



บทที่ 1
บทนำ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) เพื่อเป็นเครื่องมือคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package Selection for Human Resource Management)

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการสำรวจตลาดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Telecommunication Technology: ICT) ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) และสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (ATCI) โดยมอบให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจเพื่อประเมินมูลค่าตลาด ICT แบ่งวิธีการได้มาซอฟต์แวร์สำเร็จนั้นมี 2 วิธีคือ (1) ซื้อมาจากบริษัทหรือตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จ (Software Package) (2) ซอฟต์แวร์ที่จ้างบริษัทพัฒนา (Outsourced Software)

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าของตลาดซอฟต์แวร์

Market	Value(Million Baht)		Growth Rate (in Value Y/Y (%))	
	2548	2549	2547/2548	2548/2549
Software Package	21,401	26,283	19	23
Outsourced Software	20,034	24,634	36	23

จากตารางที่ 1.1 แสดงว่าตลาดซอฟต์แวร์ในส่วนของซอฟต์แวร์สำเร็จ (Software Package) ในปี 2548 มีมูลค่า 21,401 ล้านบาท และในปี 2549 เพิ่มขึ้นเป็น 26,283 ล้านบาท ทำให้อัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจาก 19% เป็น 23% ต่างจากซอฟต์แวร์ที่จ้างบริษัทพัฒนา (Outsourced Software) ที่มีมูลค่าทางตลาดในปี 2549 เพิ่มขึ้นจากปี 2548 เช่นกัน แต่อัตราการเติบโตของซอฟต์แวร์ที่จ้างบริษัทพัฒนา (Outsourced Software) พบว่าอัตราการเติบโตในปี 2549 คือ 23% ลดลงจากอัตราการเติบโตในปี 2548 แสดงให้เห็นว่าตลาดซอฟต์แวร์สำเร็จน่าจะเติบโตได้ดีกว่าในปีถัดไป (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2549) งานวิจัยของ Shelly และคณะ (2001) ได้กล่าวถึงหน่วยงานต่างๆ ที่ซื้อซอฟต์แวร์ได้เล็งเห็นประโยชน์จากการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จมากกว่าการจ้างบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ เนื่องจากต้นทุนต่ำ เวลาที่ใช้ในการติดตั้งระบบน้อย ได้รับการพิสูจน์ความน่าเชื่อถือ มีสัญญาบังคับ ทำให้ลดจำนวนทีมพัฒนาของ

หน่วยงานลงได้ และสามารถอัพเกรดซอฟต์แวร์ในอนาคตได้ Frantzreb (2003) ได้สำรวจบริษัทซอฟต์แวร์ที่ผลิตซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จากทั่วโลกในปี 2003 เป็นจำนวนมากกว่า 3,000 ซอฟต์แวร์ ทำให้การพิจารณาคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จจากจำนวนทั้งหมดนั้นเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก เพราะการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จนั้นต้องใช้เวลาพิจารณาจากหลายบุคคล ใช้เวลาในการพิจารณาค่อนข้างมาก กว่าที่จะได้ซอฟต์แวร์สำเร็จที่เหมาะสมกับฟังก์ชันงานในหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดต้นทุนในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จเหล่านั้น นอกจากนี้ความโปร่งใสในการจัดซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จถือเป็นปัญหาสำคัญ เช่น รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเสนอ บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่งให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2552 เนื่องจากมีข้อสงสัยการตรวจสอบประมวลระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในปี 2547 ซึ่งมีมูลค่า 3,192 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2552)

ปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ลดเวลาการทำเอกสาร เพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการ และเอื้อให้ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานที่มีคุณค่าได้มากขึ้น งานวิจัยของ Kovach และ Cathcart (1999) กล่าวถึงประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System :HRIS) มาใช้สำหรับสนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กร ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนและเวลาในการปฏิบัติงาน Martinsons (1994 อ้างถึงใน Kanthawong, 2002) ได้ทดลองที่มหาวิทยาลัยมินนิโซต้า (Minnesota University) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้โปรแกรม Microsoft Excel กับที่มีการใช้ระบบ HRIS ในการคำนวณเงินเดือนพนักงาน โดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มแรกใช้การบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นการทำงานแบบดั้งเดิม ส่วนกลุ่มที่สองใช้ระบบ HRIS เข้ามาช่วยในการคำนวณ พบว่า กลุ่มแรกใช้เวลาถึง 30 ชั่วโมงสำหรับจัดการเงินเดือนของพนักงาน แต่กลุ่มที่สองใช้เวลาไม่กี่นาทีในการคำนวณออกมา

ซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management) นั้นมีให้เลือกมากมายไม่ว่าจะเป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาโดยบริษัทต่างประเทศ เช่น เอสเอพี (SAP) พีเพิลซอฟต์ (Peoplesoft) หรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาโดยบริษัทของคนไทย ซึ่งมีให้เลือกหลายระดับตั้งแต่สำหรับหน่วยงานขนาดเล็กไปจนถึงหน่วยงานขนาดใหญ่ ซอฟต์แวร์สำเร็จนั้นไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการในฟังก์ชันงานในหน่วยงานได้ครบทุกเรื่อง ดังนั้นการนำซอฟต์แวร์สำเร็จมาใช้ ต้องคำนึงว่าจะสามารถเข้ากับระบบหน่วยงานได้หรือไม่ และมีผลกระทบอะไรบ้าง แต่ละหน่วยงานไม่ได้บริหารงานในรูปแบบเดียวกัน มีเรื่อง

ของ กฎเกณฑ์ วัฒนธรรม และอื่นๆ ที่ส่งผลให้การบริหารจัดการในหน่วยงานแต่ละหน่วยแตกต่างกัน เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานทางทหารนั้น มีการจัดการลำดับขั้นตอนใน เป็นแบบขั้น ยศ มีตำแหน่งต่างๆ เพื่อการปกครอง ขณะที่การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน หน่วยงานของพลเรือนที่เป็นองค์กรของรัฐจะเป็นแบบแบ่งระดับ มีตำแหน่งต่างๆ มารองรับ เพื่อ ใช้ในการบริหารงาน นอกจากนี้ของบริษัทต่างๆ ในภาคเอกชนมีความแตกต่างกับหน่วยงานของ ภาครัฐในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเห็นได้ชัด มีหลายองค์กรที่ออกแบบเครื่องมือที่ ใช้สำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ขึ้นมา เช่น สถาบัน Technology Group International ได้คิด วิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จที่ใช้งานทั่วๆ ไป แต่ไม่สามารถนำมาใช้ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์ สำเร็จสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ตรงกับความต้องการงานด้านบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานในประเทศไทยได้

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะค้นคว้าหาวิธีการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จสำหรับ งานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management) เพื่อช่วยให้หน่วยงานต่างๆ สามารถคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จที่ได้ตรงกับเป้าหมาย การใช้งานมากขึ้น สอดคล้องกับโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน ช่วยลดเวลาในการคัดเลือก และ ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จได้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1. เพื่อสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) สำหรับช่วยคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยคำนึงถึง โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมของหน่วยงานและเป้าหมายการใช้งานในฟังก์ชันซอฟต์แวร์สำเร็จ

1.2.2. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) สำหรับช่วยคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านอื่นๆ ต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งเน้นศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ประเด็นและปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือก ซื่อซอฟต์แวร์สำเร็จ โดยขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้

1.3.1. พิจารณาเฉพาะประเด็นและปัจจัยที่มีผลต่อวิธีคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้าน บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management)

1.3.2. ศึกษาฟังก์ชันและความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน (Non Functions) ทางด้านบริหาร จัดการทรัพยากรมนุษย์เฉพาะหน่วยงานขององค์กรในไทย

1.4 แผนแบบการดำเนินการวิจัย

แผนแบบการดำเนินงานวิจัยเพื่อสำรวจและสร้างหลักการในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1.4.1 สำรวจข้อมูลวิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์

1.4.2 ศึกษาปัจจัยที่จำเป็นของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template)

1.4.3 กำหนดคุณสมบัติปัจจัยในเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template)

1) ศึกษาและกำหนดคุณสมบัติความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน

(Non Functions)

2) สำรวจและกำหนดคุณสมบัติฟังก์ชัน (Functions)

2.1) สำรวจการทำงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

2.2) จัดกลุ่มงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

2.3) วิเคราะห์ฟังก์ชันของซอฟต์แวร์ด้านบริหารจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์

2.4) จัดการสัมมนาแบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อหาคำการยอมรับ

ฟังก์ชันที่ผู้วิจัยวิเคราะห์ขึ้นมา

2.5) วิเคราะห์และสรุปผลเพื่อกำหนดความจำเป็นของฟังก์ชันในการ

ทำงานแต่ละประเภทองค์กร(ภาครัฐบาล ภาครัฐวิสาหกิจ และ

ภาคเอกชน)

2.6) กำหนดฟังก์ชัน (Functions)

3) ศึกษาและกำหนดคุณสมบัติอื่นๆ เช่น ผู้ขายซอฟต์แวร์สำเร็จ (Vendors)

1.4.4 พัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกซอฟต์แวร์

1.4.5 ทดสอบเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template)

1) ทดสอบการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) จากเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น

2) ทดสอบการใช้งานเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ที่ถูกสร้างขึ้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1. ได้เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management)

1.5.2. ช่วยให้คัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management) ได้ดีขึ้นและครอบคลุมความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการได้

1.5.3. สามารถนำผลสรุปที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ (Software Selection Template) ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จด้านอื่นๆ ต่อไป

1.5.4. ช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องใช้ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Software Package for Human Resource Management)

1.5.5. สามารถเป็นแนวทางตรวจสอบการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จได้ระดับหนึ่ง

1.6 นิยามคำศัพท์

ซอฟต์แวร์สำเร็จ คือ ซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้น แล้วนำออกมาจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานซื้อไปใช้ได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์อีก (Nectec, 2007)