

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดการลำดับความสามารถ มีวัตถุประสงค์ในการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของด้านการบริการและประสิทธิภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานเดิม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ โดยขั้นตอนการพัฒนาผู้วิจัยได้เขียนโปรแกรมด้วยภาษา PHP ใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL และใช้โปรแกรม phpMyAdmin เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการฐานข้อมูล มีโปรแกรม Apache เป็นโปรแกรมจำลองเครื่องเป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ และใช้โปรแกรม FileZilla เป็นโปรแกรมที่ใช้ถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลไปยังเครื่องเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรโตคอล FTP เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ โดยระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดการลำดับสมรรถนะ แบ่งการทำงานออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของ Call Center, ส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher) และส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support)

ส่วนของ Call Center เมื่อ Call Center ทำการล็อกอินเข้าใช้ระบบ Call Center หน้าจอจะแสดงใบงานที่มีอยู่ในระบบโดยสามารถแก้ไขข้อมูลใบงานในระบบได้ เมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน และสามารถเพิ่มใบงานเข้าสู่ระบบได้ตามการแจ้งปัญหาของพนักงาน

ส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher) ทำการล็อกอินเข้าใช้ระบบ คนจ่ายใบงานสามารถตรวจสอบใบงานที่มีอยู่ระบบทั้งหมดรวมถึงใบงานที่ยังไม่ได้รับการมอบหมายให้กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถมอบหมายงานได้ผ่านระบบคัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมอบหมายให้ตรงกับความรู้ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงคนจ่ายใบงานสามารถจัดการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support) ทำการล็อกอินเข้าใช้ระบบ คนจ่ายใบงานสามารถตรวจสอบใบงานที่มีอยู่ระบบทั้งหมดและสามารถเลือกดูใบงานที่ถูกมอบหมายให้กับตนเองได้เพื่อดูรายละเอียดงานและดำเนินการแก้ไขรวมถึงบันทึกผลการปฏิบัติงานเก็บในระบบ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดลำดับความสามารถ สำหรับเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระบบและการพัฒนาระบบในอนาคต ดังต่อไปนี้

1) การใช้งานระบบทำแบบทดสอบของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำไปต่อยอดด้านการเขียนโปรแกรมเพิ่มในด้านประเมินผลการสอบเพื่อคิดเปอร์เซ็นต์ความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ในการทำแบบทดสอบแต่ละครั้ง

2) ระบบคัดสรรบุคลากร สามารถประยุกต์ใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ได้ แต่อาจจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนข้อมูลที่จัดเก็บในฐานข้อมูล เช่น ข้อมูลแสดงลำดับความสำคัญของงาน เพื่อใช้เป็นอีกหนึ่งในการช่วยให้ระบบช่วยตัดสินใจในการคัดสรรบุคลากร