

ปัจจัยการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐกิจ  
อุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจ  
อุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2556



นาย พันธ์ ดุษฎีสุนทรสกุล

ผู้วิจัย

.....  
ราชา มหากันธา

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....  
รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
บุริม โอทกานนท์

M.B.A

กรรมการสอบสารนิพนธ์



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ปัจจัยการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ของ อ.ราชา มหากันธา อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และให้ความช่วยเหลือในการให้คำชี้แนะแนวทางการจัดทำสารนิพนธ์วิพากษ์วิจารณ์ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และกำกับดูแลกระบวนการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ให้สำเร็จตามกำหนดเวลา

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญของคณะผู้วิจัย ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่คณะผู้วิจัย และขอบคุณเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจให้กันและกันมาโดยตลอด ท้ายที่สุดนี้ คณะผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษารื่องนี้เพิ่มเติมต่อไปได้ในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใดคณะผู้วิจัยขอรับไว้ และขออภัยมา ณ ที่นี้

นาย พันธ์ คุยฎีสุนทรสกุล

ปัจจัยการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Influenced The Decision To Choose the HRIS System Of Plastic Industry In Bangkok  
Metropolitan Region

พนัส ดุษฎีสุนทรสกุล 5550328

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ราชามหากันธา Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พัลลภา ปิติสันต์  
Ph.D.,บุริม โอทกานนท์ M.B.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
ปัจจัยการที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 163 หน่วยตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ  
เฉพาะเจาะจง(Purposive Sampling) ใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าความถี่(Frequency Distribution)  
ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)และใช้การ  
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลวิจัย  
พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้ระบบ HRIS ด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอันดับแรกคือ ปัจจัยด้าน  
เทคโนโลยี ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านคุณสมบัติ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้าน  
การสนับสนุนและการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้จำหน่าย ด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน 3  
อันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระยะสูง และการนำระบบ  
HRIS มาใช้ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะนำ  
ระบบHRIS ไปใช้ในอุตสาหกรรมพลาสติก ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจในการ  
เลือกใช้เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: HRIS, อุตสาหกรรมพลาสติก, ซอฟต์แวร์, พัฒนาองค์กร, ทรัพยากรมนุษย์

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1</b>	
ที่มาและแนวคิดในการศึกษา	1
คำถามงานวิจัย	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะในการศึกษา	4
<b>บทที่ 2</b>	
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การแบ่งประเภทของพลาสติก	5
ความสำคัญของระบบสารสนเทศ	6
ความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3</b>	
วิธีการดำเนินการ	25
แหล่งข้อมูลการศึกษา	25
กรอบแนวคิดการวิจัย	26
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
ระยะเวลาในการศึกษา	29

## สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4    ผลการศึกษา</b>	<b>30</b>
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท	31
ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อม อันดับความสำคัญ	32
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS	40
ปัจจัยอื่นนอกเหนือที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้และข้อเสนอแนะ	44
<b>บทที่ 5    สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>45</b>
สรุปผล	46
อภิปรายผลการศึกษา	49
ข้อเสนอแนะ	49
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>50</b>
<b>บรรณานุกรม(ต่อ)</b>	<b>51</b>
<b>บรรณานุกรม(ต่อ)</b>	<b>52</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>53</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	54
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>60</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงทางเลือกในการจัดหาซอฟต์แวร์	11
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละแยกตามข้อมูลบริษัท	31
4.2	แสดงอันดับความสำคัญจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย	32
4.2	แสดงอันดับความสำคัญจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย (ต่อ)	33
4.2	แสดงอันดับความสำคัญจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย (ต่อ)	34
4.3	แสดงค่า MEAN SD และระดับความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS	40
4.3	แสดงค่า MEAN SD และระดับความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS (ต่อ)	41



# บทที่ 1

## ที่มาและแนวคิดในการศึกษา

อุตสาหกรรมพลาสติกในปัจจุบันเป็นธุรกิจที่มีตลาดขนาดใหญ่ มีการเติบโตต่อเนื่องด้วยผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและกระบวนการผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น ด้วยส่วนแบ่งตลาดขนาดใหญ่ จึงทำให้มีผู้สนใจดำเนินธุรกิจนี้เป็นจำนวนมาก (สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย, 2556) หลายธุรกิจที่เติบโตขึ้นก็จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น ระบบการจัดการภายในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปด้วย ในการจัดการระบบพื้นฐานในองค์กรต่างๆ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด จึงมีหลายองค์กรที่พยายามนำระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการพัฒนาธุรกิจ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(HRIS) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการช่วยจัดการองค์กรที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย (สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย, 2556) เนื่องจากผู้บริหารองค์กรต่างๆ เริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำระบบ HRIS มาปรับใช้ในองค์กรมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในทางการตลาด การบัญชี และการบริหารงานบุคลากร เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มีการนำระบบสารสนเทศ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามาประสานในการทำงานร่วมกัน เพื่อการสร้างโอกาสการดำเนินธุรกิจแบบใหม่สำหรับองค์กรทุกระดับระบบสารสนเทศในธุรกิจแบบใหม่ ช่วยให้องค์กรได้รับข่าวสารที่ไกลออกไป ช่วยนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ช่วยปรับโครงสร้างและขั้นตอนการทำงาน และอาจช่วยเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้ (เคนเนท และจิ้นส์, 2546) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นทำให้องค์กรเริ่มตระหนัก และให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในองค์กรมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสารสนเทศทางการตลาด การบัญชี และการบริหารงานบุคลากร เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากการที่ผู้วิจัยประสบปัญหาต่างๆ ในด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบันทึกเวลาเข้า-ออกงาน, การบันทึกการลา, การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นระบบ จึงต้องการที่จะนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาแก้ไขปัญหาดังกล่าวและพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมพลาสติกจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้ระบบ HRIS ที่องค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมพลาสติกต่างๆ ใช้อยู่ในปัจจุบันรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่องค์กรธุรกิจเหล่านั้นประสบจากการนำระบบ HRIS มาใช้เพื่อเป็นข้อมูลที่ทำให้สามารถเลือกใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับองค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมพลาสติกมากยิ่งขึ้น

### คำถามการวิจัย

ปัจจัยด้านใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ HRIS ของกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- 2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- 3 เพื่อเป็นประโยชน์ในข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ

### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์(HRIS) ที่องค์กรภาคอุตสาหกรรมพลาสติกใช้อยู่ในปัจจุบันปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ HRIS รวมถึงปัญหาของการนำระบบ HRIS มาใช้โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นสำหรับสอบถามผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ระดับหัวหน้าแผนกงานบุคคลหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกระบบ HRIS มาใช้ในองค์กร จำนวน 164 แห่งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ตั้งแต่วันที่ 12-21 ตุลาคม 2556 โดยค้ำเนินจากบริษัทที่มีเงินทุนหมุนเวียนตั้งแต่ 1 ล้านบาท ขึ้นไปและมีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คน ขึ้นไป

## วิธีการศึกษา

ศึกษาจากเอกสารด้วยการรวบรวมข้อมูลจาก งานวิจัยทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ งานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยคัดแปลงศึกษา ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์(Sahay and Gupta.,2003: 97-110) ทั้งสิ้น 7 ปัจจัยได้แก่

- 1 เทคโนโลยี (Technology)
- 2 ราคาและค่าใช้จ่าย (Pricing and Cost)
- 3 คุณสมบัติ (Features)
- 4 ความปลอดภัย (Security)
- 5 การสนับสนุนและการให้บริการ (Support & Services)
- 6 ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (Software Vendor)
- 7 คำแนะนำจากผู้อื่น (Advice)

เก็บข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการผู้บริหารผู้จัดการฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ระดับหัวหน้าแผนกงานบุคคลหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกระบบ HRIS มาใช้ในองค์กร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 ทราบถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ภาคอุตสาหกรรมพลาสติกใช้อยู่ในปัจจุบัน
- 2 ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ภาคอุตสาหกรรมพลาสติกซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมพลาสติก
- 3 มีแนวทางในการวางแผน การนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในภาคอุตสาหกรรมพลาสติกของไทย
- 4 ทราบถึงปัญหาอุปสรรคการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคอุตสาหกรรมพลาสติก

## นิยามคำศัพท์เฉพาะในการศึกษา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดความหมาย และขอบเขตของคำต่างๆ ดังนี้

1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมพลาสติกของประเทศไทย ตั้งแต่การวางแผน การสรรหาคัดเลือก การจ้างงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ การพัฒนาและการฝึกอบรม การดำเนินการทางวินัย ช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2 ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กร

3 อุตสาหกรรมพลาสติกหมายถึง อุตสาหกรรมที่มีกรรมวิธีการนำเม็ดพลาสติกมาแปรรูปด้วยวิธีการหลอมให้ละลายเป็นของเหลวแล้วขึ้นรูปในแม่พิมพ์จนเป็นรูปชิ้นงานตามที่ต้องการ

4 ผู้ใช้งาน (User) หมายถึง พนักงานขององค์กรที่ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน

5 ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ และสามารถที่จะนำข้อมูลนั้นออกมาใช้กันได้โดยไม่มีการซ้ำซ้อนของข้อมูลหรือความขัดแย้งของข้อมูล

6 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย อุปกรณ์ต่างๆ ที่ต่อพ่วง เช่น หน่วยประมวล เครื่องพิมพ์ จอภาพ แป้นพิมพ์ เม้าส์ สแกนเนอร์ (Scanner)

7 ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆ ของระบบสารสนเทศ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้นำเสนอความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร วารสาร บทความทางวิชาการและเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ประเด็นหลักๆ ดังนี้

- 2.1 การแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมพลาสติก
- 2.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศ
- 2.3 ความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

#### การแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมพลาสติก

##### ความหมายของพลาสติก

คำว่าพลาสติกนั้นมาจากภาษากรีกว่า “Plastikos” ซึ่งมีความหมายว่า สามารถขึ้นรูปในรูปร่างต่างๆ ได้ โดยพลาสติกที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันสังเคราะห์ได้จากทั้งวัตถุดิบที่เป็นสารประกอบอินทรีย์และสารประกอบอนินทรีย์ เช่น คาร์บอน ซิลิกอน ไฮโดรเจน ออกซิเจน และคลอรีน เป็นต้น พลาสติกสังเคราะห์ถูกนำมาใช้ในประโยชน์ด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็การนำมาผลิตเป็นบรรจุภัณฑ์ของอาหาร ยารักษาโรค เครื่องสำอางค์ สารเคมี แทนที่การใช้กระดาษหรือเซลลูโลสที่ได้จากพืชเนื่องจากพลาสติกสังเคราะห์มีคุณสมบัติพิเศษที่ดีกว่า(จุฑากานต์ บุญมี: 2556)

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ให้ความหมายว่าพลาสติกคือ วัสดุที่ประกอบด้วยสารหลายอย่างมีโมเลกุลสูงมีลักษณะอ่อนตัวขณะทำการผลิตซึ่งโดยมากใช้กรรมวิธีการผลิตด้วยความร้อนหรือแรงอัดหรือทั้งสองอย่างพลาสติกเป็นวัสดุที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นโดยการนำวัตถุดิบที่ได้จากธรรมชาติเช่นปิโตรเลียม น้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติมาแยกเป็นสารประกอบบริสุทธิ์หลายชนิดซึ่งส่วนใหญ่เป็นสารประกอบไฮโดรคาร์บอนที่มีน้ำหนักโมเลกุลสูงประกอบด้วยโมเลกุลซ้ำๆกันต่อกัน เป็นโมเลกุลสายยาวๆสารประกอบที่แตกต่างกันจะทำให้มีคุณสมบัติที่แตกต่างกันไปด้วย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม: 2557)

Ronald J. Baird, David T. Baird ให้ความหมายว่า พลาสติก คือ สิ่งที่เกิดจากการตั้งเคราะห์ หรือ ผู้ผลิตวัตถุดิบ ซึ่งมีคุณสมบัติที่เป็นเอกลักษณ์ และไม่ธรรมดา (Ronald J. Baird, David T. Baird, 1991)

F. Henson ได้ให้ความหมายว่า พลาสติก คือ สิ่งที่เหนือกว่าวัตถุดิบหลายๆประเภท ในแง่ของคุณสมบัติทางกายภาพและความหลากหลายของวิธีในการผ่านกระบวนการ (F. Henson, 1997)

ดังนั้นพอจะสรุปความหมายของพลาสติกได้ดังนี้ คือ การนำวัตถุดิบจากธรรมชาติเช่น ปิโตเลียม น้ำมันดิบ และก๊าซธรรมชาติ มาสังเคราะห์ โดยผ่านขั้นตอนการแยกสารประกอบต่างๆ เวลาจะนำไปผลิตเป็นสินค้า โดยวิธีให้ความร้อนจนละลายแล้วใช้กระบวนการผลิตประเภทต่างๆ เช่น นีด อัด รีด

## ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

### 1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ฉาดยา ฉาบนาค (2545) ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง กระบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปประกอบ การตัดสินใจ และการบริหารงาน ทั้งในระดับกลางและระดับสูง ซึ่งระบบสารสนเทศเป็นระบบที่จัดการกับเรื่องดังต่อไปนี้คือ รวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจำเป็นต้องจัดการกับข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมใช้ประโยชน์ได้ จัดระบบข้อมูลให้สะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้งาน

นิภาภรณ์ คำเจริญ (2545) ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (Raw Data) ประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ตัวเลข เสียงและภาพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เมื่อผ่านการประมวลผลแล้วก็จะเกิดเป็นสารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารได้

### 2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

Kenneth และ Jane(อ้างใน สัตยยุทธ์ สว่างวรรณ, 2546) กล่าวว่า กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) เป็นการจัดการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ขององค์การ หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การแล้วเข้าสู่

ขั้นตอน การประมวลผล (Processing) ซึ่งทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลที่น่าเข้ามาให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้แล้วส่งต่อไปยัง การนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ซึ่งทำหน้าที่ในการจัดการนำข่าวสาร หรือข้อมูลที่ ผ่านการประมวลผลแล้ว ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้ตามความเหมาะสม หรือนำไปส่งต่อให้กับส่วนอื่นๆ ที่ต้องการนำข้อมูลข่าวสารนี้ใช้ในงานต่อไป ระบบสารสนเทศบางระบบ ต้องการ การตอบสนอง (Feedback) ซึ่งก็คือ ส่วนหนึ่งของข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว แต่ถูกส่งกลับเข้าไปยังส่วนการนำเข้าข้อมูล (Input) อีกครั้งหนึ่งเพื่อการตรวจสอบคุณภาพ หรือการปรับแต่งระบบให้มีความสอดคล้องกับสถานะที่ต้องการ

### 3 ความสำคัญและหน้าที่ของระบบสารสนเทศ

ฉาตยา ฉาบนาค (2545) ยังได้อธิบายถึงความสำคัญ และหน้าที่ของระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการไว้ดังนี้ คือ การจัดเก็บ การบันทึก และการประมวลผลข้อมูล (Data Collection, Data Entry & Data Processing) การจัดการฐานข้อมูล (Database Management)

1. การจัดทำรายงาน (Reporting)
2. การสอบถามข้อมูล (Inquiry)
3. การช่วยสนับสนุนในการตัดสินใจ (Decision Support)

### 4 คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

ฉาตยา ฉาบนาค (2545). กล่าวว่า สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ได้รับประมวลผลด้วยวิธีการต่างๆ แล้วสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 1 ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy) หมายถึง สารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลที่ต้องการ
- 2 ความทันต่อการใช้งาน (Timeliness) หมายถึง สารสนเทศจะต้องตอบสนองตามความต้องการในการใช้งานอย่างทันท่วงที ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3 ความสมบูรณ์ (Completeness) หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศ จะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาระสำคัญอย่างครบถ้วน ได้มาจากข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง
- 4 ความกะทัดรัด (Conciseness) มีรูปแบบกะทัดรัด สะดวกต่อการใช้งาน
- 5 ตรงกับความต้อการ (Relevancy) หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศ จะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้อการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง
- 6 ความละเอียดแม่นยำ (Reliability) ความละเอียดแม่นยำในการวัดข้อมูลและให้ความน่าเชื่อถือได้สูงวัดประมวลผลได้ถูกต้อง

7 คุณสมบัติเชิงปริมาณ (Quantifiable) เป็นสารสนเทศที่สามารถวัดได้ หรือความสามารถที่แสดงออกมาได้ในรูปของตัวเลข สัดส่วน

8 ความยอมรับได้ (Appropriateness) เป็นระดับความยอมรับได้ในกลุ่มผู้ใช้สารสนเทศอย่างเดียวกัน

9 ความไม่ลำเอียง (Freedom from Bias) การสื่อสารให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ตรงกัน และไม่ผิดพลาดไปจากความเป็นจริงจนทำให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจผิด

10 ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศที่ดีจะต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ

## 5 ความสำคัญของซอฟต์แวร์

5.1 ความหมายของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่ง โปรแกรมที่เขียนขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานใดๆ ได้ ภายในซอฟต์แวร์จะประกอบไปด้วยโปรแกรมหลายโปรแกรม ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทำงานตามที่ต้องการได้ (Laudon and Laudon., 2005) และยังสามารถกล่าวอีกว่า ปัจจุบันนี้มีคำอีก 2 คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า ซอฟต์แวร์ ซึ่งคนส่วนใหญ่มักนิยมเรียกทั้ง 2 ในความหมายเดียวกันมีรายละเอียดดังนี้

โปรแกรม (Program) หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเรียงกันเป็นลำดับขั้นตอนเพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่งนั้น

แอปพลิเคชัน (Application) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้กับงานเฉพาะด้าน ซึ่งภายในแอปพลิเคชันหนึ่ง อาจจะประกอบด้วยซอฟต์แวร์หลายชุดประสานการทำงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานเฉพาะด้านนั้นๆ

5.2 ประเภทของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้

5.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบ ซึ่งจะทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การนำเข้าของอุปกรณ์นำเข้า การประมวลผลของหน่วยงานประมวลผล การจัดสรรหน่วยความจำสำรอง และการแสดงผลของอุปกรณ์แสดงผล เป็นต้น ซึ่งซอฟต์แวร์ระบบประกอบด้วย

5.2.1.1 ระบบปฏิบัติการ (Operating System: OS) ทำหน้าที่ในการจัดการหรือควบคุมทรัพยากรต่างๆ ของคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะรวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ โปรแกรมและข้อมูลต่างๆ เช่น ระบบปฏิบัติการ DOS (ปัจจุบันแทบจะไม่มีใคร



ใช้แล้ว), ระบบปฏิบัติการ Windows 98, Windows XP, Windows 7, Windows 2000, Windows 2000 Server, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Mac OS, และ Linux เป็นต้น

5.2.1.2 ซอฟต์แวร์อรรถประโยชน์(Utility Software) เป็นโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ช่วยสนับสนุน เพิ่ม หรือขยายขีดความสามารถของ โปรแกรมที่ใช้งานอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ระบบปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่จะมีโปรแกรม อรรถประโยชน์มาให้ใช้งานอยู่แล้ว

5.2.1.3 ตัวแปลภาษา(Language Translator) เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาโดยบริษัท ผู้ผลิตคอมพิวเตอร์หรือบริษัทผู้ผลิตซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการแปลความหมายของคำสั่งในภาษาระดับสูงชนิดต่างๆ ให้เป็นภาษาเครื่องซึ่งเป็นภาษา เดียวกับคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจได้ ภาษาระดับสูงมักถูกนำไปเขียนเพื่อสร้างเป็นซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ต่างๆ มากมาย โดยโปรแกรมเมอร์หรือนักพัฒนาระบบ ภาษาระดับสูงที่นิยมนำมาใช้ใน การพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น Pascal, COBOL, C, C++, Visual Basic, Java เป็นต้น

5.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์(Application Software) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะซึ่งอาจจะเป็นซอฟต์แวร์ สำเร็จรูปที่มีขายทั่วไปตามท้องตลาดหรืออาจเป็นซอฟต์แวร์ที่ต้องรวบรวมความต้องการจากผู้ใ้ ก่อนจึงพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สามารถทำงานตามที่ผู้ใ้ต้องการได้ โดยทั่วไปมีการแบ่งประเภท ซอฟต์แวร์ประยุกต์เป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.2.3 ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานเฉพาะด้าน(Application Specific Software) เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่จะต้องมีการรวบรวมความต้องการของผู้ใ้ก่อนการพัฒนาขึ้น เป็นซอฟต์แวร์ที่สามารถทำงานได้ตามความต้องการนั้น เช่น ระบบงานบัญชี ระบบงานคลัง ระบบงานขาย ระบบงานห้องสมุด ระบบงานทะเบียนประวัติ ระบบงานบริหาร โครงการก่อสร้าง ระบบบริหารต้นทุนการผลิต เป็นต้น

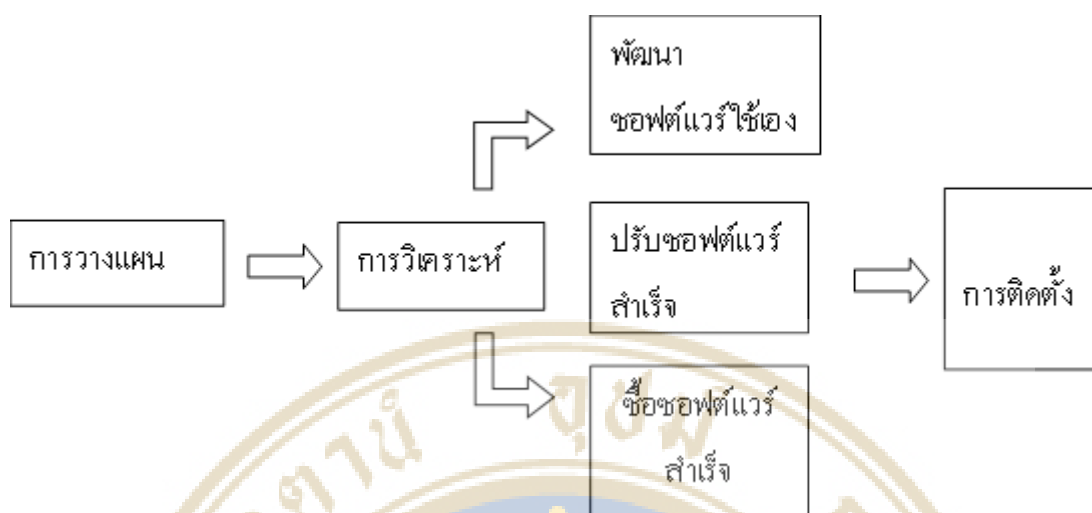
5.2.4 ซอฟต์แวร์เพื่อใช้งานทั่วไป(General Purpose Application Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้ผลิตได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อจำหน่ายให้ผู้ใ้สามารถนำไปใช้ งานได้โดยตรงโดยไม่ต้องไปพัฒนาเอง ซอฟต์แวร์ชนิดนี้เรียกอย่างได้ว่า ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package) ซึ่งได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เช่น ซอฟต์แวร์ประมวลคำ(Word Processing Packing) ซอฟต์แวร์กระดานคำนวณ(Spreadsheet Software) ซอฟต์แวร์จัดการข้อมูล (Data Management Software) ซอฟต์แวร์นำเสนอ(Presentation Software) ซอฟต์แวร์การจัดทำบัญชี และการเงิน(Accounting and Financial Software) เป็นต้น

5.3 แนวทางในการจัดหาซอฟต์แวร์เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ (O'Brien ,2002: 198-208) จะต้องพิจารณาประเด็นหลักๆ 3 ประเด็น ดังนี้

5.3.1 แนวโน้มของ Web-Based ซอฟต์แวร์(Web-Based Software Trends) เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตทวีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นการเลือกซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้ก็ควรที่จะคำนึงถึงแนวโน้มดังกล่าวด้วย เนื่องจากซอฟต์แวร์ที่ทำงานบนระบบอินเทอร์เน็ตมีข้อดีหลายอย่าง เช่น สามารถทำงานบนฮาร์ดแวร์ที่มีความแตกต่างกันได้ และสามารถที่จะเชื่อมต่อไปได้ทั้งองค์การหรือเชื่อมต่อไปยังลูกค้าได้โดยตรงก็ได้ และวิธีการพัฒนาที่แตกต่างไปจากซอฟต์แวร์ระบบเดิม

5.3.2 การจ้างบริษัทซอฟต์แวร์จากภายนอก (Software Outsourcing) การจ้างบริษัทซอฟต์แวร์จากภายนอกเป็นการส่งมอบงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การปฏิบัติงาน หรือการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังนอกองค์กร ซึ่งให้บริการโดยมีการคิดค่าบริการทั้งแบบให้บริการชั่วคราวและทำสัญญาระยะยาว การจ้างบริษัทภายนอกมีได้ทั้งงานเขียนโปรแกรมเล็กๆ การเช่าซอฟต์แวร์ หรือการดูแลระบบ IT ของทั้งบริษัท บริษัทที่รับจ้างทำงานประเภทนี้เรียกว่า Service Provider ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ Application Service Provider ทำหน้าที่ส่งมอบซอฟต์แวร์โดยคิดค่าใช้งานหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการ การธุรกิจต้องการซอฟต์แวร์โดยไม่ต้องเป็นภาระในการออกแบบพัฒนาติดตั้งหรือบำรุงรักษาเองและ Internet Business Service เป็นการให้บริการระบบในการดำเนินธุรกิจด้วย Web-Based) ข้อมูลและธุรกรรมทั้งหมดจะถูกจัดการบน Server ของผู้ให้บริการและสามารถเข้าถึงได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.3.3 ทางเลือกในการพัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กร (In-House Software Development Alternative) การพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยตนเองหมายถึง ตัดสินใจซื้อหรือสร้างซอฟต์แวร์ขึ้นเองสำหรับองค์กร โดยองค์กรจะพิจารณาปัจจัยต่างๆ และตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับองค์กรของตน โดยติดต่อกับผู้จำหน่ายเอง หรือให้แผนก IT สร้างซอฟต์แวร์ขึ้นมาเองโดยเฉพาะ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงทางเลือกในการจัดหาซอฟต์แวร์ (O'Brien, 2002: 204.)

ที่มาจาก สนอง นิธิประเดชะ งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ 2553

1 การพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เอง (In-House System) การพัฒนาซอฟต์แวร์วิธีนี้บุคลากรของหน่วยงานจะเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งหมด ซึ่งจะมีวิถัจกรของการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในระบบงาน (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งลักษณะสำคัญของการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เอง มีดังนี้

ลักษณะที่ 1 ความพอใจที่ได้ตรงตามความต้องการของธุรกิจ การตัดสินใจพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เองเพราะไม่มีซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีอยู่ในตลาดที่สามารถนำมาใช้ได้กับธุรกิจขององค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ

ลักษณะที่ 2 มีเปลี่ยนแปลงในกระบวนการธุรกิจ และนโยบายน้อย หากการติดตั้งระบบใหม่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำธุรกิจขององค์กร หรือต้องเปลี่ยนแปลงหลายสิ่งหลายอย่างของระบบที่ใช้อยู่ ก่อให้เกิดความวุ่นวายของธุรกิจ องค์กรนั้นอาจจะตัดสินใจพัฒนาระบบขึ้นเอง

ลักษณะที่ 3 สามารถใช้งานร่วมกับระบบที่มีอยู่เดิม ระบบใหม่ที่ติดตั้งต้องใช้งานได้กับระบบที่ใช้อยู่ การซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จที่ใช้ได้กับระบบที่มีอยู่เป็นสิ่งหายาก ธุรกิจอาจพัฒนาระบบขึ้นมาเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบใหม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับระบบเก่า

ลักษณะที่ 4 สามารถใช้งานร่วมกับเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม ระบบใหม่ต้องทำงานได้ดีกับฮาร์ดแวร์ และระบบอื่นที่มีอยู่

ลักษณะที่ 5 เป็นการพัฒนาความสามารถของทรัพยากรภายในองค์กร ธุรกิจจำนวนมากรู้สึกว่าการใช้ทรัพยากรภายในเป็นการแสดงถึงข้อได้เปรียบในเชิงธุรกิจ เพราะคำตอบสนองปัญหาทางธุรกิจ หรือข้อได้เปรียบทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถพัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศที่มีความเข้าใจในลักษณะของธุรกิจเป็นอย่างดี

2 การซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จ (Commercial Software Package) เป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขององค์กร โดยการจัดหาซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีการพัฒนาไว้แล้วเชิงพาณิชย์มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะสำคัญของการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้เอง ดังนี้

ลักษณะที่ 1 มีต้นทุนต่ำ เนื่องจากมีการใช้ซอฟต์แวร์เป็นจำนวนมาก ต้นทุนการพัฒนาจึงกระจายออกตามจำนวนลูกค้าใช้งาน

ลักษณะที่ 2 ใช้เวลาในการติดตั้งน้อย เนื่องจากผู้ผลิตทำการทดสอบโปรแกรมและจัดทำเอกสารไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นธุรกิจจึงใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการดำเนินการ ดังกล่าวนอกเหนือจากเวลาที่ต้องใช้สำหรับการติดตั้งซอฟต์แวร์และการรวบรวมให้เป็นระบบเดียวกับระบบที่ใช้อยู่

ลักษณะที่ 3 ได้รับการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือและทดสอบเพื่อวัดความสามารถ ถ้าซอฟต์แวร์มีระยะเวลาในการจำหน่ายอยู่ในท้องตลาดนานพอสมควร ปัญหาใหญ่ๆ มักจะถูกตรวจพบและแก้ไขโดยบริษัทผู้ขาย และหากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมก็จะได้รับการจัดลำดับและประเมินผลโดยผู้วิจารณ์อิสระ

ลักษณะที่ 4 ใช้บุคลากรทางเทคนิคน้อย บริษัทที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จจะช่วยลดจำนวนของนักเขียนโปรแกรม นักวิเคราะห์ระบบและบุคลากร IT ลงได้มาก

ลักษณะที่ 5 การอัปเดตในอนาคตทำโดยผู้ขาย เมื่อมีการปรับปรุงและเพิ่มสมรรถนะใหม่ โดยออกเวอร์ชันใหม่

ลักษณะที่ 6 สามารถใช้องค์กรอื่นเป็นแหล่งอ้างอิงได้ การใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จทำให้มีโอกาสติดต่อกับผู้ใช้ในธุรกิจรายอื่น เพื่อทราบข้อมูลของซอฟต์แวร์นั้นๆ

3 การปรับซอฟต์แวร์สำเร็จ (Customization Software) หากไม่สามารถหาซอฟต์แวร์สำเร็จที่ตรงตามความต้องการ อาจต้องพัฒนาขึ้นใช้เองหรือหาซอฟต์แวร์ที่สามารถทำการปรับตามความต้องการขององค์กร ในการเลือกที่จะปรับซอฟต์แวร์สำเร็จนั้น จะทำให้สูญเสียข้อดีของซอฟต์แวร์มาตรฐาน เนื่องจากการที่ผู้ขายต้องปรับเปลี่ยนตามคำสั่งนั้น นอกจากจะทำให้ต้นทุน

สูงขึ้น เวลาที่ใช้ก็เพิ่มขึ้น และอาจทำให้เกิดความน่าเชื่อถือน้อยลง เมื่อมีการอัปเดตเวอร์ชันใหม่ๆ อาจจะไม่สามารถกระทำได้

5.4 ปัจจัยในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์โดย Sahay and Gupta ได้กล่าวถึง ปัจจัยในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ว่าในมุมมองกว้างๆ สามารถแบ่งปัจจัยออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (Sahay and Gupta.,2003: 97-110)

1 ปัจจัยที่มีความจำเป็นมาก (Primary Drivers) เป็นกลุ่มของความต้องการพื้นฐานและคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ได้แก่ ราคา การสนับสนุนทางเทคนิค การบริการหลังการขาย และคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ปัจจัยนี้รวมถึงความต้องการเฉพาะตัว เช่น การปรับซอฟต์แวร์ให้เหมาะสมกับแต่ละบริษัท และระบบงานย่อยที่จำเป็น

1.1 คุณสมบัติ (Features) คุณสมบัติและความสามารถของซอฟต์แวร์เป็น ประเด็นที่สำคัญที่สุด ซึ่งรวมไปถึงการทำงานร่วมกับระบบเดิมที่มีอยู่ก่อนแล้ว (ERP, MRP, APS ฯลฯ) ความเร็วในการทำงาน และเวลาที่ใช้ในการติดตั้ง การเคลื่อนย้ายบางระบบ และการทำงานใน สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เป็นต้น

1.2 เทคโนโลยี (Technology) เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่จำเป็นมากอีกปัจจัย หนึ่ง เพราะก่อนที่จะตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบว่าสามารถใช้งานร่วมกับ ฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่แล้วได้หรือไม่ ระบบปฏิบัติการ และระบบฐานข้อมูลเป็นอย่างไร รวมทั้งในยุคของ อินเทอร์เน็ตขณะนี้ ซอฟต์แวร์มีความจำเป็นที่จะต้องสนับสนุนอินเทอร์เน็ต เครือข่าย และพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์เทคโนโลยีทันสมัยที่สนับสนุนธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญในการขยายเครือข่ายทางการตลาด

1.3 การสนับสนุนและการบริการ (Support and Service) ปัจจัยนี้เป็นสิ่ง สำคัญมากภายหลังการติดตั้ง เพราะทำให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานไปได้โดยไม่ติดขัด แต่ลง ซอฟต์แวร์มีระบบงานย่อยๆ จำนวนมาก ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องดูแลทุกๆ วัน ปัญหาที่เกิดขึ้นกับ ระบบหนึ่ง อาจส่งผลให้ซอฟต์แวร์ทั้งระบบไม่ทำงาน ดังนั้นจึงต้องมีการดูแลรักษาจากผู้จำหน่าย ซอฟต์แวร์ การสนับสนุนทางเทคนิคบนเว็บไซต์ เอกสาร และการฝึกอบรม

1.4 ราคา (Cost) ทุกองค์การต่างต้องการที่จะบรรลุความต้องการทาง คุณภาพและปริมาณด้วยราคาและเวลาที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การซื้อซอฟต์แวร์ก็เช่นกัน บริษัท ที่จำหน่ายซอฟต์แวร์จึงมักจะเสนอราคาซอฟต์แวร์พื้นฐานให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และ คิดเงินในราคาแพงสำหรับฮาร์ดแวร์เพิ่มเติมหรือคิดค่าอุปกรณ์พิเศษและค่าบริการรักษารายปี ดังนั้น เพื่อจะเปรียบเทียบราคาของซอฟต์แวร์จำเป็นต้องพิจารณาถึง สิ่งที่จะต้องจ่ายทั้งหมด รวมทั้งเงินที่ จะต้องใช้ในการดูแลรักษา จำนวนเงินเหล่านี้ รวมทั้งราคาต่อระบบงานย่อย ราคาซอฟต์แวร์ทั้ง

ระบบ ค่าซ่อมบำรุงรักษารายปี ค่าวางแผน ค่าติดตั้ง ค่าฝึกอบรม ค่าปรับปรุงระบบในอนาคต และค่าฮาร์ดแวร์พิเศษ

1.5 การปรับซอฟต์แวร์ตามที่ต้องการ (Customization) เกี่ยวข้องกับความต้องการพิเศษของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งความต้องการของแต่ละแผนกในองค์กรความสามารถในการปรับซอฟต์แวร์ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องพิจารณาผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์บางบริษัท ไม่ได้เปิดให้มีการปรับซอฟต์แวร์ เนื่องจากทำให้ความสามารถของซอฟต์แวร์ลดลง ดังนั้นจึงต้องพิจารณาด้วยว่าการปรับซอฟต์แวร์จะไม่มีผลกระทบกับการทำงานของซอฟต์แวร์และไม่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจำนวนมาก

2 ปัจจัยที่มีความจำเป็นรองลงมา (Secondary Drivers) ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญน้อยกว่าปัจจัยกลุ่มแรก แต่ก็สามารถเพิ่มคุณค่าให้กับซอฟต์แวร์ได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ซื้อจำนวนมากให้ความสำคัญ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

2.1 จุดแข็งของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ซึ่งประกอบด้วยความมั่นคงทางการเงิน ความรู้ประสบการณ์ของบริษัทผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้ารายใหญ่ให้ความสำคัญ เนื่องจากความไม่มั่นคงทางการเงินของบริษัทผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ทำให้เกิดความกลัวว่าผู้จำหน่ายอาจปิดตัวลง ไม่ได้รับบริการหลังการขาย ไม่มีผู้ดูแล และซ่อมบำรุงซอฟต์แวร์อีกต่อไป ประสบการณ์ในตลาดของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ก็เป็นจุดแข็งที่ทำให้เชื่อมั่นได้ หากเคยจำหน่ายและติดตั้งให้กับบริษัทอื่นๆ มาก่อน

2.2 วิสัยทัศน์ของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาเลือกซื้อซอฟต์แวร์ ซึ่งรวมถึงนโยบาย ปรัชญา เครือข่ายที่จะนำไปสู่การขายของบริษัทในตลาดซอฟต์แวร์ และความพยายามในการพัฒนาไปสู่แนวคิดใหม่ๆ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการขาย การตลาด และวิสัยทัศน์ น้าหนักของปัจจัยนี้จะต่างกันออกไปตามแต่บริษัทลูกค้าจะนำไปพิจารณา

2.3 การครอบครองตลาดในอุตสาหกรรมนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ เมื่อลูกค้าพิจารณาเลือกแล้วเห็นว่าบริษัทอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันเลือกใช้ซอฟต์แวร์ของบริษัทใดเป็นพิเศษ จะทำให้เป็นการเพิ่มคุณค่าสำหรับซอฟต์แวร์นั้น

2.4 ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามบริษัทลูกค้าแต่ละบริษัทจะนำมาพิจารณา เช่น ความยืดหยุ่นของซอฟต์แวร์ การแก้ไขปัญหา ความปลอดภัย ซึ่งประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล เป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาอื่นๆ ก็เช่นความสามารถของซอฟต์แวร์ไม่อยู่ในระดับที่ลูกค้าต้องการ

นอกจากนี้ Qiping and et al. (2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหลักในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์เช่นกัน พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการเลือกซอฟต์แวร์นั้น เรียงลำดับจากปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดไปยังปัจจัยที่สำคัญรองลงมาไว้ดังนี้

- 1 ง่ายต่อการใช้งาน (User Friendliness)
- 2 ความเข้ากันได้กับระบบเดิม(Compatibility)
- 3 ความยืดหยุ่นของซอฟต์แวร์(Flexibility)
- 4 ค่าใช้จ่ายของซอฟต์แวร์(Cost)
- 5 ประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์(Past Experience)
- 6 คำแนะนำของบริษัท(Company Policy)
- 7 คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา (Advice from Consultants)

## ความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

### 1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

วิชัช โสสุวรรณจินดา (2546: 2) นิยามความหมายของคำว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจพัฒนา การบำรุงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรและสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2544: 2) ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับผู้บริหารองค์กรในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของการแข่งขัน โดยผู้บริหารจะต้องใช้บุคลากรในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร คือทำให้องค์กรมีความสามารถใช้นักวิชาการขององค์กรดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ เป็นการออกแบบระบบขององค์กรอย่างเป็นทางการเพื่อให้มั่นใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ความสามารถของมนุษย์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์กร

สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2544: 56-57) มีความเห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรในการรวบรวม เก็บรักษา ดูแล ค้นหา และบริหารข้อมูลและ

สารสนเทศที่องค์กรเริ่มครั้งแรกจะใช้ในหน้าที่การสรรหาพนักงานจนกระทั่งปัจจุบันใช้สารสนเทศในทุกหน้าที่เกี่ยวกับพนักงาน การพัฒนาและฝึกอบรม ค่าตอบแทน ผลประโยชน์

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องเหมาะสมกับหน่วยงาน และโครงสร้างขององค์กร ระบบดังกล่าวไม่ควรเป็นเครื่องมือทางเทคนิคสำหรับการควบคุมลูกจ้าง เท่านั้น มันมีความหมายถึงการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและสภาพการทำงานของลูกจ้าง แนวคิดนี้จะสะท้อนออกมาในขั้นตอนการออกแบบและการดำเนินงานระบบ

## 2 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 368) ได้ให้นิยามของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) ไว้ว่า เป็นแนวทางการจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ได้อย่างถูกต้องทันเวลา เพื่อใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือหมายถึง ระบบฐานข้อมูลซึ่งบรรจุข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการใช้ทั้งหมด และจัดตั้งอำนวยความสะดวกสำหรับการดูแลรักษาและการเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น

ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545: 203) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เป็นระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวางแผน การจ้างงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม ค่าจ้างเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย ช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพ

## 3 แนวคิดพื้นฐานของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์

คณัย เทียนพุม (2543: 157-160) อธิบายถึงแนวคิดพื้นฐานสำคัญอยู่ 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุหลักที่จะทำให้ต้องริเริ่มระบบสารสนเทศเพื่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมา คือ

3.1 ความสามารถ (Capability) หมายถึง ความพร้อมขององค์กรที่จะก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่มากมาย แต่ไม่สามารถสร้างขีดความสามารถให้จัดเก็บให้เป็นระบบ การจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้บริหารระดับสูงจะใช้ตัดสินใจในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งความสามารถในที่นี้ประกอบด้วย ขีดความสามารถขององค์กรในบุคคล 3 กลุ่มคือ

### 3.1.1 ความสามารถของผู้บริหารระดับสูง คือ มี

ความสามารถที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย-กำลังคน-กำลังเงิน-วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการใช้สารสนเทศที่ได้มาเพื่อการตัดสินใจขององค์กร



3.1.2 ความสามารถของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะวางระบบให้ทันสมัยและปรับปรุงของเดิมที่ทำอยู่ให้ดีกว่าเดิม เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้งานบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1.3 ความสามารถของฝ่ายสารสนเทศที่จะวางระบบออกแบบและดำเนินการด้านเทคโนโลยีให้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการ ไปสู่เป้าหมายที่องค์กรต้องการ ได้อย่างดีที่สุด

3.2 การควบคุม (Control) เนื่องจากระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นลักษณะงานที่มีผลได้-ผลเสียกับพนักงานและผู้บริหารทุกคน ดังนั้นหากใครสามารถเข้าถึงสารสนเทศหรือรู้เกี่ยวกับสารสนเทศที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง อาจสร้างความสับสนวุ่นวาย เกิดปัญหาในด้านนโยบายขององค์กร เพราะสารสนเทศดังกล่าวจะมีตั้งแต่ การว่าจ้างหรือสรรหาพนักงาน เพิ่มประวัติพนักงาน ข้อมูลด้านเงินเดือน สิทธิประโยชน์ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือนประจำปี โบนัส วินัยและการลงโทษ ดังนั้น การควบคุมสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นสูงต่อองค์กร การใช้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลจะต้องเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจหรือได้รับมอบหมายโดยเฉพาะเท่านั้น

3.3 ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) เนื่องจากว่าองค์กรมีการขายตัวตลอดเวลา ดังนั้นค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคลก็จะสูงตามไปด้วยเป็นเงาตามตัว ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคลนี้ มีผลต่อกำไรขององค์กรโดยตรง ลักษณะของค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรบุคคลที่ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องรู้ก็คือ ค่าใช้จ่ายด้านการลาออกที่บริษัทเสียไปและการหาทดแทน,

ค่าใช้จ่ายด้านเงินเดือนค่าจ้าง, ค่าใช้จ่ายด้านค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง ค่าครองชีพ ฯลฯ, ค่าใช้จ่ายด้านค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการพนักงาน, ค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาพนักงาน, ค่าใช้จ่ายในการเพิ่มกำลังคนเพื่อขยายธุรกิจ, ค่าใช้จ่ายตามกฎหมายหรือข้อปฏิบัติของภาครัฐที่จำเป็นต้องเสียให้ถูกต้อง

3.4 ด้านการสื่อสาร (Communication) หากเปรียบเทียบไปแล้ว การสื่อสารในที่นี้ หมายถึง การไหลของสารสนเทศ (Information Flow) นั่นเอง ที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ผู้ใช้สารสนเทศนั้นโดยปกติ ก็จะมีเป็นระดับคือ

3.4.1 ระดับองค์กร ต้องการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นสำหรับระดับนี้ เพื่อใช้ในการวางแผนนโยบายการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

3.4.2 ระดับฝ่ายงาน ต้องการให้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการในลักษณะที่เน้นด้าน วิถีปฏิบัติ ตามกรอบ นโยบายหรือกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดจากระดับองค์กรข้างต้น

3.4.3 ระดับบุคคล ต้องการให้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อตัดสินใจเปรียบเทียบด้านรายได้ ความเป็นอยู่หรือเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

3.5 ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หมายความว่า องค์กรสามารถใช้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เป็นกลยุทธ์ที่จะชนะในการแข่งขัน เพราะรู้ถึงขีดความสามารถของกำลังคนที่มีอยู่ ต้นทุนดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล เป็นกลยุทธ์ที่จะชนะในการแข่งขัน มีความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลที่สูงกว่า มีความรวดเร็วและสามารถให้สารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลได้ทันเวลา ถูกต้องและแม่นยำ จึงสามารถทำให้กำหนดกลยุทธ์ในการดึงดูดบุคคลให้เข้ามาสู่องค์กร ขณะเดียวกันก็สามารถรักษานักบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นานกว่าคู่แข่ง

#### 4 วัตถุประสงค์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทศพร เบ็ญจพงศ์และคณะ (2546:155) ซึ่งให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1 เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของพนักงานในองค์กรทั้งหมดจนกระทั่งการค้นหาและการนำมาใช้ที่คำนึงถึงความถูกต้องทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

2 ระบบสารสนเทศสามารถที่จะนำเทคโนโลยีระบบเครือข่ายมาช่วยในการสื่อสาร เพื่อเป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพ ความเข้าใจ และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

3 เพื่อช่วยในการวางแผน และการวิเคราะห์มาตรฐานของการจัดการบุคลากรโดยระบบสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเตรียมข้อมูล เพื่อพิจารณาจัดหางานให้เหมาะสมกับบุคคลหรือการประเมินผลการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้บริหารจัดสรรทรัพยากรมนุษย์ให้องค์กรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

4 ช่วยในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ มีทักษะเพิ่มขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อที่ช่วยในการอบรมพนักงาน

## 5 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทศพร เบ็ญจพงศ์ และคณะ (2546: 171-174) ได้กล่าวถึงซอฟต์แวร์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในองค์กร เพราะว่าตระหนักถึงความจำเป็นในการคัดเลือกและการรักษาบุคลากรขององค์กร ที่มีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เพื่อความได้เปรียบในเชิงแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน องค์กรแต่ละแห่งได้พยายามที่จะสร้างระบบ HRIS ของตนเองขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรองรับการทำงานประจำขององค์กร และเป็นระบบที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก แต่การพัฒนาเองดังกล่าวทำให้ขาดมาตรฐานในการพัฒนา ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาในระยะยาว โดยเฉพาะเมื่อบุคคลที่เป็นผู้พัฒนาระบบพ้นสภาพออกไปจากการเป็นพนักงานขององค์กรแล้ว ซึ่งบางครั้งองค์กรจำเป็นต้องทิ้งระบบเดิม เพื่อทำการพัฒนาระบบใหม่ ดังนั้นอีกทางเลือกหนึ่งขององค์กร คือ การหาโปรแกรมสำเร็จรูปจากภายนอก อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึง โปรแกรมสำเร็จรูปทั่วไปมักจะเน้นระบบงานด้านทะเบียนบุคลากรโดยรวม ระบบการตรวจสอบเวลาการทำงาน และระบบการคำนวณเงินเดือนเท่านั้น ซึ่งเป็นระบบที่องค์กรโดยทั่วไปจำเป็นต้องใช้ แต่ระบบในด้านงานพัฒนาบุคลากร ด้านการจัดสวัสดิการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ยังมีรายละเอียดไม่มากนัก โดยเฉพาะระบบที่มีราคาถูก ผู้บริหารจึงขาดความชัดเจนของข้อมูลเพียงพอในการที่จะนำไปสรุปวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนเพื่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร ได้อย่างแท้จริง

ซอฟต์แวร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ มีทั้งที่สร้างขึ้นเองภายในประเทศ โดยบริษัทคนไทย เช่น PisWin, HRII, HR Enterprise, Wealth HRM เป็นต้น ทั้งนี้โปรแกรมที่สร้างขึ้นเองโดยคนไทยนั้น จะมีข้อดีตรงที่เป็นระบบที่ตรงกับความต้องการมากกว่า เพราะได้มีการพัฒนาขึ้นภายใต้เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมในประเทศ ที่ไม่เหมือนกับประเทศอื่น เช่น ในเรื่องอัตราภาษี การให้สวัสดิการ ข้อกำหนดทางกฎหมาย เป็นต้น ส่วนโปรแกรมที่นำเข้าจากต่างประเทศจะเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการทั่วไปของโลก ซึ่งถ้ามีการนำมาใช้จะต้องนำมาปรับปรุงในบางโมดูล หรือในบางโมดูลอาจจะใช้ไม่ได้เลย ทำให้ต้องหาโมดูลดังกล่าวจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นภายในประเทศมาประยุกต์ใช้รวมอยู่ด้วย

## 6 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ทศพร เบ็ญจพงศ์ และคณะยังได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังต่อไปนี้

1 ทำให้การปฏิบัติงานในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วขึ้นเช่นกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาข้อมูลพนักงาน ช่วยในการคำนวณเงินเดือนของพนักงาน เป็นต้น

2 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยการลดข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้น ลดค่าใช้จ่ายในงานด้านเอกสาร และลดเวลาในการปฏิบัติงานลงได้

3 ระบบสามารถที่จะเชื่อมโยงระบบสารสนเทศต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกต่อพนักงานในองค์กรในด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการประสานงานขององค์กร โดยระบบจะทำให้สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และสามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4 ลักษณะของระบบที่ดีจะมีระบบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบได้เป็นอย่างดี โดยจะไม่อนุญาตให้บุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อมูลพนักงานเข้าสู่ระบบได้ อีกทั้งยังแบ่งระดับของการรักษาความปลอดภัยได้ตามที่ต้องการ

## 7 ปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543: 115-116) ได้แบ่งข้อจำกัดของการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ออกเป็น 2 ด้านดังต่อไปนี้

### 1 ปัญหาอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของระบบสารสนเทศ

1.1 การลงทุนครั้งแรกและยังมีค่าใช้จ่ายผูกพันต่อเนื่อง โดยเฉพาะอุปกรณ์ส่วนประกอบที่สิ้นเปลือง หรือมีอายุการใช้งานสั้น หรือเสื่อมสภาพได้ง่าย

1.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระหว่างการพัฒนาที่เป็นไปอย่างรวดเร็วยังไม่ถึงจุดอิ่มตัว คาดว่าคงใช้เวลาานพอสมควรที่จะพัฒนาถึงจุดอิ่มตัว ปัจจุบันถือว่าพัฒนาการคอมพิวเตอร์อยู่ในขั้นตอนไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งยังจะต้องพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลง แต่มีสมรรถนะสูงขึ้นเป็นนาโนคอมพิวเตอร์และซูเปอร์คอมพิวเตอร์ต่อไป พัฒนาการดังกล่าวจึงเป็นอีกปัญหาหนึ่ง แม้การลงทุนคอมพิวเตอร์ที่ได้ชื่อว่าทันสมัยในวันนี้ แต่พรุ่งนี้อาจกลายเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัยไปเสียแล้ว หากผู้ประกอบการไล่ตามเทคโนโลยีด้านนี้จะต้องสูญเสียเงินจำนวนมาก และก็ไม่มีโอกาสไล่ตามทัน ทั้งนี้เพราะไทยเราไม่ใช่ผู้คิดค้นและผลิต ด้วยเหตุนี้ผู้ลงทุนจึงต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานธุรกิจของตน

1.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์ใช้ได้ดีในกระบวนการทำงานที่นิ่งและคงที่พอสมควร งานบางงานอาจไม่เหมาะสม โดยเฉพาะงานที่เป็นเนื้อหาสาระ งานที่ต้องอาศัยความคิดวิเคราะห์ ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของงานดังกล่าว ไม่เช่นนั้นการลงทุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะไม่คุ้มค่า

1.4 ข้อจำกัดของการแสดงผลบนจอคอมพิวเตอร์ต้องเป็นลำดับขั้นตอน ไม่สามารถแสดงผลทีละหลายๆ รายการ และไม่สามารถจัดการข้อมูลเชิงซ้อนได้ การศึกษาข้อมูลเป็นจำนวนมากๆ ในลักษณะของการตรวจสอบจากข้อมูลและความรู้หลายแหล่ง จำเป็นต้องพิมพ์ออกมาก่อนจึงจะทำการศึกษาได้ กล่าวคือ ในการทำงานบางครั้งต้องศึกษาข้อมูลจากหลายแหล่ง และจำเป็นต้องทำความเข้าใจไปพร้อมกัน การอาศัยข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แสดงผลหน้าจคอมพิวเตอร์ทีละหน้าที่ละรายการจึงไม่สะดวก

## 2 ปัญหาอันเนื่องมาจากข้อจำกัดของผู้ใช้ระบบ

2.1 ความคุ้นเคยของการเรียนรู้ ชอบการศึกษาจากเอกสาร จากการพลิกทีละหน้าจากซ้ายไปขวาเป็นการอ่านจากหน้าจคอมพิวเตอร์และการพลิกทีละหน้าจะต้องดูจากบนลงล่าง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรำคาญเพราะไม่คุ้นเคย อย่างไรก็ตามในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องรับเอาพฤติกรรมการเรียนรู้ 2 แบบไปพร้อมๆ กัน

2.2 ภาษาคอมพิวเตอร์เป็นอีกภาษาที่มีความยากพอสมควร ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการ อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติได้มอบหมายให้เป็นหน้าที่ของผู้ที่จบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ ในการบริหารงานจำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรด้านนี้เพื่อคอยช่วยเหลือในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์

2.3 การจะใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี ผู้ใช้ต้องศึกษาทำความเข้าใจคำสั่งของโปรแกรมและลำดับของการทำงานของคำสั่ง ไม่เช่นนั้นแล้วจะไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

2.4 ความเข้าใจของผู้ใช้ไม่ถูกต้อง โดยเข้าใจว่าคอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนคนได้ ผู้ปฏิบัติได้ยื่นผู้บริหารพูดว่า สมัยนี้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ง่ายมาก เพราะมีระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจัดการให้อยู่แล้ว ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดอย่างใหญ่หลวง ความจริงแล้วคอมพิวเตอร์เป็นเพียงเครื่องมือ การจะใช้เครื่องมือให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของมนุษย์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องระบบสารสนเทศในด้านต่างๆ มีงานวิจัยต่างประเทศและในประเทศที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ ดังนี้

## 1 งานวิจัยในประเทศ

วงเดือน สุขริน (2550) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชาคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล โดยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการบริการจัดการประสบผลสำเร็จ และความคิดของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP โดยการวิจัยด้วยวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ SAP จึงได้เลือกศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณและใช้การสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการศึกษาโดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. เลขาภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชา
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในระบบงานต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้การได้ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ และการให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และระบบ SAP รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ส่วนความสำเร็จของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP นั้น ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้งานในระบบจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล-ค่าตอบแทนและระบบบริหารงานบุคคล-ข้อมูลการลา พบว่าโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ใช้งานอยู่ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูรายงานข้อมูลได้รวดเร็วแล้วเข้าใจง่าย รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและมีความพอใจในงานระบบ SAP ในระดับปานกลาง

สมใจ จตุพรเรืองฤทธิ์ (2547) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษา บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่นำมาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นระบบที่สามารถครอบคลุมภารกิจหน้าที่และกระบวนการ

บริหารงานบุคคล และก่อให้เกิดประโยชน์ในการลดความซ้ำซากของงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูล ระบบงานด้านเอกสารลดลง มีความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง และทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น แต่ในการดำเนินการยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ความรู้ความเข้าใจในระบบของบุคลากร การป้อนข้อมูลผิดพลาดทำให้ข้อมูลที่ปรากฏไม่ถูกต้องบุคลากรขาดทักษะและความชำนาญในการใช้ระบบ และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งทางบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้มีการแนะนำและปรับปรุงวิธีการทำงานของระบบอย่างต่อเนื่องจนปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง

## 2 งานวิจัยต่างประเทศ

Targowski and Deshpande(2001) ทำการศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์และการเลือกระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เสนอว่า องค์การที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมปัจจุบันต้องใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลมากต่อระบบทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้บริษัทสามารถจัดเก็บ และเรียกใช้ข้อมูลปริมาณมหาศาลได้อย่างรวดเร็ว ลดการทำงานซ้ำซ้อน และช่วยจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลสามารถลดเวลาด้านธุรการลงได้มาก และมีเวลาสำหรับการวางแผน และการตัดสินใจต่างๆ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปมากในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็ยังมีอีกหลายขององค์การที่เลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับองค์การของตน ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้เต็มศักยภาพ การตัดสินใจเลือกใช้ HRIS จึงเป็นสิ่งสำคัญ และต้องใช้เวลามากในการพิจารณาเลือก โดยองค์การอาจจ้างที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญในด้านนี้มาช่วย หรือมิฉะนั้นก็อาจจะต้องใช้เวลา และเงินมหาศาลในการลองผิด ลองถูก ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ จะต้องถูกนำมาพิจารณาอย่างรอบคอบ และต้องให้แน่ใจว่า ระบบที่จะนำมาใช้งานนั้นเหมาะสมกับความต้องการขององค์การของตน ปัจจัยสุดท้ายที่ต้องพิจารณาก็คือ ประโยชน์ของซอฟต์แวร์ โครงสร้างพื้นฐานที่บริษัทจำเป็นต้องสร้างขึ้นใหม่ การเชื่อมต่อกันได้กับระบบที่มีอยู่แล้ว การตอบสนองความต้องการขององค์การ และราคาโดยรวมทั้งหมดของระบบ HRIS

การศึกษาเรื่อง Employee-management system boots efficiency at East Sussex Hospitals: Administration time and costs fall while staff satisfaction rises. (2003: 33-35) พบว่าระบบลงเวลาด้วยคอมพิวเตอร์ประสบความสำเร็จอย่างสูงที่โรงพยาบาล East Sussex Hospitals หลังจากโรงพยาบาลได้เปิดใช้ระบบจัดการพนักงานแบบใหม่ โดยใช้คอมพิวเตอร์คำนวณเวลา

ทำงานของพนักงานจากการรูดบัตร เพื่อคิดเงินค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา รวมทั้งแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบกรณีพนักงานขาดงาน ทำให้สามารถลดเวลางานธุรการของฝ่ายบุคคลได้ถึง 75% ในขณะที่ให้ข้อมูลแบบ Real Time ของกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานแต่ละคนได้ รวมทั้งการวางแผนกำลังคน และการจ่ายเงินค่าจ้าง นอกจากนี้ยังช่วยลดข้อผิดพลาดของการรั่วข้อมูลด้วยมนุษย์ แสดงให้เห็นเวลาและวันที่พนักงานขาดงาน หรือมาสายอย่างชัดเจน สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน และยังสามารถตรวจสอบวันและเวลาทำงานของพนักงานแต่ละคนได้ง่าย

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรสามารถเกิดข้อผิดพลาดได้ ประกอบกับการที่บุคลากรขาดความรู้ในการใช้งานระบบ ซึ่งอาจเกิดจากการพิจารณาปัจจัยในด้านการคัดเลือกผู้ขายหรือผู้พัฒนาที่ไม่เหมาะสมรวมถึงตัวผู้บริหารอาจมีการพิจารณาปัจจัยในการเลือกใช้ระบบที่ไม่เหมาะสม โดยเห็นว่าไม่ใช่เรื่องสำคัญทำให้องค์กรไม่ได้ใช้งานระบบที่มีความเหมาะสมกับองค์กร และจากการศึกษาผลการวิจัยทำให้ทราบว่าระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรและการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาใช้ที่เหมาะสมจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น



### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

วิธีการดำเนินการวิจัย เรื่องปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมี  
ขั้นตอนและควรเสนาดังนี้

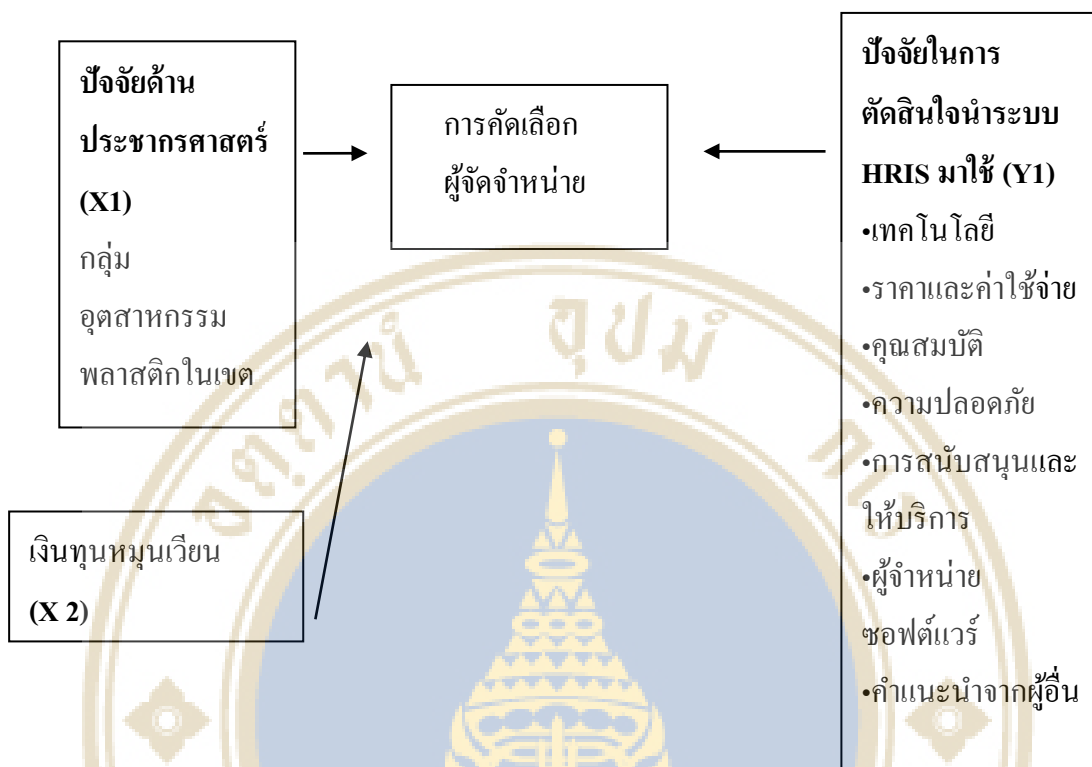
- 3.1 แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษา
- 3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย,เครื่องมือ
- 3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

#### แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษา

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการศึกษาครั้งนี้ได้จากการตอบแบบสอบถามที่ผู้  
ศึกษาได้จัดทำขึ้นมา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากผู้ที่เก็บรวบรวมไว้แล้วจากการค้นหาข้อมูล  
ต่างๆทั้งด้าน งานวิจัย รายงาน บทความ หนังสือทั้งในและต่างประเทศเว็บไซต์ต่างๆ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาจากข้อมูลเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ HRIS ระบบสารสนเทศที่องค์กรใช้อยู่ในปัจจุบัน และปัญหาอุปสรรคในการใช้งานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 164 แห่ง โดยกำหนดจากบริษัทที่มีเงินทุนหมุนเวียน ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไปและมีจำนวนพนักงานตั้งแต่ 50 คนขึ้นไปซึ่งเป็นข้อมูลจาก กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี

1 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร รายงาน และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2 เก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องกับระบบ HRIS คือ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ระดับหัวหน้าแผนกงานบุคคลหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกระบบ HRIS มาใช้ในอุตสาหกรรมพลาสติก จำนวน 164 แห่ง โดยการเก็บข้อมูลโดยผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 146 รายและผู้วิจัยเดินทางเข้าไปเก็บข้อมูลจากองค์กรเอง 18 ราย

### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้จากการทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและกรอบแนวคิดในการศึกษา

### 3.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อความในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษานี้หรือไม่ด้วยการนำไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดทดสอบก่อนการเก็บจริงจำนวน 20 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 : 43) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามชุดนี้เป็น 0.816 หมายความว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลไปประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

**4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)** ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

**4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลบริษัทและตัวแปรต่างๆ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**4.3 การประเมินระดับความพึงพอใจ** ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับและให้คะแนนตาม ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ให้ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	1

การอภิปรายผลการศึกษาลักษณะแบบสอบถาม ที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้  
เกณฑ์ในการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น} \\ &= 5 - 1/5 = 0.80 \end{aligned}$$

จึงแบ่งช่วงได้เป็น

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ระยะเวลาในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้นรวม 6 สัปดาห์ ตามข้อกำหนดของวิทยาลัยการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้กำหนดไว้



## บทที่ 4 ผลการศึกษา

บทนี้นำเสนอผลการศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1 ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2 เพื่อทราบถึงระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใช้ในปัจจุบัน

3 เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หัวหน้าแผนกบุคคล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาเรียบเรียง สรุป เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา คำถามในการศึกษา กรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อมอันดับความสำคัญ

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กร

ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายผ่านทางโทรศัพท์ไปทั้งสิ้น 145 ฉบับ ได้รับการตอบรับกลับมาทั้งหมด 103 ฉบับ โดยมิผู้ไม่สะดวกให้ข้อมูลจำนวน 42 ฉบับและได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง 18 ฉบับ ได้รับการตอบรับกลับมาครบ รวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบรับทั้งสิ้น 121 ฉบับ

## ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละแยกตามข้อมูลบริษัท

(n=121)

ข้อมูลบริษัท	จำนวน (n = 121)	ร้อยละ
จำนวนคน		
น้อยกว่า 100	70	57.9
101-500	49	40.4
501-1,000	0	0
มากกว่า 1,001	2	1.70
รวม	121	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าบริษัทส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน จำนวน 70 บริษัท จำนวนพนักงาน 101-500 คน จำนวน 49 บริษัท และมีบริษัทที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 500-1,000 จำนวน 0 บริษัท โดยมีบริษัทที่มีจำนวนคนมากกว่า 1,000 คนเพียง 2 บริษัท

**ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อมอันดับความสำคัญ**

**ตารางที่ 4.2** แสดงอันดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย โดยรวมและแยกตามขนาดองค์กร

ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบ HRIS	อันดับรวม	อันดับที่เลือกตามขนาดองค์กร		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
<b>2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี(Technology)</b>				
2.1 ซอฟต์แวร์ (Software)	1	1	1	2,1
2.2 ระบบปฏิบัติการ (Operating System)	2	2	2	1,2
2.3 ฮาร์ดแวร์ (Hardware platform)	3	3	3	4,3
2.4 ฐานข้อมูล (Database Engines supported)	4	4	4	3,4
<b>3. ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย(Pricing and Cost)</b>				
3.1 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ (Installation Cost)	1	1	1	2,1
3.2 ราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ (Cost of software package)	2	2	2	1,2
3.3 ค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย (Upgrade Cost)	3	3	3	3
3.4 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ (Maintenance and support Cost)	4	4	4	5,4
3.5 ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ (Training Cost)	5	5	5	4,5



ตารางที่ 4.2 แสดงอันดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย โดยรวมและแยกตามขนาดองค์กร (ต่อ)

ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบ HRIS	อันดับรวม	อันดับที่เลือกตามขนาดองค์กร		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
4. คุณสมบัติ (Features)				
4.1 ง่ายต่อการเรียนรู้และการทำงาน (Ease of use and leaning)	1	1	1	1
4.2 เข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิม (Compatibility)	2	6	2	2
4.3 ความสามารถในการขยายระบบในอนาคต(Scalable)	3	3	3	3
4.4 ใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ (Application Integration)	4	2	4	6
4.5 การปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์กร (Degree of Customization)	5	5	5	5,4
4.6 มี Software ทดลองใช้ (Trial Version)	6	4	6	4,5
5. ความปลอดภัย (Security)				
5.1 การแก้ไขความผิดพลาด (Debugging)	1	1	1	4,3
5.2 การสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Auto Backup)	2	2	2	3,4
5.3 การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดู และการแก้ไขข้อมูลในระบบ (Data access security)	3	3	3	5
5.4 การควบคุมความผิดพลาด (Error Handling)	4	4	4	1
5.5 ระบบความปลอดภัยหลายชั้น (Multiple layers of security)	5	5	5	2

ตารางที่ 4.2 แสดงอันดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ปัจจัย โดยรวมและแยกตามขนาดองค์กร (ต่อ)

ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบ HRIS	อันดับรวม	อันดับที่เลือกตามขนาด องค์กร		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
		<b>6.การสนับสนุน และการให้บริการ (Support &amp; Service)</b>		
6.1 การบริการหลังการขาย (After-Sale Service)	1	1	1	1
6.2 การให้คำแนะนำปรึกษา (Advice & Consulting)	2	2	2	2
6.3 บริการสายด่วน (Hot-Line Service)	3	3	3	3,4
6.4 การสนับสนุนก่อนการขาย (Pre-Sales Support)	4	4	4	4,5
6.5 ระยะเวลาในการติดตั้ง (Installation Time)	5	5	5	5,3
<b>7. ผู้จำหน่าย (Software Vendor)</b>				
7.1 ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด (Length of time in the Marketplace)	1	1	1	2
7.2 ผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต (Past Performance)	2	2	2	1
7.3 ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (Reputation)	3	3	3	4,3
7.4 การส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (Sales Promotion)	4	4	4	3,4
7.5 ความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ (Internationality Of Software)	5	5	5	5
<b>8. คำแนะนำจากผู้อื่น (Advice)</b>				
8.1 คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา (Advice from Consultants)	1	1	1	1
8.2 คำแนะนำจากผู้ใช้งาน (Advice from other Users)	2	2	3	3,2
8.3 คำแนะนำจากบริษัทแม่ (Advice from a controlling Company)	3	3	2	2,3

จากตารางที่ 4.2 ในส่วนของตัวแปรตามพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ซอฟต์แวร์ ร้อยละ 38.8 จำนวน (47 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้าน ระบบปฏิบัติการร้อยละ 43.8 (53 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ร้อยละ 43.8 (53 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านฐานข้อมูล ร้อยละ 62.8 (76 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ซอฟต์แวร์ ร้อยละ 44.3 จำนวน (31 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านระบบปฏิบัติการร้อยละ 41.4 (29 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ร้อยละ 37.1 (26 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านฐานข้อมูล ร้อยละ 51.4 (36 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ ร้อยละ 53.1 จำนวน (26 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านระบบปฏิบัติการร้อยละ 46.9 (23 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ร้อยละ 63.3 (31 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านฐานข้อมูล ร้อยละ 79.6 (39 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้าน ซอฟต์แวร์ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1,2 ปัจจัยด้านระบบปฏิบัติการได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1,2 ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 สุดท้ายคือปัจจัยด้านฐานข้อมูล ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4

ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ร้อยละ 51.2 จำนวน (62 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ ร้อยละ 56.2 (68 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย ร้อยละ 58.7 (71 บริษัท) อันดับสี่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ ร้อยละ 55.4 (67 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ ร้อยละ 43.0 (52 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้าน ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ร้อยละ 48.6 จำนวน (34 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ ร้อยละ 52.9 (37 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย ร้อยละ 65.7 (46 บริษัท) อันดับสี่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ ร้อยละ 54.3 (38 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ ร้อยละ 42.9 (30 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ร้อยละ 55.1 จำนวน (27 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ ร้อยละ 61.2 (30 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย ร้อยละ 46.9 (23 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ ร้อยละ 57.1 (28 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ ร้อยละ 42.9 (21 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1,2 ปัจจัยด้านปัจจัยด้านราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1,2 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัยได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบได้รับการเลือกเป็นอันดับ 4,5 สุดท้ายคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 4,5

ด้านคุณสมบัติ อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน ร้อยละ 41.3 จำนวน (50 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิม ร้อยละ 33.9 (41 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความสามารถในการขยายระบบในอนาคต ร้อยละ 40.5 (49 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ร้อยละ 33.9 (41 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์กร ร้อยละ 67.8 (82 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านมี Software ทดลองใช้ร้อยละ 33.1 (40 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมในอันดับที่ 1 3 และ 5 โดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกได้แก่ คือ ปัจจัยด้านง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน ร้อยละ 38.6 จำนวน (27 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ร้อยละ 27.1 (19 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความสามารถในการขยายระบบในอนาคต ร้อยละ 35.7 (25 บริษัท) อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านมี Software ทดลองใช้ร้อยละ 41.4 (29 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์กร ร้อยละ 67.1 (47 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิม ร้อยละ 37.1 (26 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน ร้อยละ 44.9 จำนวน (22 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ร้อยละ 53.1 (26 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความสามารถในการขยายระบบในอนาคต ร้อยละ 46.9 (23 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านมี Software ทดลองใช้ร้อยละ 55.1 (27 บริษัท) อันดับที่สูงปัจจัยด้านปรับระบบให้ตรงความต้องการ

ขององค์การ ร้อยละ 67.1 (47 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการ และฮาร์ดแวร์เดิม ร้อยละ 69.4 (34 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ ปัจจัยด้านง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งานได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 2 ปัจจัยด้านความสามารถในการขยายระบบในอนาคต ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3 ปัจจัยด้านใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 6 ปัจจัยด้านปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์การได้รับการเลือกเป็นอันดับ 4,5 สุดท้ายคือปัจจัยด้านเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิมได้รับการเลือกเป็นอันดับ 4,5

ด้านความปลอดภัย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การแก้ไขความผิดพลาด ร้อยละ 54.5 จำนวน (66 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ร้อยละ 62.8 (76 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ ร้อยละ 59.5 (72 บริษัท) อันดับที่ดีที่สุดปัจจัยด้านการควบคุมความผิดพลาด ร้อยละ 42.1 (51 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยหลายชั้น ร้อยละ 54.5 (66 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การแก้ไขความผิดพลาด ร้อยละ 45.7 จำนวน (32 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ร้อยละ 61.4 (43 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ ร้อยละ 60.0 (42 บริษัท) อันดับที่ดีที่สุดปัจจัยด้านการควบคุมความผิดพลาด ร้อยละ 45.7 (32 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยหลายชั้น ร้อยละ 54.5 (66 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การแก้ไขความผิดพลาด ร้อยละ 67.3 จำนวน (33 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ร้อยละ 65.3 (32 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ ร้อยละ 59.2 (29 บริษัท) อันดับที่ดีที่สุดปัจจัยด้านการควบคุมความผิดพลาด ร้อยละ 45.7 (32 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยหลายชั้น ร้อยละ 51.0 (25 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ปัจจัยด้านการแก้ไขความผิดพลาดได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 ปัจจัยด้านการสำรองข้อมูลอัตโนมัติได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 ปัจจัยด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไข

ข้อมูลในระบบ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 5 ปัจจัยด้านการควบคุมความผิดพลาด ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 สุดท้ายคือปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยหลายชั้นได้รับการเลือกเป็นอันดับ 2

ด้านการสนับสนุน และการให้บริการของผู้จัดจำหน่าย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การให้คำแนะนำปรึกษา ร้อยละ 49.6 จำนวน (60 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการติดตั้ง ร้อยละ 47.9 (58 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านบริการสายด่วน ร้อยละ 46.3 (56 บริษัท) อันดับที่มีผู้เลือกมากที่สุดปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ร้อยละ 46.3 (56 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการสนับสนุนก่อนการขาย ร้อยละ 41.3 (50 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การให้คำแนะนำปรึกษา ร้อยละ 45.7 จำนวน (32 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการติดตั้ง ร้อยละ 44.3 (31 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านบริการสายด่วน ร้อยละ 44.3 (31 บริษัท) อันดับที่มีผู้เลือกมากที่สุดปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ร้อยละ 40.0 (28 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการสนับสนุนก่อนการขาย ร้อยละ 38.6 (27 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน การให้คำแนะนำปรึกษา ร้อยละ 53.1 จำนวน (26 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านระยะเวลาในการติดตั้ง ร้อยละ 53.1 (26 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านบริการสายด่วน ร้อยละ 49.0 (24 บริษัท) อันดับที่มีผู้เลือกมากที่สุดปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ร้อยละ 51.0 (25 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านการสนับสนุนก่อนการขาย ร้อยละ 44.9 (22 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ปัจจัยด้าน การให้คำแนะนำปรึกษา ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการติดตั้ง ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 2 ปัจจัยด้านบริการสายด่วน ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 ปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 4,5 สุดท้ายคือปัจจัยด้านการสนับสนุนก่อนการขาย ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 5,3

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่าย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด ร้อยละ 59.5 จำนวน (72 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต ร้อยละ 55.4 (67 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ร้อยละ 58.7 (71 บริษัท) อันดับที่มีผู้เลือกมากที่สุดปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ร้อยละ 43.8 (53 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ ร้อยละ 50.4 (61 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ อยู่ในตลาด ร้อยละ 67.1 จำนวน (47 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต ร้อยละ 62.9 (44 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ร้อยละ 64.3 (45 บริษัท) อันดับที่มีปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ร้อยละ 47.1 (33 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ ร้อยละ 51.4 (36 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด ร้อยละ 49.0 จำนวน (24 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต ร้อยละ 46. (23 บริษัท) อันดับที่สามปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ร้อยละ 51.0 (25 บริษัท) อันดับที่มีปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ร้อยละ 38.8 (19 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ ร้อยละ 51.0 (25 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ปัจจัยด้าน ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 2 ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 3,4 สุดท้ายคือปัจจัยด้านความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 5

ด้านคำแนะนำจากผู้อื่น อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา ร้อยละ 59.5 จำนวน (72 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้ใช้งาน ร้อยละ 38.8 (47 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทแม่ ร้อยละ 52.1 (63 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดเล็กมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้าน คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา ร้อยละ 58.6 จำนวน (41 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้ใช้งาน ร้อยละ 41.4 (29 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทแม่ ร้อยละ 52.9 (37 บริษัท)

องค์กรที่มีขนาดกลางมีอันดับในการเลือกไม่แตกต่างกันกับภาพรวมโดยอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา ร้อยละ 59.2 จำนวน (29 บริษัท) อันดับรองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้ใช้งาน ร้อยละ 49.0 (24 บริษัท) และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทแม่ ร้อยละ 65.3 (32 บริษัท)

องค์กรขนาดใหญ่มีเพียง 2 องค์กรเท่านั้น โดยมีการจัดอันดับปัจจัยดังนี้ปัจจัยด้าน  
คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษาได้รับการเลือกเป็นอันดับ 1 คำแนะนำจากผู้ใช้งาน ได้รับการเลือก  
เป็นอันดับ 2,3 ปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทแม่ ได้รับการเลือกเป็นอันดับ 2,3

## ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS

ตารางที่ 4.3 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS

ปัญหาและอุปสรรค การใช้งาน	MEAN				ระดับความเห็น
	รวม	เล็ก	กลาง	ใหญ่	
10. ค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง ซอฟต์แวร์สูง	4.63	4.64	4.59	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง ฮาร์ดแวร์สูง	4.41	4.44	4.34	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12. ค่าใช้จ่ายในการใช้งาน ระบบ HRIS สูง	4.59	4.54	4.65	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13. ความยุ่งยากในการ ฝึกอบรมผู้ใช้งาน	4.28	4.37	4.14	4.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (เว้นองค์กร ระดับกลาง มีระดับ ความเห็น ระดับ เห็นด้วย)
14. การนำระบบ HRIS มา ใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้อง เปลี่ยนกระบวนการทำงาน อย่างมากก่อให้เกิดความ วุ่นวาย	4.55	4.52	4.55	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15. การให้บริการหลังการ ขายไม่เพียงพอ	4.07	3.98	4.20	3.50	เห็นด้วย



ตารางที่ 4.3 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ HRIS (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคการ ใช้งาน	MEAN				ระดับความเห็น
	รวม	เล็ก	กลาง	ใหญ่	
16. ระบบมีขั้นตอนใน การใช้งานมาก ซ้ำซ้อน และใช้งานยาก	4.16	4.12	4.20	3.50	เห็นด้วย
17. พนักงานในองค์กร ของท่านไม่ให้ความ ร่วมมือในการนำระบบ HRIS มาใช้	3.89	3.95	3.79	4.00	เห็นด้วย
18. ระบบ HRIS ของ บริษัทท่านในปัจจุบันไม่ สามารถทำงานร่วมกับ เทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ได้	3.99	4.01	3.93	4.50	เห็นด้วย (เว้นองค์กรระดับ ใหญ่ มีความเห็น ระดับเห็นด้วย อย่างยิ่ง)
19. ผู้บริหารระดับสูง ไม่ได้ให้การสนับสนุน ในการพัฒนาระบบ HRIS อย่างเพียงพอ	4.09	4.10	4.06	4.50	เห็นด้วย (เว้นองค์กรระดับ ใหญ่ มีความเห็น ระดับเห็นด้วย อย่างยิ่ง)
20. องค์กรของท่าน จำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ ทางเทคนิคจำนวนมาก	3.95	4.01	3.83	4.50	เห็นด้วย (เว้นองค์กรระดับ ใหญ่ มีความเห็น ระดับเห็นด้วย อย่างยิ่ง)

จากตารางที่ 4.3 ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่า ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูงมีค่า Mean โดยรวมที่ 4.63 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกขนาดองค์กร แสดงว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านค่าใช้จ่ายในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ มีค่า Mean ที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกขนาดองค์กร แสดงว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบHRIS สูง มีค่า Mean ที่ 4.59 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกขนาดองค์กร แสดงว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความยุ่งยากในการฝึกอบรมผู้ใช้งานมีค่า Mean ที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยในองค์กรระดับกลางและระดับสูงมีค่าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งและองค์กรในระดับกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 อยู่ในระดับเห็นด้วย ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การนำระบบHRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมาก ก่อให้เกิดความวุ่นวาย มีค่า Mean ที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกขนาดองค์กร แสดงว่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การให้บริการหลังการขายไม่เพียงพอ มีค่า Mean ที่ 4.07 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยในทุกขนาดองค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานมากซับซ้อนและใช้งานยาก มีค่า Mean ที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยในทุกขนาดองค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

พนักงานในองค์กรของท่านไม่ให้ความร่วมมือในการนำระบบHRIS มาใช้ มีค่า Mean ที่ 3.89 ค่าเฉลี่ยในแต่ละขนาดองค์กรมีค่าในระดับเห็นด้วยในทุกขนาดองค์กร ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ระบบHRIS ของบริษัทท่านในปัจจุบันไม่สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ได้ มีค่า Mean ที่ 3.99 ค่าเฉลี่ยในองค์กรระดับเล็กและระดับกลางมีค่าในระดับเห็นด้วยและองค์กรในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยที่ 4.50 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบ HRIS อย่างเพียงพอ มีค่า Mean ที่ 4.09 ค่าเฉลี่ยในองค์กรระดับเล็กและระดับกลางมีค่าในระดับเห็นด้วยและองค์กรในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยที่ 4.50 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

องค์กรของท่านจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคจำนวนมาก ได้มีค่า Mean ที่ 3.95 ค่าเฉลี่ยในองค์กรระดับเล็กและระดับกลางมีค่าในระดับเห็นด้วยและองค์กรในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยที่ 4.50 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผลสรุปโดยรวมของผู้เลือกทั้งหมดมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับแรก ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง มีค่า Mean เท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสอง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูง มีค่า Mean เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสาม การนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมากก่อให้เกิดความวุ่นวาย มีค่า Mean เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนปัจจัยที่มีผู้เลือกมากที่สุด 3 อันดับแรกของแต่ละขนาดของอุตสาหกรรมมีดังนี้  
อุตสาหกรรมขนาดเล็ก

อันดับแรก ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูงมีค่า Mean เท่ากับ 4.64 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับที่สอง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูงมีค่า Mean เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสาม การนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมากก่อให้เกิดความวุ่นวาย มีค่า Mean เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

อุตสาหกรรมขนาดกลาง

อันดับแรก ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูงมีค่า Mean เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสอง ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง มีค่า Mean เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสาม การนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมากก่อให้เกิดความวุ่นวาย มีค่า Mean เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

อุตสาหกรรมขนาดใหญ่

อันดับแรก ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งฮาร์ดแวร์สูง และการนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมากก่อให้เกิดความวุ่นวาย มีค่า Mean เท่ากับ 5.00 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสอง ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูง ความยุ่งยากในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน ระบบ HRIS ของบริษัทท่านในปัจจุบันไม่สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ได้ ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบ HRIS อย่างเพียงพอ และองค์กรของท่านจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคจำนวนมาก มีค่า Mean เท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง อันดับสาม พนักงานในองค์กรของท่านไม่ให้ความร่วมมือในการนำระบบ HRIS มาใช้ มีค่า Mean เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับเห็นด้วย

## ปัจจัยอื่นนอกเหนือที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้และข้อเสนอแนะ

### 4.1 มีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ Software HRIS

มีผู้ตอบแบบสอบถามมาดังนี้ อันดับแรก Software ได้รับมาตรฐานสากล หรือได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจำนวน 27 บริษัท อันดับสอง พึ่งชันใช้งานต่างๆรวมถึงความยาก-ง่ายในการใช้โปรแกรม จำนวน 18 บริษัท อันดับสาม การให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ HRIS จำนวน 15 บริษัท อันดับสี่มีการสนับสนุนจากภาครัฐจำนวน 6 บริษัทและอันดับสุดท้าย ความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์ จำนวน 4 บริษัท

### 4.2 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้ Software HRIS

มีผู้ตอบแบบสอบถามมาดังนี้ อันดับแรก ไม่รู้จักระบบ HRIS คืออะไร จำนวน 28 บริษัทอันดับสองยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบ HRIS จำนวน 23 บริษัท อันดับสามงบประมาณและค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ จำนวน 16 บริษัท อันดับสี่ บริษัทยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จะใช้จำนวน 15 บริษัท อันดับห้า ยังไม่พร้อมด้านบุคลากร จำนวน 11 บริษัท และอันดับสุดท้าย การดูแลระบบยุ่งยากจำนวน 9 บริษัท

### 4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีผู้ตอบแบบสอบถามมาดังนี้ อันดับแรก อยากให้ราคาถูกลงกว่านี้ จำนวน 32 บริษัท อันดับสอง มีการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ HRIS มากกว่านี้ จำนวน 27 บริษัท อันดับสามมีการสนับสนุนจากรัฐ จำนวน 12 บริษัทและอันดับสุดท้าย ใช้บริษัท Outsource ถูกกว่า จำนวน 4 บริษัท

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1 เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ บริษัทที่ดำเนินธุรกิจใอุตสาหกรรมพลาสติก จำนวน 164 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ค้างนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใองค์กร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยใการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของบริษัทใภาคอุตสาหกรรมพลาสติกใเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีปัจจัยที่นำมาศึกษารวม 7 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย คุณสมบัติของระบบ ความปลอดภัยของระบบ การสนับสนุนและการให้บริการของผู้จัดจำหน่าย ความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่ายและคำแนะนำจากผู้อื่น

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคใการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) มาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยอื่นๆที่มีผลใการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) และข้อเสนอแนะ

กรอบแนวคิดใการศึกษาค้างนี้มาจากการประมวลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยใการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) และมีปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปขององค์กรเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

## สรุปผล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ บริษัทที่ดำเนินธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 164 คน เก็บข้อมูลได้จำนวน 121 คน มีลักษณะดังนี้ ประชากรเป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน ร้อยละ 57.9 (70 บริษัท) บริษัทที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 101-500 คน ร้อยละ 40.4 (49 บริษัท) ไม่มีบริษัทที่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 501-1,000 คน ตอบแบบสอบถามและมีบริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คน 2 บริษัท

ในส่วนของตัวแปรตามพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหัวข้อเทคโนโลยีอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ รองลงมาคือด้านระบบปฏิบัติการ ด้านฮาร์ดแวร์และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านฐานข้อมูล ซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

ในส่วนของหัวข้อด้านราคาและค่าใช้จ่ายอันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ปัจจัยด้านราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ อันดับที่สามปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย อันดับที่ยี่สี่ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ ซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

หัวข้อคุณสมบัติ อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือ การง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน รองลงมาคือ การเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิม อันดับที่ยี่สามความสามารถในการขยายระบบในอนาคต อันดับที่ยี่สี่ด้านการใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ อันดับที่ยี่ห้าปัจจัยด้านปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์กรและอันดับสุดท้ายคือการมี Software ทดลองใช้ ซึ่งพบว่าองค์กรขนาดกลางมีการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยเหมือนกันกับภาพรวมและองค์กรขนาดเล็กมีการเรียงลำดับเหมือนกับภาพรวมในปีจจัยที่ 1 3 และ 5 ตามลำดับ

หัวข้อด้านความปลอดภัย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือปัจจัยด้าน การแก้ไขความผิดพลาด รองลงมาคือ ด้านการสำรองข้อมูลอัตโนมัติ อันดับที่ยี่สามด้านการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ อันดับที่ยี่สี่ปัจจัยด้านการควบคุมความผิดพลาดและอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านระบบความปลอดภัยหลายชั้นซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

หัวข้อการสนับสนุนและการให้บริการของผู้จัดจำหน่าย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือ การให้คำแนะนำปรึกษา รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการติดตั้ง อันดับที่ยี่สามด้านบริการสายด่วน อันดับที่ยี่สี่ด้านการบริการหลังการขายและอันดับสุดท้ายคือด้านการสนับสนุนก่อนการขาย ซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่าย อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือ ด้านระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต อันดับที่สามด้านความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก อันดับที่มีปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ และอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ ซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกรีวิวลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

หัวข้อคำแนะนำจากผู้อื่น อันดับที่มีผู้เลือกเป็นอันดับแรกคือ ด้านคำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา อันดับรองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้ใช้งานและอันดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านคำแนะนำจากบริษัทแม่ ซึ่งพบว่าองค์กรแต่ละขนาดมีการเลือกรีวิวลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

จากข้อมูลที่ได้รับมาพบว่าปัจจัยทุกข้อมีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบ HRIS ในองค์กรในระดับใกล้เคียงกันตามแนวคิดของ ดนัย เทียนพุด (2543: 157-160) ที่อธิบายถึงแนวคิดพื้นฐานสำคัญ 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้องค์กรต้องริเริ่มระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมา ได้แก่ ความสามารถในการนำระบบมาใช้ขององค์กร การควบคุมทั้งระบบและค่าใช้จ่าย การสื่อสารและนำไปใช้และทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้ง กัลยา ภูิกดากร (2541) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP-HR ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งกล่าวถึงการนำระบบ HRIS ไปใช้ในองค์กรว่าต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆอย่างเท่าเทียมกันและควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้พร้อมรับกับระบบที่จะนำมาใช้ด้วย

ในการศึกษาส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานพบว่า ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งฮาร์ดแวร์ ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูง ความยุ่งยากในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน การนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมากก่อให้เกิดความวุ่นวาย

การให้บริการหลังการขายไม่เพียงพอ ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานมากซับซ้อนและใช้งานยาก, ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบ HRIS อย่างเพียงพอ ต่างมีค่าระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ HRIS มาใช้ในองค์กรเป็นอย่างมาก ส่วนหัวข้อพนักงานในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการนำระบบ HRIS มาใช้ไม่สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ได้และองค์กรจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคจำนวนมาก มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นทั้ง 3 ข้อนี้เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการจัดการในลำดับถัดไปดังที่ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543: 115-116) ได้แบ่งข้อจำกัดของการนำระบบ

สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ออกเป็น 2 ด้าน จากข้อจำกัดของระบบสารสนเทศ เช่น การลงทุนครั้งแรกและภาระผูกพันด้านค่าใช้จ่ายต่อเนื่อง การพัฒนาที่ต้องใช้เวลานาน การสนับสนุนจากองค์กร ปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบและความคุ้มค่าในการนำมาใช้ ส่วนปัญหาข้อจำกัดของผู้ใช้ระบบ เป็นส่วนของความชำนาญและความเข้าใจของผู้ใช้ซึ่งต้องมีการเรียนรู้การใช้งานเป็นเวลานานเพื่อจะผู้ใช้ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม้จะพบว่าการนำระบบHRIS มาใช้ในองค์กรจะพบกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย แต่การนำระบบมาใช้นั้นสามารถสร้างให้เกิดประโยชน์ได้ซึ่งทศพร เบญจพงศ์ และคณะ (2546: 155-156) ได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้หลายข้อเมื่อนำระบบมาใช้เช่นการทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานสอดคล้องกับสมใจ จตุพรเรืองฤทธิ์ (2547) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้พบว่าการนำระบบ HRIS มาใช้ในองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมาก ในการลดความซ้ำซ้อนของงาน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริหารข้อมูล ลดปริมาณงานด้านเอกสาร มีความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย มีระบบวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น แต่ในการดำเนินการยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างเต็มที่เนื่องจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ความรู้ความเข้าใจในระบบของบุคลากร บุคลากรขาดทักษะและความชำนาญในการใช้ระบบ เป็นต้น

ในส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้มาจากคำถามปลายเปิดข้อแรกซึ่งถามว่ามีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ Software HRISพบว่าปัจจัยอันดับแรก Software ได้รับความมาตรฐานสากล หรือได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง จำนวน 27 บริษัทอันดับสองคือ ฟังก์ชันใช้งานต่างๆรวมถึงความยาก-ง่ายในการใช้โปรแกรม จำนวน 18 บริษัทอันดับสาม การให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ HRIS จำนวน 15 บริษัทอันดับสาม การให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ HRIS จำนวน 15 บริษัทและอันดับสุดท้าย ความจำเป็นในการใช้ซอฟต์แวร์ จำนวน 4 บริษัท สำหรับความคิดเห็นเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิดข้อที่ 2 “สาเหตุที่ไม่เลือกใช้ Software HRIS” ข้อเสนอแนะที่มีผู้ตอบมากที่สุดคือ อันดับแรก ไม่รู้จักระบบ HRIS คืออะไร จำนวน 28 บริษัทอันดับสอง ยังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบ HRIS จำนวน 23 บริษัท อันดับสาม งบประมาณและค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอ จำนวน 16 บริษัท อันดับสาม บริษัทยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จะใช้จำนวน 15 บริษัท อันดับสี่ ยังไม่พร้อมด้านบุคลากร จำนวน 11 บริษัท และอันดับสุดท้าย การดูแลระบบยุ่งยากจำนวน 9 บริษัท



## อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาขึ้นอยู่กับข้อมูลทางสถิติที่ได้จากตัวอย่างของการศึกษาดังกล่าว จึงสามารถชี้ให้เห็นว่า อุตสาหกรรมพลาสติกเริ่มให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นจากเดิมอาจมองว่างานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นธุรการ คอยสนับสนุนการทำงานของแผนกอื่นๆหรือในบางองค์กรยกให้เป็นงานของฝ่ายอื่นๆมาดูแลงานทรัพยากรมนุษย์แทน องค์กรส่วนใหญ่จึงมองว่าจำเป็นต้องลงทุนนำระบบ HRIS มาใช้ เนื่องจากอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุน หรืออาจไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำระบบ HRIS มาใช้

ในปัจจุบันเนื่องจากธุรกิจมีการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรต้องการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ประกอบกับการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล องค์กรจึงมองการบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เริ่มมองว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญ และมีส่วนร่วมในการวางแผนธุรกิจมากขึ้น และเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร องค์กรจึงเริ่มนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยให้การทำงานถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตกรุงเทพและปริมณฑล” ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไปดังนี้

3.1 ขอบเขตของการศึกษาคควรขยายให้ครอบคลุมทั่วประเทศเพื่อให้ผลการศึกษาชัดเจนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากในการศึกษานี้มีจำนวนบริษัทที่ดำเนินการในอุตสาหกรรมพลาสติกเพียงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น

3.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทที่มีการใช้ระบบ HRIS และบริษัทที่ไม่ใช้ระบบเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3.3 การศึกษาครั้งนี้สามารถนำผลจากการศึกษาไปเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบและการเลือกใช้ระบบ HRIS ในอุตสาหกรรมพลาสติกและอุตสาหกรรมประเภทต่างๆภายในประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานในองค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม 12 สิงหาคม 2554.รายชื่อสถานประกอบการใน  
ไทย.

[http://ledx.oie.go.th/leedx\\_plus/data/factory/factoryList/view/index.php#](http://ledx.oie.go.th/leedx_plus/data/factory/factoryList/view/index.php#)

เคนเนท เลาดอน และจิ้นส์ เลาดอน. (2546). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System): Managing the Digital Firm. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สันเอดิเคชัน อินโดไชน่า.

จุฑากานต์ บุญมี 27 กันยายน 2556,พลาสติกชีวภาพ(Biodegradable) ทางเลือกที่เป็นมิตรต่อ  
สิ่งแวดล้อม วารสารปีที่16 เล่มที่2

<http://www.eric.chula.ac.th/journal/ej/v16y2555/no2/article3.pdf>.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์และไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2545. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณาดยา ฉาบนาถ. 2545. ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.พี.ซี. บุ๊คส์  
จำกัด.

ดนัย เทียนพุด. 2543. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทศพร เบ็ญจพงศ์ และคณะ. 2546. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์.  
กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.

นิภาภรณ์ คำเจริญ.2545. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.พี.ซี. บุ๊คส์  
จำกัด.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล.2543. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

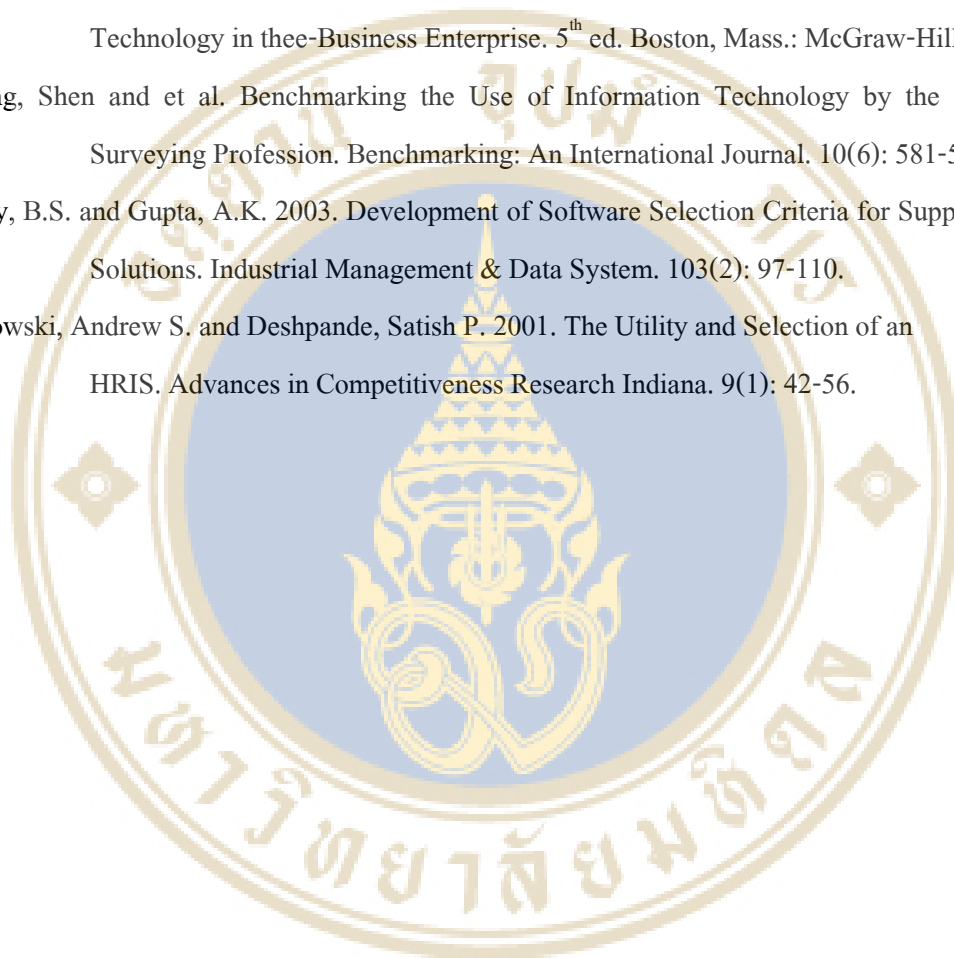
วงเดือน สุขริน.2550.ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ใน  
การบริหารจัดการสำนักงานภาคคณะวิชาแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลวิทยานิพนธ์  
ปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณสุข  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- วิชัย โสสุวรรณจินดา.2546.การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- นายสนอง นิธิพรเดชะ.2550.ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ไทย  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมใจ จตุพรเรืองฤทธิ์. 2547. การพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศ: กรณีศึกษาบริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน).  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์: ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: Diamond  
in Business World.
- สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. 2546. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) :  
Managing the Digital Firm. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด  
ไชน่า.
- สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร. 2544. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรีนติ้ง.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.เอกสารเผยแพร่อุตสาหกรรมน่ารู้  
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและอุตสาหกรรมพลาสติก  
[http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master\\_13.pdf](http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/IndustBasicKnowledge/Master_13.pdf)
- Ceriello V. R. 1991. Human Resource Management Systems. San Francisco: Joss-  
Bass A Wiley.
- Employee-management system boosts Efficiency at East Sussex Hospitals:  
Administration time and costs fall while staff satisfaction rises. 2003.  
Human Resource Management International Digest Bradford. 11(2): 33-35.
- Laudon, Kenneth C and Laudon, Jane P. 2005. Essentials of Management Information  
Systems: Managing the Digital Firm. Upper Saddle River, NJ.: Pearson/Prentice  
Hall.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- New Study Reveals and Cons of Leading HRIS. (2001. Ioma's Payroll Manager's Report New York. 1(January): 7-9.
- O'Brien, James A. 2002. Management Information System: Managing Information Technology in the-Business Enterprise. 5<sup>th</sup> ed. Boston, Mass.: McGraw-Hill/Irwin.
- Qiping, Shen and et al. Benchmarking the Use of Information Technology by the Quantity Surveying Profession. Benchmarking: An International Journal. 10(6): 581-596.
- Sahay, B.S. and Gupta, A.K. 2003. Development of Software Selection Criteria for Supply Chain Solutions. Industrial Management & Data System. 103(2): 97-110.
- Targowski, Andrew S. and Deshpande, Satish P. 2001. The Utility and Selection of an HRIS. Advances in Competitiveness Research Indiana. 9(1): 42-56.





ภาคผนวก

## ภาคผนวก แบบสอบถาม

“ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมพลาสติก  
ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล”

คำอธิบายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System: HRIS) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การวางแผน การสรรหาคัดเลือก การจ้างงาน การพัฒนาและการฝึกอบรม ค่าจ้างเงินเดือน การดำเนินการทางวินัย ช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดประสิทธิภาพ

ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้านหลักๆ ดังต่อไปนี้

- 1 เทคโนโลยีของระบบ (Technology) ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ ฐานข้อมูล
- 2 ราคาและค่าใช้จ่ายของระบบ (Pricing and Cost) ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายตั้งแต่การซื้อซอฟต์แวร์ การติดตั้ง การเปลี่ยนจากระบบ การบำรุงรักษา และการยกระดับซอฟต์แวร์ให้ทันสมัย
- 3 คุณสมบัติของระบบ (Feature) ประกอบด้วย ความยากง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการขยายระบบในอนาคต ความสามารถยืดหยุ่นในการปรับตามความต้องการของแต่ละแผนกหรือตามแต่ละองค์กร มีซอฟต์แวร์ทดลองใช้และความสามารถในการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์อื่นๆ รวมถึงระบบเดิม
- 4 ความปลอดภัยของระบบ (Security) ประกอบด้วยการควบคุม ป้องกัน และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น การป้องกันการเห็นหรือเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ

5 การสนับสนุนและการให้บริการ (Support & Service) ประกอบด้วย การดูแลรักษา การบริการทั้งก่อนและหลังการขาย การสนับสนุนทางเทคนิค การให้คำแนะนำปรึกษา การฝึกอบรม ผู้ใช้

6 ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (Vendor) ประกอบด้วย การส่งเสริมการขายของบริษัทผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ ความมุ่งมั่นและน่าเชื่อถือของผู้จัดจำหน่าย

7 คำแนะนำจากผู้อื่น (Advice) ประกอบด้วย คำแนะนำทั้งจากผู้ใช้งาน บริษัทให้ คำปรึกษาและจากบริษัทแม่



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ข้อมูลบริษัท

1 บริษัทของท่านมีพนักงานทั้งหมดจำนวน.....คน

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของบริษัท

### ท่าน

คำชี้แจง ในการตัดสินใจเลือกระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของบริษัทฯ ท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยโปรดใส่ตัวเลขหน้าข้อความโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด (1 = สำคัญมากที่สุด, 2 = สำคัญรองลงมา.....5 = สำคัญน้อยที่สุด )

#### 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology)

- (1) ระบบปฏิบัติการ (Operating System)
- (2) ซอฟต์แวร์ (Software)
- (3) ฮาร์ดแวร์ (Hardware platform)
- (4) ฐานข้อมูล (Database Engines supported)

#### 3 ปัจจัยด้านราคาและค่าใช้จ่าย (Pricing and Cost)

- (1) ราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จ (Cost of software package)
- (2) ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ (Installation Cost)
- (3) ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้ (Training Cost)
- (4) ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและการสนับสนุนระบบ (Maintenance and support Cost)
- (5) ค่าใช้จ่ายในการยกระดับระบบให้ทันสมัย (Upgrade Cost)

#### 5. คุณสมบัติ (Features)

- (1) ง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน (Ease of use and leaning)
- (2) ความสามารถในการขยายระบบในอนาคต (Scalable)
- (3) เข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์เดิม (Compatibility) เช่น
- (4) ใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ (Application Integration) เช่น
- (5) มี Software ทดลองใช้ (Trial Version)
- (6) ปรับระบบให้ตรงความต้องการขององค์กร (Degree of Customization)



#### 6.ความปลอดภัย (Security)

- (1) ระบบความปลอดภัยหลายชั้น (Multiple layers of security)
- (2) การควบคุมความผิดพลาด (Error Handling)
- (3) การแก้ไขความผิดพลาด (Debugging)
- (4) การสำรองข้อมูลอัตโนมัติ (Auto Backup)
- (5) การกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการดูแลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ (Data access security)

#### 7.การสนับสนุน และการให้บริการ (Support & Service) ของผู้จัดจำหน่าย (Vendor)

- (1) บริการสายด่วน (Hot-Line service)
- (2) การสนับสนุนก่อนการขาย (Pre-sales support)
- (3) การบริการหลังการขาย (After-sale Service)
- (4) ระยะเวลาในการติดตั้ง (Installation time)
- (5) การให้คำแนะนำปรึกษา (Advice & Consulting)

#### 8.ความน่าเชื่อถือของผู้จำหน่าย (Software Vendor Reliability)

- (1) การส่งเสริมการขายของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (Sales Promotion)
- (2) ความเป็นซอฟต์แวร์จากต่างชาติ (Internationality of software)
- (3) ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (Reputation)
- (4) ผลการดำเนินงานของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ในอดีต (Past Performance)
- (5) ระยะเวลาที่ผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์อยู่ในตลาด (Length of time in the marketplace)

#### 9.คำแนะนำจากผู้อื่น (Advice)

- (1) คำแนะนำจากบริษัทให้คำปรึกษา (Advice from consultants)
- (2) คำแนะนำจากผู้ใช้งาน (Advice from other users)
- (3) คำแนะนำจากบริษัทแม่ (Advice from a controlling company)

**ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคการใช้งานของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) มาใช้ในองค์กรของท่าน**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความทางซ้ายมือ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นด้านขวามือ

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 4 หมายถึง เห็นด้วย  
 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ  
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10.	ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์สูง					
11.	ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งฮาร์ดแวร์สูง					
12.	ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ HRIS สูง					
13.	ความยุ่งยากในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน					
14.	การนำระบบ HRIS มาใช้ทำให้ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างมาก ก่อให้เกิดความวุ่นวาย					
15.	การให้บริการหลังการขายไม่เพียงพอ					
16.	ระบบมีขั้นตอนในการใช้งานมาก ซับซ้อน และใช้งานยาก					
17.	พนักงานในองค์กรของท่านไม่ให้ความร่วมมือในการนำระบบ HRIS มาใช้					
18.	ระบบ HRIS ของบริษัทท่านในปัจจุบันไม่สามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ได้					
ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19.	ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบ HRIS อย่างเพียงพอ					
20.	องค์กรของท่านจำเป็นต้องใช้เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคจำนวนมาก					

**ส่วนที่ 4 ปัจจัยอื่นนอกเหนือที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ  
บริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRIS )และ ข้อเสนอแนะกับบริษัทที่มีความสนใจ**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านในช่องว่างหลังคำถาม

21 มีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากนี้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ Software HRIS

.....  
.....  
.....

22 สาเหตุที่ไม่เลือกใช้Software HRIS คือ (กรณีไม่เลือกใช้)

.....  
.....  
.....

23 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

พนัส คุชฎีสุนทรสกุล  
ผู้จัดทำ

