ระบบ HRIS
เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

วิชญ์ศุทธ์ เมาระพงษ์
ที่ปรึกษาโครงการสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ
สังกัดสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR) ถือว่าเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งหลาย ๆ องค์การกำลังเร่งปรับตัวเพื่อเข้าสู่แนวทางบริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัล ส่งผลให้ระบบ HRIS (Human Resource Information System) กลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บทความตอนนี้เราจะมาทำความรู้จัก พร้อมทั้งรับทราบแนวทางในการคัดเลือก และประยุกต์ใช้ระบบ HRIS ในบริบทของภาคอุตสาหกรรมกัน

ระบบข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) หรือทรัพยากรบุคคล เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้บริหารจัดการข้อมูลของบุคลากรที่ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) ใช้ดำเนินงานตามกระบวนการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โดย HRIS จะเข้ามาช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดย HRIS จะจัดเก็บประมวลผล และจัดการข้อมูลพนักงาน เช่น ชื่อ ที่อยู่ บัตรประจำตัวประชาชน หรือหมายเลขประกันสังคม ข้อมูลวีซ่า หรือใบอนุญาตทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับผู้อยู่ในอุปการะ โดยทั่วไปยังมีฟังก์ชันการทำงานด้านทรัพยากรบุคคลอื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น การสรรหาบุคลากร การติดตามผู้สมัครงาน การจัดการเรื่องเวลาการเข้างาน การขาด ลา มาสาย การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริหารผลประโยชน์ สวัสดิการ สิทธิ์การรักษาพยาบาล ค่าตอบแทน เงินได้อื่น ๆ นอกจากนี้ยังอาจมีฟังก์ชันการบริการตนเองของพนักงาน (Self service) และรวมถึงฟังก์ชันทางด้านบัญชีด้วย ซึ่งในบางแง่มุม HRIS ถือได้ว่าเป็นระบบสารสนเทศที่มีความฉลาด สามารถโต้ตอบให้ข้อมูลกับผู้ใช้งาน สามารถพัฒนากระบวนการที่ให้ผู้ใช้ทำงานบางอย่างที่เป็นเรื่องส่วนบุคคลได้ด้วยตนเอง และยังมีความสามารถในการจัดทำแบบฟอร์ม การออกรายงานต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบ สามารถเข้าถึง และถูกนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ของ HRIS

• **ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน** HRIS ช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลใช้เวลาในการทำงานแต่ละกระบวนการลดลง โดยเฉพาะงานด้านธุรการ HRIS เข้ามาช่วยเสริมความมั่นใจในเรื่องความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูล ส่งผลให้สามารถจัดการข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว และบางกระบวนการพนักงานยังสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

• **ช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร** การมีระบบ HRIS ช่วยจัดเก็บข้อมูลพนักงาน และนำมาใช้งานได้อย่างเป็นระบบ ลดความจำเป็นในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ ซึ่งอาจเกิดความเสียหายได้ง่าย เช่นเดียวกับความจำเป็นในการค้นหาไฟล์พนักงานที่ใช้กระดาษขนาดใหญ่เพื่อค้นหาข้อมูล

• **ลดความซับซ้อนในการวิเคราะห์เชิงคาดการณ์และการแสดงแผนภาพข้อมูล** ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของซอฟต์แวร์ HRIS ซึ่งโดยทั่วไปจะสามารถสร้างรายงานต่าง ๆ ได้หลากหลาย รวมถึงรายงานเฉพาะกิจ และนำเสนอการวิเคราะห์ทรัพยากรบุคคล ที่เกี่ยวกับตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น จำนวนพนักงาน และการหมุนเวียนเข้า-ออก โดยซอฟต์แวร์ HRIS สมัยใหม่ยังสามารถนำเสนอความสามารถในการแสดงแผนภาพข้อมูลพนักงาน เช่น แผนผังองค์การ หรือ Dashboard แสดงจำนวนอัตราพนักงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันที่แสดงผลโดยอัตโนมัติตามการเปลี่ยนแปลงข้อมูล และจัดวางข้อมูล เป็นต้น

• **มอบอำนาจให้พนักงานจัดการข้อมูลได้ด้วยตนเองตามความเหมาะสม** ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เช่น อนุญาตให้พนักงานสามารถเข้าถึง และเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนบุคคล การแจ้งลา การร้องขอเอกสารต่าง ๆ การตรวจสอบสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามกฎหมาย ได้ด้วยตนเองตามขอบเขตที่กำหนด โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลดำเนินการให้

• **ช่วยเพิ่มผลผลิต** เมื่อระบบ HRIS ให้พนักงานสามารถเข้าถึง และใช้บริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง กระบวนการในการจัดการข้อมูลของพนักงาน หรือเรียกใช้บริการต่าง ๆ ตามสิทธิ์ จะทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้เวลาน้อยกว่าการดำเนินการแจ้งคำร้องผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือใช้เป็นเอกสารกระดาษ ซึ่งผู้มีอำนาจตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ จะได้รับแจ้งผ่านระบบโดยอัตโนมัติ ช่วยให้เรื่องคำร้องต่าง ๆ ได้รับการอนุมัติหรือปฏิเสธ อย่างรวดเร็ว ซึ่ง HRIS ในปัจจุบันสามารถรองรับการบริหารจัดการสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ อาทิ การลงเวลาทำงานด้วยการระบุพิกัดสถานที่ที่ไปปฏิบัติงานรวมถึงขยายขอบเขตการบริการตนเองของพนักงาน ทำให้องค์การมีความยืดหยุ่นมากขึ้นสำหรับที่ต้องผู้ปฏิบัติงานระยะไกล ซึ่งอยู่ต่างสาขา ต่างภูมิภาค หรือแม้กระทั่งอยู่ในต่างประเทศ รวมถึงการปฏิบัติงานจากที่บ้าน Work Form Home (WFH)

• **ควบคุมการปฏิบัติตามข้อกำหนด** การดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลต้องมีการควบคุมข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเข้มงวด ทั้งที่ต้องสอดคล้องกับกฎหมาย และนโยบายขององค์การ โดยจะต้องไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น ระบบ HRIS จำนวนมากมีความสามารถในการตรวจสอบ ติดตาม การปฏิบัติตามข้อบังคับ

ของผู้ใช้งาน เพราะในขั้นตอนออกแบบระบบได้ให้ความสำคัญกับกฎระเบียบด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดเฉพาะ ทำให้ HRIS สามารถเข้ามาช่วยสนับสนุน และส่งเสริมให้องค์การปฏิบัติตามข้อกำหนด และหลีกเลี่ยงปัญหาทางด้านกฎหมาย บทลงโทษ และความสูญเสียทางการเงิน ได้เป็นอย่างดี

- **รักษาความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัว** การมีระบบ HRIS ยังช่วยให้องค์การสามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลพนักงาน และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ได้รับความเป็นส่วนตัว ซึ่งแต่เดิมเมื่อมีการระบุข้อมูลโดยใช้แบบฟอร์มกระดาษ หรือไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อาจมีบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว สามารถเข้าถึง และนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่มิชอบได้ไม่ยากนัก แต่เมื่อใช้ระบบ HRIS จะสามารถจัดการสิทธิ์และควบคุมการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาต และผ่านช่องทางที่กำหนดเท่านั้น โดยเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน ซึ่งต้องมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำเป็นต้องมีการประสานการทำงานร่วมกับองค์การในต่างประเทศ เช่น ประเทศอุตสาหกรรมในฝั่งยุโรป ซึ่งมีสภาการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการปกป้องข้อมูลพนักงาน

ฟังก์ชันงานของ HRIS

ระบบ HRIS โดยมาตรฐานแล้วจะมีฟังก์ชันงาน หรือโมดูลสำหรับใช้ในการบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคลดังต่อไปนี้

- การจัดการข้อมูลหลัก และค่ามาตรฐานต่าง ๆ (Master data)
- การจัดการข้อมูลองค์การ และพนักงาน เช่น โครงสร้างการบริหาร ตำแหน่ง และฝ่ายต่าง ๆ (Organization & Employee Data)
- การบริการตนเองของพนักงาน (Self service)
- การจัดการเรื่องเวลาทำงาน การลา และการขาดงาน (Time attendance)
- การบริหารผลประโยชน์ (Benefit management) เช่น กองทุนสำรอง ประกันสังคม ประกันสุขภาพ สวัสดิการต่าง ๆ
- จัดการกระบวนการ และขั้นตอนการทำงาน การอนุมัติต่าง ๆ (Workflow)
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation)
- การสรรหา และการติดตามผู้สมัครงาน (Recruitment)

- การจัดการค่าตอบแทน (Compensation)
- การฝึกอบรม และการติดตามผล (Training)
- การรายงาน และการวิเคราะห์ขั้นพื้นฐาน (Report & Analytic)

ข้อควรพิจารณาที่สำคัญเมื่อต้องเลือกใช้งานระบบ HRIS

การลงทุนในระบบ HRIS ถือเป็นโครงการขนาดใหญ่สำหรับทุกองค์การ ก่อนกระบวนการคัดเลือกระบบ HRIS องค์การควรมีการประชุมหารือ วางแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ เพื่อวิเคราะห์ และประเมินความต้องการในปัจจุบัน รวมถึงในอนาคตอย่างละเอียด ซึ่งหัวข้อต่อไปนี้จะเป็นขั้นตอนโดยทั่วไปที่ควรพิจารณาก่อนที่จะนำ HRIS มาประยุกต์ใช้ในองค์การ

1. **การประเมินเบื้องต้น** ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่องค์การต้องมาช่วยกันสอบทานกระบวนการด้านทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน โดยควรมีการพิจารณา และระบุตัวบุคคลที่รับผิดชอบ และมีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน รวมถึงระบุปัญหาที่พบในการดำเนินงานปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การระบุความต้องการ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเข้าสู่การปรับใช้งานระบบในอนาคต โดยบางองค์กรอาจใช้วิธีการจ้างที่ปรึกษาผู้

เชี่ยวชาญ มาช่วยในการวิเคราะห์กระบวนการ และวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน

2. รวบรวมข้อมูลความต้องการภายในองค์การ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่องค์การต้องดำเนินการตรวจทานเกี่ยวกับคุณลักษณะ และฟังก์ชันการทำงานที่จำเป็นสำหรับซอฟต์แวร์ HRIS ซึ่งสามารถทำได้โดยการประชุมหารือ หรือพูดคุยสัมภาษณ์พนักงาน ผู้จัดการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงเฝ้าสังเกตการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านทรัพยากรบุคคลในแต่ละวัน ความคิดเห็นของพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจะช่วยให้การประยุกต์ใช้งานระบบ HRIS ทำได้ตรงกับความต้องการ พนักงานให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมมากขึ้น และเวลาที่ใช้ในการปรับตัวของพนักงานส่วนใหญ่ลดลง

3. สร้างรายการตรวจสอบ หลังจากการประเมิน และรวบรวมความต้องการ องค์การควรจัดทำรายการตรวจสอบความต้องการ และข้อกำหนดทั้งหมดของ HRIS โดยรายการตรวจสอบนี้ควรได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอเมื่อองค์การเข้าสู่ขั้นตอนการคัดเลือกระบบ นอกจากนี้ ควรตรวจสอบรายการความต้องการกับผลิตภัณฑ์ระบบ HRIS ทั้งหมดที่องค์การให้ความสนใจที่จะทำการประเมิน พร้อมเปรียบเทียบความต้องการแบบเทียบเคียงกันระหว่างผลิตภัณฑ์

4. ประเมินข้อจำกัดด้านงบประมาณ หลังจากที่องค์การสามารถการกำหนดรายการข้อกำหนดที่ชัดเจนได้แล้ว การกำหนดขอบเขตงบประมาณของโครงการเป็นสิ่งสำคัญ โดยในการจัดทำงบประมาณองค์การควรพิจารณาในเรื่องของข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีที่องค์การต้องลงทุนเพิ่มเติม หรือปรับใช้ และระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการด้วย ในการประเมินต้นทุนสามารถแบ่งออกเป็นด้านซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การปรับใช้งาน และการสนับสนุนจากผู้ขาย หรือผู้ให้บริการ ซึ่งจะมีทั้งในรูปแบบของการตั้งงบประมาณจัดซื้อทั้งระบบ รวมค่าบริการต่าง ๆ กรณีที่องค์การต้องการติดตั้งระบบ HRIS เพื่อใช้งานเป็นการภายในบนทรัพยากรด้านสารสนเทศขององค์การเอง (On-Premise) หรือการจัดซื้อแบบสมัครสมาชิกมีค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือน รายปี โดยนับตามจำนวนผู้ใช้งาน บน cloud service (On-Cloud) เป็นบริการในรูปแบบ software as a service (saas)

5. เลือกผู้จัดจำหน่าย หลังจากสร้างรายการตรวจสอบความต้องการของแต่ละผู้จำหน่าย ทำการประเมิน และเปรียบเทียบกับความต้องการ และข้อกำหนดขององค์การ เพื่อให้สามารถระบุรายการรายชื่อของผู้จำหน่ายที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการ องค์การก็พร้อมสำหรับการเตรียมคำขอในการยื่นข้อเสนอจากผู้จัดจำหน่าย และเมื่อทำการคัดเลือกผู้จำหน่ายได้แล้ว องค์การก็สามารถตัดสินใจได้ว่าจะใช้แพ็คเกจพื้นฐานตามที่เสนอขายมา หรือเพิ่มเติมโมดูล และฟังก์ชันการทำงานตามที่ต้องการ

ระบบ HRIS นับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และแม่นยำ ตอบสนองต่อรูปแบบการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน นอกจากนี้ ยังสามารถทำให้การบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างยั่งยืน ด้วย HRIS องค์การภาคอุตสาหกรรมจะสามารถปรับตัวในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่กำลังเข้ามาสู่วงการอุตสาหกรรมในอนาคตอันใกล้

ข้อมูลอ้างอิง:

sakid.app/blog/what-is-hris

th.hrnote.asia

humanica.com

techtarget.com/searchhrsoftware

peoplegoal.com/blog/hris-systems-list

business.com/hr-software

techopedia.com/hr