

เทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสังคมสารสนเทศ

Human Resource Management Technology in the Information Society

กาญจนา ไกรสดับ และ สุปรณีวงศ์แสงจันทร์

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันองค์กรต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาช่วยบริหารจัดการองค์กรสำหรับงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทนให้กับบุคลากร ในบทความนี้จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรซอฟต์แวร์สำเร็จรูปด้านการบริหารข้อมูลบุคลากร ตัวอย่างระบบงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระบบที่น่าสนใจกับงาน HR ของ People Plus ได้แก่ e-HR, e-RC, ESS, MSS, Time Attendance System เป็นต้น รวมทั้ง เครื่องข่ายสังคมออนไลน์กับการคัดเลือกคนรุ่นใหม่ และระบบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตเพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การใช้เทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสังคมสารสนเทศอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: เทคโนโลยี, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, สังคมสารสนเทศ, ระบบสารสนเทศ

Abstract

Nowadays, each organization is focuses to develop their personnels' performance to take the advantage of the business. Using modern technology helps for managing the organization about Human Resources Management. It has processes about recruitment, selection, development, evaluation the performance, career's development, succession planning, and compensation of the personnel in the organization. This paper presents the definition and significance of Human Resource Management Information Systems. Also, it studies the factors affecting adaptation of the organization. For software package about managing the information in human resource management has several package. For example of this software, that is very interesting, is People Plus. It composes of e-HR, e-RC, ESS, MSS, Time Attendance System. In addition, it considers about the social network with the selection of a new generation and human resource management systems in the future to develop the organization in the Human Resource Management Technology on the Information Society.

Keywords: technology, human resource management, information society, information system



บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและผู้คนจำนวนมากมีโอกาสดำเนินเทคโนโลยีดังกล่าวได้ง่ายดาย เทคโนโลยีจึงกลายมาเป็น ส่วนหนึ่งที่จะขาดเสียมิได้ในชีวิตของคนยุคใหม่ กล่าวคือ เมื่อเทคโนโลยีราคาถูกลง และกลายเป็นสิ่งคุ้นเคยสำหรับคนทั่วไป ทำให้คนรุ่นใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคตมีความคาดหวังต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรที่ตนจะเข้าไปทำงานด้วยความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีในคนรุ่นใหม่นี้ ทำให้ห้องกรต้องหาวิธีการรับมือและปรับตัวให้สอดคล้องกับความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีของคนรุ่นนี้ เพื่อให้สามารถดึงดูดและรักษาคนรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กรเอาไว้ให้ได้ ในขณะที่เดียวกันยังสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อองค์กรและหน่วยงานมากที่สุด โดยการลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

ทุกวันนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามา มีบทบาทในทุกๆ วงการ การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กร คือบุคลากรภายในองค์กร การได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแล้วนั้น จึงเป็นส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง หากสามารถส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ให้เติบโตไปสู่เส้นทางอาชีพของตนเองได้อย่างมั่นคงแล้ว ก็จะทำให้บุคลากรนั้นๆ มีความรักและภาคภูมิใจต่อตนเอง เป็นที่ยอมรับนับหน้าถือตาในสังคม และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด

การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร จึงเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมและผลักดันให้องค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุก

องค์กรจึงต้องหันมาให้ความสำคัญ และพยายามแสวงหากลยุทธ์และยุทธวิธีต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลให้กับบุคลากรนั้น จำเป็นต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาเพื่อสร้างองค์กรให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Josh Bersin, 2013) และ (Meghan M. Biro, 2014) อาทิการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การใช้หลักสูตรการเรียนรู้แบบออนไลน์ (Massive Open Online Course--MOOC) การใช้เทคโนโลยี Google glass การสัมภาษณ์ผ่านระบบ VDO Conference การใช้เทคโนโลยีโมบาย (Mobile Technology) การใช้เทคโนโลยีการประมวลผลในกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ การส่งมอบงานผ่านกระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร ท่ามกลางสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การดำเนินการใดๆ ขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งมีค่านิยม ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และส่วนประกอบที่สำคัญที่ผลักดันให้องค์กรต้องพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์(รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์, 2549)เป็นเครื่องมือในการนำเสนอสารสนเทศเพื่อใช้ในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในเชิงกลยุทธ์ กลวิธี และปฏิบัติการ โดยมีการปรับกระบวนการธุรกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ทั้งในงานด้านการบริหารและการควบคุมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับผิดชอบของบุคลากรแต่ละบุคคลภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบที่สำคัญๆ 8 ระบบดังนี้

1.1 ระบบงานวางแผนกำลังคน (man power planning) แสดงให้เห็นถึงความเคลื่อนไหวของอัตรากำลังอัตราคนเข้า – ออกของบุคลากร

1.2 ระบบงานทะเบียนประวัติ (central database) ช่วยในการเก็บข้อมูลด้านประวัติส่วนตัวของบุคลากร ประวัติการทำงาน เป็นต้นซึ่งระบบอื่นๆ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ร่วมกันได้

1.3 ระบบการตรวจสอบเวลา (time attendance) ระบบจะดึงเวลาจากเครื่องรูดบัตร มาเปรียบเทียบกับตารางเวลาทำงานปกติของพนักงาน แล้วรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้นออกมา เช่น การขาดงานการมาสาย การลา หรือการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

1.4 ระบบงานด้านการคำนวณเงินเดือน (Payroll) ช่วยในการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และภาษี โดยที่ระบบจะทำการคำนวณอัตโนมัติ

1.5 ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) ช่วยในการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผล ช่วยในการบันทึก คำนวณผลลัพธ์

และสรุปการประเมินผลของบุคลากร ในเรื่องการขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงาน

1.6 ระบบงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (training and development) เป็นระบบที่ช่วยในการวางแผนฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร

1.7 ระบบงานสวัสดิการต่างๆ (Welfare) ช่วยในการเก็บบันทึก และบริหารงานข้อมูล เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ เช่นค่ารักษาพยาบาลเงินกู้การเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

1.8 ระบบการสรรหาบุคลากร (recruitment) เป็นระบบที่บันทึกข้อมูลการสมัครงาน สามารถสร้างแบบฟอร์มการทดสอบ แบบฟอร์มสำหรับการสัมภาษณ์งานได้ และเมื่อพนักงานผ่านการคัดเลือกแล้วก็สามารถโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบรวมได้โดยอัตโนมัติ

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์, 2549) มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อนำเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับผู้ใช้สารสนเทศ โดยจำแนกประเภทของผู้ใช้สารสนเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ผู้ใช้ภายในธุรกิจ ประกอบด้วย ลูกจ้างผู้ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ของธุรกิจ ตลอดจนผู้บริหารระดับต่างๆ ขององค์กร

2.2 ผู้ใช้ภายนอกธุรกิจ ประกอบด้วย สหภาพแรงงาน หน่วยงานรัฐบาล ตลาดแรงงาน ตลอดจนธุรกิจอื่นๆ ซึ่งสนใจใช้ข้อมูลขององค์กรในการเปรียบเทียบข้อมูลด้านต่างๆ เช่นอัตราเงินเดือนและความต้องการแรงงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปรับตัวขององค์กร (เสกสิทธิ์ คุณศรี, 2548) เพื่อให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยหลักได้แก่

3.1 ปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายในองค์กรที่เราต้องคำนึงถึง เช่น ปัจจัยด้านบุคลากร (human resources) ปัจจัยด้านสารสนเทศ (information technology) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (management) ปัจจัยด้านบัญชีและการเงิน (financial/accounting) ปัจจัยด้านการตลาด (marketing/sales) และปัจจัยด้านการวิจัยและพัฒนา (research & development) เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องการจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต้องยอมรับว่าการที่จะดำเนินงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเสียก่อน ดังนั้น ระบบสารสนเทศในการบริหารงานด้านบุคลากร จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย และต้องพยายามส่งเสริมให้มีขึ้นในองค์กรของตนเองให้ได้

3.2 ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม และวัฒนธรรม ล้วนมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก เช่น การขยายตัวของชุมชน การเปลี่ยนแปลงนโยบายบริหารประเทศของรัฐบาล การปรับเปลี่ยนนโยบายทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร รวมถึงการเข้ามาของวัฒนธรรมต่างชาติ ส่งผลให้คนในสังคมหรือในองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจ ดังนั้น หากองค์กรใดมีระบบสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำครบถ้วนและทันสมัย ก็จะสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างระบบงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปด้านการบริหารข้อมูลบุคลากร

ซอฟต์แวร์บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยที่ผลิตโดยคนไทย เช่น PisWin HR II HR Enterprise เป็นต้น และซอฟต์แวร์ที่มีการนำเข้ามาจากต่างประเทศ เช่น PeopleSoft Oracle SAP เป็นต้น ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นโดยคนไทยนั้น มีข้อดีในเรื่องของระบบที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรและองค์กรในประเทศอย่างแท้จริงเนื่องจาก ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้เงื่อนไขและสภาพแวดล้อม (condition & environment) ในประเทศที่ไม่เหมือนกับประเทศอื่น เช่น เรื่องของภาษี การให้สวัสดิการ ข้อกำหนดทางกฎหมาย เป็นต้น ส่วนโปรแกรมที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่เป็นมาตรฐานทั่วไปของโลก ซึ่งหากมีการนำมาใช้จะต้องดำเนินการปรับปรุง (modification) ในบางโมดูล (module) หรือในบางโมดูลอาจจะไม่ได้ถูกนำมาใช้เลย ทำให้ต้องหาโมดูลดังกล่าวจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นภายในประเทศ มาประยุกต์ใช้รวมอยู่ด้วย

2. ระบบที่น่าสนใจกับงาน HR ของ People Plus

ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลที่น่าสนใจ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 2551) และ (พิมพ์รินทร์ กนรักสันติ, 2556) มีดังต่อไปนี้

2.1 e-HR (Electronic Human Resource)

เป็นบริการรูปแบบใหม่ที่ช่วยให้การบริหารเวลาทำงานของพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทนได้อย่างสะดวก ง่ายดายและมีประสิทธิภาพ e-HR เป็นบริการที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่ต้องการลดปริมาณงานธุรการสำหรับแผนกบุคคลและต้องการลงทุนทางด้านระบบ HRMS (Human Resource Management System) โดยขอบเขตการให้บริการ e-HR มีดังต่อไปนี้

1) Personnel Data Management ทำหน้าที่บริการจัดเก็บและติดตามความเปลี่ยนแปลงข้อมูลพนักงานตลอดระยะเวลาการทำงาน

2) Payroll Service ทำหน้าที่บริการจัดทำเงินเดือนพนักงาน คำนวณภาษี และจัดทำรายงานเพื่อส่งกรมสรรพากร ประกันสังคมธนาคาร และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

3) Employee's Attendance and Leave Management ทำหน้าที่บริการจัดเก็บ และ บริหาร ข้อมูลเวลาการทำงานของพนักงานรวมถึงการคำนวณรายได้และส่วนหักที่เกี่ยวข้องกับเวลาทำงาน

4) Benefit Management หน้าที่บริการบริหาร การจ่ายสวัสดิการทุกประเภทของพนักงาน

5) Performance Appraisal ทำหน้าที่บริการ จัดเก็บข้อมูลการประเมินผลการทำงานของพนักงาน

6) Training & Development Management ทำหน้าที่บริการจัดเก็บและติดตามความเปลี่ยนแปลงของข้อมูลการฝึกอบรมพนักงาน และ ผลการประเมิน หลังการอบรม พร้อมจัดทำรายงานส่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

e-HRจึงเป็นบริการรูปแบบผสม ที่นำข้อดีของ บริการรับจัดทำเงินเดือน (Payroll Outsourcing) และ บริการแบบ Shared Resource สำหรับ HRMS Software และ IT Infrastructure (Software as a Service) มารวมไว้ด้วยกัน ในการให้บริการลูกค้าเพียง ส่งข้อมูลพนักงานมายังPeople Plus เพื่อดำเนินการ บันทึกและประมวลผล แล้วจึงจัดทำรายงานสรุป เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลหรือจัดส่ง ให้กับหน่วยงานต่างๆ

นอกจากนี้ลูกค้าสามารถเข้าดูข้อมูลพนักงาน และส่งพิมพ์รายงานย้อนหลังได้อย่างง่ายดายทางระบบ People Plus Web Application ซึ่งทำให้สามารถเข้าไป ตรวจสอบข้อมูลพนักงานและส่งพิมพ์รายงานย้อนหลัง ได้อย่างไม่จำกัดผ่านระบบ Web Application ของ

People Plus จึงช่วยลดปริมาณงานธุรการของแผนกบุคคล ลดความจำเป็นในการฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักวิธีใช้งานและวิธีดูแลระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management System--HRMS) จะช่วยลดการลงทุนทางด้านซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์และทรัพยากรบุคคลที่ใช้ในการดูแลระบบ IT ลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนลดความจำเป็นในการให้บุคลากรในองค์กรเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น ข้อมูลเงินเดือน โดยข้อมูลจะถูกเก็บรักษาด้วยระบบการรักษาความปลอดภัยและการ Backup ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 e-RC (Electronic Recruitment)

ฟังก์ชันการทำงานในระบบนี้ จะช่วยให้ขั้นตอนการคัดเลือกผู้สมัครเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเริ่มจากการบันทึกข้อมูลใบสมัคร Online การคัดเลือกผู้สมัครเพื่อทำการสัมภาษณ์หรือทดสอบการทำข้อสอบ Online การทำสัญญาจ้างงาน การบันทึกข้อมูลพนักงานใหม่และการค้าประกัน เป็นต้น ขั้นตอนการทำงานใน Module นี้จะเป็นไปตาม Workflow ที่กำหนดเช่นเดียวกัน เช่นระบบจะส่ง Alert Message เพื่อเตือนผู้ใช้ถึงการทำงานในขั้นตอนต่างๆ สำหรับการคัดเลือกผู้สมัคร ผู้ใช้สามารถกำหนดเงื่อนไขการคัดเลือกได้ด้วยตนเองและสามารถทำการอนุมัติ และคัดเลือก ก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการในการสัมภาษณ์จริง

2.3 ESS (Employee Self Service)

เป็นการลดเวลาของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในการให้บริการข้อมูลแก่พนักงานระบบงานนี้จึงถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้พนักงานสามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆได้ด้วยตนเองโดยผ่านทางระบบอินทราเน็ต (intranet)หรือทางเว็บเพจ (webpage) โดยข้อมูลที่ สามารถเรียกดูประกอบไปด้วย ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลเงินได้ที่จ่ายประจำงวดการคำนวณภาษีและรายละเอียดข้อมูลอื่นๆ เช่น หนี้สินค้างชำระ สวัสดิการที่มีสิทธิ เบิก การประเมิน ผลการทำงานข้อมูลการลงเวลา

ทำงาน สิทธิการลาหยุดและข้อมูลต่างๆของบริษัทที่ต้องการเปิดเผยหรือแจ้งให้พนักงานทราบ ซึ่งพนักงานสามารถบันทึกคำร้องต่างๆผ่านทางระบบ ไม่ว่าจะเป็นการบันทึกคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนตัว การบันทึกใบลาการบันทึกคำร้องขอเบิกค่าสวัสดิการ การร้องเรียนเรื่องต่างๆหรือแม้กระทั่งการยื่นใบลาออก และการบันทึกแบบสอบถามการลาออก (exit interview) จากนั้นระบบจะทำการส่งคำร้องต่างๆต่อไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการอนุมัติโดยที่ขั้นตอนการทำงานต่างๆของระบบนี้จะ เป็นไปตาม Workflow ที่ผู้ใช้สามารถกำหนดขึ้นเอง

2.4 MSS (Manager Self Service)

ระบบงานนี้เป็นการทำงานควบคู่ไปกับระบบ Employee Self-Service เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในการอนุมัติคำร้องต่างๆ และแจ้งผลการอนุมัติให้พนักงานทราบทาง E-mail ซึ่งขั้นตอนการทำงานของระบบก็จะ เป็นไปตาม Workflow ที่ผู้ใช้กำหนดเช่นกันสำหรับการอนุมัติคำร้องผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายสิทธิให้บุคคลอื่นทำการอนุมัติแทนหรือข้ามขั้นตอนการอนุมัติไปก่อนในระหว่างที่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังสามารถเรียกดูข้อมูลส่วนตัวและประวัติต่างๆยกเว้นข้อมูลรายได้ของผู้ได้บังคับบัญชาได้อีกด้วย และเพื่อให้การสื่อสารกับพนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยที่ผู้ใช้สามารถใช้ฟังก์ชันในการส่งข้อความหรือจดหมายต่างๆทาง E-mail ไปยังกลุ่มพนักงานจำนวนมากตามเงื่อนไขที่ระบุได้

2.5 Time Attendance System

เป็นระบบบันทึกเวลาเข้าออกงาน (Time Attendance System) คือระบบที่ใช้สำหรับบันทึกเวลาการทำงานและเลิกงาน ในอดีตอยู่ในรูปแบบของการเซ็นชื่อ หรือการใช้เครื่องตอกบัตรเพื่อบันทึกเวลา ฝ่ายบุคคลจะต้องใช้เวลามากในการสรุปรวบรวมชั่วโมงการทำงานเพื่อทำเรื่อง การจ่ายเงินเดือน

(Payroll) บางบริษัทนำเอาอุปกรณ์บันทึกเวลาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้เครื่องรูดบัตรแบบบาร์โค้ด (Barcode System) หรืออาจใช้บัตรแถบแม่เหล็ก (Magnetic Card) ซึ่งทั้งสองระบบจะช่วยให้ การประมวลผลบัตรตอกทำได้รวดเร็วอย่างมาก

แต่ยังมีปัญหาบางประการที่ระบบทั้งสองแบบไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ เช่น ปัญหาของเครื่องรูดบัตรทั้งแบบแม่เหล็กและบาร์โค้ดนั้น ไม่สามารถป้องกันการบันทึกเวลาแทนกันได้ พนักงานอาจฝากบัตรของผู้อื่นมารูดลงเวลาแทนกันได้ นอกจากนี้การปลอมแปลงบัตรของทั้งสองระบบทำได้ง่ายจึงไม่ปลอดภัยที่จะนำระบบดังกล่าวมาใช้งาน

ในปัจจุบัน จึงมีการนำเทคโนโลยีเกี่ยวกับการตรวจสอบ บุคคลด้วยลายนิ้วมือ (Fingerprint Identification Technology) ทำให้การตรวจสอบบุคคลทำได้แม่นยำมากขึ้นเนื่องจากลายนิ้วมือ (fingerprint) ของคนจำนวน 600 ล้านคน อาจมีโอกาสที่ลายนิ้วมือ (fingerprint) จะซ้ำกันได้เพียง 1 คู่เท่านั้น อย่างไรก็ตามการใช้ลายนิ้วมือในการบันทึกเวลานั้น ควรต้องเลือกรูปแบบของหัวอ่านและหน้าสัมผัสหัวอ่านให้เหมาะสม กับสภาพการใช้งาน และจำนวนพนักงานที่มีโดยประเภทหัวอ่าน ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมักจะเป็นแบบใช้แสงออปติคอล (Optical) และบันทึกภาพบนอุปกรณ์รับภาพแบบ CMOS หรือแบบ CCD ก็ได้

อีกทางเลือก สำหรับองค์กรที่ไม่กังวลเรื่อง การบันทึกเวลาแทนกัน ก็คือการใช้บัตรแบบทาบ โดยปราศจากการสัมผัสกับตัวเครื่องอ่าน (Contactless Smart Card) ซึ่งได้ถูกนำมาใช้งานในส่วนของระบบควบคุมการผ่านเข้าออกประตูและบันทึกเวลาการเข้าออกงาน กันอย่างแพร่หลาย เพราะการตรวจสอบทำได้แม่นยำและรวดเร็ว โดยบัตรที่ใช้จะเป็นรูปแบบ RFID ซึ่งภายในตัวบัตรจะมีหมายเลขประจำบัตร ไม่สามารถ

ปลอมแปลงได้ โดยส่วนใหญ่ จะใช้บัตรที่เรียกว่า Proximity Card ซึ่งใช้ความถี่ย่าน 125 KHz และอีกประเภทหนึ่งเรียกว่าบัตร Mifare Card ซึ่งใช้ย่านความถี่ 13.5 MHz ซึ่งบัตรประเภทนี้ สามารถเขียนบันทึกข้อมูลลงบนบัตรได้ด้วย รวมทั้ง สามารถนำไปใช้งานร่วมกับระบบอื่นๆ เช่น บัตรจอดรถ คู่มืออาหาร ประวัติสมาชิก เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีระบบ Face Scan หนึ่งในผลิตภัณฑ์ที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อการประมวลผลที่รวดเร็วและแม่นยำด้วยประสิทธิภาพของ Multi-processor 594 MHz ความเร็วสูงมาพร้อมกับกล้องอินฟราเรดความแม่นยำสูงซึ่งช่วยให้จับภาพได้อย่างรวดเร็วสามารถใช้ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีดซึ่งมาพร้อมกับจอภาพสีขนาด 3.5 นิ้ว โดยเครื่องสแกนใบหน้า เพื่อการลงทะเบียนและควบคุมประตูเปิดโดยเครื่องสแกนใบหน้ามีความเร็วในการอ่านและมีความแม่นยำสูงสุดในปัจจุบัน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับแพร่หลายทั่วโลกอีกด้วย

3. เครือข่ายสังคมออนไลน์กับการคัดเลือกคนรุ่นใหม่

ในยุคที่เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับแรงงานรุ่นใหม่ นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงค้นพบว่าข้อมูลที่มาจากช่องทางนี้มีประโยชน์มหาศาลที่ช่วยในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วย เพราะในเครือข่ายนี้ผู้สมัครได้แสดงตัวตนออกมาอย่างเต็มที่จนทำให้สามารถใช้อ้างอิงข้อมูลมาประเมินคุณสมบัติของผู้สมัครได้เป็นอย่างดีนักทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล จึงมีแหล่งอ้างอิงที่ดีเทียบเท่ากับแหล่งอ้างอิงเดิมๆ ที่มักถูกระงับไว้ในใบสมัครของผู้สมัครงานแบบในยุคก่อนหน้าที่ผ่านมา

จากผลการทดลองร่วมของ Northern Illinois University, University of Evansville และ Auburn University ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการทดลองได้รับการตีพิมพ์ใน Journal of Applied Social Psychology ใน

เดือนพฤษภาคมปี 2012 (Cisco, 2012) สรุปผลการทดลองที่น่าสนใจว่าคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้สมัครงานที่ถูกประเมินผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานจริงและความเหมาะสมที่จะถูกจ้างของผู้สมัครงานเอง

วิธีการทดลองดังกล่าวทำโดยให้ผู้ประเมิน 3 คนคือ อาจารย์ 1 คนกับนักศึกษา 2 คนนั่งดู Profile ของนักศึกษานบนเฟซบุ๊ก ทั้งรูปและสิ่งที่โพสต์ กิจกรรมการแสดงออก รวมทั้ง การแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ แล้วจากนั้น จึงให้ผู้ประเมินให้คะแนนคุณลักษณะทางบุคลิกภาพสำคัญ 5 คุณลักษณะ (Big Five Traits) ได้แก่การแสดงออก (Extraversion) การยอมรับฟังความเห็นผู้อื่น (Agreeableness) การรู้จักไตร่ตรอง (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) และการเปิดกว้าง (Openness) จากนั้น 6 เดือนต่อมา นักวิจัยได้นำเอาผลการประเมินการทำงานของนักศึกษาแต่ละคนที่ส่งมาจากนายจ้างมาประกอบเข้ากับการประเมินในขั้นตอนแรกสิ่งที่พบคือมีความสอดคล้องกันอย่างมากระหว่างผลการประเมินจากนายจ้างกับผลการประเมินคุณลักษณะต่างๆ ที่ได้จากการนั่งดู Profile ของคนเหล่านั้นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ของเฟซบุ๊ก (Facebook)

อย่างไรก็ดี แม้เครือข่ายสังคมออนไลน์ดังกล่าวจะมีประโยชน์ในด้านการเป็นตัวช่วยในกระบวนการคัดเลือกคนรุ่นใหม่ แต่มีความจำเป็นที่ต้องใช้อย่างระมัดระวัง เพื่อมิให้เกิดอคติต่อผู้สมัครหรือเป็นการใช้ข้อมูลที่จำกัดเพียงบนเครือข่ายสังคมออนไลน์มาตัดสินตัวตนทั้งหมดของผู้สมัคร เช่น รูปของผู้สมัครที่แสดงท่าทางหรือมีกิริยาอาการแปลกๆ ที่ไม่ค่อยเหมาะสมในงานสังสรรค์กับเพื่อนอาจไม่ได้หมายความว่าผู้สมัครจะมีพฤติกรรมที่น่ารังเกียจ หากแต่อาจเป็นคนกล้าแสดงออกหรือเข้าสังคมได้ดีก็ได้ นอกจากนี้การใช้อ้างอิงข้อมูลจากเครือข่ายสังคม

ออนไลน์ควรอยู่ในขอบเขตที่ไม่ล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้สมัครในแต่ละรายด้วย

ระบบงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคศตวรรษที่ 21 (ประเวศน์มหารัตน์สกุล, 2550) และ (เสกสิทธิ์ คุณศรี, 2552) คือ งานที่ถูกขับเคลื่อนด้วยการใช้เครื่องมือในการบริหารสมัยใหม่ การเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานประจำ และเพิ่มบทบาทในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจให้แก่ผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นวิธีการที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมาย คือ การทำให้ภารกิจหลักของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามแนวคิดใหม่ ซึ่งอาจต้องเปลี่ยนกรอบความคิดแบบเดิม ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบใหม่ เหมือนกับรูปพีระมิดหัวกลับ โดยจะเห็นว่า มีแนวโน้มสูงมากที่งานบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจงานประจำที่ คือ 80% ของงานบริหารผู้บริหารตามฟังก์ชันหลักต่างๆ เช่น ระบบงานเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ระบบฝึกอบรมพนักงาน ถูกเปลี่ยนทดแทนด้วยระบบ Outsourcing หรือถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และที่สำคัญงานใหม่ๆ ที่จะเพิ่มเข้ามา คือ งานในเชิงของการใช้กลยุทธ์เพื่อพัฒนาองค์กรตามระบบงานอนาคต โดยใช้เครื่องมือสมัยใหม่มาบริหารคนและองค์กร โดยจะเห็นว่า สิ่งเหล่านี้จะถูกเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมภายในทศวรรษนี้ซึ่งจะเป็นงานที่ทำหาย มีความทันสมัย มีบทบาทต่อการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้สูงขึ้น และจะช่วยปฏิวัติภาพลักษณ์ในวิชาชีพนี้ให้ดูดีขึ้น

เทคโนโลยี 3G เป็นต้นไปนั้นเป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง และกำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในเมืองไทย ด้วยความสามารถให้บริการเสียง รูปภาพ แผนที่ และการสื่อสารที่เป็นแบบอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่รองรับ

3G ขึ้นไปไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์ Tablet เปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์พกพาที่จะช่วยให้ชีวิตประจำวันสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมักเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเอกสารจำนวนมากเช่น ใบลา ใบขออนุมัติทำงานล่วงเวลา การขออนุญาตรับรองเงินเดือน การขออนุมัติการใช้รถบริษัท การขอไปฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ซึ่งการดำเนินการเอกสารเหล่านี้ ซึ่งหากใช้เป็นกระดาษ ในบางครั้งต้องเสียเวลาในบางขั้นตอน เพื่อรอในการขออนุมัติจากผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารมักจะไม่ค่อยมีเวลาหรือเดินทางอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีเครือข่ายความเร็วสูงนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลได้โดยง่ายจากทุกที่ทุกเวลาโดย Application ที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น ระบบ Employee/Manager Self Service เป็นระบบสำหรับผู้ใช้ที่อยู่ในกรุงเทพหรือผู้ใช้ที่ต้องเดินทางต่างจังหวัดหรือต่างประเทศเป็นประจำ โดยระบบจะสนองตอบต่อการดำเนินการทางด้านเอกสารผ่านทางเว็บ เพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้และสามารถจองใจให้องค์กรลงทุนเพิ่มได้เพราะช่วยให้การดำเนินการเอกสารเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นอีกทั้ง ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายการดำเนินการเนื่องจาก เทคโนโลยีโทรคมนาคม และการติดต่อสื่อสารในอนาคตนั้น ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางช่วยให้การประชุม Online สามารถทำได้ง่ายดาย มีความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าการเดินทางไปพบกันโดยตรง

การเพิ่มศักยภาพโดยการให้ความรู้กับบุคลากรเพิ่มเติม สามารถใช้หลักสูตรการเรียนแบบออนไลน์หรือ Massive Open Online Course (MOOC) (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2557) คือหลักสูตรที่สามารถสมัครเรียนได้ฟรี สามารถรองรับผู้เรียนได้จำนวนมหาศาล

โดยสามารถเรียนผ่านเว็บไซต์ผ่านระบบการศึกษาทางไกล รวมทั้ง สามารถที่ออกไปประกาศนียบัตรหลังจากผ่านการประเมินจากการทดสอบออนไลน์ได้ ซึ่งเป็นระบบเปิด เรียนได้แบบเสรี โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของบุคลากรได้อีกวิธีหนึ่ง อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนให้กับองค์กรในการฝึกอบรมได้อย่างมหาศาล

บทสรุป

หน่วยงานที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรย่อมสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

การต่อสู้เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านธุรกิจในทุกวันนี้จึงเป็นการต่อสู้ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากหน่วยงานใดมีข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศจำนวนมาก แต่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้สามารถดึงความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรได้ในทุกมิติ เปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่สามารถหมุนโดยไม่มีวันหยุด ก่อให้เกิดการสร้างผลกำไรให้กับหน่วยงานอย่างมหาศาล และเมื่อพนักงานได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีแล้ว ก็จะนำมาซึ่งขวัญและกำลังใจที่ดีของบุคลากรในองค์กร เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองต่อไปอย่างเต็มกำลังความสามารถ และทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น จึงควรมีการนำเอาเทคโนโลยีไปใช้เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และคาดการณ์ได้ยากอย่างปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือผู้ใช้ ต้องมีการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- น้ำทิพย์ วิภาวิน.(2557). *MOOC & E-Library*.ค้นจาก<http://library.psu.ac.th/file/curation/MOOC%20&%20e-LibraryNamtip.pdf>
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งสู่อนาคต*.กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- พิมพ์วิรินทร์ กนรักสันติ. (2556). *Human Capital Management*. ค้นจาก http://www.peopleplus.co.th/th/content/13-Human-Capital-Management_14.html
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.(2551).*ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล*.ค้นจาก <http://thanapat.thport.com/course/DatabaseForHRMIS.zip>
- รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์. (2549).*สารสนเทศทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เสกสิทธิ์ คุณศรี.(2552). ผลกระทบของ 3G ต่อระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลในอนาคต. คืบจาก
<http://seksitk.blogspot.com/2009/10/3g.html>

เสกสิทธิ์ คุณศรี. (2548). ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. คืบจาก
<http://www.chanthaburi.go.th/redcross/article/IT.htm>

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2555). ทฤษฎีจิตวิทยาเกี่ยวกับงาน HR. คืบจาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=543592>
Cisco System Inc. (2012). *2011 Cisco Connected World Technology Report*. คืบจาก
<http://www.cisco.com/en/US/solutions/ns341/ns525/ns537/ns705/ns1120/2011-CCWTR-Chapter-3-All-Finding.pdf>

Josh, B. (2013). *The Year of the Employee: Predictions for Talent, Leadership, And HR Technology in 2014*. คืบจาก
<http://www.forbes.com/sites/joshbersin>

Josh, B. (2013). *The 9 Hottest Trends In HR Technology...And Many are Disruptive*. คืบจาก <http://www.forbes.com/sites/joshbersin>

Meghan, M. B. (2014). *The Hot HR Technology Trends of 2014*. คืบจาก <http://www.forbes.com/sites/meghanbiro>

