

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร
An Evaluation of Using HRMS Program in Organization Human Resource Management

โดย

นางสาวกาญจณี นิยะกิจ รหัส 48040757

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร
An Evaluation of Using HRMS Program in Organization Human Resource Management

โดย

นางสาวกาญจณี นิยะกิจ รหัส 48040757

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ จนทำให้รายงานที่สมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและประสิทธิประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณพนักงานและผู้ดูแลโปรแกรมของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทุกท่าน ที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ เอื้อเพื่อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งคุณสมศักดิ์ เกตุณที เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

กาญจณี นิยะกิจ

กุมภาพันธ์ 2552

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) An Evaluation of Using HRMS Program in Organization Human Resource Management

นักศึกษา นางสาวกาญจน์ นิยะกิจ

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ 19 / กุมภาพันธ์ / 2552

บทคัดย่อ

การบริหารงานด้านบุคคลเป็นการบริหารจัดการที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลในหน่วยงาน องค์กรจึงต้องมีการวางแผนในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานและควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมไปถึงเครื่องมือทางด้านสารสนเทศ เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมหนึ่งที่มีเป็นประโยชน์ในการจัดการงานบุคคลขององค์กร สามารถจัดเก็บข้อมูลของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลงานด้านบุคคลเป็นไปตามระบบและมีความถูกต้อง จากความสำคัญดังกล่าวมาผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาขั้นตอนและลักษณะการทำงานของโปรแกรมและประเมินผลของการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ดูแลโปรแกรม HRMS ได้พบปัญหาส่วนใหญ่คือ User ทำงานไม่ถูกต้องตามกระบวนการ เกิดปัญหาเรื่อง Data Error และ Program Error เมื่อเกิดปัญหานั้นมีวิธีการในการจัดการแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทำการตรวจสอบและแก้ไขให้ โดย การอธิบายกระบวนการอธิบายกระบวนการทำงานให้ User เข้าใจและจากนั้นจะทำการติดต่อกับบริษัทผู้จัดจำหน่ายโปรแกรม เพื่อให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในส่วนของผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรม HRMS มีความพึงพอใจมากกับการใช้งานโปรแกรม เพราะการทำงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ ตลอดจนมีส่วนร่วมสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของฝ่าย การจัดการทรัพยากรบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้คือควรแนะนำถึงวิธีในการแก้ปัญหาเบื้องต้น เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับ โปรแกรมในส่วนที่พนักงานสามารถทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องเสียเวลารอ การแก้ไขจากผู้ดูแล โปรแกรมหรือบริษัทผู้จัดจำหน่าย โปรแกรมรวมทั้งควรจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ โปรแกรมให้มากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

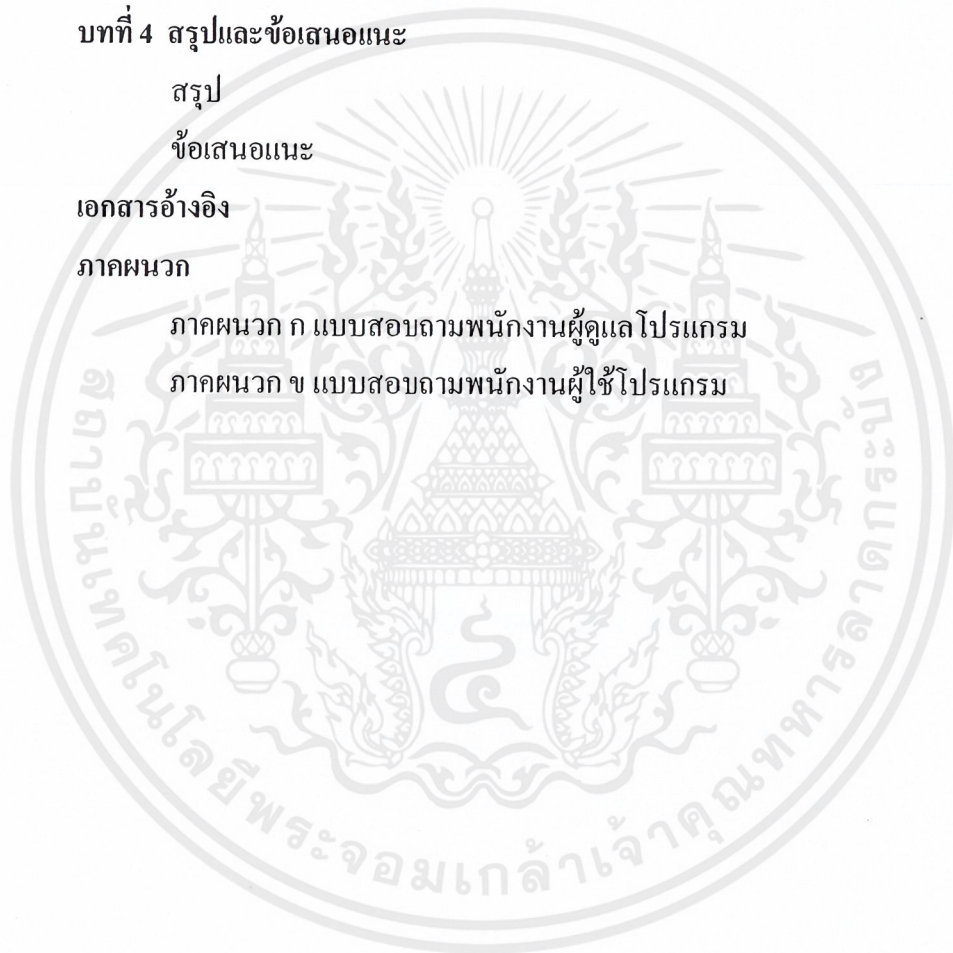
สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี กรอบแนวคิดและเทคโนโลยีที่ใช้ในการศึกษา	6
ทฤษฎีและกรอบแนวความคิด	6
แบบจำลองการประเมิน	9
กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา	12
การใช้โปรแกรม HRMS เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคล	14
ลักษณะการทำงานของโปรแกรม	16
คุณสมบัติของโปรแกรม HRMS	21
เทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาระบบ HRMS	21
ประโยชน์ของโปรแกรม HRMS	22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	23
ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS	23
ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS	24
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	37
สรุป	37
ข้อเสนอแนะ	38
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก แบบสอบถามพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม	42
ภาคผนวก ข แบบสอบถามพนักงานผู้ใช้โปรแกรม	46



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ความถี่และร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามเพศ	24
2	ความถี่และร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามอายุ	25
3	ความถี่และร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามระดับการศึกษา	25
4	ระยะเวลาในการทำงาน	26
5	ระยะเวลาในการใช้งาน โปรแกรม HRMS	26
6	การดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)	27
7	การฝึกอบรมด้านการใช้งานของ โปรแกรม HRMS	27
8	การผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น	27
9	ความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม	28
10	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านสภาพแวดล้อม	30
11	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านปัจจัยนำเข้า	31
12	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านด้านกระบวนการ	33
13	ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านผลผลิต	35

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบของการประเมินผลโครงการตามตัวแบบ CIPP	11
2	กรอบแนวคิดการประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรโดยใช้ CIPP Model	13
3	หน้าจอใช้งานโปรแกรม HRMS ขององค์กร	16
4	หน้าจอระบบทะเบียนประวัติ	17
5	หน้าจอบันทึกชั่วโมงการทำงานของพนักงาน	18
6	หน้าจอ log in เข้าสู่โปรแกรม	19
7	ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม HRMS	20

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการศึกษา

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในทางธุรกิจ หากองค์กรใดมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศมาก ก็อย่างยิ่งส่งผลให้องค์กรนั้นมีความได้เปรียบคู่แข่งมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะใช้ในการแข่งขันภายนอกองค์กรแล้วยังได้มีการนำมาใช้ภายในองค์กรด้วยเพื่อช่วยทำงานบางอย่างแทนมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากคอมพิวเตอร์มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความจำ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยในการเก็บรักษาข้อมูลเป็นจำนวนมากและช่วยในการคำนวณที่ยุ่ยากซับซ้อนได้ เป็นต้น

การบริหารงานด้านบุคคลเป็นการบริหารจัดการที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลในหน่วยงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันในธุรกิจอย่างสูง องค์กรจึงต้องมีการวางแผนในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในงานและควรมีการปรับปรุงกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมไปถึงเครื่องมือทางด้านสารสนเทศ เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรวางไว้เป็นอย่างดี โปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้นำมาใช้ในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมหนึ่งที่มีเป็นประโยชน์ในการจัดการงานบุคคลขององค์กร สามารถจัดเก็บข้อมูลของพนักงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลงานด้านบุคคลเป็นไปตามระบบและมีความถูกต้อง โดยโปรแกรมจะมีการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในหน่วยงานตั้งแต่การสรรหา เริ่มงาน โอนย้าย การปรับตำแหน่ง การแต่งตั้งจนถึงการพ้นสภาพของพนักงาน นอกจากนี้โปรแกรมยังมีระบบในการบันทึกเวลาการทำงาน ระบบประเมินผลพนักงาน ระบบสวัสดิการพนักงาน ระบบการฝึกอบรมพนักงาน ระบบการปรับเงินเดือนและระบบสนับสนุนข้อมูลทางการบริหาร เป็นต้น

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสานต่อนโยบายรัฐบาล ในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนคนไทยทุกคน เดิมการบริหารจัดการงานบุคคลขององค์กรจะใช้บุคลากรในการดำเนินงาน ซึ่งมีปัญหาในด้านการจัดการเอกสารที่มีจำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากทั้งยังเกิดการสูญหายของเอกสาร การทำงานที่ไม่เป็นระบบและเกิดความผิดพลาดค่อนข้างมาก ดังนั้นทางองค์กรจึงได้มีการนำโปรแกรมต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในระบบการทำงานด้านบุคคลโดยมีการทดลองใช้และทดลองเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยมา จนปัจจุบันได้มีการนำโปรแกรม HRMS เข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลของบุคคลในองค์กร ลดขั้นตอนทางด้านเอกสารและความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กรและส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้นรวมทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการที่จะประเมินถึงผลของการนำโปรแกรม HRMS มาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการใช้งานการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของโปรแกรมที่มีผลกับระบบงานขององค์กร ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมและศึกษาถึงความพึงพอใจที่ได้รับจากการนำโปรแกรม HRMS เข้ามาใช้ในการทำงานขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนและลักษณะการทำงานของโปรแกรม HRMS
2. เพื่อประเมินผลของการนำโปรแกรม HRMS มาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงขั้นตอนและลักษณะการทำงาน การใช้งานและประโยชน์ของโปรแกรม HRMS
2. ทำให้ทราบถึงผลที่ได้รับ ข้อดีและข้อจำกัดในการใช้โปรแกรม HRMS รวมทั้งทำให้ทราบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากพนักงานผู้ใช้งาน โปรแกรม HRMS
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ต้องนำโปรแกรม HRMS ไปใช้งาน

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและกลุ่มประชากรคือผู้ดูแลโปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรมในองค์กร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแผนกบุคคลโดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์

HRMS ย่อมาจาก Human Resource Management System คือ โปรแกรมที่ใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลของบุคคลในองค์กร ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจเอกสาร

ขวัญตา ครูและคณะ (2541) ได้ศึกษาถึงการจัดการงานบุคคลกรณีศึกษาบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด เป็นการศึกษาระบบปฏิบัติการของแผนกบุคคลซึ่งระบบงานบุคคลที่ศึกษาประกอบด้วยงาน 3 ส่วน คือ การรับสมัครพนักงาน งานด้านทะเบียนประวัติและการตรวจสอบการขอเบิกสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานและการรับพนักงานช่วยขาย จากการศึกษาการปฏิบัติงานพบว่าปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ การให้บริการของฝ่ายบุคคลกับผู้ที่มาติดต่อยังขาดประสิทธิภาพทั้งด้านความถูกต้องและความรวดเร็ว รวมทั้งข้อมูลบุคคลยังมีการสูญหายได้ง่ายส่งผลให้การปฏิบัติงานของฝ่ายบุคคลขาดประสิทธิภาพ จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานฝ่ายบุคคล เพื่อช่วยให้การทำงานของระบบงานใหม่ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจะมีระบบรักษาความปลอดภัยให้กับฐานข้อมูลที่ใช้ในการทำงานของระบบ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลบุคคลและจัดระบบการเข้าใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้

สุพจน์ คำคำ และอนุพนธ์ ศิริ (2543) ได้ศึกษาระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรมของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด ทำให้ทราบถึงปัญหาการดำเนินงานในระบบลูกค้าสัมพันธ์ การดำเนินงานไม่มีขั้นตอนที่ถูกต้องชัดเจน กล่าวคือการทำงานในด้านลูกค้าสัมพันธ์ยังไม่มีการทำงานที่เป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อาทิเช่นการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ ปัญหาการจัดฝึกอบรม ไม่มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบทำให้ยากต่อการค้นหา บางครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารเกิดการสูญหาย ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทเกิดความผิดพลาด ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาการทำงานด้านการจัดการฝึกอบรม การออกแบบระบบการทำงานในด้านการจัดการฝึกอบรม และระบบลูกค้าสัมพันธ์ให้มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น โดยการอ้างอิงการดำเนินงานจากบริษัทแม่แบบและศึกษาข้อมูลจากแหล่งอื่น เพื่อนำมาใช้ในการวางระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในด้านการฝึกอบรม

เครือทิพย์ แก้วรัตน์ (2548) ได้ศึกษาการใช้โปรแกรม PeopleSoft เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรของบริษัทซี.พี. เมอร์แซนไคซิ่ง จำกัด เป็นการศึกษาการใช้โปรแกรม PeopleSoft ในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนลักษณะการทำงานและประโยชน์ของโปรแกรม PeopleSoft โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลระบบและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมของบริษัทซี.พี. เมอร์แซนไคซิ่ง จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตัดสินใจเลือกโปรแกรม PeopleSoft เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในลักษณะของรูปแบบ Online - Real time ซึ่งผู้ใช้งานจะสามารถที่จะทำการป้อนข้อมูล เปลี่ยนแปลงข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม PeopleSoft นั้นมักพบปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้งานเองโดยพนักงานผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจกับการใช้งานโปรแกรม PeopleSoft เพราะสามารถทำให้การทำงาน มีความสะดวก รวดเร็ว ผลลัพธ์มีความถูกต้องแม่นยำ

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม HRMS ในการจัดการทรัพยากรบุคคล ผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม HRMS เกี่ยวกับการดำเนินงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กร จากผู้ดูแลโปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากผู้ดูแลโปรแกรมและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เกี่ยวกับผลดี ผลเสียของโปรแกรม ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานโปรแกรม รวมไปถึงความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อโปรแกรม ความพึงพอใจในการใช้งาน ตลอดจนสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารรายงานที่ทางองค์กรได้จัดทำขึ้นและบทความจากเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ประชากรประกอบด้วย กลุ่มของบุคคลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้ใช้โปรแกรม HRMS จากแผนกบุคคล ที่ได้นำโปรแกรม HRMS มาติดตั้งและใช้งาน ทั้งองค์กร ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 28 คน
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโปรแกรม HRMS ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย ผู้ดูแลระบบอยู่ที่สำนักระบบกลางซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรม HRMS ให้กับองค์กร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitive Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitive Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ในภาคสนามในส่วนของคุณค่าทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม HRMS และความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ในองค์กร มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้อง ซึ่งอยู่ในขอบเขตของ วัตถุประสงค์
2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของคุณค่าปลายเปิดและจากข้อมูลทุกข้อมูมิ

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม HRMS ใช้ วิธีคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

บทที่ 2

ทฤษฎี กรอบแนวคิดและเทคโนโลยีที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีและกรอบแนวความคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย ความหมายของการประเมิน จุดมุ่งหมายของการประเมิน ประเภทของการประเมิน ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

การประเมิน (Assessment)

การประเมินผลหมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย แผนงาน โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

การประเมิน เริ่มมาจากความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหลักการและกระบวนการของการจัดการทรัพยากร (Resource Management) ซึ่งการประเมินรูปแบบต่าง ๆ นั้นเป็นการสร้าง สมมติฐานอย่างมีระบบ มีจุดมุ่งหมายและเกี่ยวข้องกับการใช้วิทยาศาสตร์อาจช่วยพัฒนาคุณภาพของการวางแผนและการตัดสินใจ

จุดมุ่งหมายของการประเมิน

การบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบเปิด (Open System) นั้นถือว่าการประเมินผล เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งมีจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก

การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรจะยกเลิก โครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ ๆ ยังมีได้จัดทำในรูปแบบของโครงการทดลอง (Experimental) ซึ่งมีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมิใช่ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้นถ้าเราประเมินผลแล้ว โครงการนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็ควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลโครงการแล้วโครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่าเราก็ควรยกเลิกไป

2. เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการ

การประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด

3. เพื่อปรับปรุงงาน

ถ้าเรานำโครงการนั้นไปปฏิบัติ แล้วพบว่าบางโครงการนั้นไม่ได้เสียทั้งหมดแต่ก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ เราควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำ เมื่อเราทราบผลการประเมินผลเราก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

4. เพื่อศึกษาทางเลือก

โดยปกติในการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้นการประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5. เพื่อขยายผล

ในการนำโครงการไปปฏิบัติ ถ้าเราไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เราอาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จของโครงการแต่ถ้าเราประเมินผลโครงการเป็นระยะ ๆ สม่าเสมอผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ เราก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมีได้หมายความว่าขยายไปได้ทุกพื้นที่ การขยายผลนั้นต้องคำนึงถึงมิติของประชากร เวลา สถานที่ สถานการณ์ต่าง ๆ เช่น โครงการปลูกพืชเมืองหนาวจะประสบความสำเร็จในพื้นที่ภาคเหนือแต่ถ้าขยายผลไปยังภูมิภาคอื่นอาจจะไม่ได้ผลดีเสมอไป เพราะต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ เชื้อชาติ ค่านิยม เป็นต้น ดังนั้นสิ่งที่เราต้องคำนึงถึงคือ สิ่งที่น่าไปในพื้นที่หนึ่งอาจได้ผลดีแต่นำไปขยายผลในพื้นที่หนึ่งอาจไม่ได้ผล หรือสิ่งที่เคยทำได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่งอาจจะไม่ได้ผลดีในอีกช่วงหนึ่ง

อรรถธรรม พรหมมะ (อ้างโดย หทัยพันธ์ ชูชื่น, 2548 : 11) กล่าวถึงการประเมินผลว่า เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการทางนโยบาย อันได้แก่ การกำหนดปัญหา (Problem Structuring) การกำหนดนโยบาย (Policy Formulating) การวางแผน (Planning) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Evaluation) การติดตามควบคุมดูแลนโยบาย (Policy Monitoring) และการประเมินผล (Policy Evaluation) จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า การประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการ แต่การประเมินผลโครงการหรือประเมินผลนโยบายนั้น สามารถทำได้ทั้งในระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินอยู่ (Formative Evaluation) และการประเมินผลรวบยอดทั้งหมดหลังเสร็จสิ้นโครงการ (Summative Evaluation) ซึ่งในการประเมินผลนี้มีประโยชน์ด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. ช่วยในการปรับเงื่อนไขของนโยบายให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติ
2. ช่วยในการตัดสินใจว่าจะดำเนินงานต่อไปหรือไม่
3. ช่วยในการตัดสินใจว่าจะต้องยุติ หรือล้มโครงการหรือไม่
4. ช่วยในการทบทวนนโยบายและปรับโครงสร้างของโครงการทั้งหมด

สุนทร เกิดแก้ว (อ้างโดย ฉวีวรา บัวเกษ, 2545 : 30) แบ่งประเภทของการประเมินผลตามวัฏจักรของการวางแผนได้เป็น 3 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. การประเมินผลก่อนการปฏิบัติตามแผน (Pre-Evaluation)
2. การประเมินขณะปฏิบัติงานตามแผน (On going Evaluation)
3. การประเมินผลหลังจากปฏิบัติงานเสร็จแล้ว (Post Evaluation)

สำหรับการประเมินผลก่อนการปฏิบัติงานนั้น มีลักษณะแตกต่างไปจากข้อ 2 และ 3 มาก เพราะก่อนการปฏิบัติงานเป็นเพียงความคาดหวังผลงานเท่านั้น ถ้าทำตามแผนแล้วจะเกิดผลอย่างไร แต่การประเมินขณะปฏิบัติงานและภายหลังการปฏิบัติงานเสร็จแล้ว จะเป็นการเปรียบเทียบผลงานกับความคาดหวังที่ต้องการว่า สามารถที่จะบรรลุเป้าหมายหรือไม่หรือแนวโน้มที่จะบรรลุเป้าหมายหรือไม่

ขั้นตอนและวิธีการประเมิน

การประเมินจะประกอบไปด้วยขั้นตอนในการประเมิน 3 ขั้นตอนดังนี้

1. สร้างข้อมูลหรืออธิบายถึงสถานะปัจจุบัน
2. อธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
3. คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินผลสามารถจำแนกได้ 8 วิธีใหญ่ ดังนี้

1. แบบเช็ครายการ (Checklists)
2. ระบบประเมินค่าสิ่งแวดล้อม (Environmental Evaluation)
3. เมตริกซ์ (Matrices)
4. การวิเคราะห์แบบสายใยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Networks)
5. แผนภาพเชิงซ้อน (Overlays)
6. ดัชนีสิ่งแวดล้อม (Environmental Indices)
7. การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไร (Cost-Benefit Analysis)
8. การวิเคราะห์แบบจำลองเปรียบเทียบ (Simulation Modeling Workshop)

แบบจำลองการประเมิน

แบบจำลองการประเมินตามแนวคิดการประเมินของ D. L. Stufflebeam เป็นรูปแบบของการประเมินผลโครงการในแบบจำลอง CIPP Model ซึ่งเน้นว่าการประเมินเป็นขบวนการต่อเนื่องในการหาข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับโครงการ เพื่อหาทางเลือกที่เป็นประโยชน์เสนอเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รูปแบบนี้จุดเด่นอยู่ที่เป็นการประเมินไปพร้อมกับการปรับปรุงการดำเนินงานตามโครงการ ไม่ใช่โครงการดำเนินเสร็จแล้วจึงประเมิน ซึ่งจะไม่เกิดประโยชน์ในการจัดการโครงการ รูปแบบการประเมินของ สตีฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) นี้ ประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่อย่างไร วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจนเหมาะสม สอดคล้อง กับนโยบายขององค์กรหน่วยงานหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการ ว่าควรจะต้องทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของ โครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและ แผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้ เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้วหรือใช้วิธีการวิจัย นำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญมาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีเป็นอย่างไรและตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานอย่างไร และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่าง การดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการ บันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการ ค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย แผนงาน โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว การประเมินกระบวนการจะมีบทบาท สำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการ โดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

3.1 เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงาน ตามแผนนั้น

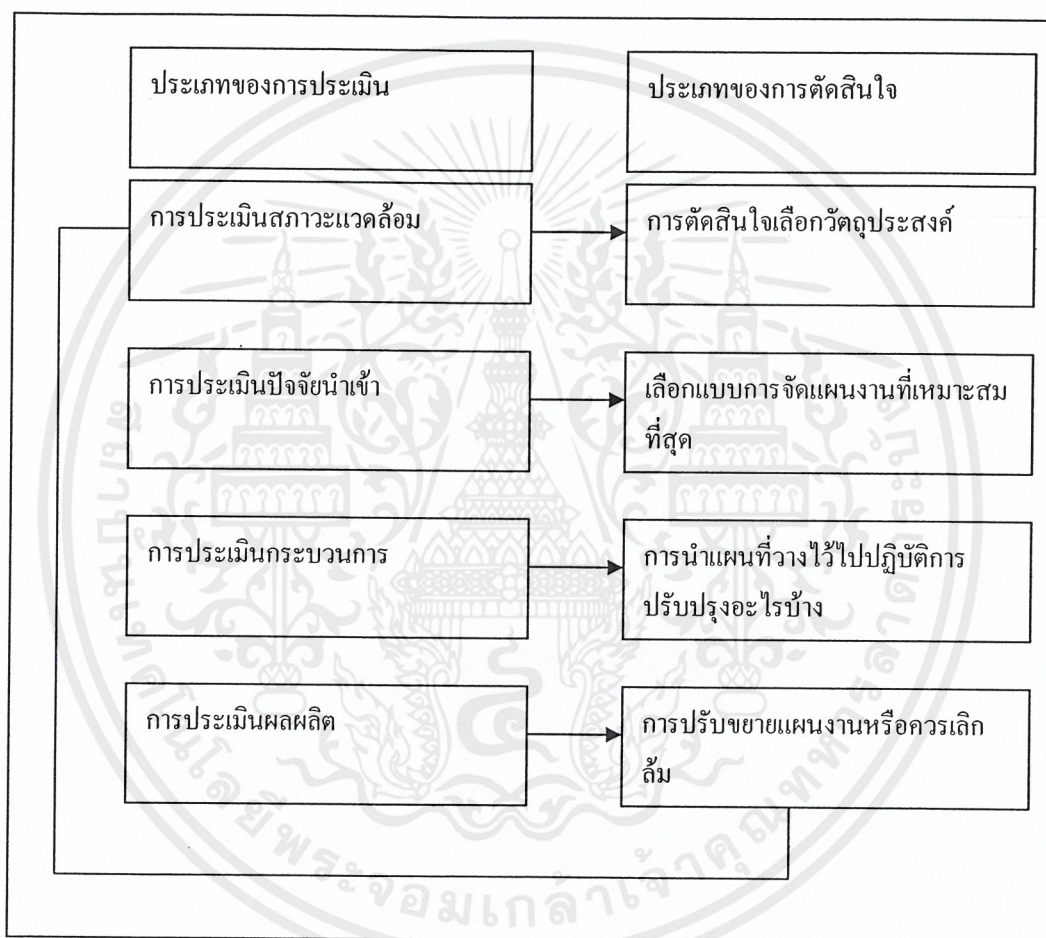
3.2 เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ

3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่ เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการและ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการ พิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยายหรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่อง ผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย แผนงาน โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจาก การประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย

ในรูปแบบนี้ผู้ประเมินจะต้องคำนึงถึงเกณฑ์ต่าง ๆ หลายประการของการได้มาซึ่ง ข้อมูลทั้งด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ควรต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง และเสนอแนว ทางเลือกหลายวิธีเพื่อความสะดวกสำหรับผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ

CIPP หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ชิปโมเดล (CIPP Model) เป็นรูปแบบการประเมินผลที่เน้นการตัดสินใจรูปแบบหนึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยเป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นสำคัญเพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจบริหารโครงการอย่างต่อเนื่อง ตามรูปแบบ CIPP Model นี้ กำหนดให้มีการประเมินทั้งระบบใน 4 ด้าน ดังภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการประเมินผลโครงการตามตัวแบบ CIPP



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการประเมินผลโครงการตามตัวแบบ CIPP

ที่มา : เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย, 2540 : 20

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการทำให้ทราบ ซึ่งโดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ มีดังนี้

1. เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจ
2. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิต

ภาพต่อหน่วยเวลา ผลิตภาพต่อกำลังคน ระยะเวลาในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ

4. เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร

5. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) มีตัวชี้วัด เช่น การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาสความเป็นธรรมระหว่างเพศ ระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

6. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) มีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวม กิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากร และเวลาที่ใช้ไป

7. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) มีตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจ สมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ

8. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) มีตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึงข้อความที่แสดงถึงหรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมินหรือตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม ทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณและส่วนที่แสดงลักษณะเชิงคุณภาพ

กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษากการประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยการวิเคราะห์จะแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อด้วยกัน คือ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ความสามารถในการดำเนินงานและการแก้ปัญหา (ภาพที่2) ดังนี้คือ

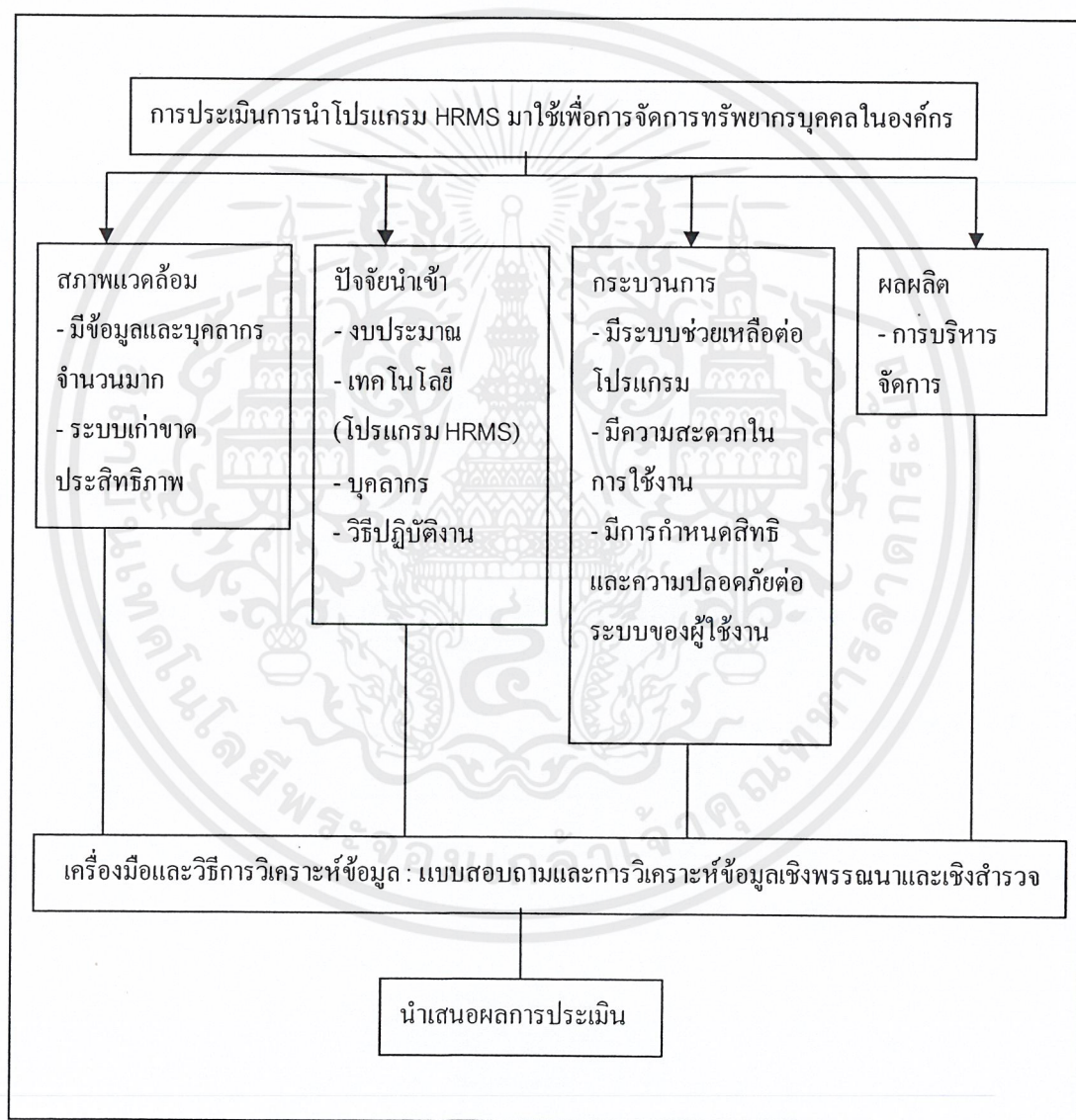
1. สภาพแวดล้อม : เพื่อช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยจะเน้นปัญหาของการที่มีข้อมูลและบุคลากรจำนวนมาก อีกทั้งการทำงานของระบบเก่ายังขาดประสิทธิภาพซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ทำให้เกิดการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน : เพื่อใช้ข้อมูลตัดสินใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยดูว่าปัจจัยที่ใช้ทั้งบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการมีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความสามารถในการดำเนินงาน : เป็นการประเมินระหว่างการทำงานโครงการเพื่อหาข้อดี ข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่

4. การแก้ปัญหา : ประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ ด้านการบริหารจัดการระบบให้ได้ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือตามที่คาดหวังไว้หรือไม่



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยใช้ CIPP Model

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้โปรแกรม HRMS เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคล

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 เพื่อสานต่อนโยบายรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนคนไทยทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพตามความจำเป็นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ด้วยระบบบริหารจัดการและการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิของประชาชนในการเลือกหน่วยบริการของตนเอง รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสุขและสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้รับบริการด้วย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความมุ่งมั่นและพร้อมจะทุ่มเทสรรพกำลัง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและพันธกิจดังกล่าวโดยจะแสวงหาองค์ความรู้ ควบคู่ไปกับการสร้างความร่วมมือกับองค์กรพันธมิตรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือของทุกภาคส่วนในสังคมในการที่ผลักดันหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้เป็นจริง สมตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต่อไป

ลักษณะของการจัดการทรัพยากรบุคคล

การจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร กระบวนการขั้นนี้ถือได้ว่าเป็นการเลือกสรรบุคคล เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่กำหนดไว้ ทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจหลักขององค์กร ทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ การบริหารและการวางแผนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เงินเดือนและค่าแรง เป็นงานที่ต้องใช้ความระเอียดรอบคอบ มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งองค์กร จะต้องไม่ผิดพลาด ถูกต้อง แม่นยำและต้องปฏิบัติงานได้ทันตามเวลา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงได้นำซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศ ที่มีคุณสมบัติสามารถจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลได้ครอบคลุม ครบถ้วน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและเป็นซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย มีคุณสมบัติในการทำงานในส่วนของงานบุคคล เช่น การลางาน การทำงานนอกสถานที่ การฝึกอบรม การทำงานล่วงเวลา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้เป็นประวัติการทำงาน การคำนวณเงินเดือน ค่าแรงและค่าล่วงเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมในระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานในองค์กรสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความสามารถของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการทำงานด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็วในการบริหารจัดการโดยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมีระบบทำให้ผู้บริหาร สามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ขึ้นมาวิเคราะห์ประมวลผลได้ทันทีที่ต้องการได้ตลอดเวลา โดยถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารงานบุคคลแบบลดการใช้เอกสาร (Paperless Operation) เพื่อให้ การบริหารงานบุคคลทันสมัย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเน้นการใช้งานให้ครอบคลุมการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของงานบุคคลในองค์กร เช่น การบันทึกเวลา เข้า-ออกของพนักงาน การอนุมัติการลา อนุมัติการทำงานนอกเวลาและงานในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาประยุกต์ใช้การทำงานด้านทรัพยากรบุคคลในการดำเนินงานนั้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สะดวกในการค้นหาข้อมูล สามารถเรียกดูข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน รวมทั้งสามารถช่วยลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง

ประวัติความเป็นมาในการนำโปรแกรม HRMS มาใช้ในองค์กร

การนำโปรแกรม HRMS มาใช้ในองค์กร ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ นำมาใช้อย่างเป็นทางการเมื่อปี 2550 ซึ่งก่อนหน้านี้นี้มีการนำโปรแกรม Tiger เข้ามาใช้ก่อน ซึ่งการนำโปรแกรม HRMS มาใช้ในขณะนั้น เป็นการทดลองใช้งานแบบโครงการนำร่อง โดยที่ยังใช้งานโปรแกรม Tiger ไปด้วยพร้อม ๆ กัน เมื่อเห็นว่าได้ผลที่ดีและเห็นว่าบุคลากรในฝ่ายบุคคลมีความเข้าใจการใช้งานโปรแกรมดีพอแล้ว จึงนำโปรแกรม HRMS มาใช้อย่างครอบคลุมขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานในส่วนของงานบุคคล มีการพัฒนาให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกันและสามารถนำโปรแกรม HRMS มาประยุกต์ใช้ในส่วนงานของฝ่ายอื่น ๆ ได้ด้วย เช่น เมื่อฝ่ายบัญชีต้องการรายละเอียดรายได้หรือรายจ่ายในส่วนของเงินเดือนก็สามารถเข้าไปใช้งานได้ ซึ่งทำให้สะดวกง่ายในการตรวจสอบและทำให้องค์กรพัฒนาได้ดีขึ้น

โครงสร้างโปรแกรม HRMS

โปรแกรม HRMS สามารถแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การเรียกดูข้อมูล การแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน การดูแลสรรหาว่าจ้าง สัมภาษณ์เบื้องต้น ดูแลในเรื่องประวัติพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การขออนุมัติ การลาหยุดงานของพนักงาน เช็คราชการ ลา มาสาย จากบัตรรูดของพนักงาน เช็ควิลาทำงาน เวลาการทำงานล่วงหน้าที่ของพนักงาน สรุปลสถิติการขาด ลา มาสาย อัตรากำลังคน การสรุปการทำงานและการทำงานล่วงเวลา

3. การขอสมัครเข้ารับการฝึกอบรม การเรียกดูประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน ทำแผนอบรมประจำปีและดูแลเรื่องการอบรม

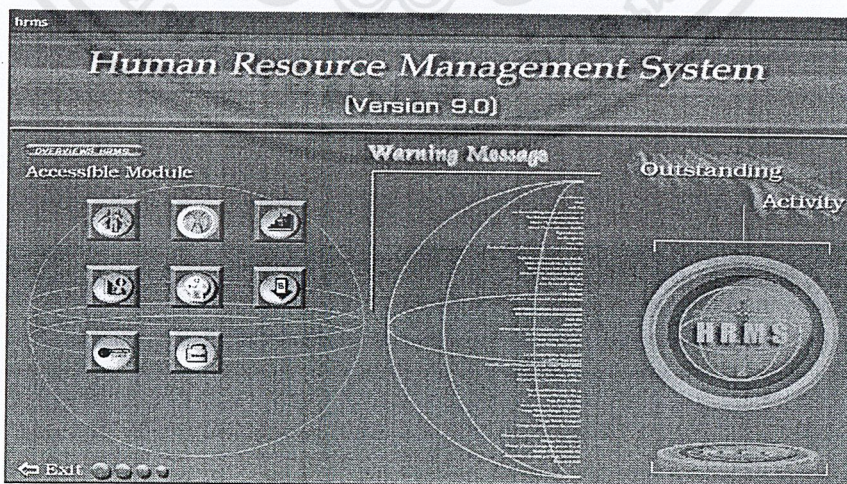
4. งานประกันสังคม การดูแลสวัสดิการของพนักงาน ดูแลออกกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร

5. การให้คะแนนและประเมินผลพนักงาน

6. การอำนวยความสะดวก ให้แก่พนักงานในการสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือประกาศต่าง ๆ ผ่านทางหน้าจอกอมพิวเตอร์ที่กำหนดไว้ เช่น การสอบถามเรื่องการลา การฝึกอบรม เป็นต้น

ลักษณะการทำงานของโปรแกรม

หน้าจอหลักการทำงานของโปรแกรม HRMS จะมีการแบ่งเป็นระบบงาน (Module) ต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต่อระบบการทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ ประกอบไปด้วยระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนประวัติ ระบบงานอัตรากำลัง ระบบการพัฒนาและอบรมพนักงาน ระบบการประเมินผลงานและปรับเงินเดือน ระบบการบันทึกเวลาพนักงาน ระบบจ่ายเงินพนักงาน และ โปรแกรมเสริมนอกระบบ



ภาพที่ 3 หน้าจอใช้งานโปรแกรม HRMS ขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานของโปรแกรม HRMS ที่ใช้ในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

การทำงานของโปรแกรม HRMS ที่ใช้ในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประกอบด้วย 8 ระบบงาน คือ

1. ระบบงานอัตรากำลัง (Manpower Data Management)

ระบบอัตรากำลังเป็นระบบที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์อัตรากำลังจากข้อมูลสถิติกำลังคน ในปัจจุบัน วางกรอบอัตรากำลังให้มีประสิทธิภาพ การกำหนดวิธีการเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเข้าสู่ตำแหน่งหรือการโยกย้ายตำแหน่ง การกำหนดค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่เพื่อกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทน โดยกำหนดเป็นตารางบัญชีเงินเดือนตามประเภทบุคลากร การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ระบบสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการขาด ลา มาสาย การจ่ายเงินรางวัลประจำปีหรือโบนัส สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณเงินรางวัลประจำปีได้

2. ระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนประวัติ (Personal Data Management)

ระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลทะเบียนประวัติ ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัว ซึ่งเป็นส่วนที่ใช้จัดเก็บประวัติบุคลากรก่อนเข้าเป็นพนักงาน ประกอบด้วย การทำงานในอดีต ข้อมูลที่อยู่ ข้อมูลครอบครัว ข้อมูลประวัติการศึกษา ข้อมูลความสามารถพิเศษ และเป็นส่วนที่ใช้จัดเก็บประวัติตั้งแต่เริ่มทำงาน เช่น รายการเพิ่มหรือลดเงินเดือนในแต่ละเดือน การเบิกเงินสวัสดิการ การทำงานล่วงเวลา อีกทั้งใช้สำหรับงานบันทึกข้อมูลประวัติกำหนดค่าคำนวณเงินเดือน ใช้จัดเก็บประวัติการเป็นสมาชิกกองทุนต่าง ๆ บันทึกการลาหยุด เป็นต้น ดังภาพที่ 4

The screenshot shows the HRPMC2E software interface. The main window displays a form for personal data management. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Includes fields for name (ชื่อ), date of birth (วันเกิด), gender (เพศ), marital status (สถานภาพสมรส), and address (สถานะทหาร).
- Family Information:** Includes fields for spouse (คู่สมรส) and children (บุตร).
- Education and Skills:** Includes fields for education level (ระดับการศึกษา) and skills (ความสามารถพิเศษ).
- Social Security Information:** Includes fields for social security number (เลขที่บัตร), name (ชื่อ), and date of birth (วันเกิด).

The interface also shows a sidebar with navigation options and a status bar at the bottom with 'Delete Save' and 'ID' buttons.

ภาพที่ 4 หน้าจอระบบทะเบียนประวัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระบบการพัฒนาและอบรมพนักงาน (Training)

ระบบการพัฒนาและอบรมพนักงาน เป็นระบบที่ใช้สำหรับการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ตั้งแต่การสำรวจและรวบรวมความต้องการด้านพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดเป็นแผนงานและการดำเนินงาน รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์สถิติและการอบรมพนักงาน

4. ระบบการประเมินผลงานและปรับเงินเดือน (Evaluation)

ระบบการประเมินผลงานและปรับเงินเดือน เป็นระบบที่ใช้ในการวางแผนและดำเนินการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานและการปรับเงินเดือนพนักงานตามเงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงการดูแลเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ให้สามารถดำเนินการอย่างมีระบบ ผู้ใช้สามารถกำหนดชื่อรายการที่ใช้ประเมินผล คะแนนเต็มของแต่ละรายการ ซึ่งสามารถกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมินผลผ่านระบบการบริหารแผนงาน

5. ระบบการบันทึกเวลาพนักงาน (Time Attendance)

ระบบการบันทึกเวลาพนักงาน เป็นระบบงานที่ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลเวลาทำงานของพนักงานและส่งข้อมูลให้ระบบ Payroll ใช้ในการจ่ายเงิน โดยสามารถรองรับข้อมูล (Text file) การบันทึกเวลาของพนักงานจากระบบบันทึกเวลาทุกประเภท ทำให้สามารถดูแลการจ่ายเงินเดือนพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้สำหรับบันทึกเวลาเข้า-ออก การทำงานของพนักงาน โดยสามารถใช้ร่วมกับเครื่องรูดบัตรเวลาทำงานของพนักงาน การทำงานนอกสถานที่ การฝึกอบรม การลา การขอลงทำงานล่วงเวลา เป็นต้น โดยระบบจะทำการตรวจสอบเพื่อคำนวณเวลาการทำงานเพื่อคิดเงินเดือน ค่าแรงและค่าตอบแทนทำงานล่วงเวลา ดังภาพที่ 5

หน้าจอระบบบันทึกเวลาพนักงาน แสดงข้อมูลการเข้า-ออกงานของพนักงานในวันที่ 22/02/2015

#	รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	ชั่วโมงปกติ	ชั่วโมงล่วงเวลา	ชั่วโมงรวม	นำเข้า
1	0001	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	08:00:00	04:00:00	12:00:00	นำเข้า
2	0002	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	08:00:00	04:00:00	12:00:00	นำเข้า
3	0004	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	08:00:00	04:00:00	12:00:00	นำเข้า
4	0005	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	00:00:00	00:00:00	00:00:00	นำเข้า
5	0006	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	00:00:00	00:00:00	00:00:00	นำเข้า
6	0007	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	00:00:00	00:00:00	00:00:00	นำเข้า
7	0008	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	08:00:00	04:00:00	12:00:00	นำเข้า
8	0009	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	08:00:00	03:00:00	11:00:00	นำเข้า
9	0013	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	00:00:00	00:00:00	00:00:00	นำเข้า
10	0014	วิมลรัตน์ ชูทรัพย์	00:00:00	00:00:00	00:00:00	นำเข้า

ภาพที่ 5 หน้าจอบันทึกชั่วโมงการทำงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ระบบจ่ายเงินพนักงาน (Payroll)

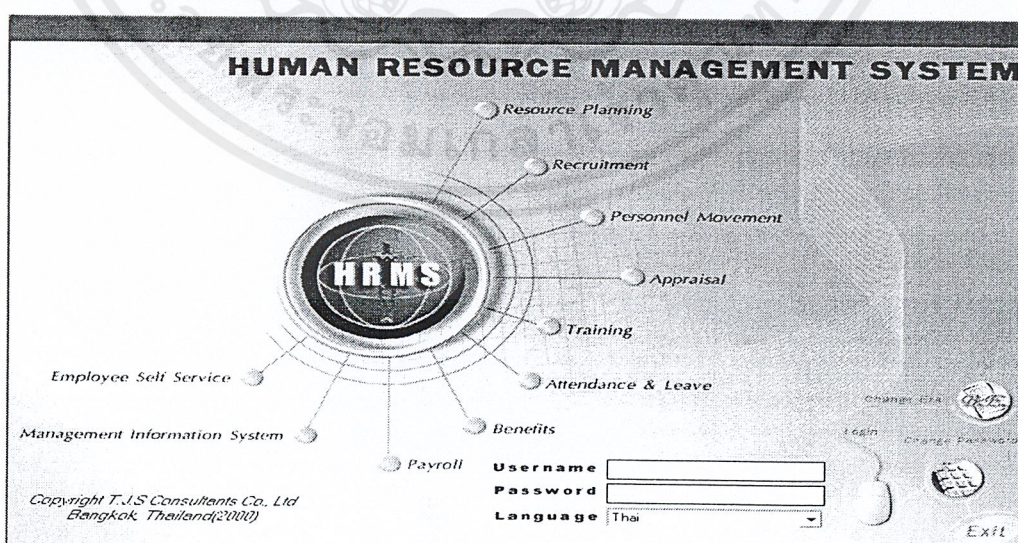
ระบบจ่ายเงินพนักงาน เป็นระบบที่ใช้ในการจัดการงานจ่ายเงินเดือน ค่าแรงพนักงาน สำหรับพนักงานทุกประเภทโดยครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การบันทึกข้อมูลรายการเงินได้ เงินหักทุกประเภทของพนักงาน จนถึงการส่งเงินเข้าธนาคาร การส่งประกันสังคมและภาษี ของพนักงาน รวมถึงงานการวิเคราะห์และสถิติต่าง ๆ การส่งข้อมูลให้ธนาคารสามารถกำหนด รายละเอียดรูปแบบ (Format) ของข้อมูลเพื่อบันทึกนำส่งธนาคาร สามารถกำหนดการปิดเศษ สตางค์ได้

7. โปรแกรมเสริมนอกระบบ (External System)

โปรแกรมเสริมนอกระบบ เป็นระบบงานที่เสริมมาจากระบบงานหลักทั้ง 6 ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 2 ระบบ คือ Security Control Utility คือระบบรักษาความปลอดภัยทำหน้าที่ในการช่วย ดูแลและควบคุมเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานของระบบและระบบ Common Code คือระบบ ที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ของแต่ละคนหรือแต่ละส่วนงาน

ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม HRMS

1. พนักงานผู้ใช้โปรแกรมจะเข้าสู่ระบบต้อง log in User และใส่ Password ก่อน จึงจะเข้าสู่ โปรแกรมได้ ระบบจะตรวจสอบสถานะ เมื่อใส่ User หรือ Password ผิด ระบบจะปิดกั้น ไม่นานญาติ ให้ใช้โปรแกรมได้ ดังภาพที่ 6



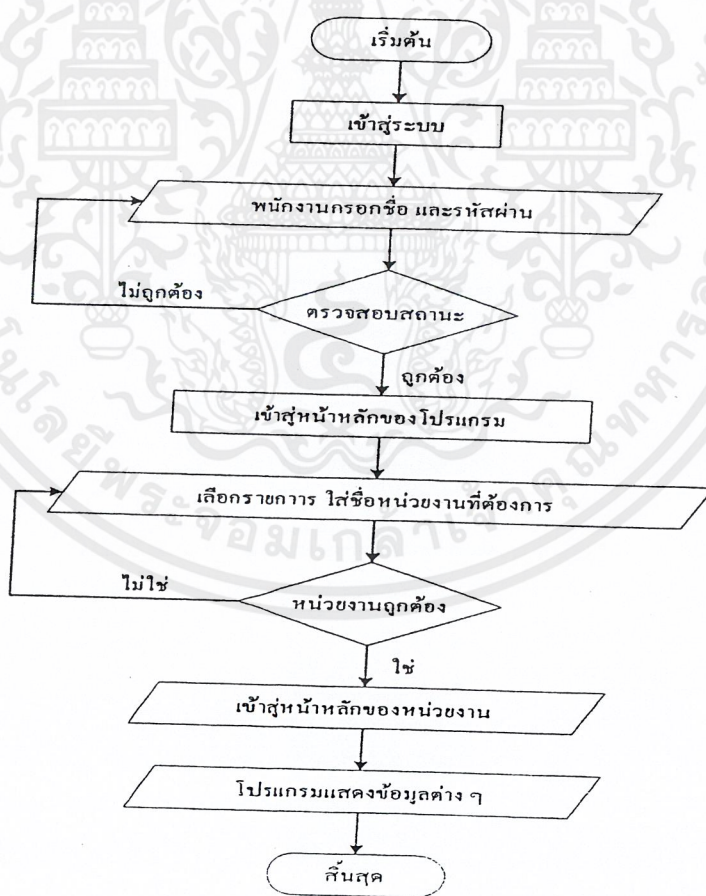
ภาพที่ 6 หน้าจอ log in เข้าสู่โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นานญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ ...

2. เมื่อใส่ User และ Password ถูก จะเข้าสู่ระบบ เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะแสดงในส่วนหน้าจอหลักของโปรแกรม

3. เมื่อเข้าสู่หน้าจอหลัก ให้พนักงานทำการระบุเลือกรายการที่ต้องการใช้งาน โดยระบุชื่อหน่วยงานที่สังกัดอยู่ จากนั้นระบบจะตรวจสอบสถานะหากใส่ชื่อหน่วยงานผิด ระบบจะปิดกั้นไม่ให้เข้าสู่หน้าหลักของหน่วยงานและเมื่อใส่ชื่อหน่วยงานถูกต้อง ระบบจะนำเข้าสู่หน้าจอหลักของหน่วยงานต่อไป

4. เมื่อเข้าสู่หน้าหลักของหน่วยงานแล้ว โปรแกรมจะแสดงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานผู้ใช้โปรแกรมเข้าไปทำงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของบุคคล ประกอบด้วยการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับและการลงโทษของบริษัท งานในส่วนประวัติ ข้อมูลส่วนบุคคล เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ การลา การขาดงานของพนักงาน การจัดฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเงินเดือน และการเชื่อมโยงไปสู่โปรแกรมอื่น เป็นต้น ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม HRMS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติของโปรแกรม HRMS

1. เป็นระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้การบริหารงานในองค์กรนั้น สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยความสามารถของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งในด้านของ Multimedia และ Network มาช่วยในการทำงานด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และง่ายดาย โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมีระบบจากจุดกำเนิดของข้อมูลและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ขึ้นมาวิเคราะห์ ประมวลผลได้ทันทีที่ต้องการตลอดเวลา โดยถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารงานบุคคลแบบลดการใช้เอกสาร (Paperless Operation) และทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะทราบถึง ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการจัดการบุคลากรขององค์กรได้ตลอดเวลา
2. สามารถปรับใช้กับฐานข้อมูล File Server และ Database Server ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายคนพร้อม ๆ กัน
3. สามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรม PeopleSoft SAP และ Payroll ได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วในการเรียกค้นข้อมูลและยังสามารถที่จะประมวลผลร่วมกับโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. สามารถใช้งานได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษและสามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางจากระบบได้
5. ทำให้สะดวกในการทำงานและการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารและองค์กร เป็นไปได้โดยง่าย
6. สามารถเรียกดูข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนรวมทั้งสามารถช่วยลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาระบบ HRMS

มีข้อคำนึงในการนำเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบ HRMS ดังนี้

1. ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบไม่ควรเป็น Proprietary
2. ระบบปฏิบัติการ (Operating System) และระบบฐานข้อมูล (Database) ควรเป็นระบบเปิดที่สามารถเชื่อมต่อ (Interface) กับระบบอื่น ๆ ได้
3. เทคโนโลยีสนับสนุนอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานใช้บริการสะดวกจากที่ใดก็ได้และควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ของโปรแกรม HRMS

1. เพิ่มประสิทธิภาพงานของงานบุคคล ช่วยลดเวลาในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่มีเอกสาร แบบฟอร์มมาก ๆ ช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น ง่ายขึ้น
2. พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น เพราะ Program Self service ที่มีขั้นตอนการทำงานเหมือน web หรือเครื่อง ATM ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย สะดวก ตลอดเวลา
3. การบริหารจัดการฐานข้อมูลอย่างมีระบบ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถได้รับข้อมูลที่ถูกต้องภายในเวลาที่รวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและบริหารงานของระดับบริหาร และช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจและยังเป็นการเตรียมตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในอนาคต

โปรแกรม HRMS เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับ ข้อมูลต่างเชื่อมโยงกันในลักษณะ Real Time ซึ่งการทำงานในระบบนี้ จะเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล ในหลาย ๆ เรื่อง ดังต่อไปนี้

1. พนักงาน พนักงานทุกคนสามารถเข้าไปปรับปรุงข้อมูลของตนเอง เช่น บันทึกที่อยู่ใหม่ หากมีการย้ายที่อยู่ บันทึกใบลาเพื่อเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา การขอเรียกดูเงิน ได้ของตนเอง ในแต่ละเดือน การพิมพ์ใบรับรองเงินเดือนได้เอง การเรียกดูประวัติการฝึกอบรมของตนเอง และการเปิดดูหลักสูตรที่สนใจเพื่อเสนอขออนุมัติเข้าเรียน เป็นต้น
2. ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานสามารถปรับปรุงข้อมูลของตนเองได้เหมือนกับพนักงานทั่วไป รวมถึงสามารถเข้าไปดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านระบบได้ด้วยตนเอง ตัวอย่างเช่น การอนุมัติการลา การประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดดูประวัติพนักงานที่อยู่ภายใต้การดูแลของตนเองและการบันทึกปรับเงินเดือนของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
3. พนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล กระบวนการทำงานของหน่วยงานการบุคคลจะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากแบบเดิม โดยเฉพาะงานทางด้านเอกสารซึ่งจะมีจำนวนลดลงจึงทำให้สามารถบริหารงานบุคคล (HR Service) ได้มากขึ้น เช่นงานวางแผนดูแลในเรื่องการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ พนักงานผู้ดูแลโปรแกรมจำนวน 2 คนและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 28 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลว่า การนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้นให้ผลตามวัตถุประสงค์ที่โครงการได้ตั้งไว้หรือไม่ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินโครงการ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS จำนวน 2 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปี การศึกษาจบระดับปริญญาโท 1 คน จบระดับปริญญาตรี 1 คนและมีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม HRMS

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS พบว่าพนักงานทั้ง 2 คนเคยศึกษาการใช้โปรแกรม HRMS ก่อนการดำเนินงานจริง ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมมาเป็นระยะเวลา 1 ปีและไม่เคยใช้งานหรือดูแลโปรแกรม HRMS จากองค์กรอื่นมาก่อน

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาการใช้โปรแกรม HRMS ปัญหาที่พบคือปัญหา User ทำงานไม่ถูกต้องตามกระบวนการ เกิดปัญหาเรื่อง Data Error และ Program Error เมื่อเกิดปัญหาขึ้นมีวิธีในการจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น โดยการสอบถามถึงปัญหาที่

เกิดขึ้น โดยทำการตรวจสอบและแก้ไขให้โดยการอธิบายกระบวนการอธิบายกระบวนการทำงาน ให้ User เข้าใจและจากนั้นจะทำการติดต่อกับบริษัทผู้จัดจำหน่ายโปรแกรม เพื่อให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งพนักงานผู้ดูแล โปรแกรมจะมีหน้าที่ในการดูแลโปรแกรม HRMS ในส่วนของ Implement Program การติดตั้ง Support และทุก Module ในระบบ

นอกจากนี้ปัญหาที่พบในเรื่องการดูแลโปรแกรม ได้แก่ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการแก้ไข ระบบ เมื่อเกิดปัญหาโปรแกรม Error ซึ่งจะต้องรอทีมงานจากบริษัทผู้จัดจำหน่ายทำให้บางครั้ง เกิดความล่าช้าและติดขัดในการทำงาน ฝ่ายที่นำโปรแกรม HRMS มาติดตั้งในองค์กร คือ ฝ่ายบุคคล โปรแกรม HRMS ที่ดูแลมีอายุการใช้งานประมาณ 2-3 ปี ในการควบคุมจะกำหนด ระดับสิทธิผู้ใช้โปรแกรม โดยกำหนดจาก User และ Password ซึ่งก่อนที่จะเข้าสู่ระบบจะต้องมีการป้อนข้อมูล User และ Password ของพนักงานก่อนใช้ ข้อดีของการใช้โปรแกรม คือทำให้ ฝ่ายบุคคลลดเวลาในการทำงานด้านเอกสาร ลดการสูญหายของข้อมูลและง่ายต่อการจัดการ ข้อมูลต่าง ๆ ของฝ่ายบุคคล สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการใช้โปรแกรม HRMS ในองค์กร คือควรมีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการเชื่อมโยงของข้อมูล และเมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นก็จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS จำนวน 28 คน พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	9	32.1
หญิง	19	67.9
รวม	28	100.00

2. อายุ

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-35 ปีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีอายุน้อยกว่า 25 ปีจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 7.1 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	2	7.1
25-29 ปี	15	53.6
30-35 ปี	7	25.0
มากกว่า 35 ปี	4	14.3
รวม	28	100.00

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมาคือจบการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	10.7
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22	78.6
ปริญญาโท	3	10.7
รวม	28	100.00

4. ระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS ส่วนใหญ่ทำงานเป็นระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือระยะเวลาทำงาน 1-2 ปี เป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระยะทำงานน้อยกว่า 1 ปี เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	7.1
1-2 ปี	10	35.7
3-5 ปี	12	42.9
มากกว่า 5 ปี	4	14.3
รวม	28	100.00

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม HRMS

1. ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม HRMS

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS จำนวน 28 คน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรม HRMS เป็นระยะเวลานานมากกว่า 5 เดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 รองลงมาคือระยะเวลา 3-5 เดือน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และระยะเวลา 1-2 เดือนจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจำแนกตามระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม

ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 เดือน	1	3.6
3-5 เดือน	2	7.1
มากกว่า 5 เดือน	25	89.3
รวม	28	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS ขององค์กร ส่วนใหญ่เคยดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3และไม่เคยดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 (ตารางที่ 6)

3. การฝึกอบรมด้านการใช้งานของ โปรแกรม HRMS

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS พบว่า เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7 (ตารางที่ 6)

4. การผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS ขององค์กร จำนวน 28 คน พบว่าส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1และเคยผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละในการดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) การฝึกอบรมทางด้านการใช้งาน โปรแกรม HRMS และการผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น

รายการ	เคย	ไม่เคย	รวม
การดำเนินงาน โดยระบบบันทึกด้วยมือ	25 (89.3)	3 (10.7)	28 100.00
การฝึกอบรมด้านการใช้งานของ โปรแกรม HRMS	25 (89.3)	3 (10.7)	28 100.00
การผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น	5 (17.9)	23 (82.1)	28 100.00

5. ความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในระดับปานกลางจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในการทำงานมาก เป็นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีความรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในการทำงานน้อยและมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในการทำงานมากที่สุด เป็นจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม

ความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	2	7.1
ปานกลาง	21	75.0
มาก	3	10.7
มากที่สุด	2	7.1
รวม	28	100

6. การใช้โปรแกรม HRMS ในการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมนี้ในการทำงานทุกประเภทเกี่ยวกับระบบบริหารงานบุคคล ซึ่งงานทางด้านการบริหารงานบุคคลส่วนใหญ่จะประกอบด้วย การทำประวัติพนักงาน การลางาน ขาดงาน สวัสดิการ เงินเดือน การบันทึกเวลาการทำงาน การสรรหากำลังคน การว่าจ้างงาน การฝึกอบรม รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งไปจนถึงการออกจากงานของพนักงาน

7. ปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรม HRMS ในการดำเนินงาน

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS จำนวน 28 คน พบว่าปัญหาที่พบจากการใช้งาน ได้แก่ เกิดการ Error ของโปรแกรมทำให้เกิดปัญหาในการทำงานล่าช้า การทำงานของระบบค่อนข้างทำงานได้ช้า รวมถึงเมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นพนักงานจะไม่สามารถทำงานได้จนกว่าจะแก้ปัญหามาของโปรแกรมได้

การนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ส่วนนี้เป็นการแสดงผลการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อมก่อนนำโปรแกรม HRMS มาใช้ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ในแต่ละด้านนั้นจะแยกการวิเคราะห์ออกเป็นทีละด้านดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านสภาพแวดล้อมก่อนนำโปรแกรม HRMS มาใช้

จากการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมก่อนนำโปรแกรม HRMS มาใช้ พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นว่ามีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบุคคลมีจำนวนมากและเกิดการสูญหายขึ้นบ่อยครั้งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการดำเนินงานระบบเดิมของฝ่ายบุคคลยังขาดประสิทธิภาพพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ตารางที่ 8)

2. ด้านปัจจัยนำเข้า

จากการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นว่าเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่เกี่ยวกับการประสานงานกันเป็นอย่างดีระหว่างหน่วยงานได้รับงบประมาณในการซ่อมบำรุงและดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งโปรแกรมอย่างเพียงพอ และการควบคุมและใช้งานโปรแกรมมีความซับซ้อน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในระดับน้อยได้แก่โปรแกรมเกิดการขัดข้องได้ง่าย มีการจัดอบรมด้านการปฏิบัติงานให้กับพนักงานและจำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรมของหน่วยงาน (ตารางที่ 9)

3. ด้านกระบวนการ

กลุ่มผู้ใช้โปรแกรมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือมีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในระดับมาก ได้แก่ มีระบบการแก้ไข เพิ่มเติม ประวัติส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ มีความสะดวกในการใช้งาน มีระบบการลาหยุดงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกดูข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ และมีระบบช่วยเหลือต่อโปรแกรม ส่วนในระดับปานกลางได้แก่ มีระบบโอนข้อมูลเข้าแผ่นบันทึกข้อมูลที่มีความถูกต้อง (ตารางที่ 10)

4. ด้านผลผลิต

จากการศึกษาพบว่าเมื่อมีการนำโปรแกรม HRMS เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือสามารถลดขั้นตอนและปริมาณด้านเอกสาร รองลงมา คือลดการสูญหายของข้อมูลและเอกสาร ส่วนในระดับมาก คือลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านสภาพแวดล้อมก่อนนำไปโปรแกรม HRMS มาใช้

(N=28)

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เดิมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคุณมีจำนวนมากและเกิดการสูญหายขึ้นบ่อยครั้ง	10 (64.3)	18 (35.7)	0	0	0	28 (100.00)	4.64	มากที่สุด
2. การดำเนินงานระบบเดิมของฝ่ายบุคคลยังขาดประสิทธิภาพ	2 (7.1)	20 (71.4)	6 (21.4)	0	0	28 (100.00)	3.86	มาก

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านปัจจัยนำเข้า

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ที่น้อยที่สุด			
1. โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมที่ทันสมัย	2	18	8	0	0	28	3.79	มาก
	(7.1)	(64.3)	(28.6)			(100.00)		
2. มีการประสานงานกันอย่างดีในแต่ละฝ่าย	0	7	21	0	0	28	3.25	ปานกลาง
		(25.0)	(75.0)			(100.00)		
3. หน่วยงานได้รับงบประมาณในการซ่อมบำรุงและดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ	0	0	21	7	0	28	2.75	ปานกลาง
			(75.0)	(25.0)		(100.00)		
4. หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งโปรแกรมอย่างเพียงพอ	0	0	18	10	0	28	2.64	ปานกลาง
			(64.3)	(35.7)		(100.00)		
5. การควบคุมและใช้งานโปรแกรมมีความซับซ้อน	0	0	14	12	2	28	2.43	ปานกลาง
			(50.0)	(42.9)	(7.1)	(100.00)		
6. โปรแกรมเกิดการขัดข้องได้ง่าย	0	0	6	20	2	28	2.14	น้อย
			(21.4)	(71.4)	(7.1)	(100.00)		

ตารางที่ 9 (ต่อ) จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านปัจจัยนำเข้า

(N=28)

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. มีการจัดอบรมด้านการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	0	0	5	20	3	28	2.07	น้อย
			(17.9)	(67.9)	(14.3)	(100.00)		
8. จำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรมของหน่วยงาน	0	0	5	19	4	28	2.04	น้อย
			(17.9)	(67.9)	(14.3)	(100.00)		

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านกระบวนการ

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน	19 (67.9)	9 (32.1)	0	0	0	28 (100.00)	4.68	มากที่สุด
2. สะดวกในการค้นหาข้อมูล	19 (67.9)	7 (25.0)	2 (7.1)	0	0	28 (100.00)	4.61	มากที่สุด
3. การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	16 (57.1)	10 (35.7)	2 (7.1)	0	0	28 (100.00)	4.50	มากที่สุด
4. มีระบบการแก้ไข เพิ่มเติม ประวัติส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ	8 (28.6)	18 (64.3)	2 (7.1)	0	0	28 (100.00)	4.21	มาก
5. มีความสะดวกในการใช้งาน	6 (21.4)	20 (71.4)	2 (7.1)	0	0	28 (100.00)	4.14	มาก

(N=28)

ตารางที่ 10 (ต่อ) จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านกระบวนการ

(N=28)

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. มีระบบการลาหยุดงานที่มีประสิทธิภาพ	4 (14.3)	20 (71.4)	4 (14.3)	0	0	28 (100.00)	4.00	มาก
7. สามารถเรียกดูข้อมูลจากส่วนต่างๆ	1 (3.6)	25 (89.3)	2 (7.1)	0	0	28 (100.00)	3.96	มาก
8. มีระบบช่วยเหลือต่อโปรแกรม	0	21 (75.0)	7 (25.0)	0	0	28 (100.00)	3.75	มาก
9. มีระบบโอนข้อมูลเข้าแผ่นบันทึกข้อมูลที่มีความถูกต้อง	0	7 (25.0)	21 (75.0)	0	0	28 (100.00)	3.25	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าเฉลี่ยของการประเมินผลด้านผลผลิต

(N=28)

ความสำคัญ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สามารถลดขั้นตอนและปริมาณเอกสาร	23 (82.1)	5 (17.9)	0	0	0	28 (100.00)	4.82	มากที่สุด
2. ลดการสูญหายของข้อมูลและเอกสาร	23 (82.1)	5 (17.9)	0	0	0	28 (100.00)	4.82	มากที่สุด
3. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	4 (14.3)	24 (85.7)	0	0	0	28 (100.00)	4.14	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษากลุ่มประชากร พบว่าเมื่อนำผลจากการประเมินผลทั้ง 4 ด้าน ทั้งด้านสภาพแวดล้อมก่อนนำโปรแกรม HRMS มาใช้ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต มาเปรียบเทียบกับจะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเมื่อนำโปรแกรม HRMS เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วทำให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลของบุคคลในองค์กร ลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร และความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กรและส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น รวมทั้งยังสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรให้มีการใช้โปรแกรม HRMS ในการดำเนินงานในองค์กรต่อไปเนื่องจากโปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างมาก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ปัจจุบันการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งการประยุกต์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว สิ่งหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ ล้วนให้ความสนใจ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งในท้องตลาดปัจจุบันมีโปรแกรมการทำงานสำเร็จรูปให้เลือกจำนวนมาก ในการจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น เป็นงานอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญมากภายในองค์กร เพราะ การจัดการทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นงานที่ต้องรวบรวมข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์กรให้มีความถูกต้อง นอกจากนี้ยังช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมในระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ช่วยให้การบริหารงานในองค์กรสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ครอบคลุมทั้งองค์กรเป็น โปรแกรมที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริหารจัดการงานด้านบุคคลให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาขั้นตอนและลักษณะการทำงานของโปรแกรม HRMS และเพื่อประเมินผลของการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยได้ศึกษาจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งทำการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโปรแกรมจำนวน 2 คนและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมขององค์กรจำนวน 28 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม HRMS พบว่าพนักงานผู้ดูแลโปรแกรมทั้ง 2 คน เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-29 ปี การศึกษาจบระดับปริญญาโท 1 คน จบระดับปริญญาตรี 1 คน และมีระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี พนักงานทั้ง 2 คนเคยศึกษาการใช้โปรแกรม HRMS ก่อนการดำเนินงานจริง ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมมาเป็นระยะเวลา 1 ปีและไม่เคยใช้งานหรือดูแลโปรแกรม HRMS จากองค์กรอื่นมาก่อน ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรม HRMS คือ ปัญหาการใช้สิทธิ์ (User) ทำงานไม่ถูกต้องตามกระบวนการ เกิดปัญหาเรื่อง Data Error และ Program Error เมื่อเกิดปัญหามีวิธีในการจัดการแก้ไขปัญหานั้น โดยการสอบถามถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทำการตรวจสอบและแก้ไขให้โดยการอธิบายกระบวนการทำงานการใช้สิทธิ์ (User) ให้ผู้ใช้เข้าใจและจากนั้นจะทำการติดต่อกับบริษัทผู้จัดจำหน่ายโปรแกรม เพื่อให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งพนักงานผู้ดูแลโปรแกรมจะมีหน้าที่ในการดูแลโปรแกรม HRMS ในส่วนของ Implement Program การติดตั้ง Support และทุก Module ในระบบ

ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS พบว่าจากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม HRMS จำนวน 28 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 3-5 ปีพนักงานส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรม HRMS เป็นระยะเวลานานมากกว่า 5 เดือน เคยดำเนินงานโดยระบบบันทึกด้วยมือ เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมและไม่เคยผ่านการใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่น ส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในระดับปานกลาง พนักงานผู้ใช้โปรแกรม ใช้โปรแกรมนี้ในการทำงานทุกประเภทเกี่ยวกับระบบบริหารงานบุคคล ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการใช้งาน ได้แก่ เกิดการ Error ของโปรแกรมทำให้เกิดปัญหาในการทำงานล่าช้า การทำงานของระบบค่อนข้างทำงานได้ช้า รวมถึงเมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นพนักงานจะไม่สามารถทำงานได้จนกว่าจะแก้ปัญหาของโปรแกรมได้

จากการศึกษาสรุปได้ว่าเมื่อมีการนำโปรแกรม HRMS เข้ามาใช้ในองค์กรแล้วทำให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลของบุคคลในองค์กร ลดขั้นตอนทางด้านเอกสารและความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กรและส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น รวมทั้งยังสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรให้มีการใช้โปรแกรม HRMS ในการดำเนินงานในองค์กรต่อไปเนื่องจากโปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะถึงแนวทางในการแก้ปัญหาจากการใช้โปรแกรม HRMS เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านบุคคลให้ติดกับองค์กรและช่วยแก้ปัญหาในเรื่องของความล่าช้าในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ

1. ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลโปรแกรม พบว่า เมื่อพนักงานผู้ใช้โปรแกรมเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการแก้ปัญหาส่วนใหญ่จำเป็นต้องรอ การแก้ไขจากผู้ดูแลโปรแกรมหรือบริษัทผู้จัดจำหน่ายโปรแกรมผู้ศึกษาเห็นควรว่าควรมีการแนะนำวิธีในการแก้ปัญหาเบื้องต้น

เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมในส่วนที่พนักงานสามารถทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้

2. ผลการศึกษาที่ได้จากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม พบว่า การจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรม HRMS ให้แก่พนักงานนั้นยังไม่เพียงพอ ผู้ศึกษาจึงเห็นควรให้ทางองค์กรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรมให้มากขึ้น

3. ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ดูแลโปรแกรมและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมพบว่า การประสานงานและความร่วมมือกันระหว่างแผนกต่าง ๆ ยังเกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง ดังนั้นควรให้มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อทำให้เกิดการเชื่อมโยงของข้อมูลและเมื่อโปรแกรมเกิดปัญหาขึ้นก็จะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว



เอกสารอ้างอิง

- ขวัญตา ครู, ชัยพร ช.เจริญยิ่ง และยุทธพงษ์ ดีประเสริฐ. 2541. การจัดการงานบุคคล:กรณีศึกษา บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด. ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- เครือทิพย์ แก้วรัตน์. 2548. การใช้โปรแกรมเพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี. เมอร์แซนไดซิง จำกัด. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ณัฐวรา บัวเกษ. 2545. การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตราชเทวี.กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เดือนเพ็ญ ชิวพิมาย. 2540. การติดตามประเมินผลการใช้ระบบศึกษาทางไกลในโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนา การศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยนเรศวร
- สุพจน์ คำดำ และอนุพนธ์ ศิริ. 2543. การจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์และการจัดฝึกอบรมของบริษัท SUM SYSTEM จำกัด. ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2551. รายละเอียดโปรแกรม HRMS. กรุงเทพมหานคร: เอกสารแผ่นปลิว
- หทัยพันธ์ ชูชื่น. 2548. การประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ :กรณีศึกษาเฉพาะกรณี กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- <http://www.nhso.go.th> (10 พฤศจิกายน 2551)



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม สำหรับผู้ดูแลโปรแกรม

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้
เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

คำชี้แจง : แบบสอบถามเรื่องนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวกาญจณี นิยะกิจ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย/ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 25 ปี 25-29 ปี
 30-35 ปี มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 - ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า
4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา
- น้อยกว่า 1 ปี
 - 1-2 ปี
 - 3-5 ปี
 - มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่2: ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม HRMS

1. ท่านเคยศึกษาการใช้โปรแกรม HRMS ก่อนการดำเนินงานจริงหรือไม่
 - เคย
 - ไม่เคย
2. ท่านดูแลโปรแกรม HRMS มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

.....
3. ท่านเคยใช้งานหรือดูแลโปรแกรม HRMS มาจากองค์กรอื่นหรือไม่ (ถ้าเคย โปรดระบุชื่อองค์กร)

.....
4. ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรของท่านมีจำนวนเท่าใดใช้ระบบปฏิบัติการอะไร

.....
5. เครื่อง Server ของระบบที่ใช้งานอยู่ มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ หรือมีปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....
6. เครื่อง Client ของระบบที่ใช้งานอยู่ มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ หรือมีปัญหาอย่างไรบ้าง

.....

.....
7. ท่านประสบปัญหาในการดึงข้อมูลจากฐานของข้อมูลกลาง (Database) บ้างหรือไม่

.....

.....

8. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหา การใช้โปรแกรม HRMS โดยส่วนใหญ่ที่พบมีอะไรบ้าง

.....

.....

9. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นท่านมีวิธีในการจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

.....

.....

10. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบ โปรแกรม HRMS มีอะไรบ้าง

.....

.....

11. จากการดูแลโปรแกรม HRMS ท่านเคยประสบปัญหาในเรื่องของการดูแลแก้ไขโปรแกรมบ้างหรือไม่ (ถ้าเคยโปรดระบุปัญหาที่เกิดขึ้น)

.....

.....

12. ผู้ใดหรือฝ่ายใดเป็นผู้ดำเนินการในการติดตั้งระบบ

.....

.....

13. อายุการใช้งานโปรแกรม HRMS ที่ท่านดูแลในปัจจุบันโดยประมาณ

.....

.....

14. วิธีการควบคุม กำหนดระดับสิทธิในการใช้โปรแกรมเป็นอย่างไร

.....

.....

15. ข้อดีของการใช้โปรแกรม HRMS

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม HRMS

.....

.....

.....

17. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับ โปรแกรม HRMS ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้โปรแกรม

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
เรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้
เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

คำชี้แจง : แบบสอบถามเรื่องนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนางสาวกาญจน์ นิยะกิจ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี 25-29 ปี
 30-35 ปี มากกว่า 35 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
 - ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า
4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา
- น้อยกว่า 1 ปี
 - 1-2 ปี
 - 3-5 ปี
 - มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม HRMS

1. ท่านเคยใช้โปรแกรม HRMS มาเป็นระยะเวลานานเท่าใดในส่วนงานที่รับผิดชอบ
- น้อยกว่า 1 เดือน
 - 1-2 เดือน
 - 3-5 เดือน
 - มากกว่า 5 เดือน
2. ก่อนมีโปรแกรม HRMS ท่านเคยดำเนินงานโดยการบันทึกด้วยมือ (Manual) หรือไม่
- เคย
 - ไม่เคย
3. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม HRMS หรือไม่
- เคย (จาก)
 - ไม่เคย
4. ท่านเคยใช้โปรแกรม HRMS มาจากที่อื่นหรือไม่ นอกเหนือจากที่องค์กร
- เคย
 - 2 ไม่เคย
5. ท่านมีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรม HRMS ในระดับใด
- น้อย
 - ปานกลาง
 - มาก
 - มากที่สุด
6. ท่านใช้โปรแกรม HRMS ในการทำงานในเรื่องใด

.....

7. ปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรม HRMS

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย/ ตามลำดับความคิดเห็นเกี่ยวข้องของท่านที่มีต่อการนำโปรแกรม HRMS มาใช้เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมก่อนนำโปรแกรม HRMS มาใช้					
- การดำเนินงานระบบเดิมของฝ่ายบุคคลยังขาดประสิทธิภาพ					
- เดิมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบุคคลมีจำนวนมากและเกิดการสูญหายขึ้นบ่อยครั้ง					
ปัจจัยนำเข้า					
- หน่วยงานของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งโปรแกรมอย่างเพียงพอ					
- หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณในการซ่อมบำรุงและดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ					
- โปรแกรม HRMS เป็นโปรแกรมที่ทันสมัย					
- การควบคุมและใช้งานโปรแกรมมีความซับซ้อน					
- โปรแกรมเกิดการขัดข้องได้ง่าย					
- จำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรมของหน่วยงาน					
- มีการจัดอบรมด้านการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน					
- มีการประสานงานกันอย่างดีในแต่ละฝ่าย					
กระบวนการ					
- มีระบบช่วยเหลือต่อโปรแกรม					
- มีความสะดวกในการใช้งาน					
- มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	5	4	3	2	1
- มีระบบการแก้ไข เพิ่มเติม ประวัติส่วนตัวที่มีประสิทธิภาพ					
- มีระบบการลาหยุดงานที่มีประสิทธิภาพ					
- การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
- มีระบบ โอนข้อมูลเข้าแผ่นบันทึกข้อมูลที่มีความถูกต้อง					
- สะดวกในการค้นหาข้อมูล					
- สามารถเรียกดูข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ					
ผลผลิต					
- สามารถลดขั้นตอนและปริมาณด้านเอกสาร					
- ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน					
- ลดการสูญหายของข้อมูลและเอกสาร					
- อื่น ๆ โปรดระบุ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้