

Chapter 5

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

การบริหารงานบุคคล vs การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Personnel Management vs Human Resource)

องค์กร หมายถึง บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ให้สำเร็จ โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และสิ่งสำคัญที่สุด ที่ทำให้องค์กรประสบ

ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายก็คือ การบริหารคน

- เพราะ **คน** เป็นผู้วางแผนในการดำเนินงาน
- **คน** เป็นผู้จัดการงานต่าง ๆ ในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และ
- **คน** เป็นผู้ทำให้การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นจริง

การบริหารงานบุคคล *vs* การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

การรับสมัคร การคัดเลือก การบรรจุเข้าทำงาน การจัดสรรเจ้าหน้าที่
การประเมินผลการทำงาน (ตรวจสอบการมา ลา สาย ขาด กิจ ป่วย) การบริหาร
เงินเดือนค่าตอบแทน การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการลาออกหรือการเกษียณอายุ
ของพนักงาน ถือเป็น *งานประจำทางด้านการบุคลากร (Personnel Routine)*

มีลักษณะของการปฏิบัติที่เหมือนกันทั้ง “การบริหารงานบุคคล” และ
“การจัดการทรัพยากรมนุษย์”

การบริหารงานบุคคล **vs** การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

- งานประจำทางด้านการบุคลากร (Personnel Routine) เป็นการดำเนินงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบุคลากร การอำนวยความสะดวกให้งานประจำทางด้านการบุคลากรสำเร็จลุล่วงด้วยความราบรื่นนั้น เป็นไปในลักษณะของ การบริหารงานเชิงรับ
- ส่วนใน การบริหารเชิงรุก นั้น อาจยึดโยงได้กับแนวคิดสถาปัตยกรรมทรัพยากรมนุษย์ (HR Architecture) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ
 1. หน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR Function)
 2. ระบบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR System)
 3. พฤติกรรมของพนักงาน (Employee Behaviors)

การบริหารงานบุคคล vs การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

1. **หน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR Function)** : มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานประจำทางด้านการบุคลากรสำเร็จลุล่วงด้วยความราบรื่น การตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ขององค์กร ตามบทบาทหุ้นส่วนกลยุทธ์ (Strategic Partner) อันเป็นการสนับสนุนการมุ่งไปสู่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. **ระบบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR System)** : การวางระบบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีความคล่องตัวภายในกระบวนการของระบบ ตลอดจนมีการสอดประสานการทำงาน ของทุกส่วนงานภายในระบบ ซึ่งถูกกำหนดขอบเขตหน้าที่ของแต่ละส่วนงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อเสริมสมรรถนะใน *การบริหารคน*
3. **พฤติกรรมของพนักงาน (Employee Behaviors)** : การทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อ *พฤติกรรมพนักงาน* เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะสนับสนุนต่อการขับเคลื่อนต่าง ๆ (Drive) ทั้งทางด้านนโยบายและโครงการขององค์กร ตลอดจนแผนกลยุทธ์ที่พุ่งตรงสู่เป้าหมาย ตามภารกิจ (Mission) และวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational Objective)

การบริหารงานบุคคล vs การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

- การบริหารงานบุคคล -> “การเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน”
หรือ “*Put the right man on the right job*”

แต่ “การบริหารงานบุคคล” ไม่ได้เจาะลึกลงไปรายละเอียดว่า จะเลือก *คน* อย่างไรให้เหมาะสมกับงาน

- ซึ่งต่างจาก “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งจะพิจารณาอย่างลึกซึ้งลงไปรายละเอียดของ *ความสามารถที่จำเป็นต่อตำแหน่งงาน (Agreed Competencies)* รวมถึงการพิจารณาลงไปในรายละเอียดของ *ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของพนักงาน (Existent Competencies)* ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของ *การจัดการทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานความสามารถ (Competency-based HRM)*
- การบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างด้านวิธีการ ขอบข่าย กรอบความคิด ความเข้าใจบทบาท และความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ เจตคติ และความเข้าใจความเป็นมนุษย์และลักษณะที่แสดงออกจากการบริหารงานของผู้บริหารและคณะ

การบริหารงานบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิวัฒนาการ การบริหารงานบุคคล

- การบริหารงานบุคคล แบบมองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่ ธุรการบุคคล (Personnel Administration)
- พัฒนามาเป็นฝ่ายบุคคล (Personnel Management) เน้นเรื่องของกระบวนการ คือ การทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กร เช่น

การคัดเลือกสรรหา (Recruitment) การจัดการค่าตอบแทน (Compensation and Benefit) การประเมินผลงาน (Performance Appraisal) การดูแลให้พนักงานอยู่ในกฎระเบียบ บริษัทและกฎหมายแรงงาน

งานธุรการ (Administration Jobs) เช่น การแจกยูนิฟอร์ม การจัดเก็บประวัติพนักงาน (Employee Profile) การบันทึกการขาดลา มาสาย (Absenteeism)

- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management)
- ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management)

ขอบข่ายของงานบุคคล

1. ความหมายของการบริหารงานบุคคล

เป็นการเก็บสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรต่าง ๆ ในหน่วยงาน
หน้าที่หลัก คือ การคัดเลือกพนักงาน การวิเคราะห์สวัสดิการ
ค่าใช้จ่ายบุคลากร ประวัติพนักงาน รวบรวมความสามารถทักษะ
ของบุคลากร ระบบพัฒนาบุคลากร ระบบการกำหนดตำแหน่ง

ความสำคัญของการบริหารงานบุคคล

1. ความสำคัญของการบริหารงานบุคคลที่มีต่อพนักงานหรือบุคคล
2. ความสำคัญของการบริหารงานบุคคลที่มีต่อองค์กร
3. ความสำคัญของการบริหารงานบุคคลที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ

2. องค์ประกอบของงานบุคคล

2.1 การวางแผนทรัพยากรบุคคล (Personnel Planning)

- การคาดการณ์ความต้องการทรัพยากรบุคคล
- กำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- การตรวจสอบและปรับปรุง

2.2 การสรรหาและคัดเลือกบุคคล

2.2.1 การสรรหา (Recruitment)

- ภายในองค์กร
- ภายนอกองค์กร

2.2.2 การคัดเลือก (Selection)

- | | |
|---|--------------------------|
| - ทักษะ | - เจตคติ (Attitude) |
| - สภาพร่างกาย | - ความมั่นคงและรับผิดชอบ |
| - การศึกษาและการฝึกอบรม | - บุคลิกภาพ |
| - ความคิดริเริ่มและการตื่นตัวในการทำงาน | |

2.2 การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (ต่อ)

ขั้นตอนในการคัดเลือกบุคคล คือ

1. การต้อนรับผู้สมัคร (Reception of Applicants)
2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น (Preliminary Interview)
3. การตรวจสอบใบสมัครและหลักฐานต่าง ๆ
4. การสอบคัดเลือก (Employment Test)
5. การสัมภาษณ์ (Interview)
6. การตรวจสอบประวัติจากบุคคลใกล้ชิด (Background Investigation)
7. การคัดเลือกขั้นสุดท้าย (Final Selection by Supervisor)
8. การตรวจสอบสุขภาพ (Physical Examination)
9. การบรรจุแต่งตั้ง (Placement)

3. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม

3.1 การพัฒนาบุคคล (Personnel Development)

3.1.1 การสอนงาน

3.1.2 การส่งไปศึกษางาน

3.1.3 กางส่งไปศึกษาต่อ

3.1.4 การมอบอำนาจความรับผิดชอบให้สูงขึ้น

3.1.5 การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่

3.1.6 การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย

3.1.7 การให้รักษาการแทน

3.1.8 การให้เข้าประชุมในโอกาสต่าง ๆ

3.1.9 การจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงาน Ex. ภารกิจ

3.1.10 การฝึกงานระหว่างศึกษา

3.1.11 การสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาบุคคล

3.1.12 การฝึกอบรม

3. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม (ต่อ)

3.2 การฝึกอบรม (Training)

3.2.1 การฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน

- การปฐมนิเทศ
- การแนะนำงาน

3.2.2 การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน

- การฝึกอบรมในขณะทำงาน
- การฝึกอบรมนอกที่ทำงาน

วิธีให้การฝึกอบรมแก่พนักงาน ในองค์กรขนาดใหญ่

1. ให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม
2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการฝึกอบรม
3. ดำเนินการตามโครงการอบรม
4. จัดหาอุปกรณ์การฝึกอบรม
5. วิเคราะห์และประเมินผลโครงการการอบรม

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

- 4.1 วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.2 หลักเกณฑ์ที่ดีในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.3 เอกสารสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4.4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

- 5.1 วัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทน
- 5.2 ผลประโยชน์ที่ถูกบังคับตามกฎหมาย
- 5.3 ผลประโยชน์ที่องค์กรเต็มใจจัดให้

6. การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

- 6.1 สาเหตุที่ผู้บริการให้ความสนับสนุนระบบความปลอดภัย
- 6.2 วิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

7. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง

7.1 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)

7.1.1 หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง

7.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง

7.2 การโยกย้าย (Transfer)

7.2.1 สาเหตุของการโยกย้าย

7.2.2 การโยกย้าย

- การโยกย้ายเพื่อประโยชน์ในการผลิต
- การโยกย้ายเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ขาด
- การโยกย้ายเพื่อให้ชำนาญงานหลายหน้าที่
- การโยกย้ายระหว่างผลิตภัณฑ์การทำงาน
- การโยกย้ายเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ

7. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง (ต่อ)

7.3 การลดชั้นและลดตำแหน่ง (Demotion)

7.4 การออกจากงาน (Withdrawal)

7.4.1 การลาออก (Resignation)

7.4.2 การตาย (Death)

7.4.3 การปลดเกษียณ (Retirement)

7.4.4 การไล่ออก (Discharge)

8. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relation)

แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง

1. แบบทวิภาคี

2. แบบไตรภาคี - หน่วยงานรัฐเข้ามาร่วมในการบริหารแรงงานสัมพันธ์ด้วย

8. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (ต่อ)

8.1 ตัวแทนของฝ่ายลูกจ้าง คือ

1. สหภาพแรงงาน Union
2. คณะกรรมการลูกจ้าง
3. คณะกรรมการปรึกษาหารือร่วม (ตั้งขึ้นตามความสมัครใจของลูกจ้างและนายจ้าง)
4. สหพันธ์แรงงาน ตั้งแต่ 2 สหภาพขึ้นไป และต้องทำกิจการประเภทเดียวกัน
5. สภาองค์กรลูกจ้าง ประกอบด้วย สหภาพ และสหพันธ์แรงงานไม่น้อยกว่า 15 แห่งมารวมกัน

8.2 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสหภาพแรงงาน

1. เพื่อความมั่นคงของสมาชิก
2. เพื่อสร้างอำนาจในระบบสังคมที่ให้ประโยชน์
3. เพื่อสนับสนุนในด้านความกินดีอยู่ดีของผู้ประกอบอาชีพสุจริต

8. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (ต่อ)

8.3 องค์กรนายจ้าง

1. สมาคมนายจ้าง
2. สหพันธ์นายจ้าง
3. สภาองค์กรนายจ้าง

8.4 องค์กรของรัฐบาล

1. คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์
2. คณะกรรมการค่าจ้าง
3. คณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน
4. คณะกรรมการสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ
5. คณะกรรมการประกันสังคม

8. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (ต่อ)

8.5 กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์

1. กฎหมายแรงงาน – กฎหมายแพ่งพาณิชย์
2. สัญญาการจ้างงาน
3. ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
4. พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์
5. พระราชบัญญัติประกันสังคม
6. กฎหมายว่าด้วยศาลแรงงาน
7. การปฏิบัติที่เป็นประเพณี

8. การบริหารแรงงานสัมพันธ์ (ต่อ)

8.6 ข้อพิพาทแรงงาน

1. นโยบายทางด้านการบริหารงานบุคคลไม่เหมาะสม
2. ผลประโยชน์ทางด้านค่าตอบแทน
3. การเรียกร้องสิทธิ เช่น สิทธิในการลาโดยที่ยังได้ค่าจ้าง
4. ฝ่ายบริหารมาเอาใจใส่พนักงาน
5. องค์การวางระเบียบบังคับแรงงาน ไม่สอดคล้องกับกรมแรงงาน

Human Resources Information System (HRIS)

- ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล มีจุดมุ่งหมายเพื่อการนำเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับผู้ใช้สารสนเทศ
- โดยทั่วไป เป็นกระบวนการที่รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเภทของผู้ใช้สารสนเทศ

- ประเภทที่ 1 ผู้ใช้ภายในธุรกิจ
- ประเภทที่ 2 ผู้ใช้ภายนอกของธุรกิจ