

ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยใช้การจัดลำดับความสามารถ

ฉัตรชัย อุ๋นงามพันธุ์

งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2556

Managing IT Staff by Performance Ranking System

Chatchai Aungampun

**Thematic Paper Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Department of Computer and Communication**

Technology Graduate School, Dhurakij Pundit University

2013

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.อรรณ อิ่มสมบัติ ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านให้คำแนะนำการแก้ปัญหา รวมถึงแนวทางต่างๆ ในการศึกษา การสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และชี้แนะทางการแก้ปัญหาอันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาให้งานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ที่ให้โอกาสในการศึกษาระบบงานเดิม และพัฒนาระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดลำดับสมรรถนะ ขึ้นมา

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่ต้องการศึกษาด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรและหากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องกราบขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

นัตรชัย อุ่นงามพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ผ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการวิจัย.....	4
1.6 เครื่องมือและโปรแกรมที่ใช้.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 บริษัท พีทีที ไอดีที โซลูชั่นส์ จำกัด.....	6
2.2 ทฤษฎีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ.....	8
2.3 ทฤษฎีและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3. ผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบ.....	16
3.1 กระบวนการทำงานของระบบปัจจุบัน.....	16
3.2 ความต้องการของผู้ใช้และวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้.....	17
3.3 การออกแบบระบบงานใหม่.....	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการจัดทำและการทดสอบระบบ.....	38
4.1 การจัดทำระบบ.....	38
4.2 ผลการใช้งานระบบ.....	55
5. สรุปผลการวิจัย.....	71
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	71
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	76
ประวัติผู้เขียน.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	4
3.1	20
3.2	21
3.3	21
3.4	22
3.5	22
3.6	23
3.7	23
3.8	24
3.9	24
3.10	33
3.11	34
3.12	34
3.13	35
3.14	35
3.15	36
3.16	36
4.1	57
4.6	62
4.10	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 โครงสร้างองค์กร.....	7
3.1 กระบวนการทำงานของระบบในปัจจุบันแสดงในรูปของ Flow chart	17
3.2 ผังแสดงกระบวนการทำงานของระบบในรูปแบบยูสเคสไดอะแกรม.....	19
3.3 ผังแสดงภาพกระบวนการบันทึกปัญหาที่ Call Center ได้รับแจ้งเข้าสู่ระบบ.....	25
3.4 ผังแสดงภาพกระบวนการค้นหา / ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน.....	26
3.5 ผังแสดงภาพกระบวนการทำแบบทดสอบของบุคลากรด้านไอที.....	27
3.6 ผังแสดงภาพกระบวนการรับงาน การบันทึก การแก้ไขปัญหา และการปิดงาน ของบุคลากรด้านไอที.....	28
3.7 ผังแสดงภาพกระบวนการมอบหมายงานให้บุคลากรด้าน ไอที.....	29
3.8 แผนผังแสดงกระบวนการจัดการข้อมูลพื้นฐาน (ตัวอย่างข้อมูลบุคลากรไอที)..	30
3.9 แผนผังแสดงกระบวนการพิมพ์รายงาน (ตัวอย่างข้อมูลใบงาน).....	31
3.10 ER-Diagram ของระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดลำดับความสามารถ.....	32
3.11 ผังแสดงการออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ User Interface	37
4.1 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ.....	39
4.2 หน้าจอการเข้าสู่ระบบที่ชื่อผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านข้อมูลไม่ถูกต้อง.....	39
4.3 หน้าจอข้อมูลในหน้าหลักในส่วนของ Call Center.....	40
4.4 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดของงาน.....	41
4.5 หน้าจอแสดงข้อความแจ้งผลการบันทึกข้อมูล.....	41
4.6 หน้าจอการสร้างใบงานใหม่ (Create Service Request).....	42
4.7 ข้อความแจ้งการสร้างใบงานจะแสดงรายละเอียด และรหัสใบงาน.....	42
4.8 หน้าจอการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของ CallCenter.....	43
4.9 ข้อความแจ้งการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวเรียบร้อยแล้ว.....	43
4.10 หน้าจอหลักในส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher).....	44

สารบัญภาพ(ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.11 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดของใบงาน.....	45
4.12 ข้อความแจ้งผลการบันทึกข้อมูล.....	45
4.13 หน้าจอแสดงใบงานที่มีอยู่ในระบบซึ่งยังไม่ได้จ่ายงานให้กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	46
4.14 หน้าจอระบบแสดงผลการคัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับงานที่เลือก.....	46
4.15 ข้อความแสดงผลการเลือกจ่ายงานให้กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ..	47
4.16 หน้าจอระบบแสดงรายการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	47
4.17 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	48
4.18 ข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูล.....	48
4.19 หน้าหลักในส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	49
4.20 หน้าจอแสดงใบงานที่ได้มอบหมายให้กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	50
4.21 หน้าจอแสดงรายละเอียดใบงาน.....	50
4.22 ข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูล.....	51
4.23 หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.	51
4.24 ข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูล.....	52
4.25 หน้าจอ แสดงการเข้าสู่ระบบ.....	52
4.26 ข้อความแสดงการเข้าสู่ระบบที่ชื่อผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านข้อมูลไม่ถูกต้อง.....	53
4.27 ข้อความ แสดงการเข้าสู่ระบบที่ไม่มีสิทธิเข้าใช้งาน.....	53
4.28 หน้าจอแบบข้อสอบ.....	53
4.29 หน้าจอแสดงคะแนนสอบที่ผู้สอบได้รับ.....	53
4.30 หน้าจอแสดงรูปแบบในการเลือกดูรายงาน.....	54
4.31 หน้าจอแสดงรายงานตามเดือนที่ผู้ใช้เลือก.....	54
4.32 หน้าต่างยืนยันการออกจากระบบ.....	55
4.33 หน้าต่างแสดงผลการออกจากระบบ.....	55