

บทที่ 4

การประเมินผลการพัฒนาระบบระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการคัดเลือกบุคลากร

ในจากการที่ได้ทดสอบระบบสนับสนุนการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรของบริษัท ทีโอ ฟู๊ดส์ จำกัด มีลักษณะการทดลองให้เหมือนกับใช้งานในสถานการณ์จริง เพื่อให้ได้พบข้อบกพร่องของระบบและความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้ ทั้งนี้เมื่อได้ทดสอบกับตัวอย่างระบบ ผู้สมัครจึงสามารถประเมินการพัฒนางานได้ ดังจะกล่าวดังหัวข้อต่อไปนี้

4.1 การประเมินความสามารถของระบบโดยรวม

ในการประเมินสามารถเริ่มจากการที่ย้อนกลับไปดูผังการไหลของงานก่อนที่จะมีการทดลองใช้โปรแกรมเข้ากับระบบในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถดูได้ในรูป 3.1 ที่เป็นผังการไหลของงานโดยรวม

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาระบบนี้ไม่ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานลงแต่อย่างใด แต่จะมีประโยชน์ต่อระบบงานบุคลากรในด้านต่อไปนี้

- 4.1.1 ลดความซ้ำซ้อนในการจัดการรับสมัคร ในแต่ละตำแหน่งงาน ของระบบงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
- 4.1.2 ลดเวลาในการจัดการรับสมัคร ในส่วนของการรวบรวมคะแนนและเปรียบเทียบรวมทั้งการผลิต รายงานในรูปแบบต่างๆ โดยใช้ฐานข้อมูลที่มีอยู่
- 4.1.3 มีประโยชน์ในเชิงบริหารที่จะทราบข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้บุคลากรมาร่วมงานตรงกับความต้องการที่สุด และประโยชน์ในการใช้ข้อมูลในการทำสารสนเทศในส่วนอื่นๆ ขององค์กร

ดังนั้นจะทำการประเมินระบบงาน โดยอ้างอิงหัวข้อดังกล่าวในการประเมินต่อไป

4.1.1 ลดความซ้ำซ้อนในการจัดการรับสมัครในแต่ละตำแหน่งงานของระบบงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

การจัดการรับสมัครนั้นนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งขององค์กร โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความถี่ในการรับพนักงานมากในแต่ละเดือน ซึ่งอาจจะประกาศรับหลายตำแหน่งในเวลาเดียวกัน หรืออาจจะมีการประกาศในลักษณะที่รับมาเป็นลูกจ้างรายวันเป็นจำนวนมากที่

ประกาศรับบอ่ย ไปจนถึงตำแหน่งที่มีความสำคัญสูงในการก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นการคัดสรรในแต่ละตำแหน่งงานก็จะมีเงื่อนไขในการรับสมัครต่างกัน

ขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรดังกล่าวซับซ้อนและผิดพลาดได้ถ้าไม่มีการจัดการที่ดี โดยปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ได้ทำการแก้ไข โดยมีกรออกแบบฐานข้อมูลให้มีการเก็บตำแหน่งที่จะประกาศรับสมัคร และรายละเอียดเพิ่มเติมที่จะสามารถใช้ในด้านอื่นๆ อีก

สรุปแล้วการเก็บข้อมูลด้วยการออกแบบดังที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น นับว่าลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลการรับสมัครงานและยังสามารถบอกได้อีกว่าตำแหน่งใดยังไม่ได้ปีรับสมัคร และสามารถนำไปทำเป็นสถิติการรับสมัครในแต่ละปีได้ทั้งนี้เพื่อใช้ในการวางแผนการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานของแผนประจำปีของบริษัทได้อีกด้วย

4.1.2 ระยะเวลาในการจัดการรับสมัคร ในส่วนของการรวมคะแนน เรียงลำดับ และเปรียบเทียบข้อมูล

ในการรับสมัครบุคคลเข้าทำงานจะมีการพิจารณาจากข้อมูลของผู้สมัคร ในใบสมัคร คะแนนสัมภาษณ์ จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และคะแนนสัมภาษณ์ จากฝ่ายต้นสังกัด ซึ่งโดยทั่วไปจะใช้ข้อมูลจากทั้งสามส่วน เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ โดยแบ่งอัตราส่วนการให้คะแนนออกเป็น 20-40-40 คือ คะแนนมาตรฐานจากคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัคร 20% คะแนนสัมภาษณ์ฝ่ายละ 40% รวมเป็น 100% ในระบบสนับสนุนการคัดเลือกบุคลากรมีการประมวลผลคะแนนผู้สมัคร โดยการนำคะแนนแต่ละส่วน ทั้ง 3 ส่วน ที่ได้มาจากร้อยละของคะแนนที่ได้หารคะแนนเต็ม มาคูณอัตราส่วน แล้วจึงรวมผลคะแนน ซึ่งจะได้ผลรวมคะแนนเป็นร้อยละและแสดงผลแยกเป็นผู้สมัครแต่ละรายเรียงลำดับตามคะแนนมากไปหาน้อยเพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณาคัดเลือกของผู้บริหาร

อย่างไรก็ตาม การพิจารณาคะแนนคุณสมบัติพื้นฐานของแต่ละตำแหน่งนั้น จะมีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี จะมีคุณสมบัติพื้นฐาน 2 ข้อ

ตำแหน่งหัวหน้าแผนกฝ่ายจัดซื้อ จะมีคุณสมบัติพื้นฐาน 3 ข้อ

โดยแต่ละข้อมีคะแนนข้อละ 4 คะแนน ซึ่งจะส่งผลให้คะแนนเต็มในส่วนนี้มีความแตกต่างกัน คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี จะมีคะแนนเต็มสำหรับคุณสมบัติพื้นฐานของผู้สมัครเป็น 8 คะแนน ขณะที่ ตำแหน่งหัวหน้าแผนกฝ่ายจัดซื้อ จะมีคะแนนเต็มเป็น 12 คะแนน สำหรับการคิดคะแนนร้อยละของผลรวมนั้นจะทำการพิจารณา ดังนี้

ตัวอย่างใบคะแนนผลสรุปหน้า 12 รหัสใบประกาศ 4603030301 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี ซึ่งมีคุณสมบัติพื้นฐาน 2 ข้อ จะมีคะแนนเต็มคือ 8 คะแนน ส่วนคะแนนสัมภาษณ์จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ฝ่ายต้นสังกัดจะมีคะแนนเต็มส่วนละ 60 คะแนน การคำนวณผลสรุปคิดเป็นเปอร์เซ็นต์สำหรับผู้สมัครชื่อ สดาพร งามอาจ จะคำนวณ ดังนี้

$$\frac{8}{8} \times 20 + \frac{42}{60} \times 40 + \frac{57}{60} \times 40 = 20 + 28 + 38 = 86\%$$

ตัวอย่างใบคะแนนผลสรุปหน้า 128 รหัสใบประกาศ 4605020101 ตำแหน่งหัวหน้าแผนก ฝ่ายจัดซื้อทั่วไป ซึ่งมีคุณสมบัติพื้นฐาน 3 ข้อ จะมีคะแนนเต็ม คือ 12 คะแนน ส่วนคะแนนสัมพัทธ์จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ฝ่ายต้นสังกัด จะมีคะแนนเต็มส่วนละ 60 คะแนน การคำนวณผลสรุปคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ สำหรับผู้สมัครชื่อ คววรรณ รัตนสะอาด จะคำนวณ ดังนี้

$$\frac{12}{12} \times 20 + \frac{49}{60} \times 40 + \frac{43}{60} \times 40 = 20 + 32.67 + 28.66 = 81.33\%$$

ตารางผลสรุปคะแนนของทั้งสองตัวอย่างจะแสดงคะแนนเป็น 4 ช่อง คือ คะแนนดิบจากข้อมูล คะแนนดิบจากฝ่ายบุคคล คะแนนดิบจากฝ่ายต้นสังกัด และผลสรุปคิดเป็นเปอร์เซ็นต์

ถ้าเป็นระบบงานแบบเดิมข้อมูลจะถูกบันทึกแยกกลุ่มใน ไมโครซอฟต์เอ็กเซล ตามความสะดวกของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ไม่ชัดเจน ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้มีความเสี่ยงพอสมควร แต่ในทางกลับกันถ้านำเอาระบบสนับสนุนการคัดเลือกบุคคลากรมาใช้ในระบบ จะทำให้การทำงานการจัดเก็บ เป็น ไปอย่างรวดเร็วและมีระเบียบเป็นขั้นตอน จากที่กล่าวมาสามารถแสดงโครงสร้างการจัดเก็บคะแนนด้วยแผนภาพ E-R ได้ดังที่แสดงไว้ในภาคผนวก ข

4.1.3 ประโยชน์ในเชิงบริหารที่จะทราบข้อมูลทางสถิติในด้านต่างๆ

จากระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมา นั้น ฝ่ายผู้บริหารหรือฝ่ายต้นสังกัดจะสามารถที่จะเรียกดูข้อมูลของผู้สมัครแต่ละราย ทั้งในอดีตและปัจจุบันได้ รวมถึงทราบข้อมูลต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการวัดถึงภาพลักษณ์ของบริษัทได้ เช่น สถิติผู้สมัครงานกับบริษัทแยกเป็นอายุผู้สมัคร ภูมิภาค วรรณะ การศึกษา ประสบการณ์ สถิติดำรงตำแหน่งที่มีผู้สมัครงานเรียงลำดับมากไปหาน้อย เป็นต้น

4.2 การติดตั้งและทดสอบการใช้งาน

เมื่อได้ทำการติดตั้งโปรแกรมเพื่อทดลองใช้งานจริงนั้นจะติดตั้งและทำงานได้ในเครื่องที่เป็นระบบทำงานเดี่ยว (Single Computer) ผลที่ได้จากการทดลองใช้งานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด ได้มีการใช้งาน โดยมีลำดับขั้นตอนการใช้ตามรายการหลัก (Main Menu) ของโปรแกรม ตามรูปที่ 3.8 ดังลำดับ ต่อไปนี้

- 4.2.1 การรับข้อมูลตำแหน่งที่สมัครซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่าย แผนก และชื่อตำแหน่ง
- 4.2.2 การรับข้อมูลโครงสร้างตำแหน่งที่สมัคร

- 4.2.3 การรับข้อมูลเกณฑ์การให้คะแนนมาตรฐานกับ โครงสร้างตำแหน่งที่สมัคร ซึ่งประกอบไปด้วย
- 1) คะแนนมาตรฐาน โดยพิจารณาจากข้อมูลในใบสมัคร เช่น อายุ วุฒิการศึกษา
 - 2) คะแนนมาตรฐาน โดยพิจารณาจากการสัมภาษณ์ เช่น ความรู้ ความมั่นใจ
- 4.2.4 การรับข้อมูลรายละเอียดผู้สมัคร ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล อายุ ที่อยู่ ประวัติการศึกษา
- 4.2.5 การรับและประมวลผลข้อมูลการให้คะแนนในแต่ละตำแหน่งงานที่สมัครซึ่งประกอบไปด้วย
- 1) ตำแหน่งที่สมัคร
 - 2) ผู้สมัคร
 - 3) หัวข้อและข้อกำหนดการให้คะแนนในแต่ละตำแหน่ง
- โดยการให้คะแนนผู้สมัครนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ คะแนนมาตรฐาน จากข้อมูลในใบสมัคร และ คะแนนมาตรฐาน โดยพิจารณาจากการสัมภาษณ์ ของต้นสังกัดและบุคคล
- 4.2.6 การผลิตเอกสาร และรายงานผลลัพธ์ต่างๆ

4.3 การสำรวจการประเมินผู้ใช้งาน

การดำเนินการสำรวจความสามารถของงานและความพึงพอใจใน 2 ส่วน ได้แก่

4.3.1 พนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

4.3.2 ผู้บริหารระดับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ได้ผลดังสรุปต่อไปนี้

4.3.1 พนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

หลังจากที่ได้ทดลองใช้โปรแกรมประมาณ 4 สัปดาห์ ควบคู่ไปกับงานประจำ ซึ่งในช่วงนั้นได้มีการรับสมัครงานบางตำแหน่ง เท่านั้น พนักงานจึงได้นำข้อมูลระดับตำแหน่งในบริษัทจำนวน 13 ตำแหน่ง คุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน ข้อมูลผู้สมัครจำนวน 100 ระเบียบ และ คะแนนสัมภาษณ์จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และ ต้นสังกัดจำนวน 7 ฝ่าย ๆ ละ 10 คน บันทึกในระบบสนับสนุนการคัดเลือกบุคลากร

แต่ได้มีการปรับวิธีการใช้งานก็นำรายงานที่ประกาศไปแล้วมาป้อนข้อมูลลงไป และใบสมัครเก่าที่มีบุคคลมาสมัครในตำแหน่งต่างๆ ซึ่งมีการประเมินผล โดยผู้ใช้งานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ที่ใช้โปรแกรมตามหัวข้อ 4.3.1 จำนวน 5 คน ได้ค่าเฉลี่ยผลการประเมินตามหัวข้อการประเมินดังตารางรูปที่ 4.1 สามารถ แสดงรายละเอียดได้ดังนี้

หัวข้อการประเมิน	25%	50%	75%	100%
ความถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์			✓	
ความน่าเชื่อถือ				✓
ประสิทธิภาพ			✓	
ความคงสภาพ				✓
การใช้งาน โปรแกรม			✓	
การบำรุงรักษา		✓		
ความยืดหยุ่น		✓		
การทดสอบ			✓	
การเชื่อมโยงกับระบบอื่น	✓			

ตารางที่ 4.1 แสดงการประเมินระบบสนับสนุนการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร

ผลที่ได้ออกมาสามารถทำได้ตามที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต้องการ ในระยะเริ่มต้นที่นำระบบประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์มาใช้ ทั้งนี้พนักงานสามารถทำงานในส่วนการปฏิบัติงานประจำ ได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) สามารถสร้าง โครงสร้างตำแหน่งงาน ได้ตามที่ประกาศรับสมัคร
- 2) มีการบันทึกประวัติและรายละเอียดที่จำเป็นเอาไว้
- 3) สามารถกำหนดหัวข้อ และข้อกำหนดที่จะประเมินคะแนน ได้ตามต้องการ
- 4) การให้คะแนนทั้งจากข้อมูลในใบสมัครและการสัมภาษณ์เป็นไปโดยสะดวก
- 5) การประมวลผลคะแนนของผู้สมัครแต่ละตำแหน่งเป็นไปโดยการคำนวณจากโปรแกรมที่รับข้อมูลเข้าไป ทำให้มีความเที่ยงตรง
- 6) มีรายงานผลสรุปลำดับคะแนนทั้งก่อนและหลังสัมภาษณ์งานให้กับผู้บริหาร และฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัทต่อไป
- 7) สามารถนำเอาข้อมูลต่างๆ เก็บเป็นสถิติเพื่อใช้งานในการบริหารได้
- 8) มีความรวดเร็วในการทำงานและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4.3.2 ผู้บริหารระดับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารเมื่อได้รับใบคะแนนผลสรุปลำดับคะแนนตามกฎเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรของบริษัทดังรูปที่ 4.4 ภาคผนวก ง ในการประชุมแต่ละครั้งพอใจในการนำระบบนี้มาใช้ โดยได้มีความต้องการรายงานสรุปเชิงสถิติต่างๆ เชิงบริหารเพิ่มเติม