บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวน แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อที่กำหนดตามลำดับดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ
2.2 ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล
2.3 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2.5 ประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2.6 การพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549:8) ให้ความหมายว่า ข้อมูล (data) คือ คำพรรณนาถึงสิ่งของ เหตุการณ์ กิจกรรม และธุรกรรม ซึ่งถูกบันทึก จำแนก และจัดเก็บไว้ภายในแหล่งเก็บข้อมูล แต่ยังไม่มีการจัดโครงสร้างเพื่อถ่ายโอนไปยังสถานที่เฉพาะเจาะจงโดยข้อมูลอาจอยู่ในรูปแบบตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ หรือเสียงก็ได้ และข้อมูลอาจถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบภายในฐานข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อการค้นคืนข้อมูลที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนสารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ถูกจัดโครงสร้างให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและมีมูลค่าต่อผู้รับโดยมีการนำข้อมูลผ่านกระบวนการการประมวลผล และจัดให้อยู่ในรูปแบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งสามารถนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการตัดสินใจได้

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2548 : 15) ให้ความหมายว่า ข้อมูล (data) คือ ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ตามธรรมชาติเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประเมินผล อาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดก็คือ เป็นวัตถุดิบของสารสนเทศ ส่วนสารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้ว โดยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการนำไปใช้ประโยชน์เป็นผลลัพธ์ หรือเอาท์พุตของระบบประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ หรือทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล

ยุพิน ไทยรัตนานนท์ (2536:176) ได้กล่าวว่า ฐานข้อมูล คือ การรวบรวมข้อมูลที่ความสัมพันธ์กัน และอาจอยู่ต่างที่กันให้เสมือนอยู่ร่วมกัน เพื่อให้สามารถรับใช้งานที่มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันของหน่วยงานต่างๆ โดยที่มีผู้ใช้ฐานข้อมูลไม่ได้รับรู้ข้อมูลทั้งหมดในฐานข้อมูล แต่รับรู้เฉพาะส่วน ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองเท่านั้น

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์(2545:28)ได้กล่าวว่า ฐานข้อมูล คือ ศูนย์รวมของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีกระบวนการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีแบบแผน ผู้ใช้งานต่างๆ สามารถใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้เพื่อนำไปประมวลผลร่วมกันได้

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549:76) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบฐานข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1) ข้อมูล (Data) หมายถึงข้อมูลและความสัมพันธ์ของข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูล

2) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง

3) ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ (Operating Systems) และระบบจัดการข้อมูล (Database Management System : DBMS) รวมทั้งโปรแกรมยูทิลิตี้ต่างๆ

4) ผู้ใช้ (Users) ได้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูล เช่น ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator : DBA) นักวิเคราะห์ระบบ (System Analysts) ผู้เขียนโปรแกรมประยุกต์ (Programmers) และผู้ใช้งาน (EndUsers)

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล และจำลอง ครูอุตสาหะ (2542:16-17) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของฐานข้อมูล ดังนี้

1) สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันไว้ในระบบแฟ้มข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเหมือนเช่นเดิม แต่สามารถนำข้อมูลมาใช้ร่วมกัน

2) สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันในหลายแฟ้มข้อมูล ดังนั้นการแก้ไขข้อมูลในแต่ละชุดจะไม่ก่อให้เกิดค่าที่ต่างกันได้

3) แต่ละหน่วยงานในองค์กร สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

4) สามารถกำหนดให้ข้อมูลมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลชุดเดียวกัน สามารถเข้าใจและสื่อสารถึงความหมายเดียวกัน

5) สามารถกำหนดระบบรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลได้ โดยกำหนดระดับความสามารถในการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคน ให้แตกต่างกันตามความรับผิดชอบ

6) สามารถรักษาความถูกต้องของข้อมูลได้ โดยระบุกฎเกณฑ์ในการควบคุม ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการป้อนข้อมูลผิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7) สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ข้อมูลในหลายรูปแบบ

8) ทำให้ข้อมูลเป็นอิสระจากโปรแกรมที่ใช้งานข้อมูลนั้น ซึ่งส่งผลให้ผู้พัฒนาสามารถแก้ไขโครงสร้างของข้อมูล โดยไม่กระทบต่อโปรแกรมที่เรียกใช้งานข้อมูลนั้น เช่น ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนขนาดของฟิลด์ (Field) เป็นต้น สำหรับระบบแฟ้มข้อมูลจะกระทำได้ยากเนื่องจากต้องเปลี่ยนแปลงตัวโปรแกรมที่อ้างถึงฟิลด์นั้นทั้งหมด ซึ่งต่างจากการใช้ฐานข้อมูลที่การอ้างถึงข้อมูลจะไม่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางกายภาพของข้อมูล จึงไม่ส่งผลให้ต้องแก้ไขโปรแกรมที่เรียกใช้ข้อมูลนั้นมากนัก

2.3 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เดชวิทย์ นิลวรรณ (2547:2) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การแสวงหาวิธีการในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการบุคลากรขององค์กร เพื่อให้ได้ตัวบุคคลที่มีคุณภาพ คุณสมบัติและจำนวนที่เหมาะสมกับองค์การ รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถ ความรู้ ทักษะ การดูแลรักษาบุคลากร และทัศนคติอันดีต่อการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มความพึงพอใจในความต้องการของพนักงานแต่ละคน

พยอม วงศ์สารศรี (2542:5) ได้กล่าวว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการ สรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งสนใจและพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การ ที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

สุนันทา เลาหนันท์ (2546:5) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร กระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน และแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2546:2) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ใกล้เคียงกับพะยอม วงค์สารศรี โดยหมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจ การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พัฒนาการบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การ สามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การ และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

Garry Dessler (2003:2) Human resource management is the process of acquiring,training,appraising, and compensating employees,and attending to their labor relations,health and safety ,and fairness concerns.

2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549:130) สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมักเกิดขึ้นซ้ำๆกันเป็นวัฏจักร เริ่มตั้งแต่มีการสรรหาและว่าจ้างบุคลากรเข้าทำงาน จนกระทั่งบุคลผู้นั้นพ้นสภาพจากการเป็นบุคลากรของบริษัทไป ตัวอย่างของสารสนเทศก็คือ สารสนเทศด้านการวางแผนกำลังคน การว่าจ้างงาน และการประเมินผลการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่า สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันกับกิจกรรมด้านต่างๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างเห็นได้ชัดเจน เนื่องจากการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะนำมาซึ่งข้อมูลที่นำเข้าสู่การประมวลผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่นับเป็นวิถีทางหนึ่งของการได้มาซึ่งสารสนเทศนั่นเอง

2.5 ประเภทของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549:130) ได้กล่าวว่า สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมักเกิดขึ้นซ้ำๆ กัน เป็นวัฏจักร เริ่มตั้งแต่มีการสรรหาและว่าจ้างบุคลากรเข้าทำงาน สารสนเทศด้านการวางแผนกำลังคน การว่าจ้างงาน และการประเมินผลการทำงานของบุคลากร และสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ตามระดับการบริหารงานในองค์การ ดังนี้

1) สารสนเทศเชิงปฏิบัติการ คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับล่าง ดังนี้

(1.1) สารสนเทศด้านการคัดเลือก คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วย ผลการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน รายชื่อผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกและจดหมายแจ้งผลการสัมภาษณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(1.2) สารสนเทศด้านการบรรจุเข้ารับตำแหน่งงาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยสถิติการเข้ามอบตัวของผู้ผ่านการคัดเลือก คำสั่งบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรที่อาจจัดเก็บอยู่ในระบบประมวลภาพ ให้ผู้ใช้สืบคน ได้ตามที่ต้องการ

(1.3) สารสนเทศด้านประวัติบุคคล คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยประวัติส่วนตัวของบุคลากรและประวัติการทำงาน ข้อมูลทักษะความชำนาญงานของบุคคลกรรายบุคคลตลอดจนประวัติการโยกย้ายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งอาจถูกนำมาใช้สำหรับการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา และการพัฒนาบุคลากร เช่น รายงานสถิติบุคลากรแยกตามแผนกงาน หรือรายงานสรุปการเคลื่อนไหวของบุคลากรประจำเดือน เป็นต้น

(1.4) สารสนเทศด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยข้อมูลผลงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวัดและประเมินผลด้วย โดยอาจจะอยู่ในรูปของรายงานการประเมินผลต่างๆ เช่น รายงานประเมินผลการปฏิบัติงาน รายงานการปรับเงินเดือน และตารางสถิติคะแนนประเมินผลจำแนกตามสังกัด เป็นต้น ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการพัฒนาบุคลากร การโยกย้ายงาน รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งงาน

(1.5) สารสนเทศการจ่ายเงินเดือน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยโครงสร้างเงินเดือน อัตราเงินเดือนของแต่ละบุคคล อัตราภาษีเงินได้ ข้อมูลค่าลดหย่อนส่วนบุคคล รวมทั้งรายได้หลังหักภาษีของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของใบจ่ายเงินเดือน หรือรายงานข้อมูลเงินเดือนนำส่งธนาคาร ตลอดจนรายงานสรุปการจ่ายเงินเดือน ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการควบคุมเงินเดือนจ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้

2) สารสนเทศเชิงกลวิธี คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการบริหารงานในด้านต่างๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับกลาง ดังนี้

(2.1) สารสนเทศด้านการสรรหา คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยแหล่งจัดหาแรงงาน ประวัติ และคุณสมบัติของผู้สมัครงาน รายงานสถิติผู้สมัครงานในแต่ละตำแหน่งงานตลอดจนการจัดพิมพ์จดหมายเรียกสัมภาษณ์ และแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำหรับการคัดเลือกบุคลากรด้วย

(2.2) สารสนเทศด้านการวิเคราะห์งาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยคำพรรณนางานและคุณลักษณะเฉพาะงาน ที่ใช้อธิบายถึงทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ รวมทั้งคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการ ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการควบคุมตำแหน่ง ตลอดจนมีการประเมินเพื่อกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(2.3) สารสนเทศด้านการควบคุมตำแหน่ง คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยโครงสร้างตำแหน่งงาน บัญชีรายชื่อตำแหน่งงาน และบัญชีรายชื่อตำแหน่งงานว่าง ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการสรรหา การคัดเลือก การบรรจุเข้ารับตำแหน่งงาน

(2.4) สารสนเทศด้านการสวัสดิการและผลประโยชน์ คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยรายงานค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการ ค่าตอบแทนและเงินชดเชย รายงานการใช้สิทธิตลอดจนตารางผลประโยชน์ ซึ่งมักนำมาใช้สำหรับการคาดการณ์ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายค่าสวัสดิการและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ด้วย

(2.5) สารสนเทศด้านการพัฒนาและฝึกอบรม คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยแผนการฝึกอบรม รายชื่อหลักสูตร รายชื่อวิทยากร รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมตลอดจนผลสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมที่ผ่านมา และหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการโยกย้ายงาน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

3) สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการวางแผนงานของผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งมีการกำหนดเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความต้องการแรงงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ทรัพยากรอื่น และมีความสัมพันธ์กับตลาดแรงงานในอนาคต เพื่อมั่นใจได้ว่า องค์การมีบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมและในเวลาที่ถูกต้อง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น โดยจำแนกประเภทสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ได้เป็น 2 ประเภท คือ

(3.1) สารสนเทศด้านการวางแผนอัตรากำลัง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยแผนอัตรากำลังคนในระยะยาว และมักถูกนำมาใช้สำหรับการวางแผนความก้าวหน้าในงานอาชีพของบุคลากร การออกแบบโครงสร้างองค์การ รวมทั้งการวิเคราะห์ด้านอัตราทดแทน และอัตราหมุนเวียนแรงงานภายในและภายนอกองค์การ

(3.2) สารสนเทศด้านการเจรจาต่อรองแรงงาน ซึ่งถือเป็นภาระงานหนึ่งของผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องเจรจาต่อรองแรงงานกับสหภาพแรงงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารระดับสูง และระหว่างบุคลากรกับบุคลากรด้วยกันเอง ซึ่งจะประกอบด้วยสารสนเทศจากภายในบริษัทส่วนหนึ่ง และจากแหล่งภายนอก คือ ข้อกำหนดของสหภาพแรงงานและข้อตกลงค่าจ้างของบริษัทคู่แข่งอีกส่วนหนึ่ง ผู้บริหาร จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับสารสนเทศนี้กับบุคลากรและหน่วยงานภายนอกเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.6 การพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และไพบูรย์ เกียรติโกมล (2545:203) การบริหารบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นงานสำคัญที่มิใช่เพียงแต่การปฏิบัติงานประจำวันเกี่ยวกับการควบคุมดูแลบุคลากรและค่าจ้างแรงงานเท่านั้น แต่ต้องเป็นการดำเนินงานเชิงรุก (Proactive) การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานช่วยให้งานทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพขึ้นโดยที่การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ 5 ประการต่อไปนี้

1) ความสามารถ (Capability) หมายถึง ความพร้อมขององค์การที่จะก้าวไปสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะในระบบปัจจุบันมีข้อมูลและสารสนเทศอยู่มากมาย แต่ไม่สามารถสร้างขีดความสามารถให้จัดเก็บให้เป็นระบบการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้บริหารระดับสูงจะใช้ตัดสินใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลได้ ความสามารถในที่นี้ประกอบด้วย ความสามารถของผู้บริหารระดับสูง ความสามารถของฝ่ายทรัพยากรบุคคล และความสามารถของฝ่ายสารสนเทศที่จะวางระบบ ออกแบบ และดำเนินการด้านเทคโนโลยีให้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่องค์การต้องการได้อย่างดีที่สุด

2) การควบคุม (Control) การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสารสนเทศโดยเฉพาะการเข้าถึงและความถูกต้องของข้อมูล เนื่องจากข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลจะเกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อชื่อเสียงและลักษณะงานที่มีผลได้ ผลเสียกับพนักงานและผู้บริหารทุกคน ดังนั้นหากใครสามารถเข้าถึงสารสนเทศหรือรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง อาจจะสร้างความสับสนวุ่นวายเกิดปัญหาในด้านนโยบายขององค์การ ดังนั้น การควบคุมสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นสูงต่อองค์การ การจัดระบบการเข้าถึงและจัดการข้อมูลที่รัดกุม โดยอนุญาตให้ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจหรือมีความรับผิดชอบในแต่ละงานสามารถเข้าถึงและปรับปรุงสารสนเทศในส่วนงานของตนเท่านั้น

3) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องมีสารสนเทศด้านค่าใช้จ่ายกำลังคนเพื่อตัดสินใจ และสารสนเทศด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านการลาออก (Turnover) ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ด้านค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่าครองชีพ ด้านค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการพนักงาน ด้านการพัฒนาพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการเพิ่มกำลังคน ค่าใช้จ่ายตามกฎหมายหรือข้อปฏิบัติของภาครัฐที่บริษัทจำเป็นต้องเสียให้ถูกต้อง

4) ด้านการสื่อสาร (Communication) หมายถึง การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องศึกษาการไหลเวียนของสารสนเทศ (Information Flow) ภายในองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนเตรียมการในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ซึ่งผู้ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารสนเทศนี้ประกอบด้วย 3 ระดับ ได้แก่ ระดับองค์การ ระดับฝ่ายงาน และระดับบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีกับการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

5) ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) หมายถึง องค์การสามารถใช้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลเป็นกลยุทธ์ที่จะชนะในการแข่งขัน เพราะรู้ถึงขีดความสามารถของกำลังตนที่มีอยู่ ต้นทุนดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลมีความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลที่สูงกว่า มีความรวดเร็วและสามารถใช้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลได้ดีกว่า

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มารศรี สังข์ทอง (2545) ศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลทางอินทราเน็ตของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” พบว่า ผลจาการค้นคว้าอิสระนี้ ได้ทดลองกับงานจริงในงานการเจ้าหน้าที่และงานนโยบายและแผน คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนข้อมูล 100 ระเบียน (records) และได้จากการประเมินผลการใช้งานระบบจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มประชากรที่ใช้งานจริงจำนวนทั้งสิ้น 22 คน พบว่าประสิทธิภาพการใช้งานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.17 คือมีประสิทธิภาพการใช้งานมาก กล่าวคือ ระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลทางอินทราเน็ตของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่นี้ สามารถทำงานได้ดี ผลิตสารสนเทศได้ตามต้องการ ประมวลผลทำได้ดี สะดวกต่อการใช้งาน ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำ โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานได้เป็นอย่างดี และสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ได้ตามความต้องการ

เสกสรร คำยอง (2544) ศึกษาเรื่อง “ระบบฐานข้อมูลบุคลากรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างซอฟต์แวร์ระบบฐานข้อมูลบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ และเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยพัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 98 ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอคเซส 97 และโปรแกรมไมโครซอฟท์วิชวลเบสิก 6 เป็นเครื่องมือในการเขียนโปรแกรม ผลจากการนำระบบฐานข้อมูลบุคลากรนี้ไปใช้ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้ระบบ พบว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูลบุคลากรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ สามารถนำไปใช้งานได้จริงร้อยละ 75.4 และกลุ่มผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าสามารถนำไปใช้งานได้จริงร้อยละ 100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved