



แนวทางการเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย
ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตร
เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

GUIDELINES FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF PERFORMANCE
EVALUATION WITH THE HUMAN RESOURCE INFORMATION
SYSTEM OF THE GOLDEN JUBILEE MUSEUM OF AGRICULTURE
OFFICE (PUBLIC ORGANIZATION)

Received 4 June 2023

Revised 24 September 2023

Accepted 24 October 2023

ดวงมล ยศพรมา¹ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข^{2*}

Daungmol Yospromma¹ and Krisada Chienwattanasook^{2*}

บทคัดย่อ

การเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์การในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทำให้หลายองค์การตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยลดอคติที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ ทำให้ผลการประเมินการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมสูงซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหนือกว่าในอดีต อีกทั้งยังช่วยลดภาระงานเอกสารและการใช้ทรัพยากรที่สูญเปล่านั้นองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมีการจัดหาและลงทุนในเทคโนโลยีดังกล่าว โดยอาจใช้การจัดซื้อจัดจ้างหรือการพัฒนาในระบบภายในองค์การเองให้สอดคล้องกับความต้องการ

ด้วยเหตุนี้ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงมีความต้องการที่จะเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์มาช่วยในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ จากเดิมที่เคยประเมินโดยใช้

¹ สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

The Golden jubilee Museum of Agriculture Office (Public Organization). Email: saraban@wisdomking.or.th

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

* Corresponding author, Email: krisada_c@rmutt.ac.th



รูปแบบของเอกสารกระดาษ ซึ่งมีความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูลสรุป เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาใช้ส่งผลให้เกิดความเป็นมาตรฐานที่น่าเชื่อถือและมีความถูกต้องแม่นยำ อันจะส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ปราศจากอคติและเกิดความเป็นธรรมแก่บุคลากรทุกระดับ

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์

ABSTRACT

Improving the efficiency of performance appraisal using human resource information systems is very important for today's organizational management. This is because it is an important factor that contributes to improving the efficiency of an organization's human resources management. In this age of digital transformation, many organizations are aware of the use of technology to make their operations more agile, faster and efficient. Information technology for human resources also reduces human bias. As a result, performance appraisal results are highly equitable, leading to greater efficiency in human resource management that is superior to the past. It also reduces the burden of paperwork and wasted resources. As a result, both public and private organizations are procuring and investing in this technology. They can use procurement or develop the system within the organization itself to fit the needs.

For this reason, the Golden jubilee Museum of Agriculture Office (Public Organization) needs to improve the efficiency of performance evaluation. By using human resources information systems (HRIS) to support human resources work. Previously, appraisals were made using paper documents, which led to delays and errors in the preparation of summaries. The use of the human resources information system results in reliable and accurate standards. This results in more efficient and effective performance appraisals. Impartiality and fairness to staff at all levels.

Keywords: Human resource management, performance evaluation, human resource information systems



บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์การในยุคการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ที่ช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรมนุษย์ทันต่อเวลา มีความถูกต้อง กะทัดรัด ตรงประเด็น และครบถ้วนสมบูรณ์ (ภาวิน ชินะโชติ และคณะ, 2562) ซึ่งการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาใช้นั้นจะช่วยในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหลายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกำลังคน ด้านการสรรหาและคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการจ่ายค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ สุขภาพและความปลอดภัย ด้านแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (วิชุดา สร้อยสุด และคณะ, 2564) แต่สิ่งสำคัญที่สุดของการประเมินผลการปฏิบัติงานคือต้องประเมินผลอย่างตรงไปตรงมา เที่ยงตรง ถูกต้อง ชัดเจน และไม่อคติ เพื่อเกิดความเป็นธรรมแก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น ตลอดจนเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการประเมินถึงแม้ว่าจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและรวดเร็วก็ตาม (นพดล เจนอักษร, 2559)

การวางแผนและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังช่วยให้ดำเนินการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การประเมินผลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการดำเนินงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ภิราช รัตน์นัต, 2560) ทำให้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังคงเป็นแนวโน้มที่มีความสำคัญอย่างต่อเนื่องด้วยการนำเทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนา เช่น ระบบบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชันบนมือถือ และการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว (Clark, 2022)

ทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนฟันเฟืองในการขับเคลื่อนองค์การผ่านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน จำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการบริหารที่สมัยใหม่ ดังนั้นวิธีการที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายดังกล่าว คือ การทำให้ภารกิจหลักของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปตามแนวคิดใหม่ โดยอาจต้องเปลี่ยนกรอบความคิดแบบเดิมและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบใหม่ ได้แก่ วิธีการเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติ วิธีการจัดการแบบใหม่ และการพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ทำให้องค์การต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีแบบดั้งเดิมไว้ (มาลี บุญศิริพันธ์, 2563) ทำให้รูปแบบการทำงานขององค์การภาครัฐจะต้องบูรณาการการทำงานของมนุษย์ร่วมกับเทคโนโลยีมากขึ้น (สุรารักษ์ สุพัฒน์มงคล



และ วรภา มหาสำราญ, 2565) โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หรือแอปพลิเคชัน (Application) ต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าและสร้างมูลค่าได้อย่างมหาศาล ยกตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่มีระบบการทำงานเหมือนกับการทำงานของสมองมนุษย์ สามารถตอบกลับการสนทนาผ่านตัวอักษรแบบอัตโนมัติ (Chabot) ทำให้สามารถทดแทนการทำงานหรือลดการจ้างในตำแหน่งงานนั้น ๆ ได้อย่างมีนัยสำคัญ และเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้หลายองค์กรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ (จิรวัดน์ ทิพยรส และคณะ, 2563)

สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกฉ. มีประวัติความเป็นมายาวนาน เริ่มจากวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร โดยมีเป้าประสงค์ที่จะทำให้ประชาชนชาวไทยได้ตระหนักรู้ถึงพระเกียรติคุณและพระอัจฉริยภาพด้านการเกษตรของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ ส่งเสริมการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรไปปรับใช้เป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้ที่รวบรวมองค์ความรู้ ภูมิปัญญา และ นวัตกรรมด้านการเกษตรบนพื้นฐานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของสังคม มีเครือข่ายและภาคีความร่วมมือในการขยายผลหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเกษตรครอบคลุมทั่วประเทศ ด้วยการเป็นองค์การมหาชนทำให้ทาง พกฉ. ต้องมีการจัดทำเอกสารและรายงานการประเมินในมิติต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดสรรงบประมาณจากทางภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542

ในอดีตที่ผ่านมา การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของ พกฉ. นั้น จะใช้การประเมินโดยบนพื้นฐานรูปแบบเอกสาร ทำให้มีความความล่าช้าและเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล ทำให้สิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากร ซึ่งหากมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วในการประเมิน มีความแม่นยำในการประมวลผล และลดการใช้ทรัพยากร ดังนั้น พกฉ. จึงมีความต้องการที่สำคัญเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การประเมินผลมีประสิทธิภาพและความถูกต้อง โดยระบุความต้องการดังนี้

1. ความชัดเจนและโปร่งใสในเกณฑ์และวิธีการประเมิน: การใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ควรมีการรวบรวมและสื่อสารถึงเกณฑ์การประเมินผลให้ชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงวิธีการในการประเมินที่เป็นเอกลักษณ์และเหมาะสมกับบริบทของ พกฉ.

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นหลักฐาน: ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ควรสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลงานและการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจรวมถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ

3. การแจ้งเตือนและติดตามผลการประเมิน: ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ควรมีความสามารถในการแจ้งเตือนผู้เกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินผลหรือประกาศผล และสามารถติดตามการดำเนินการหลังการประเมินได้



4. ความเป็นมาตรฐานและการเปรียบเทียบผลการประเมิน: ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ควรรสร้างมาตรฐานการประเมินที่เป็นไปตามหลักการมาภิบาลและสามารถเปรียบเทียบผลการประเมินระหว่างพนักงานได้เพื่อให้การประเมินเป็นอิสระและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. การฝึกอบรมและการสนับสนุนผู้ใช้: ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ควรมีการฝึกอบรมผู้เกี่ยวข้องและการสนับสนุนการใช้งาน เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ระบบอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจต้องเผชิญกับปัญหาบางประการ เช่น ความยากในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการและครอบคลุม การขาดความรู้และทักษะในการใช้ระบบ และการเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวและความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Martinez, 2023) ปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการสนับสนุนให้กับผู้ใช้ และการจัดทำนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลและความเป็นส่วนตัว เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานใน พกฉ.

ดังนั้น บทความนี้จึงมุ่งเน้นนำเสนอแนวทางการเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ โดยยกตัวอย่างของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมากขึ้น ทั้งสารสนเทศทางการตลาด สารสนเทศทางการบัญชี และสารสนเทศทางการบริหารงานบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร และเป็นไปตามนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ตามยุทธศาสตร์ของ พกฉ. ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนงานเอกสาร และมีระบบการทำงานที่เป็นระเบียบมากขึ้น ช่วยลดเวลาในระหว่างการดำเนินการได้มากและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ข้อสำคัญคือช่วยลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการซึ่งจะช่วยสร้างความโปร่งใสให้กับองค์กรได้

แนวคิดและรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน องค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานเดียวกัน (ยศสินี วิพขานนท และ คณะ, 2565) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล (ภณิดา วรจันทร์, 2561) ซึ่งเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาตีค่าในบริบทของวัตถุประสงค์ขององค์กรและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน และนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้

มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ฤทัยรัตน์ กรมไธสง และ พิสิฐ โองเจริญ, 2565) นอกจากนี้ ยังนำผลการประเมินผล การปฏิบัติงานนั้นมาประกอบการพิจารณาการปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น การปรับเลื่อนขั้น หรือลดตำแหน่งหน้าที่ การให้เงินรางวัลพิเศษประจำปี การต่อสัญญาหรือยกเลิกสัญญา อีกทั้งผลการ ประเมินการปฏิบัติงานยังสามารถระบุได้ว่าบุคลากรในองค์การมีจุดด้อยหรือจุดเด่นในการปฏิบัติงาน (คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย, 2563)

โดยความหมายของการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ตาม นิยามของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ม.ป.ป.) หมายถึง กระบวนการดำเนินการ อย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยง เป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์การ หน่วยงาน และระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐาน กระบวนการที่มีความต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจนและสอดคล้อง กับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์การ การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถ กำกับดูแลและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบ กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และการนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทน ความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นงานส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การภาครัฐและเอกชน มีความสำคัญทั้งต่อบุคลากร ผู้บังคับบัญชาและองค์การ (องอาจ นัยวัฒน์, 2558) ซึ่งอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับบุคลากร คือ การประเมินมีความสำคัญต่อบุคลากรผู้ทำงานในระดับปฏิบัติการ เพราะเป็นเครื่องมือช่วยทำให้ตนทราบว่าปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีคุณค่าในสายตาของผู้บังคับบัญชา อย่างไร มีข้อจำกัดใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และ/หรือมีข้อดีอะไรบ้างที่ควรดำรงรักษาไว้ หรือควรพัฒนาเสริมสร้างให้ดียิ่งขึ้นไป

2. ระดับผู้บริหาร คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชา แต่ละคนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร สารสนเทศจากผลการประเมินจะทำให้ผู้บริหารองค์การ ทราบว่าบุคลากรคนใดมีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ควรได้รับการเสริมสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่องชมเชย หรือให้ความดีความชอบในรูปแบบอื่น หรือบุคลากรรายใดปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายควรได้รับการ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ระดับองค์การ คือ สารสนเทศจากผลการประเมินการปฏิบัติงานจะช่วยทำให้องค์การ ทราบว่าเจ้าหน้าที่และผู้บริหารแต่ละคนปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจและ เป้าหมายขององค์การหรือไม่เพียงใด โดยช่องว่างระหว่างเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง เป็นสารสนเทศย้อนกลับ (Feedback) ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือข้อจำกัดที่อาจมาจาก ทั้งระดับบุคคล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานหรือกระบวนการทำงาน เมื่อวิเคราะห์



และทราบสาเหตุของปัญหาแล้วก็จะนำไปสู่การวางแผนอัตรากำลังบุคลากร การสอนงานและการฝึกอบรม รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่บุคลากรต่อไป

รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยทั่วไป มีลักษณะที่เน้นการวัดและประเมินผลงานรวมถึงพฤติกรรมของพนักงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้คำแนะนำและข้อมูลป้อนกลับเพื่อส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต โดยรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ถูกพัฒนาขึ้นต้องมีดังต่อไปนี้

1. การตั้งเป้าหมายและการประเมินผลรายบุคคล (Individual Goal setting and Performance Evaluation) ในรูปแบบนี้ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะร่วมกับพนักงานในการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การประเมินผลจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งเพื่อติดตามและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด (Armstrong, 2016)

2. การประเมินผลแบบ 360 องศา (360-Degree Feedback) สำหรับรูปแบบนี้ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นเพียงผู้ที่ประเมินผล แต่ยังต้องรวบรวมความคิดเห็นและข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ร่วมงาน ลูกค้า และบุคคลอื่นที่มีบทบาทเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีภาพรวมครอบคลุมและมุ่งเน้นความพึงพอใจทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Kluger and DeNisi, 2018)

3. การประเมินผลแบบผู้บังคับบัญชาพิจารณา (Managerial Appraisal) สำหรับรูปแบบนี้ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ประเมินผลงานและพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่ในหน่วยงานหรือทีมงานของตน โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ล่วงหน้า (Edwards & Ewen, 2017)

4. การประเมินผลแบบประชาชนิต (Peer Assessment) สำหรับรูปแบบนี้ พนักงานจะประเมินผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในองค์กรที่มีความสัมพันธ์หรือเคยร่วมงานกัน (DeNisi & Murphy, 2017)

5. การประเมินผลแบบบันทึกสัมฤทธิ์ (Behaviorally Anchored Rating Scales - BARS) สำหรับรูปแบบนี้ จะใช้ข้อมูลจากการแสดงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผล ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลจะถูกค่านึงถึงในภาพรวมของงานและคุณลักษณะที่มีประสิทธิภาพ (Pulakos, 2018)

ปัจจุบันรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ถูกกำหนดโดยข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานฯ ข้อที่ 31 ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563 ได้มาตรการกำหนดให้สำนักงานฯ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปีละหนึ่งครั้ง เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด และให้นำผลการประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่น การเลื่อนระดับ การปรับเลื่อนขั้นหรือลดตำแหน่งหน้าที่ การให้รางวัลพิเศษประจำปี และการต่อสัญญาหรือยกเลิกสัญญาจ้าง (คณะกรรมการด้านกฎหมาย, 2563)



โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินไว้ 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน หรือผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยให้ประเมินจากผลงานโดยเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติงานหรือปริมาณงานที่เจ้าหน้าที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยให้มีการกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมินในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตั้งแต่ต้นรอบปีการประเมิน และให้ผู้อำนวยการกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของเจ้าหน้าที่แต่ละระดับจะถูกกำหนดไว้ กล่าวคือ 1) ตัวชี้วัดระดับองค์การ 2) ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน 3) ตัวชี้วัดระดับสำนัก และ 4) ตัวชี้วัดระดับบุคคล

2. ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะ ให้ประเมินจากสมรรถนะหลักของแต่ละระดับเจ้าหน้าที่ ตามที่สำนักงานฯ กำหนดและความสามารถในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การปฏิบัติงานเชิงรุก 3) การมีความคิดสร้างสรรค์ 4) จริยธรรม 5) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 6) การประพฤติตนเป็นคนดีและวินัยของทางราชการ และ 7) ความเสียสละ ทุ่มเท อุทิศตนในการปฏิบัติงาน

โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ตำแหน่ง/ องค์ประกอบ	ผลสัมฤทธิ์ของงานหรือผลความสำเร็จของการ ปฏิบัติงาน				ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงาน หรือสมรรถนะ	รวม
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ		
	องค์การ	หน่วยงาน	สำนัก	บุคคล		
รองผู้อำนวยการ	60			20	20	100
ผู้อำนวยการสำนัก	30		40		30	100
หัวหน้าหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	30		40		30	100
ผู้ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่		40		30	30	100
ปฏิบัติการระดับสูง เจ้าหน้าที่			40	30	30	100
ปฏิบัติการระดับต้น			30	40	30	100

ที่มา: คณะอนุกรรมการกฎหมาย (2563)



จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เนื่องจากองค์การต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานตามกฎหมาย และสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา งานด้านทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาค่าตอบแทน การเลื่อนระดับ การให้รางวัล และการต่อสัญญาหรือยกเลิกสัญญาจ้างประจำปีนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทั่วไปเป็นกระบวนการและเครื่องมือที่รวบรวมจัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่าง ๆ เช่น งานสรรหาคัดเลือก งานพัฒนาฝึกอบรม งานบริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการ รวมทั้งงานประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำมาจัดทำเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Human Resource Information System: HRIS) นอกจากนี้ ยังช่วยการสนับสนุนการตัดสินใจทางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Stone & Deadrick, 2015) ซึ่งองค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารงานบุคคล ประกอบไปด้วย ระบบโครงสร้างองค์การ (Organization Charts) ระบบการวางแผนอัตรากำลัง (Human Resource Planning System) ระบบการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection System) ระบบประวัติพนักงาน (Personal System) ระบบการจ่ายเงินเดือน (Payroll System) ระบบการบันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance System) ระบบการประเมินผล (Appraisal System) ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม (Development and Training System) ระบบสวัสดิการ (Welfare System) และระบบบริการข้อมูลตนเอง (Employee Self-service System) (ภาวิน ชินะโชติ และคณะ, 2562)

สำหรับข้อมูลของบุคลากรนั้น จัดเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์การ ดังนั้น ในแต่ละองค์การจึงหันมาให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศทางด้านทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหาร การวางแผนกำลังคน การพัฒนาและฝึกอบรม ฯลฯ องค์การจึงหาทางเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการแบบใหม่เข้ามาใช้แทนระบบเดิม ซึ่งเต็มไปด้วยแฟ้มข้อมูลกระดาษ เอกสารต่าง ๆ มากมาย อีกทั้งยังเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานกิจกรรมด้านต่าง ๆ ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ภาวิน ชินะโชติ และคณะ, 2562)

สุจิตรา พงศ์พิศุทธิ์โสภา และคณะ (2561) กล่าวว่า การวิเคราะห์งานด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ ดังนั้น การลงทุนในงานด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่จะต้องการทุกแห่งให้ความสำคัญในอันดับแรก เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์การตามแนวทางภายนอกสู่ภายใน ดังนั้น จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารตามกระแสนิยมไปสู่การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลมากขึ้น ซึ่งการนำระบบสารสนเทศ

ทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) มาใช้ในองค์กรนั้น จะช่วยลดกระบวนการและขั้นตอนการตัดสินใจในการวัด และประเมินทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเชิงวิทยาศาสตร์มากกว่าในอดีต

ภาวิณ ชินะโชติ และคณะ (2562) ได้จำแนกประเภทของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ออกเป็น 10 ประเภท ดังนี้

1. ระบบโครงสร้างองค์กร (Organization Charts) คือ ระบบส่วนกลางที่ถูกออกแบบ มาให้เชื่อมโยงกับระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร ได้แก่ สายบังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน สาขา ฝ่าย แผนก และกลุ่มงานแต่ละกลุ่ม ซึ่งข้อมูลจะถูกกำหนดเป็นรหัส ตัวเลข เพื่อความสะดวกในการบันทึกข้อมูลและการสืบค้น

2. ระบบการวางแผนอัตรากำหนด (Human Resource Planning System) คือ ระบบ ที่ทำหน้าที่ในการประมวลข้อมูลขององค์กร เช่น อัตรากำลัง อัตรการลาออก เป็นต้น เพื่อให้ทราบ ว่า อัตรากำหนดขององค์กรที่มีอยู่นั้นสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่ และยังสามารถนำไปใช้ในการ พยากรณ์จำนวนพนักงานที่ต้องการในอนาคตได้

3. ระบบการสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection System) คือ กระบวนการ เก็บรวบรวมรายละเอียดของผู้สมัครงาน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประวัติการศึกษา และ ความสามารถ เพื่อเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้สมัครที่ตรงกับตำแหน่งงานที่องค์กรต้องการ

4. ระบบประวัติพนักงาน (Personal System) คือ การจัดเก็บประวัติของพนักงานใน รูปแบบของเอกสาร ประกอบไปด้วย 1) ประวัติพนักงาน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษา สุขภาพ การ ฝึกอบรม และรายได้ เป็นต้น และ 2) ประวัติการทำงาน เช่น ประสบการทำงานในอดีต รางวัลจากการ ปฏิบัติงาน การลงโทษในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. ระบบจ่ายเงินเดือน (Payroll System) คือ ระบบที่รวบรวมการเบิกจ่ายค่าตอบแทน เช่น รายได้จากเงินเดือนและค่าจ้าง ค่าทำงานล่วงเวลา การคำนวณภาษีหักค่าลดหย่อน หรือหัก ณ ที่จ่าย และการบันทึกข้อมูลรายจ่ายทุกรายการผ่านระบบธนาคาร

6. ระบบบันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance System) คือ ระบบที่ใช้ในการควบคุม เวลาในการทำงานของพนักงาน ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงตารางเวลาในการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดรูปแบบตารางงานให้เหมาะสมได้ โดยระบบยังสามารถสรุปรายการ เวลาการทำงาน ประวัติการลา และการทำงานล่วงเวลาได้อย่างชัดเจน

7. ระบบการประเมินผล (Appraisal System) คือ ระบบที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ การทำงานในเชิงปริมาณที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวเลขและเปอร์เซ็นต์ โดยยังสามารถเรียงลำดับพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดไปจนถึงต่ำสุดได้ จึงทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำ ข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือพัฒนาและปรับปรุง บุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ระบบการพัฒนาและฝึกอบรม (Development and Training System) คือ ระบบ ที่ใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดภายในองค์กร เพื่อใช้ในการวางแผนฝึกอบรม ในการพัฒนาความสามารถให้แก่บุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ซึ่งระบบจะใช้ตัวชี้วัด



ในการคัดเลือกพนักงานเข้าสู่หลักสูตรและการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้เหมาะสม หรือแสดงรายการให้พนักงานเลือกหลักสูตรที่มีเนื้อหาตรงกับที่สนใจ ซึ่งจะทำให้สามารถวางแผนและจัดสรรงบประมาณในแต่ละหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

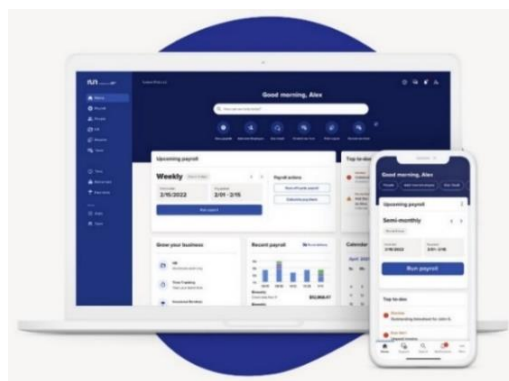
9. ระบบสวัสดิการ (Welfare System) คือ ระบบที่ช่วยในการวางแผนด้านผลประโยชน์ของบุคลากรทั้งที่เป็นตัวเงินและมิเป็นตัวเงิน เช่น การกู้ยืม ค่ารักษาพยาบาล เงินสนับสนุน วันหยุดทุนการศึกษา การท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่ออรรถประโยชน์ซึ่งขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยระบบสวัสดิการจะทำการบันทึกค่าขอรับสวัสดิการของพนักงาน และมีการแจ้งผลตอบกลับการอนุมัติหรือไม่อนุมัติผ่านระบบแก่พนักงานโดยตรง

10. ระบบการบริหารข้อมูลตนเอง (Employee Self-service System) คือ ระบบที่ช่วยให้พนักงานบันทึกข้อมูลและค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ด้วยตนเอง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเงินเดือน โบนัส ชั่วโมงการทำงานล่วงหน้า การลา การเบิกสวัสดิการ เป็นต้น โดยพนักงานสามารถปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความเป็นปัจจุบัน

โดยทั่วไป โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระบบจัดการฐานข้อมูล (มณีรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี ฉรินง, 2566) ซอฟต์แวร์สำหรับจัดการฐานข้อมูลทรัพยากรมนุษย์และบริหารงานบุคคลภายในองค์กร จะพัฒนาให้สามารถจัดการข้อมูลพนักงานตามความต้องการขององค์กร รวมถึงส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถเข้าถึงการจัดการเงินเดือน โบนัส วันลา วันหยุดเพื่อสรุปยอดในแต่ละปีได้ เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานและการแข่งขันทางธุรกิจ โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นตัวช่วยสำคัญในการจัดการองค์กรให้เพิ่มความสามารถได้สูงสุด

ตัวอย่างโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่

1. RUN powered by ADP เป็นโซลูชันการจ่ายเงินเดือนบนเว็บที่ออกแบบมาสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งโซลูชันสามารถใช้งานได้บน iPhone และ iPads

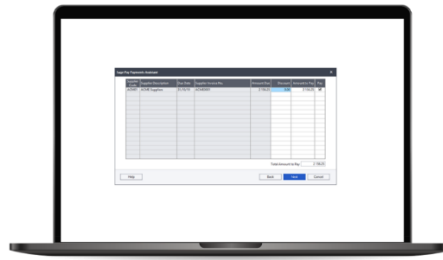


ภาพที่ 1 แสดงหน้าจอของโปรแกรม RUN powered by ADP

ที่มา: ADP (n.d.)



2. Sage Payroll เป็นโซลูชันการจ่ายเงินเดือนแบบระบบคลาวด์ที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่อยู่ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ



ภาพที่ 2 แสดงหน้าต่างของโปรแกรม Sage Payroll

ที่มา: Netcash (n.d.)

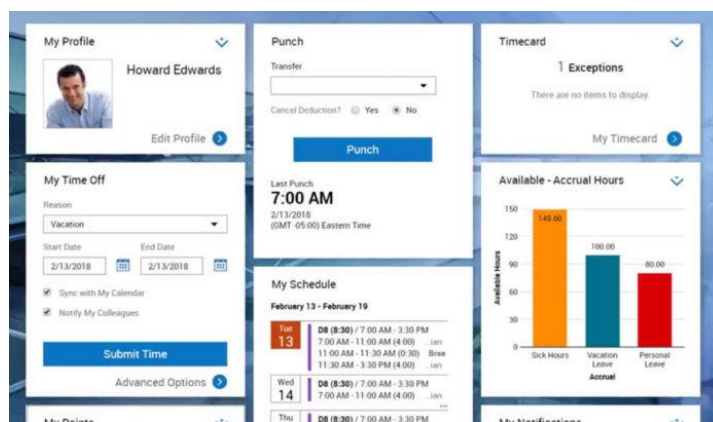
3. Clear Company HRM เป็นระบบซอฟต์แวร์ที่ทำงานกับทรัพยากรบุคคล (HR) และทีมสรรหาทั้งในภาครัฐและเอกชน



ภาพที่ 3 แสดงหน้าจอของโปรแกรม Clear Company HRM

ที่มา: Software Advice (n.d.)

4. Kronos Workforce Ready เป็นระบบซอฟต์แวร์ทรัพยากรบุคคล (HR) ที่รวมการจัดการแรงงานเข้ากับความสามารถในการจัดการทุนมนุษย์ (HCM)



ภาพที่ 4 แสดงหน้าจอของโปรแกรม Kronos Workforce Ready

ที่มา: HCM Technology Report (2019)

5. APS เป็นระบบซอฟต์แวร์บริการด้านบัญชีเงินเดือนและภาษี



ภาพที่ 5 แสดงหน้าจอของโปรแกรม APS

ที่มา: The Access Group (n.d.)

จากตัวอย่างโปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีการพัฒนาโดยผู้พัฒนาจำนวนมาก จึงเป็นสิ่งยืนยันถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบที่มีความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล ที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้เกิดระบบที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจและวางแผนได้อย่างถูกต้องสำหรับอนาคต นอกจากนี้การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ยังช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านต่าง ๆ โดยช่วยลดระยะเวลาการทำงานและการใช้ทรัพยากรลงอย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางการเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

การทบทวนวรรณกรรมในข้างต้นทำให้เห็นว่าแนวโน้มในการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่มีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการลงทุนนำระบบเหล่านี้มาใช้จะช่วยลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากร และลดค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร อีกทั้งยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น มีความโปร่งใสยุติธรรม นอกจากนี้ยังสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องมากขึ้น ในปัจจุบันผู้พัฒนาระบบเหล่านี้ให้ความสำคัญกับความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานมากกว่าในอดีต เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience: UX) และการเชื่อมประสานกับผู้ใช้งาน (User Interface: UI) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโปรแกรมสำเร็จรูป ทำให้การออกแบบหน้าตาของโปรแกรมมีความน่าสนใจ รวมถึงการใช้งานที่เข้าใจง่าย (สุนทรียภาพ คำจันทร์ และประภาพร กุลลิมรัตน์ชัย, 2565)



สำหรับการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของสำนักงานพิพิธภัณฑฯ ได้มุ่งเน้นการบริหารและประเมินผลของทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการขององค์การ โดยระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ที่นำมาใช้หรือพัฒนาขึ้นนั้นจะต้องมีลักษณะและคุณสมบัติที่ตอบสนองต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ โดยเนื้อหาที่สำคัญสำหรับการเสริมประสิทธิภาพการประเมินผลดังกล่าว ได้แก่

1. การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผล: ประกอบไปด้วยการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและวัดได้เป็นประจำ เพื่อให้ผลการประเมินเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล: ระบบ HRIS จะเป็นตัวกลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ เช่น ข้อมูลส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ โดยบุคลากรแต่ละคนสามารถเข้าถึงข้อมูลของตนเองและปรับปรุงข้อมูลของตนเองได้
3. การประเมินผล: ระบบ HRIS 0ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือผู้ใช้บริการอื่น ๆ โดยผลการประเมินจะถูกบันทึกลงในระบบและสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา
4. การวิเคราะห์และรายงานผล: HRIS ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงานผลการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารสามารถทำการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีคุณค่า
5. การบริหารจัดการสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์: ระบบ HRIS ช่วยในการจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดการข้อมูลพนักงาน การจัดการเงินเดือน การจัดการลางาน และการติดตามการฝึกอบรม
6. การติดตามและวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล: ระบบ HRIS ช่วยในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถและความรู้ของพนักงาน ที่สามารถใช้ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดทำตารางการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะ
7. การจัดการข้อมูลการจ้างงานและการเลื่อนขั้น: HRIS ช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลการสรรหา การจ้างงาน และการเลื่อนขั้นการทำงานของพนักงาน โดยระบบสามารถเก็บข้อมูลผู้สมัครงาน ตารางการสัมภาษณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
8. การสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล: HRIS สามารถช่วยในการทำงานและการสื่อสารระหว่างทรัพยากรบุคคล ซึ่งรวมถึงการแจ้งเตือนการปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว การยื่นขอการลางาน และการสื่อสารทางออนไลน์ระหว่างทรัพยากรบุคคล
9. การปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล: HRIS ช่วยในการตรวจสอบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล และการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล



10. การสนับสนุนการบริหารงานบุคคลที่ยืดหยุ่น: HRIS ช่วยในการบริหารงานบุคคลที่ยืดหยุ่น โดยระบบสามารถปรับแต่งและปรับปรุงข้อมูลการทำงาน และการวางแผนการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปและอภิปรายผล

การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบสารสนเทศเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาและบริหารองค์การสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างสิ้นเชิง โดยการอาศัยเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการและรูปแบบการดำเนินงานขององค์การให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต ด้วยการลดขั้นตอนการดำเนินงานและขจัดอคติของมนุษย์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว แม่นยำ และเที่ยงธรรมนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดงานเอกสารและการใช้ทรัพยากรที่สูญเปล่า ดังนั้นจึงทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมีการพัฒนาและลงทุนในเทคโนโลยีดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้เองทำให้สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จึงมีความต้องการการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยนำระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลเข้ามาช่วยในการบริหารงานบุคคล จากเดิมที่เคยประเมินโดยใช้รูปแบบของเอกสารกระดาษ ซึ่งใช้เวลามากและเกิดความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูล เมื่อมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิมมาใช้ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล ทำให้ความเป็นมาตรฐาน มีความแม่นยำ และน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับของสำนักงานพิพิธภัณฑ์ฯ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องชัดเจน เกิดความเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การสนับสนุนธรรมาภิบาลในการบริหารผลการปฏิบัติงานในองค์การมหาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

คณะอนุกรรมการด้านกฎหมาย. (2563). *ข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก https://www.wisdomking.or.th/files/media_manager/12075f8459499dd19b4bc0eed7ccbf39/About_Us/ITA/law/rules-4.pdf

_____ . (2563). *ข้อบังคับคณะกรรมการสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก https://www.wisdomking.or.th/files/media_manager/12075f8459499dd19b4bc0eed7ccbf39/About_Us/ITA/law/rules-8.pdf



- จิรวัดน์ ทิพยรส, บัญชิต ไวว่อง และ จุรีรัตน์ ว่องปลุกศิลป์. (2563). การประเมินผลการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการสถาบันวิชาการจัดการแห่งแปซิฟิกสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(2), 448-462.
- นพดล เจนอักษร. (2559). การประเมินผลการปฏิบัติ. *วารสารบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 6(2), 261-264.
- ภณิดา วรจันทร์. (2561). รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 13(3), 410-420.
- ภาวิน ชินะโชติ, ทองฟู ศิริวงศ์, ภาณุ ชินะโชติ, ภาวิทย์ ชินะโชติ และ พระมหาทองเชิด กตปุญโญ. (2562). ระบบสารสนเทศในงานด้านทรัพยากรมนุษย์. *วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร*, 10(1), 180-191.
- ภิราข รัตน์นัต. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัยในองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 1(1), 21-38.
- มณีนรัตน์ ชัยยะ และ เพ็ญศรี ฉิรินัง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR). *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 1, 104-115.
- ยศสินี วิพชนานนท์, บุญมี พันธุ์ไทย, สุวพร เข้มเฮง และ ศักดิ์สิทธิ์ ชัตติยาสุวรรณ. (2565). การพัฒนารูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 12(2), 441-453.
- ฤทัยรัตน์ กรมไธสง และ พิสิฐเอนังเจริญ. (2565). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทางการแพทย์ทางโรงพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์. *วารสารวิชาการสังคมมนุษย์*, 12(2), 60-75.
- วิชุดา สร้อยสุด, เมธินี อินทร์บัว, จีรภา มิ่งเชื้อ, ยุวดี เคน้ำอ่าง และ โชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 341-350.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/pm>
- สุคนธ์ทิพย์ คำจันทร์ และ ประภาพร กุลลิมรัตน์ชัย. (2565). การประยุกต์ใช้ User Interface (UI) และ User Experience (UX) ในการออกแบบแพลตฟอร์ม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 16(2), 63-77.
- สุจิตรา พงศ์พิศุทธิ์โสภา, โชทศร์รัต ธรรมบุษดี และ โรจลักษ์ณ จักรไพวงศ์. (2561). การวิเคราะห์ด้านทรัพยากรมนุษย์: วิวัฒนาการ การปรับตัวขององค์กร บทเรียน และแนวโน้มในอนาคต. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร*, 10(1), 126-162.



- สุรารักษ์ สุพัฒน์มงคล และ วรปภา มหาสำราญ, (2565). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุควิถีชีวิตถัดไป
สู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 24(3), 237-249.
- องอาจ นัยพัฒน์. (2558). การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา : กรอบแนวคิด
และแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนา. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*,
21(1), 15-31.
- ADP. (n.d.). *RUN Powered by ADP® payroll and HR platform*. Retrieved from
<https://www.adp.com/what-we-offer/products/run-powered-by-adp.aspx>
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's Handbook of Performance Management: An
Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. London: Kogan Page.
- Clark, B. (2022). Emerging Trends in HRIS for Performance Evaluation and Talent
Development. *Journal of Organizational Psychology*, 35(2), 56-72.
- DeNisi, A., & Murphy, K. (2017). Performance Appraisal and Performance Management:
100 Years of Progress?. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 421-433.
- Edwards, M. R., & Ewen, A. J. (2017). *Performance Management and Appraisal: A
How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman.
- HCM Technology Report. (2019). *Kronos enhances analytics, time-clock products*.
Retrieved from [https://www.hcmtechnologyreport.com/kronos-enhances-
analytics-time-clock-products/](https://www.hcmtechnologyreport.com/kronos-enhances-analytics-time-clock-products/)
- Kluger, A. N., & DeNisi, A. (2018). Feedback Interventions: Toward the Understanding
of a Double-Edged Sword. *Annual Review of Psychology*, 69, 307-330.
- Martinez, L. (2023). The Future of HRIS in Performance Evaluation and Human Capital
Management. *Human Resource Management Review*, 50(3), 125-140.
- Netcash. (n.d.). *Sage payroll*. Retrieved from <https://netcash.co.za/partners/sage-payroll/>
- Pulakos, E. D. (2018). *Performance Management: A New Approach for Driving
Business Results*. New York: Routledge.
- Software Advice. (n.d.). Clear company. Retrieved from [https://www.softwareadvice.com/hr/
hrm-direct-profile/](https://www.softwareadvice.com/hr/hrm-direct-profile/)
- Stone, D. L., & Deadrick, D. L. (2015). Challenges and Opportunities Affecting the
Future of Human Resource Management. *Human Resource Management
Review*, 25(2), 139-145.