ใช้และเครื่องเข้าไว้ด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่พูดถึงการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งองค์กรยุคใหม่จะมุ่งพัฒนา ระบบข้อมูลในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้ทันสมัยและก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรใน โลกธุรกิจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นั้น เกิดขึ้นตลอดเวลา หากองค์กรขาดการจัดการที่ดีในเรื่องของ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารก็อาจจะทำให้พลาดการรับรู้ข่าวสารและโอกาสสำคัญต่างๆ ได้ ปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น โดยให้มีความสามารถเชื่อมโยงตั้งแต่การเดินทางเข้ามาสมัครงานจนถึงการลาออกจากบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นระบบใหญ่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีดังต่อไปนี้ (อาจารย์เอก, 2544)

1. ระบบทะเบียนประวัติพื้นฐานของพนักงาน (personal base system)

ระบบงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะซับซ้อนและใช้เวลามาก ดังนั้น ระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร ข้อมูลประวัติพนักงาน การกำหนดค่าเริ่มต้นของระบบ และรหัสพื้นฐานต่างๆ เช่น รหัสหน่วยงาน รหัสตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้ จะถูกนำไปใช้ร่วมกับระบบงานอื่นๆ ได้ในลักษณะของฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (relationship database) ระบบข้อมูลพื้นฐานนี้ จะเป็นส่วนช่วยในการเชื่อมโยงระบบอื่นเข้า

ด้วยกัน เนื่องจากการแบ่งการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ดังนั้นหากไม่มีข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้ระบบอื่น ก็อาจจะไม่สามารถทำงานได้ หรืออาจจะทำงานช้าซ้อนกัน ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองทรัพยากร ระบบนี้จะเป็นส่วนที่เก็บข้อมูลรายละเอียดของพนักงานแต่ละคน เช่น ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการเสียภาษี สรุปลงเวลาทำงาน ประวัติการประเมินผลงาน ตลอดจนเอกสารสำคัญต่างๆ ซึ่งอาจเก็บในรูปแบบของไฟล์รูปภาพ เช่น รูปของพนักงาน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น ความสามารถของระบบที่ควรจะมีเพื่อตอบสนองการใช้งานได้แก่

- 1.1 สามารถสร้างเงื่อนไขในการพิมพ์รายงานได้ไม่จำกัด และสามารถเก็บบันทึกเงื่อนไขที่ใช้เป็นประจำในแต่ละรายงานได้
- 1.2 ข้อมูลประวัติของพนักงานควรจะต้องครบถ้วน สมบูรณ์แบบ มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยตลอดเวลา
- 1.3 มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานโปรแกรม หรือการเรียกใช้ข้อมูล สำหรับผู้ใช้งานแต่ละคนได้
- 1.4 สามารถพิมพ์รายงานได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ ขึ้นอยู่กับความต้องการนำไปใช้ขององค์กร
- 1.5 สามารถกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลได้หลายรูปแบบ เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน
- 1.6 ระบบการติดต่อกับผู้ใช้ (user interface) ควรจะเข้าใจง่าย แม้พื้นฐานความรู้ของผู้ใช้จะแตกต่างกันก็ตาม
- 1.7 ควรมีความสามารถในด้านเครือข่าย เพื่อตอบสนองการทำงานร่วมกันของหน่วยงานในองค์กร ซึ่งอาจจะแบ่งแยกเป็นหลายสาขา
- 1.8 ต้องมีระบบการสำรองข้อมูล (data backup and restore) เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกรณีฉุกเฉิน

2. ระบบบันทึกเวลาเข้า-ออกของพนักงาน (time attendance)

ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาเครื่องบันทึกเวลา จากอดีตที่เคยใช้เครื่องตอกบัตรมาเป็นเครื่องรูดบัตร มีการเก็บบันทึกข้อมูลเวลาไว้ในหน่วยความจำของเครื่องรูดบัตร ซึ่งสามารถจะดึงข้อมูลเหล่านั้นเข้าสู่คอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลได้ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการไปเก็บบัตรตอกมาตรวจสอบ แล้วก็ต้องนำกลับไปไว้ที่เดิม จากความก้าวหน้าดังกล่าว ระบบสารสนเทศเพื่อการ

จัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จึงควรมีความสามารถในการบริหารเวลาในระบบงาน โดยอาจเพิ่มเติมความสามารถอื่นๆ เข้าไปด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น

- 2.1 สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องรูดบัตรได้ทุกยี่ห้อ
- 2.2 สามารถกำหนดแผนการทำงานของพนักงานได้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานรายเดือน รายวัน หรือพนักงานที่ต้องมีการเข้ากะที่แตกต่างกัน
- 2.3 สามารถตรวจสอบเวลาการทำงานที่ข้ามวันได้ เช่น การเข้าทำงานกะในคืนวันหนึ่ง และไปเลิกงานในตอนเช้าของอีกวันหนึ่ง เป็นต้น
- 2.4 มีรายงานข้อผิดพลาดต่างๆ ได้หลากหลาย เช่น พนักงานไม่รูดบัตรเข้าหรือออกรายงานการมาสาย หรือเลิกงานก่อนเวลา
- 2.5 สามารถแสดงสถิติการหยุดงาน การป่วย ลา ขาด สาย ของพนักงานแต่ละคน หรือเป็นหน่วยงาน ในแต่ละช่วงเวลา อาจสามารถแสดงเป็นกราฟเพื่อเสนอผู้บริหารได้
- 2.6 มีระบบเอกสารสำหรับรองรับการปรับปรุงข้อมูลเวลา ในกรณีที่ต้องแก้ไขข้อมูล เช่น ใบแลกกะ ใบปรับเวลาการทำงาน ใบบันทึกกรณีลืมรูดบัตร ใบบันทึกการลา เป็นต้น

3. ระบบการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน (payroll system)

ระบบการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนของแต่ละองค์กร อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน อีกทั้งเงื่อนไขในการคิดคำนวณก็ไม่เหมือนกัน นอกจากนี้ รายได้บางประเภทอาจกำหนดตัวเลขในการคำนวณไว้แตกต่างกัน ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน หรือช่วงเวลาทำงานในวันนั้นๆ เช่น ค่ากะค่าอาหาร เบี้ยเลี้ยงการเดินทาง เป็นต้น โดยที่เงื่อนไขเหล่านี้ อาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในอนาคต ดังนั้น ในระบบของการจ่ายเงินเดือน ผู้ใช้งานจึงควรที่จะสามารถกำหนดเงื่อนไข และสูตรการคำนวณรายได้หรือเงินหักต่างๆ ได้เองตลอดเวลา โดยไม่ต้องทำการแก้ไขที่ตัวโปรแกรมแต่อย่างใด ความสามารถของระบบนี้ที่ควรจะมี ได้แก่

- 3.1 มีความยืดหยุ่นในการเพิ่มหรือลดสูตรคำนวณ ตลอดจนเงื่อนไขต่างๆ ในการคำนวณรายได้และเงินหัก
- 3.2 สามารถจัดส่งข้อมูลการจ่ายเงินเดือนพนักงาน ในรูปแบบที่ต้องการของแต่ละธนาคารได้ สำหรับการจ่ายเงินเดือนผ่านทางธนาคาร
- 3.3 สามารถจัดส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ข้อมูลกองทุน ประกันสังคม รายงานด้านภาษีสำหรับส่งกรมสรรพากร เป็นต้น

3.4 สามารถกำหนดเงื่อนไขสำหรับการหักกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้หลายอย่าง และสามารถกำหนดรูปแบบของรายงานได้ตามที่แต่ละกองทุนกำหนดรูปแบบไว้

3.5 สามารถที่จะส่งและรับข้อมูล (import-export data) ที่เกี่ยวกับรายได้ ในรูปแบบไฟล์อื่นๆ ได้ เช่น ในรูปของไฟล์ Excel เป็นต้น

3.6 สามารถพิมพ์รายงานด้านภาษีได้ครอบคลุมทุกรูปแบบ เช่น ภงด.1 ภงด.1ก ภงด.91 50 ทวิ เป็นต้น

4. ระบบการประเมินผลงานและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (promotion and evaluation system)

ระบบการประเมินผลงานในปัจจุบันของแต่ละองค์กร จะมีรูปแบบที่หลากหลาย จนไม่อาจถือว่าเป็นมาตรฐานได้ เพราะแต่ละระบบก็มีข้อดี-ข้อเสียที่แตกต่างกัน มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจึงควรมีความยืดหยุ่นในเรื่องดังกล่าว ระบบควรที่จะสามารถสร้างใบประเมินได้ โดยที่หัวข้อการประเมินนั้นสามารถกำหนดได้ตามกลุ่มของพนักงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องหัวข้อที่พึงประเมิน เงื่อนไข และการให้คะแนน และหลังจากที่ทำการประเมินจนได้ผลคะแนนออกมาแล้ว ก็น่าที่จะมีรูปแบบจำลองวิธีการปรับเงินเดือน หรือการจ่ายเงินโบนัส เพื่อควบคุมให้อยู่ในงบประมาณที่กำหนด หรือนำผลที่ได้จากแบบจำลองต่างๆ เหล่านี้มาเปรียบเทียบกันก่อนที่จะมีการตัดสินใจปรับเงินเดือนหรือจ่ายโบนัส นอกจากนี้ ยังจะต้องมีการเก็บบันทึกประวัติการประเมินผลงาน ประวัติการเลื่อนขั้นตำแหน่ง การทำความดีหรือถูกลงโทษ ประวัติการปรับเงินเดือน หรือการจ่ายเงินโบนัสไว้ทุกครั้งโดยอัตโนมัติ เพื่อสามารถเรียกดูประวัติการประเมินผลย้อนหลังได้เมื่อต้องการ ดังนั้น ความสามารถเด่นๆ ที่พึงมีในระบบนี้ได้แก่

4.1 สามารถกำหนดหัวข้อในการประเมินได้ไม่จำกัด สามารถจัดกลุ่มหรือแยกวัตถุประสงค์ในการประเมินต่างๆ กันได้ตามความต้องการ เช่น ประเมินเพื่อขึ้นเงินเดือน ประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่ง หรือประเมินเพื่อจ่ายโบนัส เป็นต้น

4.2 สามารถกำหนดหัวข้อการประเมินได้ไม่จำกัด และสามารถสร้างใบประเมินออกมาได้

4.3 สามารถตั้งเงื่อนไข หรือสูตรคำนวณคะแนนสำหรับการประเมินได้

4.4 สามารถสร้างแบบจำลองการปรับเงินเดือนได้หลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้บริหารนำมาประกอบการตัดสินใจ

4.5 สามารถเก็บบันทึกประวัติการประเมินผล, การปรับเงินเดือน หรือการเลื่อนตำแหน่ง พร้อมทั้งเหตุผลในการปรับ เป็นต้น

5. ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม (training and development system)

หลายองค์กรในปัจจุบัน ต่างพยายามมุ่งพัฒนาคุณภาพการทำงาน ทั้งการผลิตและบริการ เพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ เช่น มาตรฐาน ISO เพราะการได้มาซึ่งการรับรองมาตรฐานนั้น จะทำให้สามารถแข่งขันในธุรกิจ และได้รับการยอมรับว่า องค์กรนั้นมีคุณภาพและประสิทธิภาพ จากกระแสในเรื่องของการมุ่งสู่มาตรฐานสากลนี้เอง มีข้อกำหนดให้องค์กรจะต้องจัดการในเรื่องของการพัฒนาและฝึกอบรมให้เป็นระบบ สามารถยืนยันและสอบกลับได้ว่า บุคคลนั้น ได้รับการฝึกอบรมในงานที่ต้องรับผิดชอบอย่างถูกต้อง องค์กรจะต้องกำหนดใบพรรณนาลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งประกอบด้วย หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ อำนาจในการบริหาร คุณสมบัติของบุคลากร และหลักสูตรที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การที่จะตรวจสอบว่าบุคลากรผู้ใด ได้ผ่านการอบรมครบตามข้อกำหนดแล้วหรือไม่ นั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและกำลังคนเป็นอย่างมาก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จึงควรที่จะต้องรองรับในเรื่องนี้ เช่น การเก็บประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคน เพื่อใช้ตรวจสอบว่าได้ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องใดมาบ้างแล้ว และยังมีหลักสูตรใดที่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรม ระบบควรที่จะสามารถสร้างรายงานออกมาได้โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ หลังจากฝึกอบรมแล้ว ระบบก็ต้องสามารถบันทึกผลการประเมินผลไว้ได้ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย หรือคัดเลือกบุคลากรในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งในอนาคต ดังนั้น องค์กรประกอบที่ควรจะมีในระบบนี้ ได้แก่

5.1 สามารถจัดทำแผนการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคน หรือแต่ละตำแหน่งงานออกมาได้โดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งประมาณการค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดเตรียมงบประมาณได้

5.2 บันทึกประวัติและผลการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละคน ว่าเคยฝึกอบรมในหลักสูตรใดมาบ้าง และสามารถที่จะพิมพ์รายงานออกมาได้

5.3 สามารถเก็บบันทึกผลการประเมินการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร ทั้งในเรื่องของวิทยากร ผลที่ได้รับ เนื้อหา ค่าใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อนำมาวิเคราะห์สำหรับการวางแผนฝึกอบรมในครั้งต่อไป

5.4 สามารถพิมพ์รายงานสรุปค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม ตามเงื่อนไขต่างๆ เช่น แยกเป็นแต่ละหน่วยงาน แยกตามหลักสูตร หรือแยกเป็นปีงบประมาณ เป็นต้น เพื่อนำเสนอผู้บริหารได้

6. ระบบการจัดสวัสดิการพนักงาน (welfare system)

ในองค์กรต่างๆ จะมีการจัดสวัสดิการอื่นให้กับพนักงาน นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ประเภทของสวัสดิการก็มีแตกต่างกันไปตามความสามารถขององค์กร สวัสดิการบางอย่างมีการจำกัดจำนวนการใช้ บางอย่างจำกัดวงเงินในการใช้ และสวัสดิการบางอย่างก็จำกัดเฉพาะบางตำแหน่งเท่านั้น ความสามารถของระบบที่จะมาควบคุมในเรื่องการจัดสวัสดิการ จึงควรประกอบด้วย

6.1 รายงานประเภทของสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้กับพนักงาน ตลอดจนเงื่อนไขในการใช้สวัสดิการนั้นๆ

6.2 สามารถแจ้งเตือนให้ทราบได้ว่า พนักงานคนใดได้ใช้สวัสดิการใดเกินกว่าที่องค์กรกำหนดแล้ว พร้อมทั้งสามารถรายงานรายละเอียดต่างๆ ได้

6.3 ในกรณีการเบิกค่ารักษาพยาบาล สามารถที่จะนำมาวิเคราะห์ถึงโรคหรืออาการที่เกิดขึ้นบ่อยๆ กับพนักงาน เพื่อวางแผนป้องกันได้

6.4 สามารถสรุปค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการแต่ละปี เพื่อนำไปวางแผนงบประมาณปีต่อไป

6.5 สามารถเชื่อมโยงกับระบบการจ่ายเงินเดือนได้ โดยไม่ต้องไปทำการบันทึกข้อมูลใหม่

6.6 สามารถแจ้งให้ทราบถึงความผิดพลาด เมื่อมีการขอใช้สวัสดิการใดๆ ที่ผิดเงื่อนไขที่องค์กรกำหนด เช่น พนักงานระดับล่าง ไม่สามารถขอเบิกสวัสดิการที่จัดไว้สำหรับผู้บริหารได้ เป็นต้น

7. ระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (recruitment system)

เมื่อมีการลงทุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร ก็ควรมีการวางแผนการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้ ระบบนี้จะแยกข้อมูลออกจากระบบอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เนื่องจากผู้สมัครแต่ละคนยังไม่ผ่านการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานขององค์กร แต่อย่างไรก็ตาม

ตามเมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือกแล้ว เช่น การทดสอบหรือการสัมภาษณ์ ระบบจะสามารถโอนข้อมูลพนักงานนั้น เข้าสู่ระบบได้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องไปบันทึกประวัติพนักงานซ้ำอีก ดังนั้นระบบจึงควรมีความสามารถรองรับในเรื่องต่อไปนี้

7.1 การออกรายงาน หรือแบบฟอร์มรายชื่อผู้สมัคร เพื่อนำไปใช้ในการสอบสัมภาษณ์ โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในการออกรายงานได้ เช่น ตำแหน่งที่สมัครงาน ช่วงอายุของผู้สมัคร ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

7.2 สามารถบันทึกรายละเอียดผลของการสัมภาษณ์ หรือผลของการทดสอบ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือก

7.3 สามารถโอนข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่างๆ เข้าสู่ระบบกลาง โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลใหม่

8. ระบบย่อยอื่นๆ (other)

จากการที่ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก การทำงานแบบต่างคนต่างทำ เปลี่ยนไปเป็นการทำงานร่วมกันบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเมื่อองค์กรได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ามาใช้งานแล้ว จึงควรวางแผนการใช้ให้คุ้มค่า เช่น อาจจะนำมาใช้สำหรับ การประกาศข้อมูลข่าวสารต่างๆ แทนการออกเป็นหนังสือเวียน การนำมาใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในรูปแบบของการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การนำมาใช้เก็บข้อมูลสำหรับผู้มาติดต่อ หรืออื่นๆ ซึ่งแล้วแต่ว่าองค์กรจะกำหนดนโยบายอย่างไร พึงจำไว้เสมอว่าการลงทุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น ในช่วงเริ่มแรกจะเป็นการลงทุนที่มีมูลค่าค่อนข้างสูง ซึ่งถ้าองค์กรนำมาใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่ ผู้บริหารจะมองว่าเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า ดังนั้นผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ จึงต้องพิจารณาให้รอบคอบ ก่อนการตัดสินใจจัดหาระบบเข้ามาใช้ในองค์กร

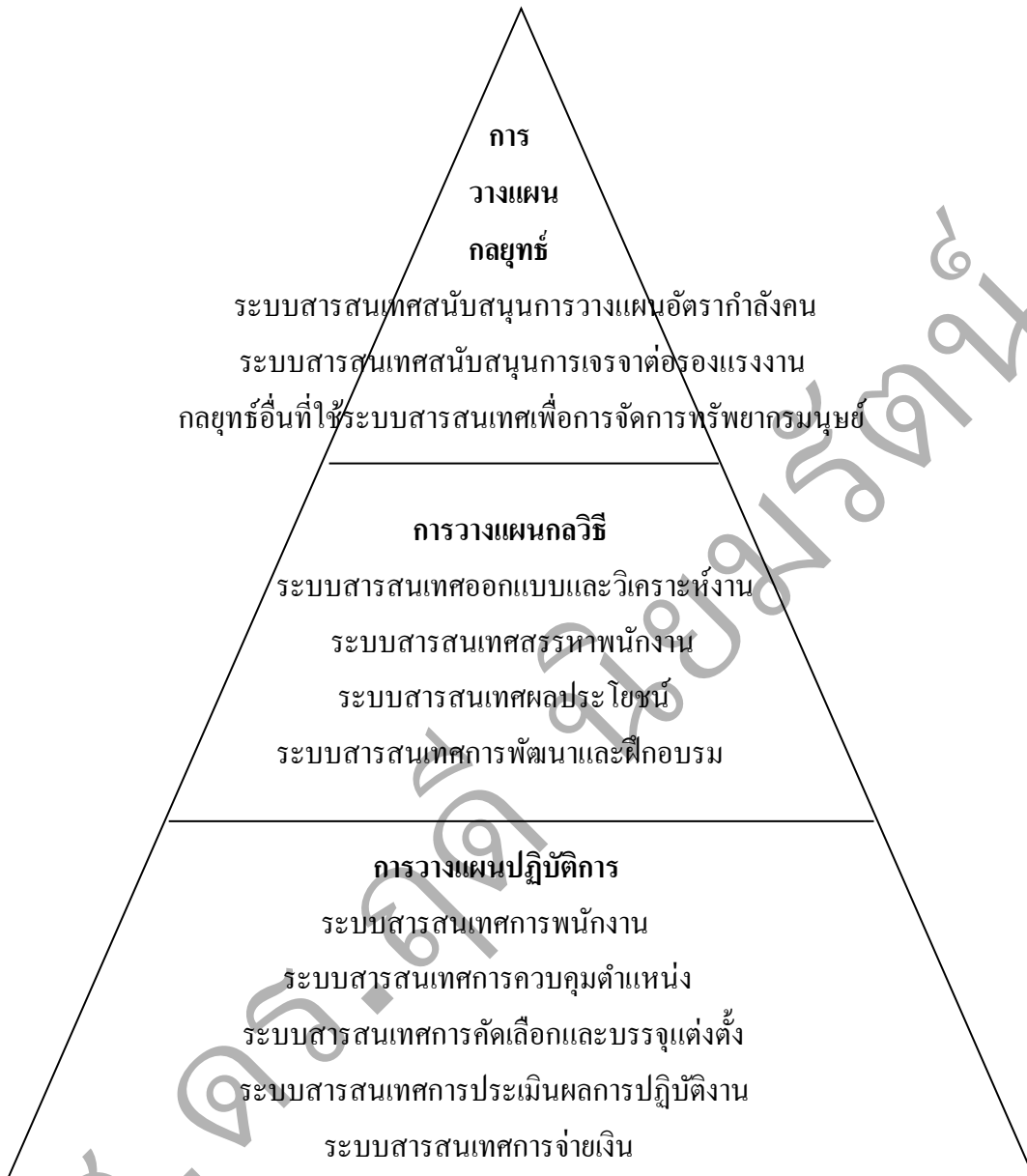
ประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

หน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับทุกคนที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ในมุมมองขององค์กร หน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความรับผิดชอบต่อการใช้หรือการทำให้บุคคลภายในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่มุมมองของแต่ละบุคคลในองค์กรเห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ทำให้แต่ละบุคคลมีชีวิตการทำงานที่ดี พัฒนาก้าวหน้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการข้างต้น ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ต้องดำเนินการมากมาย ประกอบไปด้วยงานหลายหน้าที่ เช่น การสรรหาพนักงาน การรับสมัคร การว่าจ้าง การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น การเกษียณ การโยกย้ายพนักงาน การวิเคราะห์และการออกแบบงาน การพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงาน การบริหารค่าตอบแทน และการวางแผนอัตรากำลัง ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้เรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ดังนั้นหากจะแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามระดับการจัดการ (การวางแผน) ของผู้บริหาร องค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระบบเช่นเดียวกันคือ (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรารพร, 2544, หน้า 58 – 59)

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธี
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติการ

ระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แต่ละระดับจะประกอบด้วยระบบสารสนเทศสำหรับงานย่อยตามหน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งระบบสารสนเทศแต่ละระบบจะช่วยให้ระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แต่ละระดับสารสนเทศสำหรับงานผู้บริหารงานในแต่ละระดับและผู้บริหารฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ของงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ โดยระบบสารสนเทศตามระบบงานย่อยตามหน้าที่ของงานจัดการทรัพยากรมนุษย์จะแบ่งตามระดับการจัดการแสดงได้ตามภาพที่ 8.1 แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารในแต่ละระดับก็สามารถใช้ระบบสารสนเทศงานย่อยของผู้บริหารระดับอื่นหรือข้ามระดับได้



ภาพที่ 8.1 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แต่ละระดับ
 ทิมา (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 59)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์ถูกออกแบบสำหรับผู้บริหารระดับสูงใช้ในการตัดสินใจวางแผนระยะยาวขององค์กร ความแตกต่างระหว่างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธีจะไม่ชัดเจนนักเพราะระบบสารสนเทศทั้งสองแบบอาจใช้ข้อมูลเหมือนกัน ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์เพื่อกำหนดจุดประสงค์หรือเป้าหมายเกี่ยวกับบุคลากรในระยะยาว ผู้บริหารระดับกลางจะใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธีในการควบคุมงานในความรับผิดชอบและใช้ในการจัดสรรทรัพยากรให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานให้บรรลุจุดหมายขององค์กรที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนด แม้ว่าข้อมูลที่นำมาใช้ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธีและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลยุทธ์จะมีบางส่วนที่ใช้ข้อมูลเหมือนกันก็ตามแต่ก็แตกต่างกัน

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่มีการกำหนดล่วงหน้าเป็นระยะเวลานานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาจำนวนและคุณภาพคนที่ทำงานในองค์กรที่ไม่สามารถเพิ่มหรือลดได้อย่างรวดเร็วเหมือนทรัพยากรอื่น เพราะถ้าองค์กรได้บุคลากรเข้ามาทำงานในจำนวนไม่เพียงพอหรืออาจมีจำนวนเพียงพอแต่มีคุณภาพไม่ดีพอ หรือผู้บริหารองค์กรที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายหรือแผนงานทรัพยากรมนุษย์ไม่เหมาะสม ก็อาจทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นตัวกำหนดล่วงหน้าเพื่อให้ความต้องการแรงงานขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการทรัพยากรอื่นที่ใช้สำหรับการดำเนินงาน และสัมพันธ์กับตลาดแรงงานภายนอกองค์กร (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 81)

1. ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นเป็นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เริ่มขึ้นในทศวรรษที่ 1970 เมื่อเกิดความต้องการใช้สถิติสำหรับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ในช่วงเวลานั้นใครก็ตามที่มีความชำนาญทางสถิติก็สามารถวางแผนทรัพยากรได้ แต่เมื่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การออกแบบโครงสร้างองค์กร การปรับโครงสร้างการบริหารองค์กร การวิเคราะห์การทดแทน และการหมุนเวียนแรงงาน ทำให้วางแผนทรัพยากรมนุษย์มีความซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้วิธีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในระยะแรก มักจะทำการพยากรณ์และวางแผนด้วยนักสถิติซึ่งมีความรู้ความสามารถในการจัดการสถิติสูง แต่มักมีความเข้าใจวิธีการวางแผนน้อย ในขณะที่พนักงานของฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์เองมีพื้นฐานไม่เพียงพอที่จะจัดการพยากรณ์ในระดับซับซ้อนให้เกิดขึ้น

เพื่อให้ทราบสถานการณ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้ก่อนที่จะเกิดปัญหาหรือวิธีการแก้ไขปัญหาไม่ทันสมัยเพียงพอ ฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหลายองค์กรจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาให้ทำหน้าที่จำแนก วิเคราะห์ พยากรณ์ และวางแผนการเปลี่ยนแปลงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งหน้าที่เหล่านี้อาจเรียกเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การทำความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทำให้เกิดประโยชน์ที่สำคัญหลายประการ เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่ต้องการได้ยาวนานขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายไปอยู่ในระดับที่ควรจะเป็น

ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จึงเริ่มเป็นที่ยอมรับในฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งองค์กรแต่ละแห่งมีการใช้เทคนิคที่แตกต่างกันไปตามวิธีการปฏิบัติ ปัจจุบันองค์กรบางแห่งใช้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ช่วยการวางแผนระดับกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งทำให้การยอมรับในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการพยากรณ์และการวางแผนเป็นที่แพร่หลายยิ่งขึ้น การพยากรณ์และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ยังสามารถใช้ระบบงานย่อยอื่นในงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยได้เช่น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการออกแบบและวิเคราะห์ เป็นต้น

ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานบนคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กที่เป็นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้ ระบบจัดเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของพนักงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ประวัติการทำงาน และการเลิกจ้างหรือการสิ้นสุดการทำงาน ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์นี้สามารถเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือน เพื่อการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลเดียวกัน ระบบสารสนเทศการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะรายงานสารสนเทศเกี่ยวกับ

1) จำนวนพนักงานที่ว่าง เลิกจ้าง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งแยกตามระดับค่าจ้างเงินเดือน

2) การเปลี่ยนแปลงสุทธิและร้อยละการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับการจ้างงาน การเลิกจ้างหรือการโยกย้ายพนักงาน ระหว่างช่วงเวลาแต่ละระยะ อาจรายงานเป็นเดือน ปี หรือตามช่วงเวลาที่ใช้สารสนเทศต้องการ

ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศที่รายงานความเคลื่อนไหวของพนักงาน ทักษะความชำนาญงานของพนักงาน และตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร สำหรับการตัดสินใจกำหนด การเปลี่ยนแปลงพนักงานองค์กรที่จะช่วยให้การบริหารกลยุทธ์องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการเจรจาต่อรอง

การเจรจาต่อรองกับสหภาพแรงงานต้องการสารสนเทศที่รวบรวมจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ผู้เจรจาต้องการสารสนเทศจากระบบบัญชีการเงินและจากแหล่งภายนอก รวมทั้งข้อตกลงค่าจ้างของกลุ่มและข้อมูลจากเศรษฐกิจที่เหมาะสมสำหรับโรงงานกลุ่มลูกจ้าง และสภาพทางภูมิศาสตร์ สารสนเทศภายนอกที่ทีมงานเจรจาต่อรองต้องการเป็นรายงานเฉพาะที่สมบูรณ์จำนวนมากเพื่อวิเคราะห์ตำแหน่งขององค์กรและของสหภาพแรงงานภายในกรอบของโรงงานหรือองค์กร และภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน ทีมงานเจรจาต้องได้รับสารสนเทศหรือรายงานเฉพาะที่เหมาะสมเพราะคำถามที่เกิดขึ้นและกลวิธีต่างๆ จะเกิดขึ้นกับทีมงานขณะที่กำลังดำเนินการเจรจาต่อรองกับกลุ่มแรงงาน

3. กลยุทธ์อื่นที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

นอกจากการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการเจรจาต่อรองแรงงาน ข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์อื่น เช่น องค์กรกำลังวางแผนปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ ลดขนาดองค์กร ลดหน่วยงานบางหน่วยงานขององค์กร หรือผนวกรวมกับองค์กรอื่นนั้น องค์กรต้องการรู้ว่าจะเกิดผลกระทบอะไรกับการตัดสินใจข้างต้นที่มีต่อแรงงาน ต้นทุนแรงงานทั้งหมด และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับแผนงานให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน เช่น แผนการเกษียณ และแผนสุขภาพ การพยากรณ์แรงงานอาจนำไปใช้ในเชิงกลยุทธ์เพื่อเจรจากับหน่วยงานรัฐในกรณีที่ต้องการให้หน่วยงานรัฐยอมรับการสร้างองค์กรในสถานที่ตั้งใหม่ได้

4. ระบบสารสนเทศงานโครงสร้างองค์กร

ระบบสารสนเทศงานโครงสร้างองค์กร จะบันทึกข้อมูลและรายงานสารสนเทศโครงสร้างองค์กรที่เคยใช้ในอดีตและโครงสร้างองค์กรปัจจุบัน โดยสารสนเทศที่แสดงออกมาอาจอยู่ในรูปแผนภูมิองค์กรที่เป็นลำดับชั้นของโครงสร้างองค์กร (hierarchy chart) โดยแสดงชื่อหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งระดับหัวหน้าหน่วยงาน ชื่อผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานทุกระดับ โดยผู้ใช้ระบบสามารถกำหนดให้ระบบสารสนเทศงานโครงสร้างองค์กร การเลือกรายงานทั้งหมดหรือเลือกเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการ ระบบงานโครงสร้างขององค์กรนี้อาจแสดงรายชื่อพนักงานพร้อมตำแหน่งของหน่วยงานต่างๆ ได้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร

ระบบงานโครงสร้างองค์กรอาจทดลองเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร แล้วพิมพ์เป็นรายงานในรูปโครงสร้างองค์กรแบบลำดับชั้น หรือแบบอื่นได้เช่นกัน

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธี

บุคลากรองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ซับซ้อนกว่าอดีต เพราะโครงสร้างสังคมของประเทศอาจจะเปลี่ยน การแข่งขันระหว่างประเทศสูงขึ้นและกฎหมายรัฐเพิ่มมากขึ้น เพื่อจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลาย ราคาแพง และมีความสำคัญภายในสภาพแวดล้อมที่ยุ่งยาก ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นระบบที่สามารถทำให้เห็นถึงความหลากหลายของหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะผสมผสาน สร้างความเข้าใจ และยังช่วยสนับสนุนกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ที่กระทำเดี่ยวหรือเป็นกลุ่มเล็กๆ เช่น ซอฟต์แวร์ที่ช่วยฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์บันทึกและสร้างรายงานที่จำเป็นต่อการเสนอรัฐ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่ช่วยฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ในการเก็บรักษา บันทึกข้อมูล และสร้างรายงานประจำวันซ้ำๆ ระบบยังช่วยพนักงานในการวางแผนกลวิธีและแผนกลยุทธ์ โดยการให้ข่าวสารอย่างง่ายที่จำเป็นต่อการจำลอง พยากรณ์ การวิเคราะห์เชิงสถิติ การสืบค้น และการจัดการข้อมูลทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันเฉพาะ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับกลวิธีช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับการสรรหา การตัดสินใจวิเคราะห์และออกแบบ การตัดสินใจพัฒนาและฝึกอบรม และการตัดสินใจวางแผนการชดเชยพนักงาน (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 70)

1. ระบบสารสนเทศและออกแบบวิเคราะห์

การออกแบบและวิเคราะห์งานเป็นการอธิบายสิ่งที่ต้องการให้ทำในองค์กร และคุณภาพของพนักงานที่ต้องการ พรรณนางานสำหรับทุกตำแหน่งในองค์กร คำพรรณนางานจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ ประเภทของงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละงานเงื่อนไขและมาตรฐานภายใต้หน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบและวิเคราะห์งานยังรวมถึงการพัฒนาคุณลักษณะเฉพาะงานสำหรับงานแต่ละประเภท ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะของงานจะอธิบายทักษะความรู้ ประสบการณ์ และคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการ ข้อมูลที่เข้าสู่ระบบสารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน พนักงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน

รวมทั้งสารสนเทศจากภายนอกองค์กร เช่น สหภาพแรงงาน คู่แข่ง และหน่วยงานของรัฐ สารสนเทศที่ออกจากระบบสารสนเทศวิเคราะห์งานคือ คำพรรณนาและคุณลักษณะเฉพาะงาน ผู้บริหารใช้สารสนเทศนี้เป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจระดับกลวิธี เช่น ผู้บริหารใช้ คำพรรณนางานและคุณลักษณะเฉพาะงานหาความสัมพันธ์และค่าของงานที่เขาทำได้ แต่ถ้าองค์กร ไม่จ่ายค่าตอบแทนให้เท่ากับผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ อาจทำให้เกิดสภาวะความไม่ยุติธรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานลดลง

สารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์สามารถใช้เพิ่มหรือลด ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้ เช่น ผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์อาจเปรียบเทียบงานในตำแหน่ง เสมียนบันทึกข้อมูลระดับ 1 กับงานในตำแหน่งเสมียนพิมพ์ดีดระดับ 1 โดยใช้สารสนเทศจากระบบสารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์ที่ระบุรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ และความ ต้องการงาน ซึ่งผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการพิจารณาตำแหน่งงาน ทั้ง 2 ตำแหน่งให้เป็นตำแหน่งเดียวในชื่อตำแหน่งเสมียนทั่วไประดับ 1 ได้ ซึ่งผลการพิจารณาจะมีผลกระทบต่อโครงสร้างตำแหน่งงานในองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาโยกย้ายพนักงานระหว่างตำแหน่งงานทั่วไปได้ และยังง่ายต่อการสรรหา การทดสอบ และการ บรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งงานทั้งสอง ที่เหลือเพียงตำแหน่งงานเดียวได้ง่ายขึ้น

ระบบสารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์งานสามารถเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศการ ควบคุมตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครแยกตามชื่อเรียกตำแหน่ง หรือแยกตามทักษะความรู้ หรือ ประสบการณ์ที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร สารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์ งานใช้ในการกำหนดคุณสมบัติและประเภทของพนักงานที่ต้องการสรรหา ช่วยในการคัดเลือก ผู้สมัคร และช่วยให้ทราบว่าการบรรจุแต่งตั้งพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกแล้วที่ใด สารสนเทศนี้ ยังช่วยในการกำหนดค่าตอบแทนการประเมินผล การเลื่อนขั้น การยกเลิกหรือการสิ้นสุดการ จ้าง ดังนั้นระบบสารสนเทศนี้จึงสนับสนุนการตัดสินใจระดับกลวิธีที่เกี่ยวกับการจัดสรร ทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร, 2544, หน้า 71 - 72)

2. ระบบสารสนเทศการสรรหา

การสรรหาสำหรับองค์กรได้แก่หน้าที่รวบรวมผู้สมัครที่มีคุณสมบัติต่างๆ ที่เหมาะสมไว้ แล้วทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศการควบคุมตำแหน่งเพื่อบรรจุผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ลงในตำแหน่งว่าง โดยระบบสารสนเทศออกแบบและวิเคราะห์งานจะอธิบายรายละเอียดของงาน

และคุณสมบัติบุคลากรที่ต้องการ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาการวางแผนการสรรหาเพื่อการปฏิบัติงานสรรหา แผนงานจะระบุตำแหน่งที่ต้องสรรหาและทักษะความชำนาญที่ต้องการสำหรับตำแหน่งนั้น ระบบสารสนเทศการสรรหาใช้ในการพัฒนาการวางแผนและติดตามผล โดยทำการเก็บรวบรวมและประมวลผลสารสนเทศที่ใช้ในการจัดทำแผน เช่น ตำแหน่งว่าง หน้าที่และความต้องการในตำแหน่งงานว่าง สารสนเทศเกี่ยวกับทักษะและความชอบของพนักงานปัจจุบัน และการประเมินผลพนักงานโดยสรุป

ข้อมูลอื่นสำหรับการวางแผนการสรรหาคือข้อมูลอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานและความสำเร็จในการบรรจุแต่งตั้งที่ผ่านมา เช่น ถ้าการปรับปรุงคุณภาพทรัพยากรเป็นเป้าหมายสำคัญของการสรรหา สารสนเทศที่ใช้ต้องเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จของการบรรจุแต่งตั้งพนักงานที่ผ่านมา และถ้าหน่วยงานใดมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงอาจเป็นผลมาจากคุณภาพการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งไม่ดี เจ้าหน้าที่สรรหาต้องการทราบว่าผลการสรรหาที่ผ่านมาได้รับผลสำเร็จหรือไม่ โดยสอบถามจากหัวหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน การจำแนกปัจจัยที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จและความล้มเหลว สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงหน้าที่งานสรรหาได้

ระบบสารสนเทศการสรรหาสร้างสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการควบคุมกิจกรรมในการสรรหา ดังนั้นสารสนเทศเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับสมัครงานอาจรวมไว้ในระบบเช่น

- 1) สถาบันการศึกษาและสำนักงานจัดหางาน
- 2) สำนักงานจัดหางานของรัฐ
- 3) การโฆษณาหนังสือพิมพ์
- 4) แผ่นปลิวหรือแผ่นพับประกาศโฆษณารับสมัครงาน

สารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จของการสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของกลวิธี สื่อโฆษณา และแหล่งแรงงานที่ใช้ในการสรรหาในอดีต เช่น ทำให้รู้ว่าแหล่งแรงงานใดที่ทำให้ได้ผู้สมัครและบรรจุจ้างเป็นพนักงานเป็นจำนวนมาก หรือทำให้ได้พนักงานที่ปัจจุบันได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ระบบสารสนเทศการสรรหาจะดำเนินการตรวจสอบตำแหน่งว่างและคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่งของแต่ละตำแหน่ง แล้วดำเนินการอื่นเพิ่มเติมตามแหล่งแรงงานที่จะสรรหาดังนี้

2.1 ระบบงานสรรหาจากบุคคลภายนอก ซึ่งสรรหาจากประกาศรับสมัครสอบหรือจากผู้สมัครที่แจ้งความจำนงไว้กับองค์กร ผู้ใช้ระบบจะดำเนินการดังนี้

2.1.1 บันทึกข้อมูลจากใบสมัคร เช่น เลขประจำตัวสอบ ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ บุคคลที่ติดต่อแทนได้ ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงาน สมัครงาน ความสามารถพิเศษ ตำแหน่งงานที่สมัคร อัตราเงินเดือนที่ต้องการ

2.1.2 ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้สมัครเปรียบเทียบกับคุณสมบัติในตำแหน่งงานที่ต้องการที่ระบุในประกาศรับสมัคร

2.1.3 พิมพ์รายงานต่างๆ เช่นรายงานรายชื่อผู้สมัครตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร รายชื่อผู้มีสิทธิ์สอบ จดหมายเชิญผู้สมัครเพื่อนัดวันเวลาสอบ ใบเซ็นชื่อผู้สมัครสอบ บัตรติดโต๊ะที่นั่งสอบ กำหนดเงินค่าสมัครงาน และรายงานแสดงผู้สมัครที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามประกาศ

2.2 ระบบงานสรรหาจากภายในองค์กร โดยระบบจะทำการตรวจสอบตำแหน่งงานว่างและคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง ในกรณีที่เปิดรับสมัครแล้วมีพนักงานในองค์กรสมัคร เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์จะบันทึกข้อมูลคุณสมบัติของตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร แล้วจัดเก็บข้อมูลจากใบสมัครของพนักงาน เช่น เลขประจำตัวสอบ รหัสพนักงาน ประวัติการศึกษา ตำแหน่งงานที่สมัคร รวมทั้งการนำข้อมูลจากระบบงานอื่นๆ มาใช้ประกอบ เช่นประวัติการดำรงตำแหน่ง ประวัติการเลื่อนเงินเดือน ประวัติความผิด ประวัติการลา ประวัติการศึกษาประวัติการฝึกอบรมเพิ่มเติม ประวัติการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระบบสารสนเทศการสรรหาอาจแสดงสารสนเทศของระบบทางจอภาพหรือพิมพ์งานสรุปจำนวนผู้สมัครในแต่ละตำแหน่งและรายชื่อผู้สมัครสอบทั้งหมด เป็นต้น นอกจากนี้บางองค์กรอาจใช้ระบบสารสนเทศการสรรหาเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องทางการประกาศตำแหน่งงานที่ต้องการรับสมัคร โดยผู้ที่เข้ามาสมัครอาจหาตำแหน่งงานที่ต้องการสมัครจากเว็บไซต์ขององค์กรซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการสรรหาทางอ้อมและเมื่อมีผู้สนใจสมัครอาจทำการสมัครได้จากอินเทอร์เน็ตแล้วส่งข้อมูลเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันทีหรืออาจพิมพ์ใบสมัครจากเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อนำมาสมัคร โดยตรงกับองค์กรพร้อมแสดงเอกสารหลักฐานประกอบใบสมัคร ทั้งนี้การรับใบสมัครโดยผู้สมัครเป็นผู้กรอกรายละเอียดการสมัครงานผ่านอินเทอร์เน็ตหรือผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ขององค์กรนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์จะทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับสมัคร ทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น และข้อความที่กรอกจะสามารถโอนไปเป็นฐานข้อมูลพนักงานสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระบบอื่นได้โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลใหม่

3. ระบบสารสนเทศผลประโยชน์

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ได้เพียงให้ผลประโยชน์แก่พนักงานในรูปของเงินเดือนและค่าจ้างเท่านั้น องค์กรบางแห่งมีการจัดแผนการจูงใจพนักงาน โดยการจ่ายค่าตอบแทนอื่นที่เป็นประโยชน์พิเศษ เช่น การปันหุ้น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การประกันสุขภาพฟัน การรักษาพยาบาล ให้การอบรมหลักสูตรพิเศษ บางอย่างได้ถูกกำหนดโดยกฎหมายทำให้องค์กรจำเป็นต้องรายงานการจ่ายผลประโยชน์นี้ให้กับรัฐ แม้ความต้องการรายงานของหน่วยงานรัฐเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้องค์กรนำคอมพิวเตอร์มาใช้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แต่ก็ไม่ใช่เพียงแค่นี้ ระยะเวลาที่จ่ายในการให้ประโยชน์พนักงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความจำเป็นที่จะควบคุมค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ซึ่งเป็นผลโดยตรงที่ทำให้มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ระบบสารสนเทศผลประโยชน์สามารถรวบรวมข้อมูลการให้ผลประโยชน์แก่พนักงานขององค์กร ซึ่งมักเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นที่รับรู้กันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เช่น ค่ารักษาพยาบาลต่อปี ค่ารักษาสุขภาพฟันต่อปี ค่าคลอดบุตร เป็นต้น และเมื่อมีการใช้ประโยชน์จากสิทธิแล้วระบบจะสามารถตรวจสอบสิทธิที่พนักงานมี ความครบถ้วนของการใช้สิทธิที่พนักงานมี ดังนั้นระบบสารสนเทศผลประโยชน์จะต้องมีการจัดการดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 74 – 76)

- 3.1 สारวจและบันทึกแยกประเภทผลประโยชน์ทั้งหมดที่องค์กรมีให้พนักงาน
- 3.2 บันทึกข้อมูลหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการให้สิทธิ
- 3.3 บันทึกข้อมูลการใช้สิทธิจากพนักงาน โดยจะมีการกำหนดรูปแบบเอกสารที่จำเป็นที่ใช้ประกอบในการขอใช้สิทธิ
- 3.4 การตรวจการขอรับผลประโยชน์เปรียบเทียบกับสิทธิที่องค์กรให้พนักงาน
- 3.5 คำนวณเงินและผลประโยชน์ที่จะให้กับพนักงาน ในกรณีเป็นผลประโยชน์ในรูปตัวเงินระบบจะทำการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ และจะส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือนโดยอัตโนมัติ แต่อย่างไรก็ตามระบบสารสนเทศผลประโยชน์ก็สามารถทำงานโดยอิสระ หรือทำงานร่วมกับระบบงานเงินเดือนก็ได้

ระบบสารสนเทศผลประโยชน์ ต้องการรายงานผลประโยชน์ใช้สำหรับภายในองค์กร ส่วนรายงานสำหรับภายนอกอาจมีบ้างเพื่อการแลกเปลี่ยนกับองค์กรอื่น ระบบสารสนเทศผลประโยชน์มีบทบาทช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากนโยบายการให้ผลประโยชน์ที่เปลี่ยนแปลงไปในระดับที่แตกต่างกันโดยประเมินค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดและร้อย

ละค่าใช้จ่ายที่เพิ่มหรือลดลง และผลกระทบของการตัดสินใจระดับบริการบางอย่าง เช่นการวางแผนการเงิน การต่อรองสัญญากับสหภาพแรงงาน แผนการเลิกจ้าง การขยายงานและการปรับปรุงตารางผลประโยชน์ตอบแทน หรือแม้ว่าองค์กรจะมีการดำเนินงานตามปกติ ก็อาจจำเป็นต้องพิจารณาอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงจากกฎหมายใหม่ แนวโน้มกฎหมายแรงงาน สหภาพแรงงาน เงินเพื่อและค่าครองชีพ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การขยายตลาด หรือความแปรปรวนของสภาพแวดล้อมการจ้างงาน ต้องดำเนินการวางแผนบ่อยครั้งและซับซ้อนกว่า

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศผลประโยชน์ยังสามารถใช้ประเมินค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีสาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของพนักงาน เช่น อายุ หรือเพศ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรและแม้แต่การจัดทำโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดจะเลือกใช้วิธีการในดำเนินงาน โครงการนั้นอาจนำเอาผลประโยชน์ที่องค์กรจ่ายให้กับพนักงานมาพิจารณาก่อนที่จะเสนอ โครงการให้พนักงานสมัคร

4. ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรม

หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ในหลายองค์กรคือการวางแผนและการจัดการพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงรู้ความสามารถของพนักงาน ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมจะสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศอื่น เช่น ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมต้องการข้อมูลเกี่ยวกับงานขององค์กรจากระบบควบคุมตำแหน่งและระบบสารสนเทศออกแบบวิเคราะห์ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมยังต้องได้ข้อมูลเกี่ยวกับรู้ความสามารถตลอดจนความสนใจของพนักงานแต่ละคน ในระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมจะเป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ อย่างน้อยจะต้องประมวลผลให้ได้สารสนเทศ ดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร, 2544, หน้า 76 – 80)

4.1 สารสนเทศเกี่ยวกับวิทยากรหรือผู้สอน

4.2 สารสนเทศเกี่ยวกับหลักสูตร

4.3 ผลสำเร็จของการฝึกอบรมที่ผ่านมา ซึ่งมีการวัดผลสำเร็จด้วยวิธีการต่างๆ

สารสนเทศเหล่านี้ใช้การสนับสนุนวางแผนระดับกลยุทธ์ สำหรับการวางแผนการพัฒนาฝึกอบรม ที่จะต้องใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแห่ง เช่น จากระบบสารสนเทศการสรรหา ระบบสารสนเทศการพนักงาน ระบบสารสนเทศควบคุมตำแหน่ง ระบบสารสนเทศออกแบบ

และวิเคราะห์ และระบบสารสนเทศประเมินผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากระบบต่างๆ เหล่านี้ทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนการพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพและจำนวนพนักงานขององค์กรได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

บทบาทสำคัญของฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์คือสร้างความมั่นใจได้ว่าบุคลากรขององค์กรจะมีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะบรรจุลงในตำแหน่งได้เมื่อมีตำแหน่งงานนั้นว่าง เป็นหน้าที่ที่สำคัญสำหรับฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องวางแผนทดแทนพนักงาน และทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม ได้รับประสบการณ์สูงขึ้น ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมจะสามารถทำได้ดังนี้

1) เรียกใช้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนา

2) จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม เช่น ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม ข้อมูลวิทยากร และข้อมูลประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน

3) กำหนดแผนการฝึกอบรม โดยในแผนจะประกอบด้วยชื่อหลักสูตร ชื่อวิทยากร วันเวลาฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม รายชื่อพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งระบบจะคัดเลือกพนักงานตามคุณสมบัติที่กำหนด และสามารถเพิ่มหรือลดผู้เข้ารับการอบรมได้ คำนวณประมาณค่าใช้จ่ายจริงของการฝึกอบรม

4) จัดพิมพ์หนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

5) เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม ระบบจะบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรม เช่น ผู้ที่ไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม ข้อมูลประเมินผลวิทยากร ข้อมูลผลการฝึกอบรม ข้อมูลค่าใช้จ่ายจริงของการฝึกอบรม

6) ส่งข้อมูลการฝึกอบรมไปสู่ระบบอื่นที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ เช่น ส่งข้อมูลผู้ผ่านการอบรม เก็บเป็นประวัติการฝึกอบรม โดยระบบนั้นไม่ต้องบันทึกข้อมูลใหม่

7) แสดงสารสนเทศทางจอภาพ หรือพิมพ์รายงานได้ ดังนี้

7.1) รายงานรายชื่อผู้สมควรเข้าฝึกอบรมแยกตามสังกัดและรายงานรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมแยกตามหลักสูตร

7.2) รายงานประวัติการฝึกอบรมของพนักงานแยกตามรหัสพนักงาน

7.3) โครงการฝึกอบรมและรายงานการฝึกอบรมประจำปี

7.4) งบประมาณค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแยกตามสังกัด

7.5) แสดงรายชื่อหลักสูตรที่ได้รับการฝึกอบรม เฉพาะพนักงานที่ต้องการทราบ

รายละเอียดหลักสูตรการฝึกอบรมที่พนักงานสนใจ

8) ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมหลักสูตรที่พนักงานไปอบรมด้วยตนเองตามหลักฐานที่พนักงานแจ้งมาโดยองค์กรไม่ได้ส่งไป แต่จะบันทึกเฉพาะหลักสูตรที่องค์กรเห็นสมควรเก็บเป็นประวัติไว้เท่านั้น

9) โปรแกรมการฝึกอบรมสามารถแสดงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางจอภาพสำหรับฝ่ายบัญชี ซึ่งผู้บริหารใช้ในการพิจารณาหน่วยงานที่ใช้ค่าใช้จ่ายฝึกอบรมเกินกว่างบประมาณที่ได้รับ และผู้บริหารยังสามารถใช้สารสนเทศนี้ในการจัดสรรงบประมาณค่าฝึกอบรมสำหรับปีต่อไป

นอกจากองค์กรจะนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศการพัฒนาและฝึกอบรมที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลและประมวลผลสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเจ้าหน้าที่ในงานพัฒนาและฝึกอบรมไม่ต้องใช้เวลาให้สูญเสียไปกับการบันทึกข้อมูลรายละเอียดด้วยวิธีเดิมแล้ว องค์กรยังนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรมความรู้ความสามารถให้กับพนักงานได้โดยตรง เช่น การส่งเสริมให้พนักงานใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ขนาดใหญ่ หรือการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเผยแพร่ความรู้บางหลักสูตร หรือการซื้อซอฟต์แวร์อบรมแบบสำเร็จรูปที่มีอยู่หลายชนิดสำหรับคอมพิวเตอร์หลายขนาด พนักงานสามารถใช้ซอฟต์แวร์นี้ในการอบรมแบบออนไลน์ (on line) แผนการอบรมที่จัดทำขึ้นมาด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดทำ โดยฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้ในการออกแบบการอบรมพนักงานเฉพาะกลุ่มและอาจสร้างแผนการศึกษาอบรมอิสระได้

การอบรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยผู้สอนให้สอนง่ายขึ้นและทำให้สอนได้เป็นรายบุคคล ง่ายกว่าวิธีสอนแบบเดิมและง่ายกว่าการอบรมแบบกลุ่ม การอบรมด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยให้พนักงานเข้ารับการอบรมได้จากที่บ้านหรือทบทวนบทเรียนก่อน โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยพนักงานที่สนใจสามารถเรียกดูและเข้ารับการอบรมได้ตามวันและเวลาที่ต้องการ

ในกรณีเช่นนี้ระบบสารสนเทศการพัฒนาและการฝึกอบรมจะสร้างฐานข้อมูลความรู้ โดยสรุปความรู้จากวารสาร จากกรณีศึกษา และจากหนังสือต่างๆ เพื่อให้พนักงานบางตำแหน่งงาน ได้แก่ วิศวกร นักกฎหมายสามารถค้นหาและศึกษาจากหลักฐานข้อมูลที่ระบบได้จัดทำไว้ด้วยตนเองเพื่อการพัฒนาหรือปรับความรู้ให้ทันสมัยตลอดเวลา

ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลทักษะพนักงานในระบบสารสนเทศการพัฒนาและฝึกอบรมช่วยบริหารการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ข้อมูลทักษะพนักงานจะทำให้ผู้บริหารพิจารณาตัดสินใจได้ว่าพนักงานคนใดต้องการการฝึกอบรม และทำให้ผู้บริหารสามารถแนะนำหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับงานและระดับความสามารถของพนักงานได้ ข้อมูลทักษะพนักงานยังใช้ในการจำแนกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานว่างเพื่อการเลื่อนตำแหน่งหรือการโยกย้ายได้ และข้อมูลทักษะพนักงานทำให้ผู้บริหารสามารถรวมพนักงานเป็นกลุ่มให้ทำงานร่วมกันเมื่อต้องการพนักงานที่มีทักษะเฉพาะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความต้องการผลิตสินค้าใหม่ ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานระหว่างประเทศ หรือเหมาะสมกับการแก้ไขปัญหางาน

ระบบสารสนเทศการพัฒนาและฝึกอบรมสามารถช่วยให้ผู้บริหารสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานรู้จุดมุ่งหมายและความสำคัญของงานที่เขารับผิดชอบ ซึ่งบ่อยครั้งเป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้บริหาร แต่ระบบสารสนเทศการพัฒนาและฝึกอบรมสามารถช่วยผู้บริหารได้โดยทำให้พนักงานเข้าถึงความรู้ความสามารถที่เขาต้องมีไว้เพื่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เขาทราบว่าในอนาคตจะมีความก้าวหน้าในงานอาชีพไปทางใด ทำให้ผู้บริหารได้รับความร่วมมือจากการพัฒนางานเพิ่มขึ้น หรือหากพนักงานต้องการความก้าวหน้าไปทางใด ก็จะทราบได้ว่าเขาควรจะได้รับการศึกษาอบรมในเรื่องอะไรบ้างที่สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถให้สอดคล้องกับงานอาชีพที่ต้องการ หรือในอนาคตจะมีงานในตำแหน่งใดเปิดรับสมัคร และตำแหน่งงานนั้นได้กำหนดคุณสมบัติพนักงานที่ต้องการ พนักงานที่สนใจตำแหน่งงานนั้นสามารถรับรู้และหากสนใจก็จะพัฒนาตนเองให้เหมาะสมได้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติการให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ระบบสารสนเทศระดับปฏิบัติการจะเก็บข้อมูลและรายงานงานจัดการทรัพยากรมนุษย์มากมาย โดยระบบจะรายงานสารสนเทศเกี่ยวกับตำแหน่ง เกี่ยวกับพนักงานขององค์กร และกฎหมายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับแรงงาน (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 60 – 69)

1. ระบบสารสนเทศการพนักงาน

ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ต้องเก็บรักษาข้อมูลพนักงานทุกคนขององค์กรไว้สำหรับการตัดสินใจ และการรายงานเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศพนักงาน คือ บันทึกรประวัติพนักงาน ซึ่งปกติประวัติพนักงานจะมีทั้งสารสนเทศที่เป็นเรื่องส่วนตัวและที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น ชื่อ ที่อยู่ เพศ บุคคลในปกครอง สถานภาพสมรส สัญชาติ จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน การศึกษาและการฝึกอบรม ประสบการณ์ ประวัติการทำงานในองค์กร อัตราเงินเดือน เงินเดือนและค่าจ้าง สุขภาพ และแผนการเกษียณอายุ สารสนเทศพนักงานอาจบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับความชอบของพนักงานสำหรับการพิจารณาการโยกย้ายงานหรือสถานที่ทำงานได้

ระบบสารสนเทศการพนักงานอีกส่วนหนึ่งคือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับทักษะและความชำนาญงานของพนักงาน ซึ่งจะบันทึกเป็นรายบุคคล เช่น ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ความชอบในการปฏิบัติงาน คะแนนทดสอบ ความสนใจ ทักษะหรือความเชี่ยวชาญพิเศษ สารสนเทศนี้จะช่วยงานของผู้บริหารฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ให้สมบูรณ์ขึ้น เช่น ใช้ในการสรรหาพนักงานในองค์กรสำหรับตำแหน่งงาน โดยช่วยจำแนกศักยภาพของพนักงานที่มีอยู่ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ใช้ในการจำแนกพนักงานเพื่อการโยกย้าย การเลื่อนขั้น หรือการพัฒนาและฝึกอบรม และยังสามารถแสดงให้เห็นถึงการว่างงานแอบแฝงในองค์กร ซึ่งอาจมีพนักงานบางรายมีทักษะความชำนาญงานสูงกว่างานที่เขาได้รับมอบหมาย

ระบบสารสนเทศการพนักงานสามารถใช้ในการวางแผนระดับระดับกลยุทธ์และระดับกลยุทธ์ได้ ในกรณีที่องค์กรจะขยายกิจการหรือเข้าสู่ธุรกิจใหม่หรือสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ขึ้นมา สารสนเทศเกี่ยวกับทักษะ ความชอบ และความสนใจของพนักงานในปัจจุบัน เป็นสารสนเทศสำคัญที่ทำให้ทราบว่าองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรหรือไม่

ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศการพนักงานให้เกิดประโยชน์หลายประการ เช่น ใช้จัดกลุ่มหรือรายละเอียดของพนักงานที่จะเกษียณอายุระหว่างปีที่กำหนดและเรียงลำดับข้อมูลนี้ตามตำแหน่ง หรือตามแผนภายในบริษัท สารสนเทศดังกล่าวอาจใช้ในการตัดสินใจระดับกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับเงินทุนบำเหน็จบำนาญ การสรรหา หรือการพัฒนางานฝึกอบรม เพื่อจัดเตรียมพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าเข้าดำรงตำแหน่งงานที่ว่างจากการเกษียณอายุ ระบบสารสนเทศการพนักงานควรจะสามารถทำงานลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 เก็บบันทึกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับประวัติและความเคลื่อนไหวของพนักงาน ตั้งแต่เริ่มทดลองงาน จนกระทั่งพ้นหน้าที่ตามช่วงเวลาที่กำหนด ทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติ

การศึกษาและประวัติการทำงาน ประวัติพนักงานบางส่วนอาจจะถูกส่งมาจากระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ

1.2 สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข และเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับประวัติพนักงานได้ โดยมีระบบช่วยในการตรวจสอบแก้ไขเปลี่ยนแปลงประวัติพนักงาน

1.3 สามารถปรับเปลี่ยนระดับโครงสร้างองค์กรได้ตามความเหมาะสมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานใหม่ และสามารถแสดงประวัติการดำรงตำแหน่งพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้าปฏิบัติงานจนกระทั่งถึงปัจจุบัน โดยมีชื่อตำแหน่งและชื่อสังกัดเป็นชื่อเดิมถึงแม้จะเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปแล้ว

1.4 สามารถแสดงสารสนเทศทางจอภาพหรือพิมพ์รายงานได้ เช่น สารสนเทศแสดงรายชื่อพนักงานปัจจุบัน สารสนเทศประวัติพนักงานที่ต้องการตามรายงานแสดงข้อมูลสถิติของพนักงานแยกตามระดับ ตามตำแหน่งงาน ตามตำแหน่งบริหาร ตามระดับเงินเดือน รายงานสรุปความเคลื่อนไหว (โยกย้าย ลาออก บรรจุใหม่) ของพนักงานประจำเดือน

2. ระบบสารสนเทศการควบคุมตำแหน่ง

งานคือกลุ่มของตำแหน่งงานต่างๆ หรือตำแหน่งประกอบด้วยงานที่ปฏิบัติโดยบุคคลหนึ่งคน เช่น งานหนึ่งในองค์กรมีชื่อเรียกตำแหน่งเสมียนบันทึกข้อมูล ซึ่งอาจมีตำแหน่งเสมียนบันทึกข้อมูลในองค์กรอยู่ถึง 20 ตำแหน่ง วัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศการควบคุมตำแหน่งคือจำแนกแต่ละตำแหน่งในองค์กรตามชื่อตำแหน่ง และพนักงานที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ผู้บริหารจะใช้ระบบการควบคุมตำแหน่งอ้างอิงว่ามีตำแหน่งใดบ้างที่ยังว่าง ระบบสารสนเทศการควบคุมตำแหน่งจะสร้างรายงานประจำหรือรายงานซ้ำๆ เช่น ตำแหน่งงานทั้งหมด บัญชีรายชื่อตำแหน่งแยกตามกลุ่มงาน ตามแผนก ตามลักษณะงาน หรือตามความต้องการบุคลากรของงาน บัญชีรายชื่อตำแหน่งงานว่างซึ่งอาจจำแนกตามกลุ่มงาน ตามแผนก ตามลักษณะงาน หรือตามความต้องการบุคลากรของงานได้เช่นเดียวกัน

เจ้าหน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากบัญชีรายชื่อตำแหน่งงานว่างที่แยกเป็นกลุ่มงานในการวางแผนจัดกิจกรรมการสรรหา เช่น ใช้บัญชีรายชื่อตำแหน่งงานว่างที่แบ่งตามความต้องการบุคลากรของงานซึ่งมีประโยชน์ต่อการเลือกสื่อที่ใช้ในการสรรหาพนักงาน เช่น วารสาร หนังสือพิมพ์ และสารคดี และวางแผนการสรรหาถึงแหล่งแรงงาน เช่น สถาบันการศึกษาซึ่งเตรียมบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามต้องการ ระบบสารสนเทศการ

ควบคุมตำแหน่งทำให้ผู้บริหารฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์สามารถระบุปัญหาทรัพยากรมนุษย์ได้ออกประกอบของระบบสารสนเทศการควบคุมตำแหน่งอาจประกอบด้วยระบบงานย่อย ดังนี้

2.1 ระบบงานมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง กำหนดได้ว่าหน่วยงานมีตำแหน่งงานใดและชื่อตำแหน่งงานใด ในแต่ละตำแหน่งงานมีลักษณะงาน โดยทั่วไปแสดงให้เห็นถึงลักษณะงานโดยกว้างๆ ของตำแหน่งงานนั้นๆ หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง และความรู้ความสามารถที่ต้องการ

2.2 ระบบงานบัญชีกำหนดตำแหน่ง กำหนดจำนวนอัตรากำลังให้กับหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร กำหนดชื่อตำแหน่งของแต่ละอัตรา ซึ่งสามารถเปลี่ยนชื่อตำแหน่ง และ/หรือการโอนย้ายตำแหน่งจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่งได้ สามารถยกเลิก หรือเพิ่มเติมตำแหน่งงานได้ เมื่อองค์กรเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ระบบอาจเปลี่ยนโครงสร้างอัตรากำลังตามโครงสร้างองค์กรใหม่ รวมทั้งจัดพนักงานลงตำแหน่งตามโครงสร้างใหม่โดยอัตโนมัติ

ระบบอาจสามารถแสดงข้อมูลทางจอภาพ และ/หรือพิมพ์รายงานได้ เช่น รายงานแสดงตำแหน่ง จำนวนพนักงาน รายละเอียดของอัตรากำลัง ผู้ดำรงตำแหน่ง ตำแหน่งว่าง โดยสามารถเลือกรายงานเฉพาะหน่วยงานที่ต้องการ หรือรายงานทุกตำแหน่ง สำหรับรายงานและแสดงอัตราว่างของแต่ละตำแหน่ง อาจรายงานตามเงื่อนไขที่ต้องการ

3. ระบบสารสนเทศการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้ง

หลังจากได้มีการระบุความต้องการบุคลากรให้ตรงกับงาน ได้มีการสรรหา และมีผู้สมัครงานแล้ว ต้องมีการพิจารณา การประเมิน การคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งงานที่เปิดสมัคร วัตถุประสงค์หลักของระบบสารสนเทศการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งคือช่วยหน้าที่ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติ ระบบสารสนเทศการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานตามกฎหมายของหน่วยงานรัฐ ระบบนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การทดสอบ และการพิจารณาแต่งตั้งไว้

ถ้ากระบวนการคัดเลือกหรือบรรจุแต่งตั้งกำหนดให้มีการทดสอบผู้สมัคร ข้อมูลผู้สมัครและคะแนนทดสอบจะเก็บไว้ในระบบเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป เจ้าหน้าที่งานบรรจุแต่งตั้งและคัดเลือกสามารถติดตามผลการวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบผลสำเร็จของการคัดเลือกกับคะแนนทดสอบที่วิเคราะห์ได้ ถ้าการคัดเลือกประสบผลสำเร็จคะแนนทดสอบก็จะมีประโยชน์ แต่ถ้าผลการคัดเลือกไม่ประสบผลสำเร็จคะแนนทดสอบที่ใช้วิเคราะห์ก็ไม่มีประโยชน์สามารถตัดทิ้งได้ ระบบสารสนเทศการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้ง อาจประกอบด้วยระบบงานย่อยดังนี้

3.1 ระบบงานบรรจุพนักงานใหม่ โดยระบบสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 สร้างตำแหน่งว่างได้จากตำแหน่งงานที่ว่างจริงและกำลังจะว่าง เช่น ตำแหน่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งกำลังจะครบเกษียณอายุ ตำแหน่งที่ผู้ดำรงตำแหน่งเดิมกำลังจะได้รับแต่งตั้งหรือโยกย้ายไปตำแหน่งอื่น
- 3.1.2 คัดเลือกรายชื่อจากบัญชีรายชื่อผู้ถูกคัดเลือก โดยใช้ข้อมูลร่วมกับระบบสารสนเทศการสรรหา เพื่อเรียกมารายงานตัว
- 3.1.3 บันทึกข้อมูลการมารายงานตัว การเลือกหน่วยงาน ตำแหน่งงาน เลขที่ตำแหน่ง ระดับสังกัด
- 3.1.4 ตรวจสอบข้อมูลตำแหน่งงานที่เป็นตำแหน่งว่าง ระดับเงินเดือนที่ควรจะเป็นตามระเบียบขององค์กร ตรวจสอบคุณสมบัติผู้มารายงานตัวกับคุณสมบัติของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง
- 3.1.5 เปลี่ยนแปลงการขึ้นบัญชีสำรองสำหรับผู้ไม่มีรายงานตัวหรือสละสิทธิ์การบรรจุ หรือกรณีครบกำหนดอายุการขึ้นบัญชี โดยให้คงชื่อขึ้นบัญชีไว้ลำดับที่เดิม หรือนำชื่อไปต่อท้ายบัญชี หรือตัดชื่อออกจากบัญชี
- 3.1.6 บันทึกข้อมูลพนักงานใหม่ เพื่อเก็บเป็นทะเบียนประวัติพนักงาน เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานอื่น ประวัติการเปลี่ยนชื่อ นามสกุล ประวัติ คู่สมรส ประวัติบิดามารดา ประวัติบุตร การประกันความเสียหาย และอื่นๆ
- 3.1.7 พิมพ์หนังสือส่งตัวพนักงานใหม่ถึงหัวหน้าหน่วยงานเพื่อเข้ารับเข้าปฏิบัติงาน และบันทึกการรับเข้าปฏิบัติงานหรือบันทึกแจ้งการไม่เข้าปฏิบัติงานจากหนังสือตอบรับของหน่วยงานนั้น
- 3.1.8 กำหนดรหัสให้พนักงานบรรจุใหม่
- 3.1.9 ระบบต้องสามารถแสดงข้อมูลทางจอภาพ และ/หรือ พิมพ์รายงาน เช่น รายชื่อผู้มารายงานตัว รายงานการจัดพนักงานใหม่ลงตำแหน่งงานต่างๆ เพื่อแจ้งรายงานที่เกี่ยวข้อง รายงานรายชื่อพนักงานใหม่เรียงตามรหัสพนักงาน โดยมีรายละเอียด รหัสพนักงาน ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งงาน สังกัด เลขที่ตำแหน่ง คุณสมบัติ เงินเดือน วันที่บรรจุ วันเดือนปีเกิด
- 3.2 ระบบงานแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่ง ระบบจะสามารถทำงานได้ ดังนี้
- 3.2.1 ระบบจะนำเสนอข้อมูลเพื่อการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนตำแหน่งพนักงาน โดยแสดงข้อมูลประวัติพนักงาน รูปภาพพนักงาน และตำแหน่งว่าง

3.2.2 ผู้ใช้ระบบสามารถกำหนดเงื่อนไขในการคัดเลือกข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย และเลื่อนตำแหน่ง

3.2.3 ระบบสามารถตรวจสอบคุณสมบัติพนักงานที่จะแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนระดับสำหรับตำแหน่งงานใหม่

3.2.4 ระบบสามารถนำข้อมูลจากระบบอื่นมาใช้ เช่น ประวัติส่วนตัว ประวัติการดำรงตำแหน่ง ประวัติการฝึกอบรม ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานที่อื่น ประวัติการเลื่อนขั้นเงินเดือน ประวัติการลา ประวัติคะแนนประเมินผลการปฏิบัติงาน ประวัติความคิด ความชอบ และประวัติความผิด เป็นต้น

3.2.5 ระบบสามารถแสดงให้เห็นผลการพิจารณา โดยทดลองจัดพนักงานลงตำแหน่งตามผลการพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย หรือเลื่อนระดับ

3.2.6 ระบบจะสามารถนำเสนอสารสนเทศทางจอภาพหรือพิมพ์รายงานได้ เช่น รายงานพนักงานที่มีคุณสมบัติเลื่อนระดับ รายงานการโยกย้ายพนักงาน ประกอบด้วยข้อมูลรหัสพนักงาน ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ระดับ วันดำรงตำแหน่ง อัตราเงินเดือน หน่วยงานปัจจุบัน และหน่วยงานใหม่ที่ดำรงตำแหน่ง รายงานสถิติจำนวนพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกและไม่ผ่านการคัดเลือกให้เลื่อนระดับจำแนกตามระดับและหน่วยงาน รายงานแสดงสถิติการแต่งตั้งพนักงานในรอบปี รายงานสถิติการโยกย้ายของพนักงานรายปี จำแนกตามหน่วยงานและเหตุผลของการโยกย้าย

4. ระบบสารสนเทศประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลายองค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำมาใช้พิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน การเพิ่มค่าตอบแทน การโยกย้าย หรือการเลื่อนขั้น องค์กรจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานใหม่ภายหลังบรรจุให้ทำงาน 6 เดือนแรก และการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานประจำปี ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานได้มาจากการรวบรวมข้อมูลในแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พนักงานระดับบริหารใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบังคับบัญชา อย่างไรก็ตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงานอาจให้พนักงานด้วยกันและลูกค้ำทำการประเมินผลได้

ระบบสารสนเทศประเมินผลการปฏิบัติงานจะรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลงานและข้อมูลประสิทธิผล ระบบสารสนเทศประเมินผลการปฏิบัติงานใช้เป็นแหล่งบันทึกข้อมูลรับ

เรื่องร้องทุกข์จากพนักงาน ระบบจะเก็บข้อมูลผลงานพนักงาน วิธีการที่ใช้ประเมินผล และระดับผลงานขั้นต่ำที่ต้องมีการรายงาน

สารสนเทศเรื่องผลการปฏิบัติงานสามารถใช้สำหรับการตัดสินใจระดับปฏิบัติการเพื่อรักษา ส่งเสริม โยกย้าย หรือเกษียณอายุ พนักงานเป็นรายบุคคลได้ เช่น ผู้บริหารใช้สารสนเทศผลการปฏิบัติงานพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานว่ามีหัวหน้างานคนใดที่มีความสามารถในการควบคุมการทำงานของพนักงานในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังใช้สารสนเทศผลการปฏิบัติงานโดยการจัดกลุ่มตำแหน่งงานที่มีร้อยละผลการปฏิบัติงานต่ำ ถ้าร้อยละของผลการปฏิบัติงานต่ำมีอัตราสูงหมายความว่าตำแหน่งงานนั้นอธิบายความต้องการแรงงานยังไม่เพียงพอหรือไม่ถูกต้องพอที่จะนำไปใช้ในการคัดเลือกผู้สมัครที่มีทักษะเหมาะสม

สารสนเทศผลการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการหาแหล่งสรรหาแรงงานว่าที่ใดเป็นแหล่งงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็จะสามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่ถ้าสารสนเทศการปฏิบัติงานไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีแหล่งงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ องค์กรก็จำเป็นต้องพัฒนาฝึกอบรมพนักงานตามที่ต้องการเอง

ระบบสารสนเทศประเมินผลการปฏิบัติงานจะสามารถทำงานได้ดังนี้

- 4.1 จัดเก็บข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการประเมินผลขององค์กร โดยจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการจากแบบประเมินผลที่กำหนด
- 4.2 ประมวลผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามสูตรหรือวิธีการวิเคราะห์ที่องค์กรกำหนด
- 4.3 ระบบจะแสดงสารสนเทศจากจอภาพ หรือพิมพ์รายงานได้ เช่น
 - 4.3.1 รายงานแสดงรายละเอียดของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามกลุ่มผู้ประเมินและแบบประเมินผล
 - 4.3.2 รายงานแสดงรายละเอียดของแบบประเมินผลการปฏิบัติงานเรียงตามรหัสพนักงาน
 - 4.3.3 รายงานแสดงรายละเอียดและคะแนนประเมินผล จำแนกตามสังกัดและผู้ประเมินประเมิน
 - 4.3.4 รายงานแสดงคะแนนประเมินผลเรียงตามรหัสพนักงานและเกรด
 - 4.3.5 ตารางแสดงค่าสถิติคะแนนประเมินผลจำแนกตามสังกัดและผู้ประเมิน
 - 4.3.6 ตารางแจกแจงความถี่ของปัจจัยในการประเมินผลจำแนกตามปัจจัยการประเมินผล รหัสของผู้ประเมิน และแบบประเมินผล

4.3.7 ตารางแจกแจงความถี่ของคะแนนเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานที่มีผู้ประเมิน
คนเดียว

4.3.8 ตารางแจกแจงความถี่ของคะแนนมาตรฐานจำแนกตามสังกัดและระดับ

4.3.9 รายงานแสดงความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับเรื่องการโยกย้าย
การเลื่อนตำแหน่ง และความเหมาะสมกับตำแหน่งของพนักงาน

4.3.10 รายงานแสดงความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับเรื่องการเสริมสร้าง
ความรู้ความสามารถของพนักงาน

4.3.11 รายงานคะแนนมาตรฐานการเฉลี่ย จากการประเมินย้อนหลัง 5 ปี

ยังมีระบบสารสนเทศระดับปฏิบัติการอีกหลายประเภทที่สนับสนุนหน้าที่งานจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ระบบสารสนเทศงานสัมพันธ์ซึ่งฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยใน
การบริหารพนักงานองค์กรหลายประการ ช่วยให้ฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ติดตามและทราบสิ่งที่
ทำให้พนักงานเป็นทุกข์หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และระบบสารสนเทศการลา ช่วย
ให้ติดตามวันเวลาการปฏิบัติงาน เช่น การลาป่วย ลากิจ หรือลาพักร้อน เป็นต้น

5. ระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือน

ระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือนอาจเป็นระบบหนึ่งของระบบสารสนเทศทางการเงิน
ได้ ระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือนจะรวบรวมและรายงานข้อมูลทรัพยากรมนุษย์สำหรับการ
ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ แพ้เงินเดือนในระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือนจะประกอบด้วย
ข้อมูลพนักงาน เช่น อัตราการจ่ายเงินเดือน ประเภทพนักงาน และอายุการทำงาน ซึ่งผู้บริหาร
ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจงานทรัพยากรมนุษย์ได้ ที่สำคัญข้อมูลในระบบสารสนเทศการจ่าย
เงินเดือนจะต้องไม่ซ้ำกับข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์อื่น เพื่อใช้
ในการสร้างรายงานสำหรับระดับกลวิธีซึ่งต้องดึงข้อมูลมาจากหลายระบบ เช่น ข้อมูลในระดับ
สารสนเทศการจ่ายเงินเดือนและข้อมูลในระบบสารสนเทศการพนักงานอาจถูกดึงมาใช้งาน
ร่วมกัน โดยระบบการจัดการฐานข้อมูล

บางองค์กรใช้หน่วยงานภายนอกจัดเก็บและบริหารข้อมูลพนักงานบริหารระดับสูง เช่น
การจ่ายเงิน การเกษียณ การสรรหา การประเมินผล และการตอบแทน ดังนั้นสารสนเทศ
เกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงไม่จำเป็นต้องรวมไว้ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากร
มนุษย์

ระบบสารสนเทศการจ่ายเงินเดือนประกอบด้วยระบบงานย่อยดังนี้

5.1 ระบบงานโครงสร้างเงินเดือนของพนักงาน แสดงโครงสร้างอัตราเงินเดือนของพนักงานได้ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทดลองกำหนดโครงสร้างอัตราเงินเดือนใหม่ได้หลายโครงสร้างตามความต้องการ และคำนวณค่าใช้จ่ายเงินเดือนตามโครงสร้างอัตราเงินเดือนใหม่ให้ผู้บริหารทราบเงินเดือนที่ต้องจ่ายทั้งหมดและเงินเดือนที่ต้องจ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อปรับโครงสร้างเงินเดือนใหม่ นอกจากนี้ระบบสามารถมีโครงสร้างอัตราเงินเดือนที่ใช้เฉพาะสำหรับบางตำแหน่ง และเมื่อมีการเปลี่ยนโครงสร้างเงินเดือนใหม่แล้ว ระบบจะเปลี่ยนแปลงเงินเดือนของพนักงานทุกคนตามโครงสร้างเงินเดือนใหม่ ในกรณีที่การปรับโครงสร้างเงินเดือนมีผลย้อนหลัง ระบบคำนวณเงินตกเบิกของพนักงานแต่ละคนแล้วส่งข้อมูลเงินตกเบิกระบบงานจ่ายเงินเดือนพนักงาน โดยอัตโนมัติ สำหรับสารสนเทศที่สร้างจากระบบอาจจะแสดงทางจอภาพ หรือพิมพ์รายงานได้ เช่น รายงานแสดงประวัติการได้รับเงินเดือนของพนักงาน รายงานการปรับอัตราเงินเดือน (เงินเดือนเก่าเทียบกับเงินเดือนใหม่)

5.2 ระบบงานเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ระบบจะทำหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.2.1 จัดเก็บข้อมูลการเสนอเลื่อนขั้นเงินเดือนจากเอกสารการเลื่อนขั้นเงินเดือน

5.2.2 ตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงานที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนว่าเป็นไปตามระเบียบขององค์กรหรือไม่ เช่น ตรวจสอบคุณสมบัติเกี่ยวกับวันลา ความผิด คະแนน ประเมินผลการปฏิบัติงาน และระยะเวลาทำงาน เป็นต้น

5.2.3 ระบบสามารถทดลองเปลี่ยนอัตราเงินเดือนของพนักงานเป็นอัตราเงินเดือนใหม่ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงจริงได้

5.2.4 เปลี่ยนแปลงและคำนวณเงินเดือนของพนักงานตามอัตราใหม่ แล้วส่งเป็นข้อมูลเงินเดือนสู่ระบบงานจ่ายเงินเดือนพนักงาน โดยอัตโนมัติ เพื่อจ่ายเงินเดือนตามอัตราใหม่

5.2.5 ระบบจะแสดงสารสนเทศทางจอภาพ หรือรายงานได้ เช่น

5.2.5.1 รายงานรายชื่อพนักงานที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนและไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนพร้อมอธิบายเหตุผลประกอบ

5.2.5.2 รายงานรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเมื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน

5.2.5.3 รายงานสถิติการได้เลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานต่างๆ

5.3 ระบบงานลดขั้นเงินเดือนพนักงาน จะมีหน้าที่งานดังนี้

5.3.1 รับข้อมูลการลดขั้นเงินเดือนจากบันทึกข้อมูลผู้ถูกลดขั้นเงินเดือน เช่น คำสั่งการลงโทษทางวินัยและความรับผิดชอบทางแพ่ง

5.3.2 เปลี่ยนแปลงอัตราเงินเดือนของพนักงานตามอัตราใหม่ แล้วส่งข้อมูลระบบงานจ่ายเงินเดือนพนักงานโดยอัตโนมัติ

5.3.3 แสดงสารสนเทศทางจอภาพ หรือพิมพ์รายงานได้ เช่น รายงานรายชื่อพนักงานที่ถูกลดเงินเดือน จำนวนเงินที่ถูกลด และรายงานรายชื่อพนักงานที่ต้องคืนเงินเดือนให้องค์กรกรณีคำสั่งลงโทษมีผลย้อนหลัง

5.4 ระบบงานจ่ายเงินเดือนพนักงาน จะมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

5.4.1 เก็บบันทึกรายการเงินได้ต่างๆ ของพนักงานไว้ในแฟ้มข้อมูลเงินได้ ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับเงินได้จากอัตราเงินเดือนและเงินได้ เช่น เงินตกเบิก เป็นต้น

5.4.2 เก็บบันทึกรายการหักเงินได้ของพนักงานไว้ในแฟ้มข้อมูลเงินหัก โดยบันทึกข้อมูลจำนวนเงินที่ต้องนำไปหักจากเงินได้ก่อนนำไปคิดภาษี เช่น เงินหักเนื่องจากลาเกินสิทธิ เงินหักเนื่องจากถูกลงโทษ ให้ตัดเงินเดือน เป็นต้น และระบบอาจสามารถรับข้อมูลเงินหักจากระบบเครื่องอื่นๆ ได้ เช่น หักเงินใช้หนี้เงินกู้สหกรณ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของสหกรณ์ออมทรัพย์

5.4.3 ประมวลผลการส่งจ่ายเงินเดือน โดยระบบจะทำการคำนวณเงินได้สุทธิจากแฟ้มข้อมูลเงินได้และแฟ้มข้อมูลเงินหักของพนักงานแต่ละคน แล้วพิมพ์รายงานเพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการพิมพ์เป็นเอกสารประกอบการจ่ายเงินเดือนส่งให้พนักงานผู้รับเงินเดือน โดยมีรายละเอียดแสดงเงินได้ เงินหัก และเงินได้สุทธิ

5.4.4 ตรวจสอบการคิดเงินได้ และเงินหักต้องไม่ขาดและไม่ซ้ำซ้อน

5.4.5 แสดงสารสนเทศของระบบออกทางจอภาพ หรือพิมพ์รายงานได้ เช่น

5.4.5.1 รายงานบัญชีคุมยอดการจ่ายเงินเดือน

5.4.5.2 ใบรับรองการหักภาษี

5.4.5.3 รายงานอัตราเงินเดือนและเงินเดือนต่อปี จำแนกตามสังกัด

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การที่จะตัดสินใจสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์สิ่งสำคัญที่ต้องรู้เป็นลำดับแรกก่อนที่จะดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ต้องเริ่มที่ไหน การตัดสินใจหาซอฟต์แวร์ที่ดีที่สุดมาใช้สำหรับระบบ อะไรบ้างที่ควรมีอยู่ในระบบ ใครควรเกี่ยวข้อง และอื่นๆ องค์กรควรเริ่มการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามขั้นตอนที่แสดงไว้ในตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 ขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ขั้นตอนการพัฒนา	รายละเอียด
ขั้นที่ 1 การสร้างความเข้าใจระบบที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดวัตถุประสงค์ - สัมภาษณ์ - รวบรวมข้อมูล
ขั้นที่ 2 ความต้องการระบบใหม่	<ul style="list-style-type: none"> - ระบุสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง - ขอบเขตปัญหาระบบเก่า
ขั้นที่ 3 การวางแผน	<ul style="list-style-type: none"> - การตัดสินใจขั้นสุดท้ายสำหรับความต้องการระบบใหม่ - ระบุความต้องการข้อมูลดิบ - ความต้องการรายงาน
ขั้นที่ 4 การทดสอบและคัดเลือกซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งความต้องการ ไปให้ผู้ขายเสนอราคา - เลือกผู้ขาย - ทดสอบระบบ
ขั้นที่ 5 การป้อนกลับ	<ul style="list-style-type: none"> - รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้ - รับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
ขั้นที่ 6 การดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินงานระบบใหม่และฝึกพนักงานทุกคน
ขั้นที่ 7 การบำรุงรักษาและประเมินผล	<ul style="list-style-type: none"> - ดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง - ระบุปัญหา - ประเมินผลประโยชน์ - ปรับระบบ

ทิม่า (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 93)

ขั้นที่ 1 การสร้างความเข้าใจระบบที่มีอยู่

เป็นการระบุวัตถุประสงค์ของระบบและกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับประโยชน์จากระบบ ซึ่งจะได้จากการสัมภาษณ์และการสำรวจผู้ใช้สารสนเทศในปัจจุบันเป็นสำคัญ ทำให้เกิดความเข้าใจระบบและประเภทสารสนเทศที่ต้องการในปัจจุบัน พนักงานในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น พนักงานในฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายงานอื่นที่มีผลกระทบ จำเป็นที่จะต้องรู้ว่าใช้อะไรในปัจจุบัน ใครใช้สารสนเทศ ที่ใดเป็นแหล่งข้อมูล ค่าใช้จ่ายระบบปัจจุบันมีอะไรบ้าง รายงานอะไรที่ต้องการเพิ่มเติม ปัญหาอะไรที่มีอยู่ และมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่สามารถเพิ่มคุณค่าให้ระบบ ในการสัมภาษณ์อาจใช้คำถามของการ

สำรวจที่มีการเขียนขึ้นมาเพื่อประกอบการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ทำให้แน่ใจว่าได้ถามผู้ใช้ทุกคำถามที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 ความต้องการระบบใหม่

เป็นขั้นตอนของการค้นหาว่าจะอะไรจะเพิ่มคุณค่าหรืออะไรจะได้รับการเปลี่ยนระบบรายงานปัจจุบัน การทราบถึงสิ่งที่จะเพิ่มคุณค่าสามารถพัฒนาให้ได้ระบบที่สร้างรายงานได้ตามต้องการจะช่วยจำแนกหน้าที่ใหม่ซึ่งจะเป็นประโยชน์และปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ เช่น อาจมีรายงานที่สร้างจากระบบเดิมที่มีปัญหา อาจเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศประเภทอื่น ซึ่งอาจเกิดปัญหาการพัฒนาจากขาดข้อมูลที่สำคัญ หรือระบบยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีทั้งหมด ดังนั้นหากการพัฒนาในระบบในขั้นตอนนี้ไม่สามารถจัดรายงานที่ไม่จำเป็นและปรับรายงานที่ไม่ถูกต้องได้ ก็จะทำให้ระบบใหม่มีปัญหาเช่นเดิมซึ่งไม่เป็นประโยชน์ต่อใครเลย

ขั้นที่ 3 การวางแผน

เป็นขั้นตอนของการตัดสินใจขั้นสุดท้ายสำหรับการกำหนดเนื้อหาและคุณลักษณะของระบบใหม่ที่องค์กรต้องการ และจัดทำเป็นเอกสารตามการตัดสินใจ ขั้นนี้ดำเนินการตามสารสนเทศที่รวบรวมขึ้นมาได้ จากสองขั้นแรกและรวมถึงการจำแนกทั้งข้อมูลนำเข้าและสารสนเทศที่ต้องการออกจากระบบ ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการใหม่ขั้นนี้ใช้เป็นขั้นของการทบทวนกระบวนการที่จำเป็นที่จะทำให้ผู้ใช้แน่ใจว่าความต้องการของเขาได้ถูกถ่ายทอดอย่างเหมาะสมตรงกับความต้องการ

ขั้นที่ 4 การทดสอบและคัดเลือกซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์

แม้ว่าองค์กรจะสามารถจะเขียนสรุปคำอธิบายข้อเสนอสำหรับความต้องการผู้ใช้ทุกคน แต่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจในรายละเอียดโดยตลอด เนื่องจากการเขียนขึ้นมาโดยขาดความชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการระบบใหม่ของผู้ใช้ อาจมีผลต่อการคัดเลือกซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ผิดพลาด ขณะที่เอกสารข้อเสนอที่เขียนให้เห็นการเตรียมการเต็มรูปแบบ จะให้ภาพความต้องการซอฟต์แวร์ขององค์กรชัดเจนขึ้น ให้วิธีการสำหรับผู้ขายรับผิดชอบต่อคุณสมบัติของซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและฮาร์ดแวร์ของเขาที่เกี่ยวข้อง และให้หัวข้อที่ช่วยประเมินผลระบบต่างๆ รูปแบบทั่วไปมักทำให้ง่ายขึ้นสำหรับการดูว่ามีความรับผิดชอบอะไรที่ยังไม่สมบูรณ์ การคัดเลือกซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์จึงต้องให้ความสำคัญ ดังนี้

1) การคัดเลือกซอฟต์แวร์ ในขั้นตอนของการออกแบบ รวมถึงการพัฒนา และอาจรวมถึงการสร้างระบบขึ้นมาใช้เอง ผู้ออกแบบจะต้องตรวจสอบดูซอฟต์แวร์ในตลาด และ

ตัดสินใจว่าจะพัฒนาขึ้นมาเองหรือจะซื้อซอฟต์แวร์ และจะต้องพิจารณาว่าแบบใดจะทำให้โครงการประสบความสำเร็จมากกว่ากัน ด้วยการจัดซื้อแบบสำเร็จรูปที่มีขายอยู่แล้ว หรือจัดทำขึ้นมาโดยเฉพาะหรือนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีขายอยู่แล้วมาปรับปรุงเพื่อใช้งาน

องค์กรส่วนมากจะใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในงานบางประเภท เช่น การเก็บข้อมูล ผู้สมัคร เงินเดือนหรือผลกำไร แต่สำหรับงานประเภทอื่นๆ เช่น ผลกระทบระหว่างอัตราเงินเดือนกับบุคลากร การวางแผนอาชีพ หรือความปลอดภัย ที่มอดแบบจะต้องวางแผนในการปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้ตรงกับต้องการของผู้ใช้ และความต้องการขององค์กร

แม้แต่ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปก็ต้องการปรับปรุง ไม่สามารถใช้ได้ตรงความต้องการของผู้ใช้ เช่น การกำหนดไฟล์ข้อมูล การสร้างสกรีนบนหน้าจอ และการกำหนดรูปแบบรายงานในบางขั้นตอนของการปรับปรุงนี้ต้องการเทคนิคระดับสูง และต้องการผู้เชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เช่น การจัดโครงสร้างของข้อมูล การกำหนดเลขรหัสต่างๆ กำหนดขั้นตอนของการทำงาน การพัฒนารูปแบบรายงานที่ต้องการและการพิจารณาถึงความต้องการเพิ่มเติมอื่นๆ

2) การคัดเลือกฮาร์ดแวร์ การเลือกฮาร์ดแวร์ให้เหมาะสมกับซอฟต์แวร์และเหมาะสมกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันขององค์กร ตอบจุดมุ่งหมายในอนาคตโดยมีหลักในการเลือก ดังนี้

- 2.1) เลือกซอฟต์แวร์ให้เหมาะกับงานก่อนแล้วถึงเลือกฮาร์ดแวร์
- 2.2) เลือกซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่ต้องการ
- 2.3) เลือกซื้อจากบริษัทที่มีชื่อเสียงที่ดีเรื่องบริการและมีความมั่นคงพอสมควร เพื่อจะสามารถให้บริการหลังการขายได้
- 2.4) เลือกฮาร์ดแวร์ที่จะสามารถปรับขยายขีดความสามารถให้เพิ่มขึ้นได้
- 2.5) เปรียบเทียบราคาของฮาร์ดแวร์จากหลายแหล่ง

3) การเลือกบริษัทที่ให้บริการ (vendor selection) บริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีหลายประเภท เช่น ผู้ขายซอฟต์แวร์ (software brokers) ผู้ให้บริการหลังการขาย (service vendors) ผู้ขายคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ (turnkey vendors) ผู้พัฒนาระบบ (systems development houses) หรือบริษัทที่มีบริการและการขายหลายอย่างรวมกัน ซึ่งการคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ต้องคำนึงถึงการบริหารระบบทรัพยากร การนำไปใช้ ราคา คุณภาพของ

อุปกรณ์ ลักษณะของบริษัทที่ให้บริการ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และพนักงานก่อนและหลังการติดตั้งระบบ เป็นต้น ซึ่งมีข้อพิจารณาในการเลือกบริษัทที่ให้บริการดังนี้

- 3.1) บริษัทที่ให้บริการอยู่ในธุรกิจมานานเพียงใด
- 3.2) บริษัทที่ให้บริการมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กรหรือไม่
- 3.3) บริษัทที่ให้บริการมีผลงานในการขายและติดตั้งผลิตภัณฑ์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของตนเองให้กับองค์กรอื่นมากน้อยเพียงใด
- 3.4) บริษัทที่ให้บริการมีการรับประกันสินค้าของตนเองหรือไม่ อย่างไรบ้าง
- 3.5) บริษัทที่ให้บริการมีการบริการในระหว่างการติดตั้งระบบอย่างไร
- 3.6) มีการฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้พนักงานขององค์กรผู้ซื้อหรือไม่ อย่างไร

ขั้นที่ 5 การป้อนกลับ

เอกสารข้อเสนอจะทำหน้าที่เสมือนพาหนะที่ใช้สำหรับสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ขายอย่างต่อเนื่อง ภายในเอกสารจะอธิบายสั้นๆ และโดยสรุปถึงความต้องการซอฟต์แวร์และมีรูปแบบความรับผิดชอบของผู้ขายอย่างง่ายๆ เป็นเอกสารที่อ่านง่ายและชัดเจน ง่ายสำหรับผู้ขายที่จะทำความเข้าใจและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อเลือกผู้ขาย ซื่อซอฟต์แวร์จากผู้ขาย และทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์แล้ว ขั้นต่อไปคือการป้อนกลับ ซึ่งผู้ใช้เป็นผู้ที่ดีที่สุดที่จะให้การป้อนกลับ หรือทำให้ทราบผลของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขั้นตอนที่ผ่านมาข้างต้น โดยทราบว่าระบบทำงานอย่างไร ข้อมูลนำเข้าหรือส่งออกผิดพลาดหรือตรงกับความต้องการเพียงใด ระบบที่พัฒนาเป็นระบบที่ใช้งานง่ายหรือไม่ เป็นต้น

ขั้นที่ 6 การดำเนินงาน

จากข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับจากผู้ใช้ระบบ ทำให้เกิดการปรับปรุงระบบที่พัฒนาให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สามารถนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในการดำเนินงานตามหน้าที่งานจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเต็มที่ แต่เนื่องจากระบบที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ พนักงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถใช้งานระบบใหม่ได้ทัน จะต้องมีการให้การอบรมการใช้งานให้กับพนักงานทุกคนที่เป็นผู้ใช้ระบบ

การเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจากระบบเดิมที่ใช้ปฏิบัติอยู่ ตั้งแต่การวางแผน คัดเลือก จัดซื้อ และติดตั้งให้เป็นระบบที่ปฏิบัติงานได้จริง กระบวนการนี้จะใช้ได้ยาวนานตั้งแต่ 2 เดือนถึง 2 ปี หรือมากกว่านั้น ซึ่งความรับผิดชอบในส่วนนี้

ไม่ใช่งานทางด้านเทคนิค แต่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายงานจัดการทรัพยากรมนุษย์กับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ให้ตรงกับงาน รวมทั้งการให้ข้อมูลกับหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องของการได้รับประโยชน์หรือไม่ได้รับประโยชน์จากการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้ระบบ
- 2) มีการฝึกอบรมที่ดีและพอเพียงสำหรับการใช้งานและแก้ปัญหาขั้นต้นที่อาจเกิดขึ้น

จากระบบ

- 3) มีการติดตั้งระบบที่เหมาะสม มีความละเอียดอ่อน ต้องการความรับผิดชอบในการติดตั้ง
- 4) การกำหนดระยะเวลาที่ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใช้เวลาพอดีกับความต้องการใช้งาน
- 5) บริษัทที่ให้บริการมีความชำนาญและความรับผิดชอบในงาน
- 6) ทีมงานที่ดูแลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นทีมงานที่มีคุณสมบัติ มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมสอดคล้องกับงาน
- 7) มีการสื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างผู้พัฒนาระบบกับผู้ใช้ระบบ
- 8) มีการเลือกใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์สำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เข้ากันได้ดี

ขั้นที่ 7 การบำรุงรักษาและการประเมินผล

การบำรุงรักษาและการประเมินผลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากความต้องการด้านข้อมูลและรายงานต่างๆ ขององค์กร ต้องการการดูแลระบบหลังการติดตั้งไปแล้วให้ระบบสนองต่อความต้องการได้ การดูแลบำรุงรักษาระบบส่วนมากมักจะใช้งบประมาณในการดูแลระบบให้ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งหลังจากติดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์และเริ่มใช้ไปแล้ว อาจจะมีการปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับงาน วิธีการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 3 ประเภทดังนี้คือ

1) การแก้ไขข้อผิดพลาด (corrective maintenance) เป็นการแก้ไขปัญหาที่ทำให้ระบบไม่ทำงานตามความคาดหวังเช่นเกิดข้อผิดพลาดในการประมวลผลของซอฟต์แวร์ ทำให้ต้องแก้ไขข้อผิดพลาดในซอฟต์แวร์ ซึ่งงานประมาณร้อยละ 60 ของงานบำรุงรักษาจะเกี่ยวข้องกับ การแก้ไขข้อผิดพลาด

2) การเปลี่ยนแปลงระบบ (adaptive maintenance) เป็นการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อตอบสนองต่อปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเพิ่มโมดูล (module) ใหม่เกี่ยวกับงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ การที่ผู้ขายซอฟต์แวร์ปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นรุ่นใหม่กว่าเดิม เช่น การปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ เมื่อมีการปรับเปลี่ยนกฎหมายการเก็บภาษีเงินได้ เป็นต้น งานปรับระบบจะมีประมาณร้อยละ 25 ของงานบำรุงรักษาระบบ

3) การปรับปรุงระบบ (perfective maintenance) เป็นการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ปรับให้ระบบการทำงานเร็วขึ้น ปรับปรุงรูปแบบการรายงานให้ดูดีขึ้นหรือง่ายต่อการอ่านมากขึ้น จะมีปริมาณงานประมาณร้อยละ 15 ของงานบำรุงรักษาระบบ

หลักสำคัญที่สำคัญในการบำรุงรักษาระบบมีดังต่อไปนี้

- 1) มีการบันทึกงาน คู่มือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรายละเอียดตั้งแต่เริ่มวางแผนโครงการ
- 2) ในขณะที่วางแผนโครงการติดตั้งระบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรคำนึงถึงงานรักษาระบบควบคู่กันไปด้วย
- 3) การออกแบบโครงสร้างของข้อมูลควรทำให้มีการดัดแปลงแก้ไขได้ง่าย
- 4) กำหนดหลักเกณฑ์ของการบำรุงรักษาระบบ และกำหนดระดับมาตรฐานการทำงานของระบบ เพื่อให้มีข้อมูลและตัวเลขเปรียบเทียบได้
- 5) เลือกบริษัทผู้จำหน่ายระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบในระดับที่องค์กรต้องการ
- 6) ทำความตกลงกับบริษัทผู้จำหน่ายระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เรื่องการบำรุงรักษาระบบว่าองค์กรมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านการดูแลและบำรุงรักษาระบบจากผู้จำหน่ายระบบหลังการขายอย่างไรบ้าง
- 7) มีกำหนดเวลาการดำเนินงานดูแลบำรุงรักษาระบบที่แน่นอนและเป็นระยะๆ

อย่างไรก็ตามงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่เสร็จสิ้นเพียงแค่การดูแลรักษาระบบให้ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องเท่านั้น ยังมีขั้นสุดท้ายคือการประเมินผลเป็นการประเมินผลการทำงานของระบบที่เกิดขึ้นจริงมีการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ในการประเมินผลจำเป็นต้องวัดประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่อง และจะต้องปรับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ให้เหมาะสม การตรวจสอบเพื่อประเมินผลระบบจะต้องค้นหาค้นพบปัญหาเร็วที่สุดเท่าที่จะเร็วได้เนื่องจากระบบจะต้องให้องค์กรแน่ใจได้ว่ามีประโยชน์ต่อผู้ใช้และสามารถสร้างสารสนเทศได้ถูกต้อง และรวมถึงควรพัฒนาระบบขึ้นตามความพอใจของผู้ใช้ขั้นสุดท้ายเป็นสิ่งสำคัญ

เนื่องจากการจัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้ในองค์กร เป็นกิจกรรมที่ใช้ค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นเมื่อจัดตั้งระบบเสร็จจึงต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่ได้สูญเสียไป ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการประเมินผลประโยชน์ที่ได้จากระบบ แต่ผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเป็นสิ่งที่คำนวณออกมาเป็นตัวเลขได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามยังสามารถเก็บตัวเลขได้จากรายการต่างๆ เพื่อนำมาประเมินผลประโยชน์ที่ได้จากระบบดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบางอย่างลดลงเนื่องจากการนำระบบเข้าไปใช้ เช่นจำนวนบุคลากรลดลง หรือใช้บุคลากรจำนวนเท่าเดิมแต่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าองค์กรจะขยายใหญ่ขึ้น

2) การทำงานบางอย่างใช้เวลาน้อยลงหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับอดีตที่ใช้วิธีการทำงานโดยระบบคน (manual system) ซึ่งใช้เวลานาน เมื่อนำระบบเข้ามาใช้แล้ว สามารถทำงานนั้นได้รวดเร็วขึ้นหรือไม่

3) คุณภาพการทำงานของบุคลากรดีขึ้นหรือไม่ เมื่อนำระบบเข้ามาใช้ทำให้บุคลากรผู้ใช้ระบบสามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งมีโอกาสนำไปใช้วิชาการใหม่ๆ ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

ในการประเมินผลนี้ ผู้บริหารงานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงาน โดยกลุ่มบุคคลที่ให้ความคิดเห็นคือ

1) บุคคลภายในองค์กร เช่น ผู้ใช้ระบบ (users) ผู้บริหารงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR functional managers) เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค (technical staff) และผู้บริหารองค์กรที่ได้รับข้อมูลจากระบบ (organizational users of HRIS – generated reports)

2) ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก อาจเป็นผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการศึกษาหรือบริษัทให้คำปรึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ ที่จะให้สามารถคำแนะนำทั้งระบบและเปรียบเทียบกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรในลักษณะที่ไม่ฝืดจรรยาบรรณทางด้านการใช้ข้อมูลของผู้อื่น

วิธีการที่ใช้ในการประเมินผลระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1) การสำรวจผู้ใช้ โดยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) สอบจากกลุ่มผู้ใช้ระบบ วิธีการนี้สามารถใช้ได้ดีในการประเมินผลการทำงานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสามารถใช้ในการสื่อสารติดต่อกับผู้ใช้เช่นเดียวกัน โดยคำถามจะครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1) ผู้ใช้มีกิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.2) งานในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนใดที่ผู้ใช้เกี่ยวข้องด้วย
- 1.3) ให้ระบุลำดับความพอใจของผู้ใช้ในแต่ละส่วน ของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 1.4) ความต้องการให้มีการปรับปรุงในงานส่วนใดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยระบุความสำคัญจากมากไปน้อย

2) การตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบในระดับของการทำงานและผลการทำงานของระบบอย่างเป็นทางการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 2.1) ตรวจสอบว่าการทำงานตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่
- 2.2) ตรวจสอบหาสิ่งที่ผิดพลาดและสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข
- 2.3) ประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 2.4) ต้องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นกลางแก่บุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกคน เช่น ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารกลุ่มอื่นๆ และผู้บริหารสูงสุด

การรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในการจัดระบบสารสนเทศขึ้นมา สิ่งที่สำคัญก็คือต้องสร้างระบบตรวจสอบและควบคุมโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวของระบบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วสิ่งที่สำคัญของระบบสารสนเทศก็คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ในระบบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้จัดทำระบบจะต้องปกป้องข้อมูล โดยการสร้างกระบวนการขึ้นมาควบคุมการเข้าถึงและเรียกใช้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อป้องกันการทำลายหรือนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลในองค์กรไม่ได้เกิดจากผู้ใช้ภายนอกองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถเกิดจากผู้ใช้ภายในองค์กรได้ด้วย จากการสำรวจในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดเกิดจากผู้ใช้ระบบทำผิดเอง โดยการใช้คำสั่งที่ผิดๆ ที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือโดยจงใจเจตนา ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นในอันดับรองลงได้แก่ การที่ผู้ใช้ระบบงานจงใจแก้ไขหรือใช้ข้อมูลผิดๆ และสุดท้ายคือปัญหาการมีผู้ลักลอบทดลอง หรือจงใจใส่โปรแกรมหรือทำลายข้อมูลในองค์กร

นอกจากนี้การรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ควรจะต้องเรียนรู้และเข้าใจความหมายของความปลอดภัยในทางคอมพิวเตอร์ซึ่งจะเกี่ยวข้องและมุ่งเน้นกับความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก โดยเน้นในด้านต่อไปนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร และนริรัตน์ หวังสุนทรพร, 2544, หน้า 101 – 105)

1. ให้ความสำคัญข้อมูลในระบบ (confidentiality) โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความลับไม่ควรให้ผู้อื่นเกี่ยวข้องรับทราบ
2. ข้อมูลที่เป็นเรื่องของสิทธิส่วนบุคคล (privacy) จะเป็นอันตรายมากเมื่อมีบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปใช้ข้อมูลโดยผิดวัตถุประสงค์
3. สิ่งจำเป็นที่จะต้องมิไว้เพื่อเป็นการคุ้มครองป้องกัน (security) โดยในการใช้ข้อมูลจะต้องผ่านกระบวนการต่างๆ ก่อนจึงจะถึงข้อมูลได้

ความสำคัญของข้อมูลที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีสูงมาก ผู้จัดทำระบบจึงต้องให้ความสำคัญกับการรักษาปกป้องข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ โดยความสำคัญของการรักษาปกป้องข้อมูลมีหลายประเด็น ดังนี้

1. ด้านจรรยาบรรณ (moral / ethical issues) เป็นการปกป้องการเรียกใช้ข้อมูลโดยที่ไม่ได้รับการอนุญาต เช่น การนำข้อมูลส่วนบุคคลไปทำร้ายกันในทางอาชีพ ทางการเมือง ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลที่ผิดวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บข้อมูลในระบบ

2. ด้านกฎหมาย (legal issues) ในหลายๆ ประเทศจะมีการออกกฎหมายเพื่อคุ้มครองการออกจำแนกแจกแจงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เพื่อกำหนดให้ข้อมูลส่วนบุคคลบางรายการถือว่าเป็นข้อมูลของบุคคลที่ไม่ให้เป็นที่เปิดเผย เช่น เคยมีประวัติติดยาเสพติด อัตราค่าจ้างเงินเดือน การถูกสอบทางวินัย และข้อมูลส่วนตัวอื่นๆ บางอย่าง ซึ่งการเปิดเผยประเภทนี้ จะทำให้องค์กรมีความผิดด้านจรรยาบรรณและผิดกฎหมาย

3. ด้านความลับขององค์กร (corporate secrecy) องค์กรมีข้อมูลบางอย่างที่เปิดเผยไม่ได้ เพราะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ แผนงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องปกปิดคู่แข่ง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้อาจอยู่ในคอมพิวเตอร์ หากถูกเปิดเผยออกไป อาจส่งผลให้องค์กรขาดรายได้ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการลักลอบสกัดข้อมูลโดยไม่มีอำนาจ (unauthorized interception) โดยการทำสำเนาไปใช้งาน โดยเฉพาะจะเกิดในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีการส่งผ่านหรือถ่ายโอนข้อมูลผ่านระบบ

4. ด้านการทำลายข้อมูล (sabotage) เป็นการทำลายข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ด้วยการส่งไวรัสเข้าไปทำลายซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ หรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่จะสามารถส่งผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์ได้รับความเสียหาย

5. ด้านการฉ้อโกง (fraud) แต่เดิมการฉ้อโกงจะเป็นการกระทำระหว่างผู้ถูกโกงและผู้ฉ้อโกง ซึ่งเป็นเรื่องของบุคคล แต่ในระบบสารสนเทศอาจให้การแสดงข้อความเพื่อให้ได้ทรัพย์สินของบุคคลอื่น โดยการแสดงข้อความนี้เป็นข้อความเท็จจริงที่แสดงต่อระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการตั้งโปรแกรมการทำงานอัตโนมัติ เพื่อให้คอมพิวเตอร์มอบทรัพย์สินแก่ผู้ฉ้อโกง ซึ่งหมายความว่าผู้ฉ้อโกงไม่ได้เป็นบุคคลแต่เป็นคอมพิวเตอร์ที่ทำงานแทน

6. ด้านการปลอมแปลงข้อมูล (forgery) ซึ่งผู้ปลอมแปลงสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตก่อนหรือระหว่างที่กำลังมีการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศ การกระทำนี้เกิดจากบุคคลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลเข้าไปทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น พนักงานที่มีหน้าที่บันทึกเวลาการทำงานของพนักงานองค์กร อาจทำการแก้ไขตัวเลขหรือชั่วโมงของพนักงานคนอื่น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลประเภทนี้หากถูกแก้ไขเพียงเล็กน้อย ก็จะไม่สามารถสังเกตหรือสงสัยได้

7. ด้านข้อผิดพลาดของระบบ (mistakes) มีหลายกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์เกิดการผิดพลาดเอง ซึ่งข้อผิดพลาดของระบบนี้อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ข้อมูลได้ ซึ่งแม้แต่ระบบป้องกันรักษาข้อมูลที่มีก็ยังไม่สามารถกำจัดข้อผิดพลาดของระบบที่อาจจะเกิดขึ้นนี้ได้ทั้งหมด แต่ก็ยังสามารถช่วยลดโอกาสที่อาจจะเกิดข้อมูลผิดพลาดขึ้นได้

กระบวนการป้องกันรักษาข้อมูลนั้นไม่ได้อยู่ที่การห้ามเข้าใช้งาน (access denial) แต่อยู่ที่ การตั้งระดับการใช้งาน หรือระดับการไม่อนุญาตให้ใช้ระบบ (level of access or level of access denial) ซึ่งแต่ละองค์กรมีนโยบายสำหรับการกำหนดระดับแตกต่างกันออกไปดังนี้

1. การปกป้องทางกายภาพ (physical security) หมายถึงเทคนิคต่างๆ ที่มีการนำมาใช้ในการ จัดเก็บรักษาสื่อที่ใช้เก็บข้อมูลตัวอย่าง เช่น ใส่งานตู้เซิร์ฟเวอร์ มีผู้ควบคุมการใช้แผ่นเทปหรือ แผ่นดิสก์ มียามรักษาการคอยดูแลและเฝ้าศูนย์ข้อมูล เป็นต้น ในอดีตการปกป้องทางกายภาพ เป็นสิ่งจำเป็นและสามารถแก้ปัญหาได้ เพราะข้อมูลส่วนใหญ่จะถูกบันทึกไว้บนสื่อหรือ หน่วยความจำที่สามารถจับต้องและเก็บรักษาได้ง่าย แต่ในปัจจุบันลักษณะของการเก็บรักษา ข้อมูลมักเป็นระบบแบบ on-line ทำให้การควบคุมเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น

2. การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล (data access security) การควบคุมการเรียกใช้ข้อมูล จะต้องเริ่มทำตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบวางระบบ รูปแบบของระบบที่ดีจะต้องมีการกำหนด ระดับการป้องกันรักษาข้อมูล ทำอย่างไรจึงจะควบคุมปริมาณการใช้ข้อมูลภายในองค์กร ดังนั้น จึงมีคำถามที่ผู้ออกแบบระบบควรจะต้องหาคำตอบตั้งแต่ต้นคือ

2.1 ข้อมูลชุดนี้มีคุณค่าอย่างไร

2.2 มีโอกาสมากน้อยเพียงใดที่ผู้ไม่ควรจะรับรู้ข้อมูลชุดนี้พยายามลักลอบเรียกใช้ ข้อมูลดังกล่าว

2.3 ถ้ามีใครลักลอบได้ข้อมูลชุดนี้ไป จะเกิดข้อเสียหายอะไรบ้าง

2.4 ข้อมูลใดที่เป็นข้อมูลควรปกปิดอย่างยิ่ง

2.5 จะเกิดอะไรขึ้นถ้ามีผู้ลักลอบเปลี่ยนหรือทำลายข้อมูลในฐานข้อมูลนั้น

2.6 การลักลอบการเรียกใช้ข้อมูลจะเกิดได้ด้วยวิธีการใดบ้าง

2.7 ตรวจสอบว่ามีผู้ลักลอบเข้ามาในระบบได้อย่างไร จะต้องลงทุนป้องกันมาก น้อยเพียงใด

2.8 มีมาตรการระบบกฎหมายเข้ามาช่วยมากน้อยแค่ไหน

2.9 ถ้าปัญหาเกิดขึ้นเพราะคนภายในด้วยตนเอง จะมีวิธีการจัดการอย่างไร

2.10 ถ้าปัญหาเกิดขึ้นเพราะคนภายนอกลักลอบใช้ระบบจะมีวิธีการจัดการอย่างไร

2.11 ใครเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการปกป้องรักษาข้อมูลภายในองค์กร

3. การกำหนดมาตรการใช้ข้อมูล (data access measure) มาตรการที่องค์กรต่างๆ อาจ เลื่อนนำมาใช้ควบคุมการเรียกใช้ข้อมูลมีดังนี้

3.1 การกำหนดหมายเลขรหัสผ่าน (identification authentication) การกำหนด

หมายเลขประจำผู้ใช้ของระบบ เป็นการกำหนดให้ระบบตรวจสอบผู้ใช้ระบบว่าเป็นผู้ที่มีสิทธิในการใช้ระบบจริง ส่วนการกำหนดรหัสผ่าน (authentication) เป็นกระบวนการที่ทำให้ระบบตรวจสอบผู้ใช้งานเป็นผู้ที่มีความสามารถในระบบได้จริง ไม่ใช่ลักลอบหมายเลขของผู้อื่นมาใช้รหัสผ่านที่กำหนดให้ผู้ใช้แต่ละคนหรือที่เรียกว่า password ควรจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้แต่ละคนกำหนดขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

3.2 การใช้ลักษณะทางชีวภาพของผู้ใช้ควบคุมระบบ (biological security) เป็นการใช้ฐานข้อมูลที่มีความสำคัญยิ่ง โดยมีการตรวจสอบผู้มีสิทธิด้วยระบบทางชีวภาพ เช่น ตรวจสอบนิ้วมือ รูปถ่าย เป็นต้น

3.3 การกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ใช้ระบบ (user profile) ระบบจะจัดการฐานข้อมูลเอง เมื่อผู้ใช้ติดต่อเข้ากับระบบ ตัวระบบจะแยกแยะว่าผู้ใช้นี้จัดอยู่ในระดับใด ผู้ใช้นี้จะสามารถอ่านข้อมูลบางส่วนหรือทั้งหมด สามารถแก้ไขข้อมูลได้หรือไม่ เป็นต้น ตัวผู้ออกแบบระบบจะต้องเป็นผู้กำหนดโครงสร้างของลักษณะของผู้ใช้แต่ละคน

3.4 การจำกัดโดยลักษณะการจัดฮาร์ดแวร์ (hardware profile) อาจอยู่ในรูปของช่วงเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นการจำกัดว่าคอมพิวเตอร์ใดจะสามารถแก้ไขข้อมูลได้ และคอมพิวเตอร์เครื่องใดจะสามารถดูข้อมูลได้อย่างเดียว เป็นต้น หรือให้กำหนดเป็นคำสั่งที่ผู้ใช้นั้นจะได้รับหรือไม่ได้รับอนุญาตให้ใช้

4. การเปลี่ยนรหัสข้อมูล (data encryption) เป็นการกำหนดวิธีการเปลี่ยนแปลงรหัสของข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในระบบให้อยู่ในรูปที่อ่านได้ไม่เข้าใจ ในกรณีที่ข้อมูลขององค์กรเป็นความลับหลายองค์กรจะใช้ระบบที่มีการปรับแปรรหัสจากข้อมูลธรรมดาทั่วไป (plain text / clear text) ให้อยู่ในรูปแบบที่อ่านได้ไม่เข้าใจ (cipher text) ระบบดังกล่าวได้แก่ data encryption standard (DES algorithm) ซึ่งกำหนดใช้โดยสถาบันมาตรฐานของสหรัฐอเมริกา ระบบนี้จะทำให้ข้อความปรากฏอยู่ในรูปที่อ่านไม่ได้ถ้าถูกเรียกโดยผู้ใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาต แต่จะอยู่ในรูปที่อ่านได้ตามปกติถ้าถูกเรียกโดยผู้ใช้ที่มีสิทธิในการอ่านข้อมูลนั้นๆ

จริยธรรมกับการทำงานด้านสารสนเทศ

ปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นในองค์กรต่างๆ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกประเทศจะต้องคำนึงถึงควบคู่ไปกับความเจริญทางด้านนี้คือการรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีความหมายกว้างทั้งทางด้านรูปธรรม ได้แก่ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย โปรแกรมระบบ โปรแกรมใช้งาน ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ

และความหมายการดำเนินการทางด้านนามธรรม ได้แก่ จริยธรรมของผู้ควบคุมและดูแลระบบ ผู้ใช้ทั้งระบบ พนักงาน และผู้บริหาร ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดเจนว่าความก้าวหน้าของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศจะเกี่ยวข้องและมีความใกล้ชิดกับจริยธรรมเป็นอย่างมาก กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ประเด็นทางจริยธรรม และความสัมพันธ์ต่อเนืองกันของกฎหมาย ในบางประเทศได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยระบบงานในด้านการใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศไว้โดยเฉพาะเป็นอย่างดี แต่ในบางประเทศยังไม่มียกกฎหมายประเภทนี้ ไม่สามารถจัดทำกฎหมายได้ทันกับความเจริญทางด้านเทคโนโลยีซึ่งรวดเร็วมาก ดังนั้นถ้ากฎหมายยังจัดทำขึ้นมาใช้งานไม่ดีพอ องค์กรจำเป็นต้องให้แต่ละคนมีจริยธรรมทางด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ในการกำหนดจริยธรรมมีเกณฑ์ที่เป็นพื้นฐานและสามัญสำนึก 8 ประการดังนี้คือ หลีกเลี่ยงการทำร้ายผู้อื่น นับถือสิทธิของผู้อื่น ไม่โกหกหรือหลอกลวง รักษาสัญญาและข้อตกลง เชื่อฟังกฎหมาย ป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับผู้อื่น ให้ความช่วยเหลือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ และยุติธรรม (สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร, 2544, หน้า 105 – 107)

ความหมายของจริยธรรมที่เป็นพื้นฐาน ได้มีการเรียนรู้และสะสมในช่วงเวลาตั้งแต่วัยเด็ก โดยเป็นการเรียนรู้จากบ้าน จากวัด และจากโรงเรียน จุดมุ่งหมายของการนำพื้นฐานทางจริยธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และสารสนเทศนั้น ไม่ใช่เป็นการสร้างแนวความคิดหรือความเชื่อในตัวบุคคลขึ้นใหม่ แต่เป็นการช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถกำหนด และนำจริยธรรมไปใช้เมื่อบุคคลนั้นจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การพิจารณาถึงจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงแต่ต้องพิจารณาจากมุมมองของสังคมในภาพรวม เช่นเดียวกันที่จะต้องมีการพิจารณาจากมุมมองในการเตรียมบุคลากรในวิชาชีพคอมพิวเตอร์ด้วย

จริยธรรมทางด้านความปลอดภัยของคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องมี 4 ด้านคือ ลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ การใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตหรือการลักลอบ ไวรัส และสิทธิส่วนบุคคล

1. ลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ ได้แก่การกระทำที่ละเมิดสิทธิ์ของเจ้าของซอฟต์แวร์ เช่น การลักลอบและการทำสำเนาซอฟต์แวร์โดยผู้ทำสำเนาไม่มีสิทธิ์หรือไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของซอฟต์แวร์ ซึ่งในองค์กรแต่เดิมนั้นประมาณร้อยละ 41 ของพนักงานมีความเห็นว่าควรได้สิทธิ์การทำสำเนาซอฟต์แวร์จากเจ้าของลิขสิทธิ์ ในขณะที่อีกร้อยละ 59 เชื่อว่าการทำสำเนานั้นไม่ผิดกฎหมาย และจากการสำรวจจากมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิชาคอมพิวเตอร์ศาสตร์และการบัญชี ที่มักจะมีการกระทำผิดด้านจริยธรรม

ในเรื่องการทำสำเนาซอฟต์แวร์นั้น นักศึกษาจะมีความเข้าใจว่าการที่สำเนานั้นไม่ได้เป็นสิ่งผิดกฎหมาย โดยนักศึกษาคิดว่าในสภาพแวดล้อมทางวิชาการนั้น ความรู้ควรจะแลกเปลี่ยนและใช้ร่วมกันได้ เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาความก้าวหน้า

2. การเรียกใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต สำหรับการเรียกใช้โปรแกรมหรือข้อมูลในระบบสารสนเทศโดยผู้เรียกใช้ไม่ขออนุญาตมีมากขึ้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์ขนาดไมโครคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันสามารถนำมาต่อกันเป็นระบบเครือข่ายที่ติดต่อไปได้ทั่วประเทศ เหตุผลที่เกิดขึ้นจากลักษณะการกระทำ 3 ประการคือ เพื่อความสนุกสนาน เพื่อผลประโยชน์ทางการค้า และเพื่อทำลายข้อมูล ผู้บุกรุก (hacker) ถือเป็นผู้กระทำผิดด้านจริยธรรม แต่หากผู้บุกรุกเป็นพนักงาน คนกลุ่มนี้มักจะคิดว่าตนมีสิทธิ์เรียกสารสนเทศมาดู หรือบางคนอาจคิดว่าเป็นวิธีการทดสอบระบบการรักษาความปลอดภัยทางด้านคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน

3. ไวรัส เป็นซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งซึ่งทำความเสียหายให้กับระบบสารสนเทศ ในช่วงระยะหลายปีที่ผ่านมาไวรัสเพิ่มมากขึ้นทุกปี การสร้างไวรัสขึ้นมานับเป็นการกระทำที่ผิดจริยธรรม สำหรับผู้ที่เขียนโปรแกรมไวรัสส่วนมากจะเป็นนักศึกษาที่เรียนทางคอมพิวเตอร์ โดยนักศึกษาผู้นั้นอาจเขียนขึ้นเพื่อความตื่นเต้น และตัวนักศึกษานั้นเองไม่คิดว่าจะเป็นอันตรายกับผู้อื่น และไม่ได้รับผลประโยชน์จากสิ่งที่ทำ

4. สิทธิส่วนบุคคล คนจำนวนมากที่ต้องทำงานเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความดังนั้น จริยธรรมในการใช้งานที่อาจหมายถึงการแจ้งให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องได้รู้หน้าที่ที่มีทางกฎหมายของผู้ปฏิบัติและจริยธรรมในการที่จะคุ้มครองและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างถูกต้อง

บทสรุป

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กรด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 3 ระบบตามระดับการจัดการคือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระดับกลยุทธ์ ระดับกลวิธี และระดับปฏิบัติการ ในแต่ละระดับมีระบบงานย่อยเพื่อการใช้งาน เช่น ระบบทะเบียนประวัติพื้นฐานของพนักงาน ระบบบันทึกเวลาเข้า-ออกของพนักงาน ระบบการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือน ระบบการประเมินผลงานและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม ระบบการจัดสวัสดิการพนักงาน และระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร เป็นต้น การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควรเริ่มจากการสร้างความเข้าใจในระบบที่มีอยู่ การศึกษาความต้องการระบบใหม่ การวางแผน ทดสอบและคัดเลือกทั้ง

ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ การป้องกัน การดำเนินงาน การบำรุงรักษา และการประเมินผล นอกจากนี้การนำระบบมาใช้ยังต้องวางแผนด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ โดยการปกป้อง การควบคุม การกำหนดมาตรการใช้ข้อมูล รวมทั้งการเปลี่ยนรหัสข้อมูล

รศ.ดร.จิต นัยมารัตน์