หัวข้องานค้นคว้าอิสระ	ระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การจัดลำดับความสามารถ
ชื่อผู้เขียน	ฉัตรชัย อุ่นงามพันธุ์
อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ	อาจารย์ ดร.อรวรรณ อิ่มสมบัติ
สาขาวิชา	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชั่นส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ทำหน้าที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบริษัทในกลุ่มการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยในปัจจุบันบริษัทมีปัญหาในเรื่องการแจ้งงาน และการจัดเก็บ ตรวจสอบและค้นหาใบงาน รวมถึงการจ่ายงานซึ่งพบว่าในขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานให้เหมาะสมนั้นใช้เวลาค่อนข้างมากและงานที่ได้รับหมอบหมายอาจไม่ตรงกับความสามารถของบุคลากรทำให้การแก้ปัญหามีความล่าช้าและอาจจะแก้ปัญหาได้ไม่มีประสิทธิภาพ

งานค้นคว้าอิสระนี้จึงนำเสนอการพัฒนาระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดลำดับความสามารถ เพื่อช่วยในการคัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นระบบเว็บแอบพลิเคชัน พัฒนาด้วยโปรแกรมภาษา พี เอช พี และระบบจัดการฐานข้อมูล มายเอสคิวแอล โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) Call Center ซึ่งสามารถตรวจสอบ แก้ไข สร้างใบงาน และแก้ไขข้อมูลส่วนตัว 2) คนจ่ายใบงาน (Dispatcher) ซึ่งสามารถคัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมอบหมายงาน จัดการข้อมูลบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถรับงานที่ได้รับมอบหมาย และแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้

ผลจากการจัดทำระบบบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้การจัดลำดับความสามารถ พบว่าระบบสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถช่วยในการจัดเก็บข้อมูล สืบค้นข้อมูล คัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดทำรายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Independent Study Title	Managing IT Staff by Performance Ranking System
Author	Chatchai Aungampun
Independent Study Advisor	Dr. Aurawan Imsombut
Department	Computer and Communication Technology
Academic Year	2012

ABSTRACT

PTT ICT Solutions Co. Ltd. was founded in order to support IT services to the companies in PTT Group. The obstacles that staffs mostly encounter are informing and collecting service request, searching and following up on service requests, and assigning service requests, which have been found that selecting the right person to do the right work is time consuming. Assigning the task to the wrong person would cause delay in services and the task might not really be solved.

Therefore, this independent study is intended to propose performance ranking system so as to assist in selecting people to create greatest performance. Performance Ranking System is a web application system developed by PHP language and MySQL DBMS. The systems divide users into 3 groups as follows; 1) Call Center who is able to create, edit, follow up on service request and edit personal information. 2) Dispatcher who is able to select people to take care of each service request and able to manage IT Staff information. 3) IT staff that gets service request assignment and is able to edit personal information.

As a result of this study, the operation management of IT staff using performance ranking system is well effective in collecting data, searching data, assigning service requests to IT staffs and reporting.