

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหาร
ทรัพยากรบุคคล

COMPETENCY APPRAISAL ONLINE SYSTEM

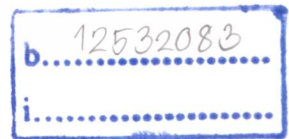


H007092



รพ.
๔4865
9554

เลขหมู่.....7092
เลขทะเบียน.....
วัน,เดือน,ปี.....15 ต.ค. 2556



รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาระดับ 2

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีที่มีการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COMPETENCY APPRAISAL ONLINE SYSTEM



**A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS OF THE COURSE**

INDEPENDENT STUDY 2

MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN INFORMATION TECHNOLOGY

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
2/2011



COPYRIGHT 2012

FACULTY OF INFORMATION TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อ	ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนา การบริหารทรัพยากรบุคคล
นักศึกษา	นางสาวศิริวรรณ ปัญญา
รหัสนักศึกษา	53660717
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ
ปีการศึกษา	2554
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปานวิทย์ ชูวะนุติ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อนำมาใช้วัดระดับสมรรถนะความสามารถที่มีอยู่จริงของพนักงาน เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่บริษัทคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน และนำผลจากการประเมินมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยดำเนินการศึกษาจากระบบงานเดิมของบริษัทที่มีการประมวลผลด้วยมือ รวมถึงการสอบถามผู้ใช้งาน การรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการวิเคราะห์ ออกแบบพัฒนาระบบงานใหม่และทดสอบระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท ซึ่งกลุ่มผู้ใช้งานคือพนักงานของบริษัททั้งในส่วนที่เป็นผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เครื่องมือในการพัฒนาระบบใช้ภาษาพีเอสพีในการเขียนโปรแกรมเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล ซึ่งการศึกษานี้ได้แสดงขั้นตอนการดำเนินการผลดำเนินการ ที่ได้จากการพัฒนาระบบและผลสรุปรวมถึงปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไป

Title	Competency Appraisal Online System
Student	Ms. Siriwan Panya
Student ID.	53660717
Degree	Master of Science
Program	Information Technology
Major	Information Technology an Management
Academic Year	2554
Advisor	Dr. Panwit Tuwanut

ABSTRACT

This independent study proposes to Competency Appraisal Online System development to improve human resource management. The purpose is development to Competency Appraisal Online System over a computer network of the company. Used to measure the competency capabilities of existing staff and compared with the expected level of competency in position. The results of Competency Appraisal Online System to improve human resource management. In the old system that are processed by hand. This operation start for collection of documents and user Involved. Then analyzed, design, develop and test the Appraisal Online System of the company's computer network. The User Group is an employee of the company. System development tools used PHP coding and connect to a database on a MySQL. This independent study presents the operation of the system and results, including problems encountered and recommendations for further development.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ปานวิทย์ ฐวະนุติ ที่ให้คำแนะนำข้อคิดเห็นต่างๆ และเป็นທີ່ปรึกษาตลอดจนให้ความรู้และคำชี้แนะที่ดีแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ คณะครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร พี่ๆ เพื่อนๆ ในบริษัท ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เอกสารต่างๆ รวมถึงการให้ความร่วมมือในการทดสอบการใช้งานระบบ จนทำให้การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ตามวัตถุประสงค์

ขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจให้กันตลอดมา

ขอบคุณ ผู้เผยแพร่ข้อมูลจากทุกแหล่งข้อมูลและเจ้าของผลงานต่างๆ ที่ให้ข้าพเจ้าได้ทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อนำมาประกอบในการศึกษาอิสระครั้งนี้

สุดท้าย ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาอย่างสูง ผู้ที่คอยให้กำลังใจ ความห่วงใย รวมถึงสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่คอยให้กำลังใจและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีตลอดมา

สำหรับคุณงามความดีและประโยชน์ที่พึงมีจากการศึกษาอิสระฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบิดามารดาที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ศิริวรรณ ปัญญา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญรูป.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน.....	2
1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	3
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ.....	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	4
1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา.....	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	5
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency)	7
2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ.....	7
2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ.....	9
2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ.....	10
2.2.4 ประโยชน์และความสำคัญของสมรรถนะ.....	12
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ.....	13
2.3.1 ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL)	13
2.3.2 ภาษาพีเอสพี (PHP) และภาษาเอสคิวแอล (SQL)	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ.....	16
3.1 ศึกษาระบบงานเดิม.....	16
3.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงานใหม่.....	20

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

3.3 ออกแบบระบบงานใหม่ (System Design)	21
3.4 ออกแบบระบบฐานข้อมูล (Database Design)	37
บทที่ 4 ผลการดำเนินการ	48
4.1 ส่วนของผู้ดูแลระบบ	48
4.2 ส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน (Assessor)	55
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการดำเนินงาน	61
5.2 ปัญหาและอุปสรรค	63
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาระบบ	63
บรรณานุกรม	64
ประวัติผู้เขียน	65



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงคำอธิบายยูสเคสการจัดการข้อมูลพนักงาน.....	22
3.2 แสดงคำอธิบายยูสเคสการจัดการข้อมูลสมรรถนะ.....	24
3.3 แสดงคำอธิบายยูสเคสการกำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน.....	26
3.4 แสดงคำอธิบายยูสเคสกำหนดช่วงเวลาการประเมิน.....	28
3.5 แสดงคำอธิบายยูสเคสประเมินสมรรถนะ.....	29
3.6 แสดงคำอธิบายยูสเคสจัดสร้างแผนการพัฒนามุคค.....	31
3.7 แสดงคำอธิบายยูสเคสดูรายงานผลการประเมินสมรรถนะ.....	33
3.8 แสดงตารางข้อมูลทั้งหมด.....	41
3.9 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลผู้ดูแลระบบ (ADMIN)	42
3.10 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลบริษัท (COMPANY)	42
3.11 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลหน่วยงานในสังกัดบริษัท (BUSINESS_UNIT)	42
3.12 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลพนักงาน (EMPLOYEE)	43
3.13 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลตำแหน่งงาน (POSITION)	43
3.14 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลระดับตำแหน่งงาน (POSITION_LEVEL)	43
3.15 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลสมรรถนะ (COMPETENCY)	44
3.16 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลประเภทของสมรรถนะ (COMPETENCY_TYPE)	44
3.17 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลรายละเอียดข้อย่อยของสมรรถนะ (COMPETENCY_DESC).....	44
3.18 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลรายละเอียดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน (COMPETENCY_POSLEVEL)	44
3.19 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลความสัมพันธ์ของผู้ประเมิน (ASSESSOR)	45
3.20 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลประเภทของผู้ประเมิน (ASSESSOR_TYPE)	45
3.21 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลน้ำหนักการประเมินตามประเภทของผู้ประเมินและระดับ ตำแหน่งงาน (ASSESSOR_WEIGH)	45
3.22 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลการกำหนดช่วงเวลาการประเมินสมรรถนะ (PERIOD).....	45
3.23 แสดงโครงสร้างตารางผลประเมินของพนักงาน (ASSESSMENYT_RESULT)	46
3.24 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลคะแนนการประเมินรายข้อ (ASSESSMENT_SCORE)	46

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3.25 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลหัวข้อแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (IDPS)	46
3.26 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (IDPS_PLAN)	47
3.27 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงาน (IDPS_EMP)	47



สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
3.1 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Staff	17
3.2 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ DM.....	18
3.3 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Division Manager.....	18
3.4 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ General Manager.....	19
3.5 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Vice President และระดับที่สูงกว่า.....	19
3.6 แสดงยูสเคสไดอะแกรมระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการ บริหารทรัพยากรบุคคล.....	21
3.7 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสการจัดการข้อมูลพนักงาน.....	24
3.8 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสการจัดการข้อมูลสมรรถนะ.....	26
3.9 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสกำหนดสมรรถนะ ระดับตำแหน่งงาน.....	27
3.10 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสกำหนดช่วงเวลาการประเมิน.....	29
3.11 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสประเมินสมรรถนะ.....	31
3.12 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสจัดสร้างแผนการพัฒนาคณะ.....	32
3.13 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสรายงานผลการประเมินสมรรถนะ.....	34
3.14 แสดงคลาสไดอะแกรมระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการ บริหารทรัพยากรบุคคล.....	35
3.15 แผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล.....	37
4.1 หน้าจอแสดงการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบของผู้ดูแลระบบ.....	48
4.2 เมนูสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin)	49
4.3 หน้าจอแสดงการเพิ่มข้อมูลพนักงาน.....	49
4.4 หน้าจอแสดงการเพิ่มตำแหน่งงาน.....	50
4.5 หน้าจอแสดงการกำหนดผู้ประเมิน	50
4.6 หน้าจอแสดง Competency.....	51
4.7 หน้าจอการเพิ่ม Competency.....	51
4.8 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูล Competency.....	52
4.9 หน้าจอแสดงรอบการประเมิน.....	52

สารบัญรูป(ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.10 หน้าจอแสดงเพิ่มรอบการประเมิน.....	53
4.11 หน้าจอแสดงเครื่องมือหรือแผนที่ใช้ในการพัฒนาบุคคล.....	53
4.12 หน้าจอแสดงการแสดงผลรายงาน.....	54
4.13 หน้าจอแสดงการออกจากระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ.....	54
4.14 หน้าจอแสดงการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบของผู้ประเมิน.....	55
4.15 เมนูสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน (Assessor)	55
4.16 หน้าจอแสดงข้อมูลพนักงาน	56
4.17 หน้าจอการเข้าสู่การประเมิน	56
4.18 หน้าจอแสดงการประเมินตนเอง.....	57
4.19 หน้าจอประเมินตนเอง รายชื่อย่อ.....	58
4.20 หน้าจอแสดงหลังจากประเมินแล้ว	58
4.21 หน้าจอแสดงสถานะการประเมินของพนักงานในสายบังคับบัญชา	59
4.22 หน้าจอแสดงรายละเอียดการประเมินของพนักงานที่ทำการประเมิน.....	59
4.23 หน้าจอแสดงการ Export ข้อมูลเป็นเอกซ์เซล (Excel)	60
4.24 หน้าจอแสดงการออกจากระบบสำหรับผู้ประเมิน.....	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาท และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบบริษัท ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบสามารถให้ข้อมูลร่วมกัน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนงานเพื่อขับเคลื่อนบริษัทให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยอาศัยข้อมูลที่เป็นสารสนเทศตลอดจนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานในการทำงานของพนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน อันจะนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงาน บริษัทจึงมีนโยบายการพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะของพนักงาน จากระบบเดิมที่ใช้ลักษณะการประมวลผลด้วยมือ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาค่อนข้างมาก อาทิ เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน การจัดทำและรวบรวมเอกสารที่กระจัดกระจายจำนวนมาก รวมถึงการเกิดความผิดพลาดของข้อมูล นอกจากนี้ยังเกิดความยุ่งยาก และไม่สะดวกต่อผู้บังคับบัญชาในการดูรายงานเปรียบเทียบเพื่อประเมินผลในกรณีที่มีลูกน้องในสายบังคับบัญชาจำนวนมาก

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินสมรรถนะของพนักงานให้ถูกต้องแม่นยำและเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการลดปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น บริษัทจึงได้พัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้นมา มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับสมรรถนะความสามารถที่มีอยู่จริงของพนักงาน เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่บริษัทคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อนำผลจากการประเมินมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงาน และเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาโบนัส การปรับขึ้นเงินเดือน รวมถึงการพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานในบริษัท โดยระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลนี้ พัฒนาระบบบนเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ผู้ประเมินสามารถประเมินผลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท

ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของพนักงานที่จะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการประเมินผล รวมทั้งเป็นแนวทางในการแจ้งผลการประเมินแก่พนักงานทำให้ได้ทราบถึงจุดเด่นและข้อควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและเพื่อพัฒนาพนักงานไปสู่ความสัมฤทธิ์ผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.2.2 เพื่อวัดระดับสมรรถนะความสามารถที่มีอยู่จริงของพนักงาน เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่บริษัทคาดหวัง

1.2.3 เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

1.3.1 พัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท

1.3.2 ขอบเขตของผู้ใช้งานระบบ ระบบแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.3.2.1 ผู้ถูกประเมิน คือ พนักงานทุกคนในบริษัท

1.3.2.2 ผู้ประเมิน แบ่งตามลักษณะของการประเมิน ดังนี้

1. ประเมินตนเอง
2. ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

1.3.2.3 ผู้ดูแลระบบ คือ ผู้ใช้งานระบบ ที่มีหน้าที่ในการจัดการข้อมูลในระบบ โดยสามารถ เพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูล รวมถึงการตั้งค่าต่างๆ ในระบบ

1.3.3 ขอบเขตของระบบ

1.3.3.1 ระบบจัดการข้อมูล

1. บันทึก เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลพนักงาน ข้อมูลตำแหน่งงาน
2. กำหนดค่าพื้นฐานของระบบ
3. กำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบ
4. กำหนดประเภทของสมรรถนะ (Competency)
5. กำหนดรายละเอียดสมรรถนะหัวข้อหลักและหัวข้อย่อย (Competency Dictionary)
6. กำหนดระดับค่าของคะแนนการประเมินสมรรถนะแต่ละหัวข้อ
7. กำหนดสมรรถนะให้แก่แต่ละระดับตำแหน่งงาน
8. กำหนดรอบและช่วงเวลาการประเมิน
9. สืบค้นข้อมูล พนักงาน ตำแหน่งงาน และผลการประเมินของพนักงาน
10. กำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3.3.2 ระบบจัดการประเมินผล

1. ประเมินผลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทตามช่วงเวลาที่กำหนด
2. ตรวจสอบผลการประเมินสมรรถนะผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท
3. เปรียบเทียบผลการประเมินของผู้ได้บังคับบัญชาในสายงาน

1.3.3.3 ระบบแสดงรายงาน

1. แสดงรายงานผลการประเมินสมรรถนะแต่ละรอบการประเมิน
2. แสดงรายงานสรุปผลการประเมินสมรรถนะทุกรอบการประเมิน
3. แสดงรายงานผลการประเมินสมรรถนะในรูปแบบไฟล์เอกซ์เซล (Excel)
4. แสดงรายงานผลการประเมินสมรรถนะในรูปแบบกราฟ (Graph)
5. แสดงรายงานแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.4.1 ศึกษาระบบงานเดิม เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของระบบ
- 1.4.2 ศึกษาทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะบุคลากรในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูล
- 1.4.3 วิเคราะห์ระบบ วิเคราะห์หว่าระบบใหม่จะประกอบไปด้วยส่วนใดบ้างโดยพิจารณาจากความต้องการที่ได้จากระบบงานเดิมและจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.4.4 ออกแบบระบบ นำผลจากการวิเคราะห์มาออกแบบเป็นระบบ
- 1.4.5 พัฒนาระบบ การพัฒนาระบบจะพัฒนาตามที่ได้วิเคราะห์และออกแบบไว้
- 1.4.6 ทดสอบระบบ นำระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้ผู้บริหาร และบุคลากรทดลองใช้งาน
- 1.4.7 สรุปผลการทดสอบระบบและจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

1.5.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- 1.5.1.1 คอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยประมวลผลอย่างน้อย ระดับ Pentium 4 2.0 GHz
- 1.5.1.2 หน่วยความจำหลัก (RAM) ควรมีหน่วยความจำอย่างน้อย 1 GB
- 1.5.1.3 ฮาร์ดดิส (Hard disk) ขนาดความจุไม่ต่ำกว่าขนาด 120 GB
- 1.5.1.4 จอภาพ (Monitor) 15 นิ้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ซอฟต์แวร์ (Software)

1.5.2.1 ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows

1.5.2.2 ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) MySQL

1.5.2.3 โปรแกรม Appserv ทำหน้าที่เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) ของระบบ

1.5.2.4 โปรแกรมออกแบบภาพกราฟฟิก เช่น Adobe Photoshop

1.5.2.5 ภาษาพีเอสพี (PHP)

1.5.2.6 ภาษาเอสคิวแอล (SQL)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.6.1 ได้ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.6.2 สามารถวิเคราะห์ระดับสมรรถนะความสามารถที่มีอยู่จริงของพนักงาน เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่บริษัทคาดหวัง

1.6.3 สามารถพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ลำดับ	แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาในการดำเนินงาน							
		ก.ค.54	ส.ค.54	ก.ย.54	ต.ค.54	พ.ย.54	ธ.ค.54	ม.ค.55	ก.พ.55
1.	ศึกษาระบบงานเดิม	■							
2.	ศึกษาทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและรวบรวมข้อมูล		■						
3.	วิเคราะห์ระบบ			■					
4.	ออกแบบระบบ				■				
5.	พัฒนาระบบ					■			
6.	ทดสอบระบบ						■		
7.	สรุปผลและจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน								■

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ได้นำเสนอทฤษฎี และสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวคิดของแต่ละทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีต่างๆ ถูกนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรายละเอียดของทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

2.1 ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency)

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ

2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ

2.2.4 ประโยชน์และความสำคัญของสมรรถนะ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ

2.3.1 ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL)

2.3.2 ภาษาพีเอสพี (PHP) และภาษาเอสคิวแอล (SQL)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีผู้นิยามความหมายไว้หลากหลาย และแตกต่างกันไปตามบริบทของปรากฏการณ์ อาทิ ในองค์กร ชุมชน สังคมหรือโลก เป้าหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อมุ่งไปสู่การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ “คน” เพื่อให้สามารถมีผลิตภาพ (Productivity) เชิงสร้างสรรค์ เหมาะสม และมีประโยชน์ต่อกิจกรรมกลุ่มที่ตนเป็นส่วนหนึ่งอยู่ ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น สามารถประมวลได้ดังต่อไปนี้

วิลาส สิงหวิสัย และ บุญเลิศ ไพรินทร์ (2532) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งครอบคลุมกระบวนการจัดการศึกษาให้ทุกคนทุกระดับมีความรู้ความสามารถ มีทักษะและทัศนคติที่พึงปรารถนาของสังคม และประเทศชาติ รวมถึงการฝึกอบรม สอนงาน สับเปลี่ยนหมุนเวียนหรือกระบวนการในการพัฒนาตนเอง

ชาติชาย ณ เชียงใหม่ (2534) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ และต่อเนื่องในการแสวงหาทางเลือกปฏิบัติต่างๆ ในการทำให้คนในองค์กรมีความสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเขียนขึ้นเพื่อการพาณิชย์เท่านั้น มิฉะนั้นผู้ใดเห็นประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ได้เป็นสมาชิกของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และได้ทำให้งานที่ตนรับผิดชอบ และงานโดยรวมของหน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา ซาคิซาชิ ณ เชียงใหม่ และ เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์(2534) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การลงทุน ซึ่งต้องใช้เวลา ความรู้ความสามารถจัดดำเนินการให้เกิดเป็นรูปธรรม พัฒนาเป็นระดับ ตั้งแต่ระดับกว้าง ยาวต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งแต่ละระดับย่อมต้องลงทุนที่แตกต่างกัน และสุดท้ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างเสริมทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพในภาพรวมเกี่ยวกับความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อาจสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้มีโอกาสในการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิผลของบุคคล และองค์กร โดยรวม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความหมายครอบคลุมไปถึงการพัฒนาบุคคล (Individual Development) การพัฒนาอาชีพ (Career Development) และการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Work – Life Balance) การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดจนการมีระบบประกันคุณภาพการอบรม

ดณัย เทียนพุ่ม (2545) อธิบายว่า ในการจัดทำ “การวางแผนหลักด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Master Plan)” จะต้องประกอบด้วย ภารกิจด้านบริหารทรัพยากรบุคคล 4 ด้าน ได้แก่

1. การสรรหา (Recruitment) หมายถึง การเสาะแสวงหาเพื่อเลือกสรรให้ได้คนดีที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน

2. การพัฒนา (Development) หมายถึง การดำเนินการที่ส่งเสริมให้ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะรับผิดชอบ ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้การพัฒนาพนักงาน มิได้มีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อให้พนักงาน มีความรู้ความชำนาญในงานปัจจุบัน แต่มุ่งหมายเพื่อให้พนักงานก้าวหน้า และเติบโต ต่อไปในอนาคตด้วย

3. การรักษานักงาน (Retention) หมายถึง พยายามทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยพิจารณาว่าพนักงานมีความต้องการสิ่งใดบ้าง และพนักงานคาดหวังให้หน่วยงานปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร หน่วยงานควรพยายามบริการเพื่อสนองความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้กฎระเบียบหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้พนักงานซึ่งสามารถใช้ เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานได้อย่างดียิ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การใช้ประโยชน์ (Utilization) หมายถึง การใช้คนให้ได้ประโยชน์เต็มที่ โดยใช้ให้ตรงกับงาน ให้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และไม่ให้อยู่ว่างเปล่าโดยไม่มีหน้าที่การงานที่จะทำอะไรเห็นได้ว่า การพัฒนาส่งเสริมให้ พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเครื่องมือชนิดหนึ่งของการพัฒนา คือ การฝึกอบรม

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543) ให้รายละเอียดว่า โดยทั่วไปการฝึกอบรมมี 3 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินความต้องการฝึกอบรมหรือการแสวงหาความต้องการของการฝึกอบรม (Assessment Phase) ซึ่งการแสวงหาความต้องการการฝึกอบรมมีวิธีการหา 3 วิธี ได้แก่ การวิเคราะห์องค์การ การวิเคราะห์การทำงาน และการวิเคราะห์ตัวบุคคล

2. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development Phase) ขั้นตอนนี้จะคัดเลือกหลักสูตร และวิธีการที่จะสอนหรือฝึกอบรม ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดหลักสูตรต้องทบทวน วิเคราะห์ทุกแง่มุมอีกครั้งว่าหลักสูตรวิธีการสอนที่กำหนดและคัดเลือกนั้น ตอบคำถามความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือไม่

3. การประเมินผล (Evaluation Phase) ขั้นตอนนี้นำผลที่ได้จากการฝึกอบรมมาประเมิน ซึ่งการประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม อาจต้องใช้เวลาานพอสมควรจึงจะทราบผล

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency)

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

คำว่า Competency ในพจนานุกรม The Concise Oxford Dictionary of Current English (Crowther, 1995) แปลว่า เป็นความสามารถที่จะทำงาน มีความพอเพียงในการดำรงอยู่ ซึ่งมีคุณลักษณะเป็นทั้งคำนาม และคำกริยาที่สามารถแทนกันได้ ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) สมรรถนะ (Competency) มีความหมายเดียวกับคำว่า ความสามารถ จากการศึกษาพบว่า Competency ถูกนิยามหรือให้คำจำกัดความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนักวิชาการที่ศึกษาจะแปลหรือให้คำจำกัดความไว้ตามความเข้าใจ และความเชื่อของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสถาบัน ซึ่งแปลว่า “ความสามารถ” หรือ “ขีดความสามารถ” หรือ “ความสามารถเชิงสมรรถนะ” หรือ “สมรรถนะ” โดยส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “สมรรถนะ” คำจำกัดความของ “สมรรถนะ” นั้น นักวิชาการที่ศึกษาได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันมากมาย อาทิ

David C. McClelland (1993) (อ้างใน สุกัญญา รัศมิธรรม โขติ, 2548) ซึ่งถือว่าเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในเรื่องนี้ ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยสมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน กล่าวคือ ส่วนที่เป็นความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนสามารถพัฒนาให้มีขึ้นได้ไม่ยากด้วยการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติ ทำให้เกิดองค์ประกอบที่เหลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์หรือการเรียงพิมพ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย การนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือทัศนคติค่านิยมและความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล (Trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล (Motive) ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนายาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัว

Spencer and Spencer (1993 : 9-11) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship) จากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion-Reference) หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Superior Performance) สมรรถนะ (Competency) ในความหมายของ Spencer and Spence ไม่แตกต่างไปจากงานของ McClelland โดยมองว่า สมรรถนะ (Competency) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการคือ แรงจูงใจ (Motives) คุณลักษณะ (Traits) การรับรู้ตนเอง (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ซึ่งจะขยายรายละเอียดต่อไปในหัวข้อองค์ประกอบของสมรรถนะ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543 : 11) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีข้อมูลแล้วต้องรู้อะไรจะทำงานนั้นๆ อย่างไรและควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543 : 13) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือลดเว้นการกระทำในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 27) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานใน ตำแหน่งนั้นๆ สมรรถนะ (Competency) แต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) ความสามารถ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของคน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Personal Attributes) ในพฤติกรรมที่แตกต่างกันเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ (Vision) คือสิ่งที่คาดหวังหรือต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ภารกิจ (Mission) คือหน้าที่หรือสิ่งที่ต้องกระทำเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ เป้าหมาย (Goal) คือผลลัพธ์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้น และกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategy) คือแผนงานหรือวิธีการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจหรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนหรือสำนักงาน ก.พ. (2548 : 5-6 ; 2551 : 48 ; ชูติมา หาญเผชิญ, 2550 : 11) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตำแหน่งงานหนึ่ง (Job roles) เพื่อให้เกิดความสำเร็จ และงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่นมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำงานได้ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่นที่ไม่มีสมรรถนะ (Competency) ดังกล่าว หรือกล่าวได้ว่า สมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งหมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง ทักษะด้านการค้นหาข้อมูล จากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ซอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม้อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดี ด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้

จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิด และพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล แต่ละบุคคล และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

ซึ่งณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 25) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) ของบุคคลเกิดได้ 3 ทางคือ 1.เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด 2.เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3.เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ (Competency)

1. **ทักษะ (Skill)** ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้อวัยวะของร่างกาย และการใช้ทักษะการคิดทางสมอง “บุคคลต้องสามารถทำอะไรได้”

2. **ความรู้ (Knowledge)** ข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะของวิชาชีพ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” จึงจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

3. **คุณลักษณะ (Attributes)** เป็นสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำพฤติกรรมหรือการคิด โดยคุณลักษณะสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีคุณลักษณะอย่างไรบ้าง”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่ง Spencer and Spencer (1993) ได้อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic or Attribute) ที่เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำ พฤติกรรมหรือการคิด โดยที่คุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทน อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลาอันยาวนานพอสมควร สามารถจำแนกออกได้เป็น 6 ประการดังนี้

3.1 แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัว ผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรมหรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำ พฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อ บุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขาได้รับผิชอบ กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

3.2 อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมา เพื่อตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัย อาทิ การควบคุม อารมณ์ภายใต้ความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3.3 อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึง ทักษะ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self-Image) เป็นต้น

3.4 บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่น ที่อยู่ในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น

3.5 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิด ต่างๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมี ในสาขาวิชาชีพนั้นๆ หรือกล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้ อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล รู้เกี่ยวกับกฎหมาย แรงงาน เป็นต้น

3.6 ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วใน การปฏิบัติงานทั้งด้านใช้วิริยะ ส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายหรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่างๆ หรือ กล่าวอย่างสั้นๆ ก็คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” เช่น อายุรแพทย์ต้องมีสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ในการตรวจ วินิจฉัย และรักษาโรค ด้านอายุรศาสตร์ จิตแพทย์ต้องมี สมรรถนะ ความเชี่ยวชาญใน การตรวจ วินิจฉัยรักษาผู้ป่วยจิตเวช และสารเสพติด เป็นต้น ระดับหรือประเภทของ สมรรถนะนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผน และบริหารทรัพยากรบุคคล

2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะขององค์กร (Organizational Competency) ซึ่งจะแสดงได้ว่าองค์กรควรมี ทิศทางการดำเนินงานหรือยุทธศาสตร์ไปในทิศทางใด สมรรถนะขององค์กรหมายถึง กลยุทธ์และ เอกลักษณ์อันเป็นเอกลักษณ์หรือการแข่งขันเพื่อการรักษาตำแหน่ง เช่น อยู่ให้เหนือไปจบบริษัณต์ในการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความได้เปรียบขององค์กรในการแข่งขัน ซึ่งการกำหนดสมรรถนะขององค์กรจะต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร และสมรรถนะขององค์กรจะต้องมีลักษณะเป็นตัวผลักดัน ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งอาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ (2547 : 2-3) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) บางองค์กรอาจเรียกว่า สมรรถนะทั่วไป (General Competency) หมายถึงคุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร

2. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) หรือบางองค์กรเรียกว่า “Technical Professional/Position/Job Competency” หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะและพฤติกรรม) ที่บุคคลในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทกล่าวคือ

2.1 สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Common Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในทุกตำแหน่งงานในสายวิชาชีพเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน (Job Families) จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

2.2 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Specific Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมีเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนด

3. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งด้านการบริหารขององค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวัง ขององค์กรที่มีต่อผู้บริหารระดับต่างๆ นอกเหนือจากสมรรถนะหลัก ที่แต่ละบุคคลจำเป็นต้องมีขณะดำรงตำแหน่งหรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ

องค์กรบางแห่งอาจกำหนดเพียงสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายวิชาชีพ โดยนำสมรรถนะด้านการบริหารจัดการไปเขียนไว้ในสมรรถนะหลักระดับสูงๆ (ระดับ 3 – 5 ในกรณีที่มี 5 ระดับ) บางองค์กรอาจกำหนดสมรรถนะทั้ง 3 ประเภทขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญขององค์กรนั้นๆ

2.2.4 ประโยชน์และความสำคัญของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนทางในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และเป้าหมายในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร สุทัศน์ นำพูนสุขสันต์ (2546 อ้างใน จรัมพร ประถมบุรณ์. 2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ (Competency) ว่า มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร สรุปได้ในประการต่าง ๆ ได้แก่

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด จะต้องพัฒนาในเรื่องใด และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้นเพียงใด
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวชี้แจงได้ว่า หากต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลงานหลักแล้วจะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจาก โชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดทั้งๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่หากวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง
6. สมรรถนะช่วยให้เกิดการหล่อหลอม ไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าหากทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาว ก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (creative thinking)

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างมีระบบ ต่อเนื่องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมและยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นมาตรฐานการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

2.3 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบ

2.3.1 ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL)

ในการพัฒนาระบบ ใช้ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) ในการจัดการฐานข้อมูล เนื่องจากเป็นฐานข้อมูลแบบโอเพนซอร์ส (Open source) ที่ได้รับความนิยมในการใช้งานสูงสุด โปรแกรมหนึ่งบนเครื่องให้บริการ มีความสามารถในการจัดการกับฐานข้อมูลด้วยภาษาเอสคิวแอล (Structures Query Language : SQL) อย่างมีประสิทธิภาพ มายเอสคิวแอล (MySQL) เป็นระบบฐานข้อมูลตัวหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูง มีจุดเด่นที่ความเร็วในการจัดการ มีความน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย รองรับการทำงานจากผู้ใช้หลายคน และหลายงานได้ในขณะเดียวกัน เหมาะสำหรับการทำดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ (Database Server) ที่สามารถทำงานได้ดีในระดับหนึ่ง การเริ่มต้นกับ มายเอสคิวแอล (MySQL) จะทำให้เข้าใจในระบบฐานข้อมูลบนเว็บมากยิ่งขึ้น

สงกรานต์ ทองสว่าง (2547 : 21) ได้อธิบายความสามารถของ มายเอสคิวแอล (MySQL) ดังนี้

1. เป็นระบบฐานข้อมูลประเภท SQL Base ผู้ใช้หรือผู้พัฒนาสามารถใช้คำสั่ง SQL ในการสั่งหรือใช้งานกับ MySQL Server ได้
2. สนับสนุนการใช้งานสำหรับตัวประมวลผลกลางหลายตัว
3. การกำหนดสิทธิและรหัสผ่าน ให้มีความปลอดภัย ความยืดหยุ่นสูง สามารถกำหนดเครื่องหรือผู้ใช้ ในการเข้าถึงข้อมูลได้ การเข้ารหัสข้อมูล สำหรับรหัสผ่านของผู้ใช้ด้วยทำให้ผู้ใช้มั่นใจว่าข้อมูลจะมีความปลอดภัย ไม่มีใครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ หากไม่ได้รับอนุญาต
4. สามารถรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ เช่น ข้อมูลระดับล้านระเบียน ซึ่งปัจจุบัน มายเอสคิวแอล (MySQL) สามารถรองรับข้อมูลได้ในระดับ 60000 ตารางข้อมูล และ 5 ล้านระเบียน
5. เครื่องที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ สามารถเชื่อมเข้าสู่ MySQL Server โดยการใช้ที่ซีพีซีออกเก็ต (TCP Socket) และยูนิคซ็อกเก็ต

2.3.2 ภาษาพีเอสพี (PHP) และภาษาเอสคิวแอล (SQL)

2.3.2.1 ภาษาพีเอสพี (PHP)

ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อรองรับการทำงานของเว็บเซิร์ฟวิส ผู้พัฒนาได้ใช้ภาษาพีเอสพี (PHP) ซึ่งกิตติ ภัคคีวัฒนะกุล (2550 :3-9) ได้อธิบายว่า ภาษาพีเอสพี (Homepage Preprocessor : PHP) เป็นภาษาประเภทสคริปต์ (Script) ที่สามารถติดต่อ (Interaction) กับผู้ใช้ได้ เป็นภาษาหนึ่งที่ได้รับคามนิยมอย่างมากในปัจจุบัน ภาษาพีเอสพี (PHP) เป็น โอเพ่นซอส (Open Source) คือสามารถนำมาใช้งานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จุดประสงค์ที่สำคัญของภาษาพีเอสพี (PHP) คือการช่วยให้นักพัฒนาเว็บเพจ (Web page) สามารถเขียนเว็บเพจ (Web page) ที่เป็นแบบไดนามิก (Dynamic) ได้อย่างรวดเร็ว ภาษาพีเอสพี (PHP) จะทำงานร่วมกับเอกสารเอชทีเอ็มแอล (HTML) โดย

เอฟ (Dynamic) ได้อย่างรวดเร็ว ภาษาพีเอสพี (PHP) จะทำงานร่วมกับเอกสารเอชทีเอ็มแอล (HTML) โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสร้างโค้ดแทรกระหว่างแท็ก (Tag) และสร้างเป็นไฟล์ที่มีนามสกุลพีเอสพี (PHP) และพีเอสพี3 (PHP3) ไวยากรณ์ที่ใช้ในพีเอสพี (PHP) ได้นำรูปแบบของภาษาต่างๆ มารวมกัน ได้แก่ ภาษาซี (C), ภาษาเพิร์ล (Perl) และภาษาจาวา (Java) ทำให้ผู้ใช้ที่มีพื้นฐานของภาษาเหล่านี้สามารถใช้งานภาษาพีเอสพี (PHP) ได้ไม่ยาก พีเอสพี (PHP) เป็นภาษาที่ทำความเข้าใจและใช้งานง่ายมีส่วนที่สนับสนุนการทำงานได้กับทุกเว็บไซต์

2.3.2.2 ภาษาเอสคิวแอล (SQL)

ภาษาเอสคิวแอล (Standard relational database Query Language : SQL) หรือเรียกชื่อควอล (SE-QUEL) ภาษาที่กลายเป็นภาษามาตรฐานสำหรับระบบฐานข้อมูล ซึ่งเป็นภาษาที่พัฒนาขึ้นมาโดยบริษัท ไอบีเอ็ม (IBM) ภาษาเอสคิวแอล (SQL) (Standard Query Language) เป็นส่วนหนึ่งของระบบฐานข้อมูลแบบรีเลชันเนล (Relational Database) ที่ได้รับความนิยมมาก เพราะง่ายต่อความเข้าใจ และอยู่ในรูปภาษาอังกฤษ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิพัฒน์ ทองปรอน (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้งานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานด้านบุคลากร ทำให้การจักระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ข้อมูลมีความเที่ยงตรงถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ไม่ว่าจะเรียกใช้เมื่อใดก็ตาม ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำรายงานรวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานอื่นๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ริเริ่มในด้านการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เป็นประโยชน์เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อย่างดียิ่ง และลดค่าใช้จ่ายของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เช่น กระดาษ แฟ้มเอกสาร ตู้เอกสาร เป็นต้น

ธิตติมา สาลา (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบสนับสนุนการประเมินบุคลากร :กรณีศึกษาวิทยาลัยศรีโสภณ มีจุดประสงค์เพื่อแก้ปัญหาาระบบงานเดิมที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในรูปแบบเอกสาร และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะต้องกรอกภาระงานในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งทำงานที่ล่าช้าในการพิจารณาจากหัวหน้างาน และระดับ ดังนั้นผู้พัฒนาระบบจึงได้จึงนำเทคโนโลยีทางด้วย Web Based Application เพื่อมาแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยระบบการประเมินบุคลากรนั้นจะจัดเก็บข้อมูลประวัติของบุคลากรอย่างเป็นระบบ สามารถประเมินบุคลากรผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยที่จะแบ่งระบบประเมินเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรกเป็นส่วนของบุคลากรที่ต้องกรอกภาระงาน สำหรับบุคลากรในตำแหน่งปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป บุคลากรตำแหน่งทางวิชาการ และผู้ที่ประเมินต้องเป็นผู้ให้คะแนนการประเมิน ทั้ง 2 ส่วน ในการพัฒนาโปรแกรมพัฒนาในรูปแบบของเว็บ

เอกพัฒน์ วัฒนวิเศษ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญอนันต์ พันิชทรัพย์ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารระบบสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาระ (Content) และบริบท (Context) ของสารสนเทศที่นำมาใช้สำหรับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา และผลกระทบของการนำสารสนเทศสำหรับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบจากการนำ HRIS (Human Resource Information System) มาใช้ในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จ และไม่สำเร็จขององค์กรในภาครัฐมี 4 ตัวแปร คือ 1) HRIS ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรวางกลยุทธ์พัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทำให้ใช้ทรัพยากรบุคคล และเอกสารลดลง รวมทั้งลดปัญหาความซ้ำซ้อนเอกสาร 3) สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่พนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ต่อการมีเครื่องมือสนับสนุนการใช้ระบบและ 4) ประสิทธิภาพการทำงานและผลกำไรขององค์กร

วาสนา ทำเพียร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบประเมินผลพนักงาน (Performance Management System) กรณีศึกษา : บริษัทดำเนินธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบันเทิง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินผลพนักงาน บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความสะดวกในการประเมินผลของพนักงาน และหัวหน้างาน และเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระบบงานเดิมโดยวิธีดำเนินการศึกษา ประกอบด้วย วิเคราะห์ระบบงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาและรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ และสังเกตการทำงานจากระบบเดิม จากนั้นได้ดำเนินการศึกษา และพัฒนาระบบงานใหม่ โดยใช้เครื่องมือช่วยในการพัฒนาระบบ เริ่มจากการวิเคราะห์ และออกแบบระบบ เขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษา PHP หลังจากนั้นติดตั้ง และทดสอบการทำงานของโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล มีขั้นตอนดำเนินการในการพัฒนา โดยกำหนดวิธีการศึกษาและกระบวนการดำเนินงานไว้โดยละเอียดดังนี้

- 3.1 ศึกษากระบวนการเดิม
- 3.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงานใหม่
- 3.3 ออกแบบระบบงานใหม่ (System Design)
- 3.4 ออกแบบระบบฐานข้อมูล (Database Design)

3.1 ศึกษากระบวนการเดิม

จากการศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะในระบบเดิม พบว่า ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource) จะเป็นผู้ดำเนินงานรวบรวม และบันทึกข้อมูลลงบนแฟ้มข้อมูล (Spread Sheet) ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์เอกซ์เซล (Microsoft Excel) ในส่วนของกระบวนการทำงานนั้น ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource) จะดำเนินการตามนโยบายของบริษัทในเรื่องของการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน โดยจะจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) และจัดเทียบสมรรถนะกับตำแหน่งงาน (Job Competency Mapping) ซึ่งเป็นกระบวนการในการเทียบระดับของสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการของงานแต่ละตำแหน่งอย่างเหมาะสม โดยแต่ละตำแหน่งจะได้รับการกำหนดจำนวนสมรรถนะที่จำเป็นพร้อมทั้งระดับอย่างเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้นๆ และจะเป็นมาตรฐานของตำแหน่งงานที่คาดหวังให้ผู้ดำรงตำแหน่งงานปฏิบัติงานให้บรรลุตามความคาดหวังนั้นๆ (Expectation of the Performance) ซึ่งในแต่ละระดับตำแหน่งงานนั้นจะประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือสมรรถนะที่พนักงานในบริษัทจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในระดับตำแหน่งงานใดเพราะถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของบริษัทที่จะช่วยให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ และสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงานนั้น ดังนั้นในระดับตำแหน่งงานหนึ่งๆ จะต้องมีสมรรถนะ 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงาน หลังจากจัดทำไฟล์สมรรถนะตามระดับตำแหน่งงานแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะส่งเอกสารการประเมินให้กับหัวหน้างานแต่ละฝ่ายเพื่อให้พนักงานทำการประเมินสมรรถนะตามโครงสร้างของบริษัทโดยมีการกำหนดช่วงเวลาการประเมินว่าต้องทำการประเมินให้เสร็จสิ้นเมื่อไหร่ หลังจากทำการประเมินแล้วฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human

เอกสารแนบท้ายนี้ให้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้โดยไม่ขออนุญาต
ไม่อาจกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Resource) จะดำเนินการนำข้อมูลมารวบรวม สรุป และรายงานผลให้กับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เมื่อทำการรวบรวมไฟล์เอกซ์เซล (Excel) จากพนักงานทุกคนในบริษัทมีปริมาณที่มากทำให้เกิดปัญหาในการล่าช้า เสียเวลา และอาจมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ทำให้ข้อมูลที่จะต้องนำมาประมวลผลเพื่อวัดระดับสมรรถนะสำหรับพนักงานที่ระดับสมรรถนะต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อวางแผนการพัฒนามูลากร

3.1.1 ตัวอย่างรูปแบบการประเมินของระบบงานเดิม

ตัวอย่างรูปแบบการประเมินจากไฟล์เอกซ์เซล (Excel) ที่ใช้ในระบบเดิม จะแยกตามระดับตำแหน่งงาน (Position Level) ในแบบประเมินประกอบไปด้วย ด้วยหัวข้อสมรรถนะหลัก (Core Competency) หัวข้อสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) และรายละเอียดสมรรถนะย่อยของแต่ละหัวข้อหลัก ผู้ประเมินต้องระบุคะแนนการประเมิน ในช่องการแสดงผลพฤติกรรม ตัวอย่างไฟล์ดังรูปที่ 3.1 – รูปที่ 3.5

A	B	C	D	E	F	G
Competency Assessment		ชื่อผู้ประเมิน :				
Staff level		ชื่อผู้ถูกประเมิน :				
กรุณาทำเครื่องหมายในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมการแสดงผลของผู้ถูกประเมินมากที่สุด		ไม่เคยแสดงพฤติกรรม	ไม่ค่อยแสดงพฤติกรรม	แสดงบ้างไม่แสดงบ้าง	แสดงพฤติกรรมบ่อย	แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ
1	ความใส่ใจในการบริการ (Customer Service Orientation)					
1.1	ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง					
1.2	สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ดุษอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น					
1.3	แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
1.4	ให้บริการลูกค้าทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี แสดงออกด้วยบุคลิกดี ท่าทาง น่าเชื่อถือสุภาพและเป็นมิตร					
1.5	สามารถจํารายละเอียดของลูกค้าประจำและลูกค้าสำคัญ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี					
1.6	จัดการข้อร้องเรียนหรือลดความขัดแย้งแก่ลูกค้าในเรื่องต้น โต้ ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดยกเว้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ					
2	การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)					
2.1	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
2.2	มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
2.3	ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องกับทีม					
2.4	เปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
2.5	ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
2.6	แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
3	ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)					
3.1	สามารถปฏิบัติตามได้ถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมายของของบริษัท					
3.2	ยอมรับความผิดพลาดและไม่กล่าวโทษบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง					
3.3	ไม่นำความผิดพลาดของผู้อื่นมาเป็นประโยชน์กับตนเอง โดยทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย					
3.4	ไม่เก็บแค้นต่อพฤติกรรมทุจริตของสมาชิกในทีม รายงานผู้บังคับบัญชา					
4	ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (Achievement Orientation)					
4.1	เข้าใจในงานที่รับผิดชอบ และเป้าหมายของงานได้อย่างชัดเจน					

รูปที่ 3.1 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Staff

Competency Assessment		ชื่อผู้ประเมิน :				
DM level (or Officer)		ชื่อผู้ถูกประเมิน :				
กรุณาทำเครื่องหมายในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมการแสดงผลของผู้ถูกประเมินมากที่สุด		ไม่เคยแสดงพฤติกรรม	ไม่ค่อยแสดงพฤติกรรม	แสดงบ้างไม่แสดงบ้าง	แสดงพฤติกรรมบ่อย	แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ
1	ความใส่ใจในบริการ (Customer Service Orientation)					
1.1	ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี					
1.2	สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ไขข้อสงสัยข่าวสาร ตอบข้อซักถาม ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น					
1.3	แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
1.4	จงใจให้สมาชิกในทีม ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ					
1.5	สามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอนี้จากลูกค้าที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.6	สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว					
2	การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)					
2.1	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
2.2	มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
2.3	ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องก็ตาม					
2.4	เปิดใจยอมรับในการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม (ในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีม)					
2.5	แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
2.6	สามารถเป็นที่ปรึกษาและแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในใจ (ในฐานะหัวหน้าทีม)					
2.7	ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่หน่วยงานที่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดีของทีมงานบรรลุผลสำเร็จ					
3	ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)					
3.1	รับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดจากการทำงานของสมาชิกในทีมและร่วมหาแนวทางแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น					
3.2	ไม่กระตือรือร้นในสิ่งที่เร้าความขัดแย้ง หรือ บิดเบือนข้อมูลผู้มาขึ้น					

รูปที่ 3.2 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ DM

Competency Assessment		ชื่อผู้ประเมิน :				
Division Manager level		ชื่อผู้ถูกประเมิน :				
กรุณาทำเครื่องหมายในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมการแสดงผลของผู้ถูกประเมินมากที่สุด		ไม่เคยแสดงพฤติกรรม	ไม่ค่อยแสดงพฤติกรรม	แสดงบ้างไม่แสดงบ้าง	แสดงพฤติกรรมบ่อย	แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ
1	ความใส่ใจในบริการ (Customer Service Orientation)					
1.1	ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี					
1.2	จงใจให้สมาชิกในทีม ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ					
1.3	สามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอนี้จากลูกค้าที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.4	มองเห็นปัญหาหรือความท้าทายที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานด้านอื่นนอกเหนือ และดำเนินการป้องกันล่วงหน้า (Proactive)					
1.5	เสนอแนะแนวคิดที่จะปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น โดยมีเหตุผลรองรับการเสนอแนะนั้น					
2	การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)					
2.1	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
2.2	มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
2.3	ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องก็ตาม					
2.4	แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
2.5	ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือแก่หน่วยงานที่ภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่ดีของทีมงานบรรลุผลสำเร็จ					
2.6	ดำเนินการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
3	ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)					
3.1	ดูแลเอาใจใส่ให้สมาชิกในทีม หรือ เพื่อนร่วมงานปฏิบัติตามค่านิยมที่ดีขององค์กรและมีคุณธรรม					
3.2	ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ขององค์กร					
3.3	ไม่ถือคติในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา และการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่นการใช้บังคับที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานมากกว่าหรือตัดสินตัวอย่างเช่น วิจารณ์ลูกน้องที่จบสถาบันเดียวกันมากกว่า เป็นต้น					

รูปที่ 3.3 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Division Manager

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

A	B	C	D	E	F	G
Competency Assessment		ชื่อผู้ประเมิน :				
General Manager level		ชื่อผู้ถูกประเมิน :				
กรุณาระบุเครื่องหมายในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ถูกประเมินมากที่สุด		ไม่เคยแสดงพฤติกรรม	ไม่บ่อยแสดงพฤติกรรม	แสดงบ้างไม่บ่อย	แสดงบ่อยครั้ง	แสดงพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ
1	1 ความใส่ใจในการบริการ (Customer Service Orientation)					
2	1.1 ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง					
3	1.2 สามารถสืบค้นความสำคัญของผู้ทาที่เกิเกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มีความหลากหลายทุกรูปแบบได้อย่างทันการณั ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	1.3 สามารถพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า					
5	1.4 สร้างแรงจูงใจหรือมาตรการในการปฏิบัติเพื่อกระตุ้นทีมให้มีความสำคัญกับทุกเรื่องของลูกค้า และลดข้อสงสัยต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว					
6	2 การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)					
7	2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
8	2.2 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
9	2.3 ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องกับทีม					
10	2.4 แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกันกับทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
11	2.5 ดำเนินการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
12	2.6 สนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสภากาชาดหรือหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน/องค์กร เพื่อให้เกิดการประสานงานหรือร่วมมือกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
13	2.7 จัดการให้มีการชวณเหลือซึ่งกันและกันภายในทีมเพื่อหาหนทางในการบรรลุเป้าหมายให้ได้ตามกำหนด					
14	2.8 สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม					
15	3 ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)					
16	3.1 ดูแลเอาใจใส่ให้สมาชิกในทีม หรือ เกือบทั้งหมดปฏิบัติตามด้วยจิตสำนึกซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรม					
17	3.2 ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ระหว่างประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ขององค์กร					

รูปที่ 3.4 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ General Manager

A	B	C	D	E	F	G
Competency Assessment		ชื่อผู้ประเมิน :				
Vice President level and up		ชื่อผู้ถูกประเมิน :				
กรุณาระบุเครื่องหมายในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ถูกประเมินมากที่สุด		ไม่เคยแสดงพฤติกรรม	ไม่บ่อยแสดงพฤติกรรม	แสดงบ้างไม่บ่อย	แสดงบ่อยครั้ง	แสดงพฤติกรรมที่สม่ำเสมอ
1	1 ความใส่ใจในการบริการ (Customer Service Orientation)					
2	1.1 ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง					
3	1.2 สามารถพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า เช่นปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เร็วขึ้น ถูกต้องมากขึ้น ฯลฯ					
4	1.3 สร้างแรงจูงใจหรือมาตรการในการปฏิบัติเพื่อกระตุ้นทีมให้มีความสำคัญกับทุกเรื่องของลูกค้า และลดข้อสงสัยต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว					
5	1.4 สามารถนำเสนอหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานที่มีผลต่อการให้บริการ เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบาย กระบวนการทำงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นฯ ตัวอย่างเช่น การตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออกจากระบบงาน หรือ สกัดตำแหน่งงานที่ไม่จำเป็นเพื่อไปเพิ่มส่วนงานใหม่ที่มีประโยชน์ต่อลูกค้ามากกว่า เป็นต้น					
6	1.5 สามารถกำหนดหลักประกันของระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ได้ เช่น กำหนดระยะเวลาในการให้บริการ กำหนดมาตรฐานความถูกต้องที่ลูกค้าต้องได้รับ					
7	2 การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Teamwork)					
8	2.1 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
9	2.2 มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
10	2.3 ยอมรับและปฏิบัติตามการตัดสินใจของทีม ถึงแม้ว่าความคิดเห็นส่วนตัวจะไม่สอดคล้องกับทีม					
11	2.4 แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกันกับทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
12	2.5 ดำเนินการแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อยุติที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
13	2.6 ให้ความสำคัญและประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน/องค์กรเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
14	2.7 สร้างเครือข่ายและพันธมิตรทางธุรกิจ (นอกองค์กร) ที่จะผลักดันให้เกิดความสำเร็จตามที่ต้องการต่อการทำงาน					
15	3 ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม (Integrity)					
16	3.1 สามารถนำเสนอหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานการทำงานให้โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบาย กระบวนการทำงาน ฯลฯ ของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นใด ภายใต้ความลับกับหน่วยงานอื่นฯ ฯลฯ					

รูปที่ 3.5 รูปแบบการประเมินสมรรถนะระดับ Vice President และระดับที่สูงกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 วิเคราะห์ความต้องการระบบงานใหม่

จากการศึกษาระบบงานเดิม ทำให้เข้าใจในระบบการทำงานและทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้มีการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการระบบใหม่ที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้ได้ระบบที่สามารถทำงานได้ตรงความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด และจากการวิเคราะห์ทำให้ได้ข้อกำหนดความต้องการของระบบใหม่ (System Requirement specification) ดังนี้

3.2.1 ความต้องการระบบด้านฟังก์ชัน (Functional Requirements)

- 3.2.1.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลพนักงาน ข้อมูลตำแหน่งงาน ในฐานข้อมูลได้
- 3.2.1.2 ระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลตำแหน่งงาน ได้
- 3.2.1.3 ระบบสามารถกำหนดพนักงานผู้ประเมินและพนักงานผู้ถูกประเมินได้
- 3.2.1.4 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลสมรรถนะ (Competency) ในฐานข้อมูลได้
- 3.2.1.5 ระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูลสมรรถนะได้
- 3.2.1.6 ระบบสามารถกำหนดรอบหรือช่วงเวลาของการประเมินได้
- 3.2.1.7 ระบบสามารถกำหนดน้ำหนักการประเมินสมรรถนะได้
- 3.2.1.8 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินสมรรถนะของพนักงานในฐานข้อมูลได้
- 3.2.1.9 ระบบสามารถเปรียบเทียบผลการประเมิน ของพนักงานในสายงานแต่ละรอบการประเมินได้
- 3.2.1.10 ระบบสามารถสืบค้นข้อมูลพนักงาน ข้อมูลสมรรถนะและผลการประเมินสมรรถนะได้
- 3.2.1.11 ระบบสามารถแสดงรายงานผลการประเมินในแต่ละรอบ เป็นรายบุคคล เพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้
- 3.2.1.12 ระบบสามารถแสดงรายงานออกมาในรูปแบบของไฟล์เอกเซลได้
- 3.2.1.13 ระบบสามารถแสดงรายงานออกมาในรูปแบบของกราฟ ได้
- 3.2.1.14 ระบบสามารถจัดทำรายงานแผนการพัฒนาบุคคล (IDPs) ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานได้
- 3.2.1.15 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบได้

3.2.2 ความต้องการระบบที่ไม่เกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงาน (Non-Function Requirements)

- 3.2.2.1 ระบบต้องเป็นระบบที่ทำงานบนเว็บ (Web Application)
- 3.2.2.2 ระบบสามารถใช้งานได้โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน

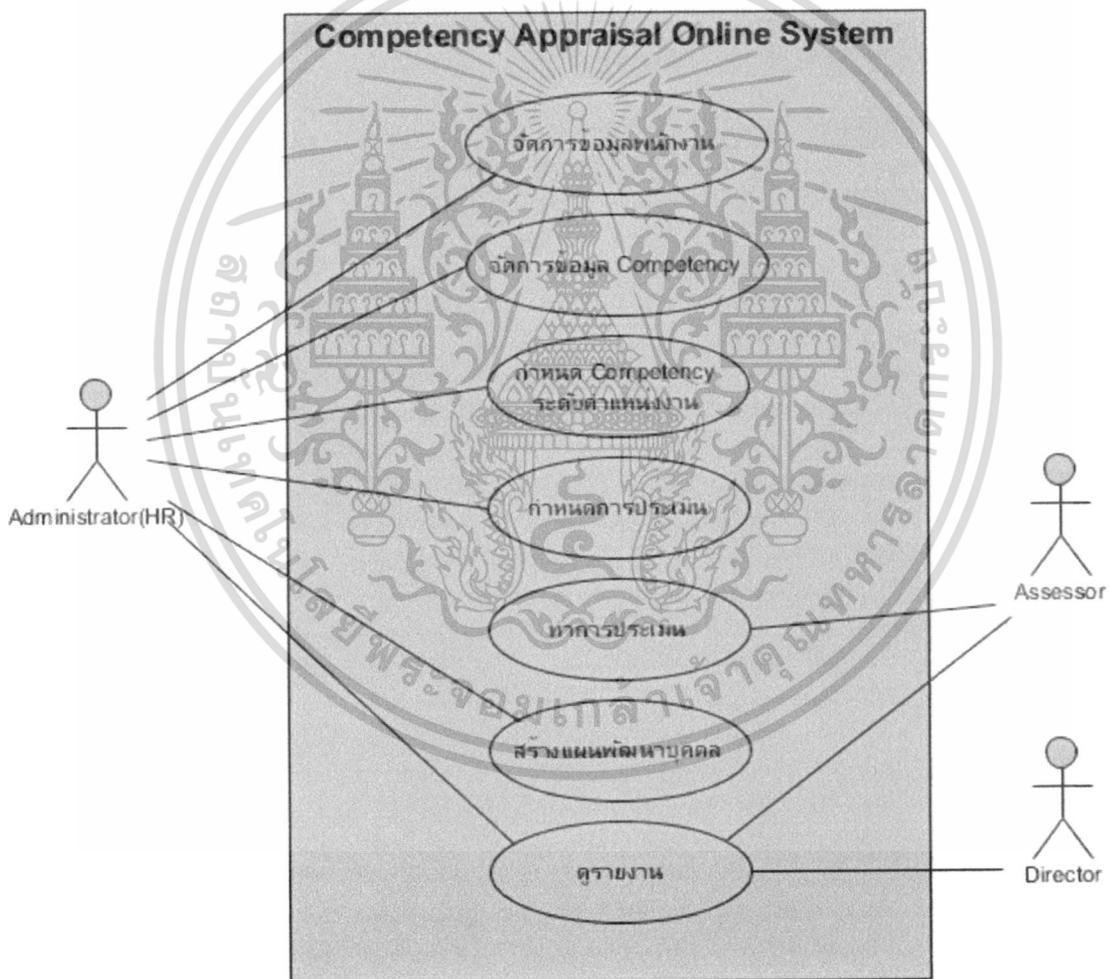
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ออกแบบระบบงานใหม่ (System Design)

หลังจากการวิเคราะห์ความต้องการระบบงานใหม่ ได้นำมาออกแบบระบบงานใหม่ที่จะพัฒนา โดยใช้ยูเอ็มแอล (Unified Modeling Language : UML) ซึ่งเป็นแผนภาพที่ใช้ในการอธิบายการทำงานของระบบ เป็นเครื่องมือในการออกแบบระบบงานใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) แอกทิวิตีไดอะแกรม (Activity Diagram) และคลาสไดอะแกรม (Class Diagram) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram)

ยูสเคสไดอะแกรมของระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยผู้ใช้งานและกิจกรรมหลักๆ ดังรูปที่ 3.6



รูปที่ 3.6 แสดงยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency Appraisal Online System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากรูปที่ 3.6 ยูสเคสไดอะแกรมระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้เกี่ยวข้องในระบบ (Actor) ประกอบด้วย

- 1.1 Administrator : ผู้ดูแลระบบ (HR)
- 1.2 Assessor : ผู้ทำการประเมิน
- 1.3 Director : ผู้บริหาร

2. ยูสเคส (Use Case) ประกอบด้วย

- 2.1 จัดการข้อมูลพนักงาน (เพิ่ม/ลบ/แก้ไข ข้อมูลประวัติพนักงาน)
- 2.2 จัดการข้อมูลสมรรถนะ (Competency) (เพิ่ม/ลบ/แก้ไข ข้อมูลสมรรถนะ)
- 2.3 กำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน
- 2.4 กำหนดช่วงเวลาการประเมิน
- 2.5 ทำการประเมินสมรรถนะ
- 2.6 จัดสร้างแผนการพัฒนากุศล
- 2.7 รายงานผลการประเมินสมรรถนะ

3.2.2 คำอธิบายยูสเคส (Use Case Description)

จากการออกแบบยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency Appraisal Online System) เพื่อให้เข้าใจการทำงานของผู้ใช้งานระบบ (Actor) และยูสเคส (Use Case) แต่ละตัวสามารถอธิบายรายละเอียด ได้ดังตารางที่ 3.1 – ตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.1 แสดงคำอธิบายยูสเคสการจัดการข้อมูลพนักงาน

Use Case Name.	จัดการข้อมูลพนักงาน	
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR)	
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR) สามารถทำการจัดการข้อมูลพนักงาน โดยการเพิ่ม แก้ไข ข้อมูลพนักงานในระบบรวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนูจัดการข้อมูลพนักงาน	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอิน ไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่

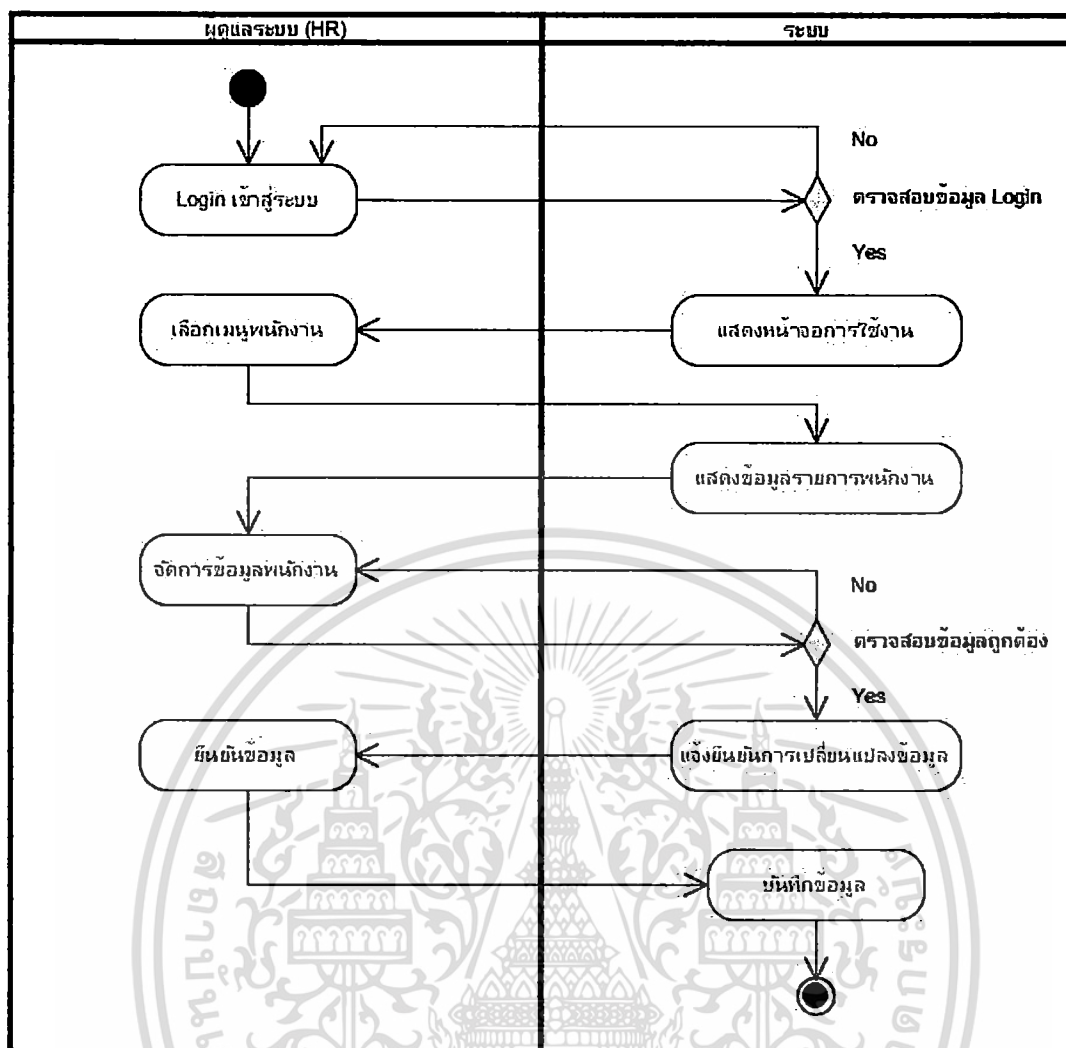
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	3. เลือกเมนูพนักงาน 5. ทำรายการ เพิ่ม/แก้ไข ข้อมูลพนักงาน 7. ทำการยืนยันข้อมูล	2.2 ข้อมูลลึกลับถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอการใช้งานของผู้ดูแลระบบ (HR) 4. ระบบแสดงหน้าจอรายการข้อมูลพนักงาน 6. ระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 6.1 ข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่ 6.2 ข้อมูลถูกต้อง ระบบแจ้งยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล 8. ระบบทำการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล
Post condition.	ระบบทำการบันทึกข้อมูลพนักงานลงฐานข้อมูล	

จากยูสเคสการจัดการข้อมูลพนักงานตามตารางที่ 3.1 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยเอกทิวทัศน์ไดอะแกรมได้ดังรูปที่ 3.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.7 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสการจัดการข้อมูลพนักงาน

ตารางที่ 3.2 แสดงคำอธิบายยูสเคสการจัดการข้อมูลสมรรถนะ

Use Case Name.	จัดการข้อมูลสมรรถนะ	
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR)	
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR) สามารถทำการจัดการข้อมูลสมรรถนะ โดยการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลในระบบ	
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนู Competency	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่

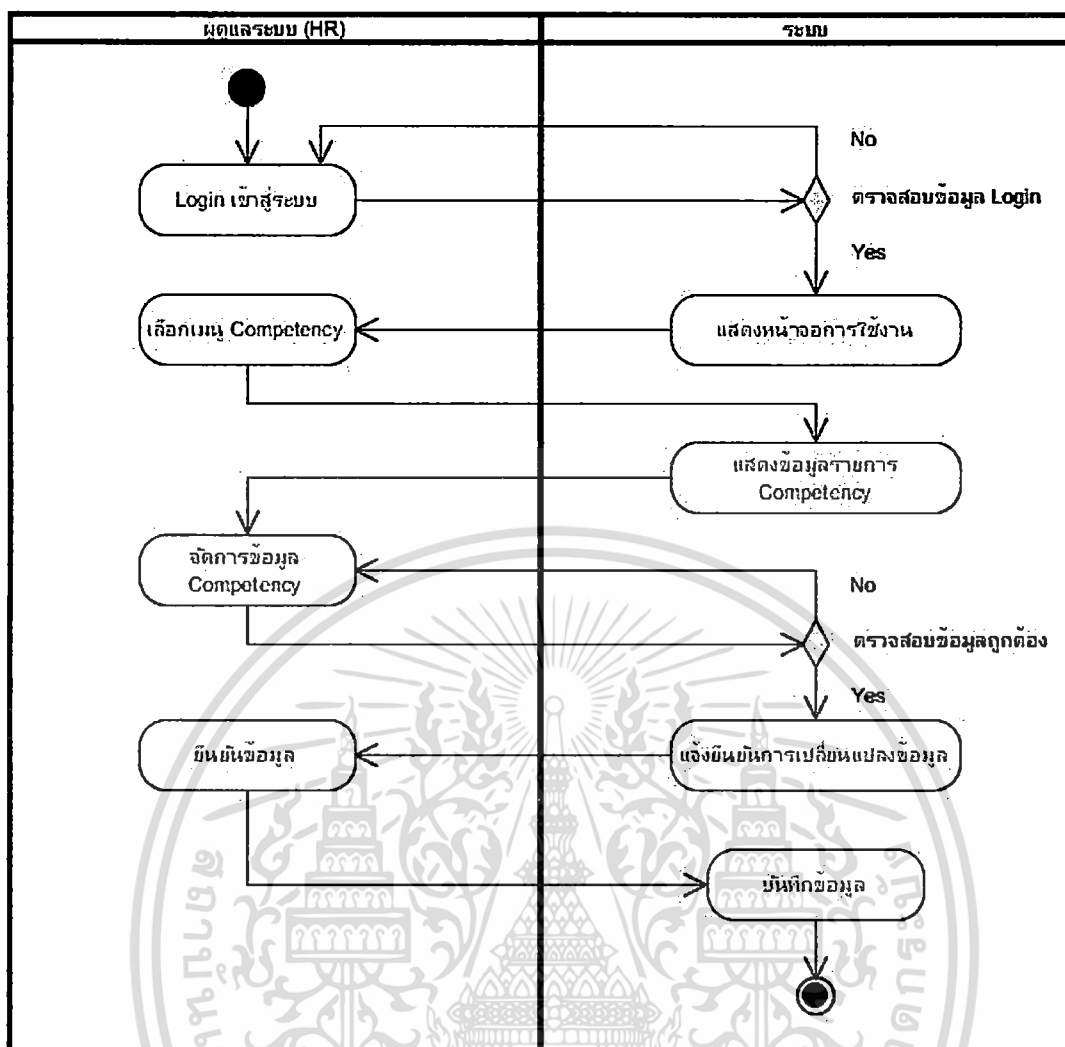
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	3. เลือกเมนู Competency 5. ทำรายการ เพิ่ม/ลบ/แก้ไข ข้อมูลสมรรถนะ 7. ทำการยืนยันข้อมูล	2.2 ข้อมูลล็อกอินถูกต้อง ระบบแสดง หน้าจอการใช้งานของผู้ดูแลระบบ (HR) 4. ระบบแสดงหน้าจอรายการ สมรรถนะ 6. ระบบตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูล 6.1 ข้อมูล ไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ ทำรายการใหม่ 6.2 ข้อมูลถูกต้อง ระบบแจ้งยืนยันการ เปลี่ยนแปลงข้อมูล 8. ระบบทำการบันทึกข้อมูลลง ฐานข้อมูล
Post condition.	ระบบทำการบันทึกข้อมูลสมรรถนะลงฐานข้อมูล	

จากยูสเคสการจัดการข้อมูลสมรรถนะตามตารางที่ 3.2 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงาน ด้วยเอกทวิติไดอะแกรม ได้ดังรูปที่ 3.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.8 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสการจัดการข้อมูลสมรรถนะ

ตารางที่ 3.3 แสดงคำอธิบายยูสเคสการกำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน

Use Case Name.	กำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน	
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR)	
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ทำการกำหนดสมรรถนะในแต่ละระดับตำแหน่งงาน	
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนู Competency	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำการใหม่

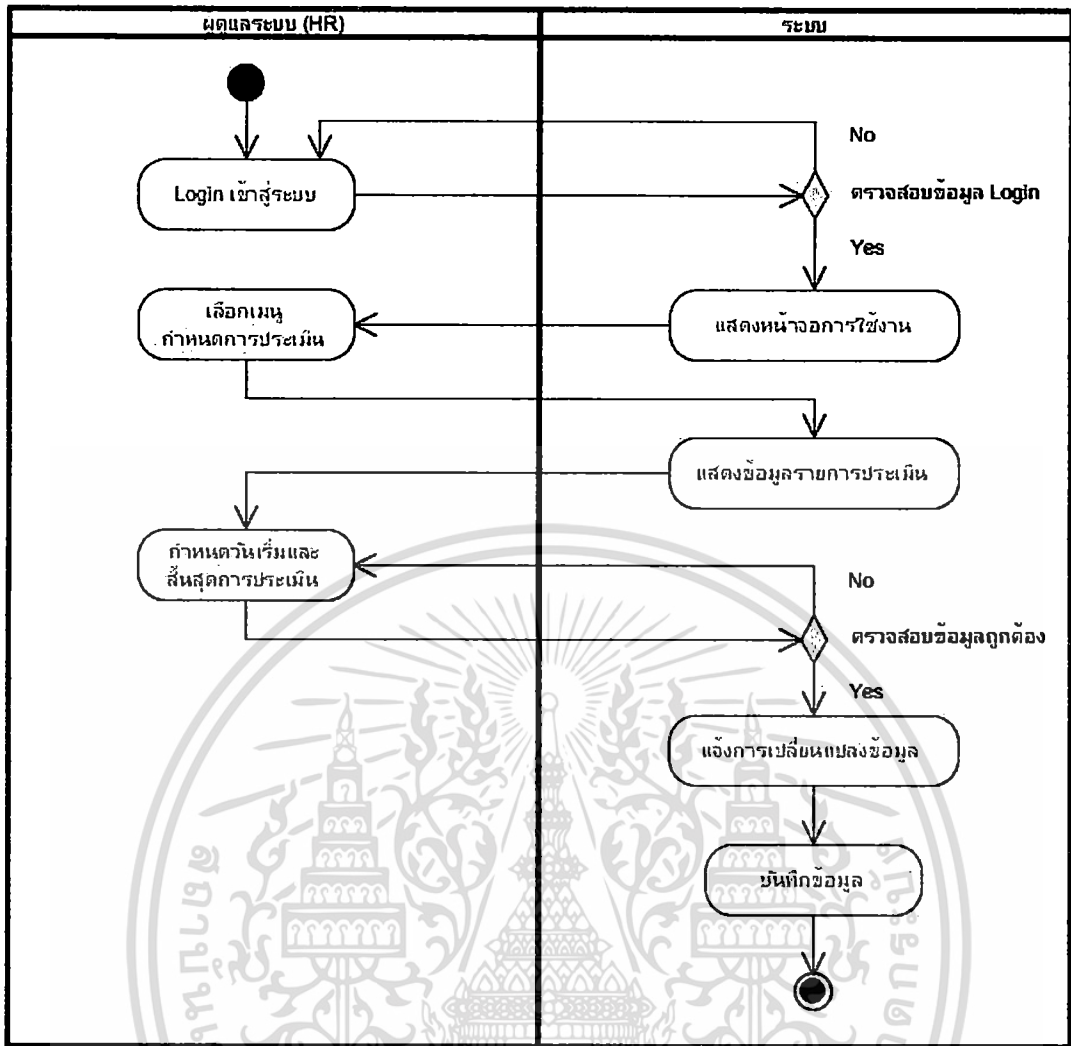
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 แสดงคำอธิบายยูสเคสกำหนดช่วงเวลาการประเมิน

Use Case Name.	กำหนดช่วงเวลาการประเมิน	
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR)	
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ทำการกำหนดช่วงเวลาการประเมินสมรรถนะ	
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนูกำหนดเวลาประเมิน	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ 3. เลือกเมนูกำหนดการประเมิน 5. กำหนดวันที่เริ่มและสิ้นสุดการประเมิน	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่ 2.2 ข้อมูลล็อกอินถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอการใช้งานของผู้ดูแลระบบ (HR) 4. ระบบแสดงข้อมูลรายการประเมิน 6. ระบบตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 6.1 ข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่ 6.2 ข้อมูลถูกต้อง ระบบยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล 8. ระบบทำการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล
Post condition.	ระบบทำการบันทึกข้อมูลช่วงเวลาการประเมินลงฐานข้อมูล	

จากยูสเคสกำหนดช่วงเวลาการประเมิน ตามตารางที่ 3.4 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยแอกทิวิตีไดอะแกรมได้ดังรูปที่ 3.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.10 แอคทิวิตี้ไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสกำหนดช่วงเวลาการประเมิน

ตารางที่ 3.5 แสดงคำอธิบายยูสเคสประเมินสมรรถนะ

Use Case Name.	ประเมินสมรรถนะ	
Primary Business Actor.	ผู้ประเมิน (Assessor)	
Description.	ผู้ประเมิน (Assessor) ทำการประเมินสมรรถนะ	
Precondition.	ผู้ประเมิน (Assessor) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนูการประเมิน	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ประเมิน (Assessor) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่ 2.2 ข้อมูลล็อกอินถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอการใช้งานของผู้ประเมิน

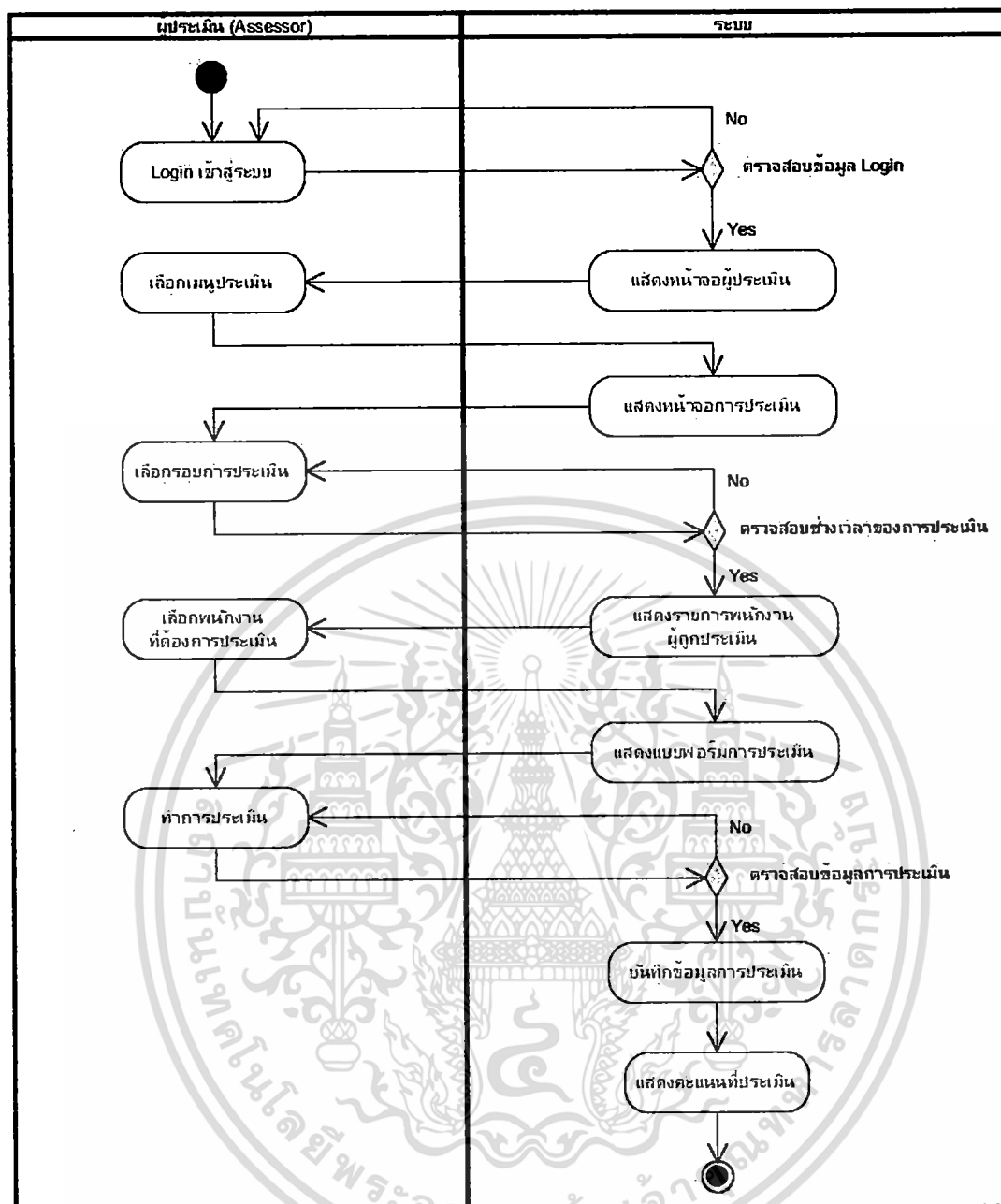
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำออกเผยแพร่ได้
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	3. เลือกเมนูประเมิน 5. เลือกรายการประเมิน 7. เลือกรายการพนักงานที่ ต้องการประเมิน 9. ทำการประเมินทุกหัวข้อการ ประเมิน	4. ระบบแสดงรายการประเมิน 6. ระบบตรวจสอบช่วงเวลาของการ ประเมิน 6.1 ไม่อยู่ในช่วงการประเมิน ระบบแจ้ง เตือนไม่มีการประเมิน 6.2 อยู่ในช่วงการประเมิน ระบบแสดง รายการพนักงานผู้ถูกประเมินทั้งหมด 8. ระบบแสดงฟอร์มการประเมิน สมรรถนะของพนักงานที่เลือกประเมิน 10. ระบบตรวจสอบข้อมูลการประเมิน 10.1 ประเมินไม่ครบหัวข้อ ระบบแจ้ง เตือนให้ทำการประเมิน 10.2 ประเมินครบหัวข้อ ระบบทำการ บันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล 11. ระบบแสดงสรุปคะแนนการ ประเมินของพนักงานที่ทำการประเมิน
Post condition.	ระบบทำการบันทึกข้อมูลการประเมินลงฐานข้อมูล ระบบแสดงสถานะและคะแนนการประเมินของผู้ถูกประเมิน	

จากยูสเคสประเมินสมรรถนะตามตารางที่ 3.5 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยแอคทิวิตีไดอะแกรมได้ดังรูปที่ 3.11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.11 แอคทีวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสประเมินสมรรถนะ

ตารางที่ 3.6 แสดงคำอธิบายยูสเคสจัดสร้างแผนการพัฒนาบุคคล

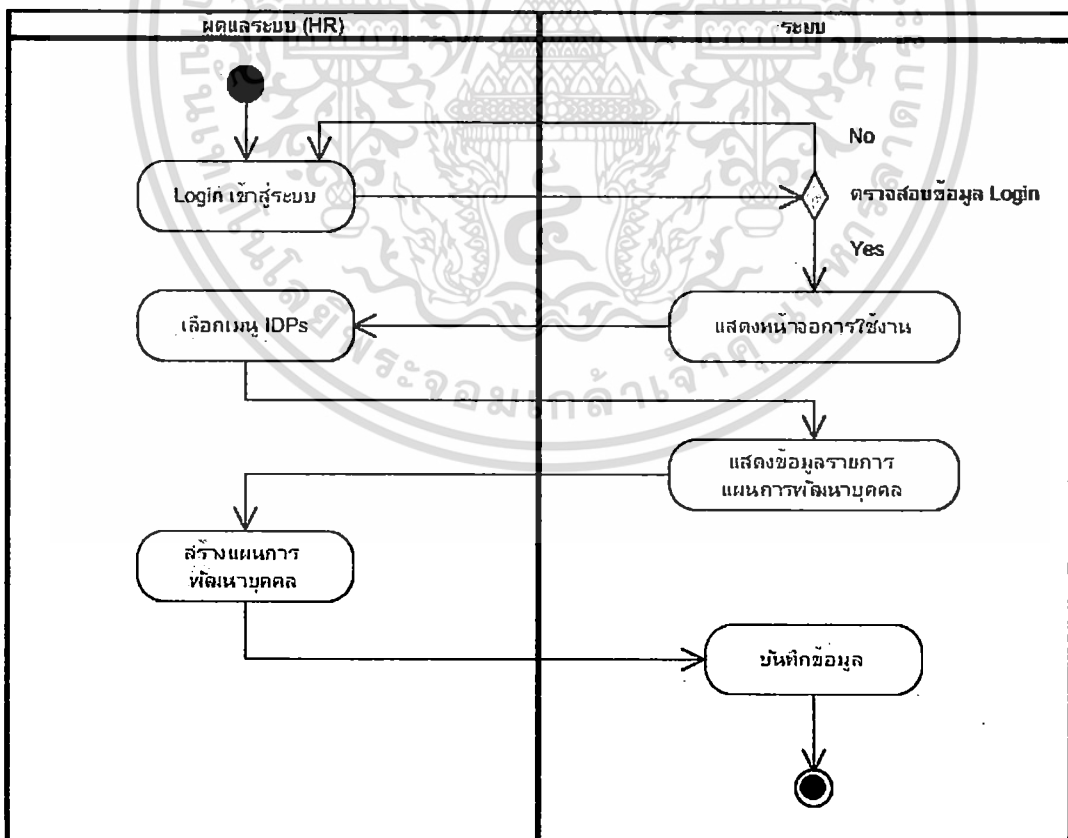
Use Case Name.	จัดสร้างแผนการพัฒนาบุคคล
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR)
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR) สามารถจัดสร้างแผนการพัฒนาบุคคลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ เลือกเมนูแผนการพัฒนาบุคคล (IDPs)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำรายการใหม่ 2.2 ข้อมูลล็อกอินถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอการใช้งานของผู้ดูแล (HR)
	3. เลือกเมนูแผนการพัฒนาบุคคล (IDPs)	4. ระบบแสดงแผนการพัฒนาบุคคลทั้งหมด
	5. ทำการสร้างแผนการพัฒนาบุคคล	6. ระบบทำการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูล
Post condition.	ระบบทำการบันทึกข้อมูลแผนการพัฒนาบุคคลลงฐานข้อมูล	

จากยูสเคสจัดสร้างแผนการพัฒนาบุคคล ตามตารางที่ 3.6 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยแอกทิวิตีไดอะแกรมได้ดังรูปที่ 3.12



รูปที่ 3.12 แอกทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสจัดสร้างแผนการพัฒนาบุคคล

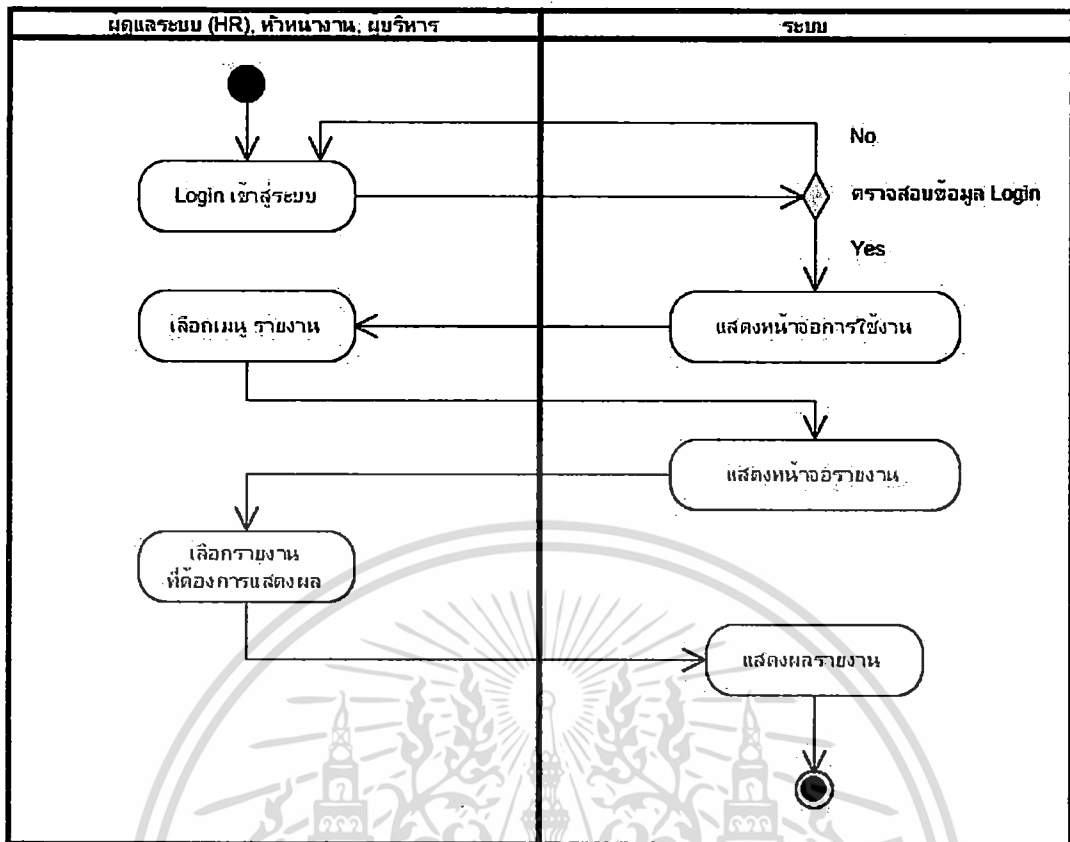
เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์หรือการเชิงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่สัญญา ใด ๆ ที่เห็นว่าเป็นข้อหรือเงื่อนไขด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.7 แสดงคำอธิบายยูสเคสดูรายงานผลการประเมินสมรรถนะ

Use Case Name.	ดูรายงานผลการประเมินสมรรถนะ	
Primary Business Actor.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ผู้บริหาร ผู้ประเมิน (หัวหน้างาน)	
Description.	ผู้ดูแลระบบ (HR), ผู้บริหาร, ผู้ประเมิน (หัวหน้างาน) สามารถดูรายงานการประเมินสมรรถนะของพนักงาน	
Precondition.	ผู้ดูแลระบบ (HR) ผู้บริหาร ผู้ประเมิน (หัวหน้างาน)	
Typical Course of Events.	Actor Action	System Response
	1. ผู้ดูแลระบบ (HR) ล็อกอินเข้าสู่ระบบ 3. เลือกเมนูรายงาน 5. เลือกรายงานที่ต้องการแสดงผล	2. ระบบทำการตรวจสอบข้อมูลในการล็อกอิน 2.1 ข้อมูลล็อกอินไม่ถูกต้อง ระบบแจ้งเตือนให้ทำการใหม่ 2.2 ข้อมูลล็อกอินถูกต้อง ระบบแสดงหน้าจอการใช้งาน 4. ระบบแสดงหน้าจอรายงาน 6. ระบบแสดงผลรายงาน
Post condition.	ระบบแสดงผลรายงาน	

จากยูสเคสดูรายงานผลการประเมินสมรรถนะตามตารางที่ 3.7 สามารถแสดงขั้นตอนการทำงานด้วยเอกทวิตีไดอะแกรม ได้ดังรูปที่ 3.13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

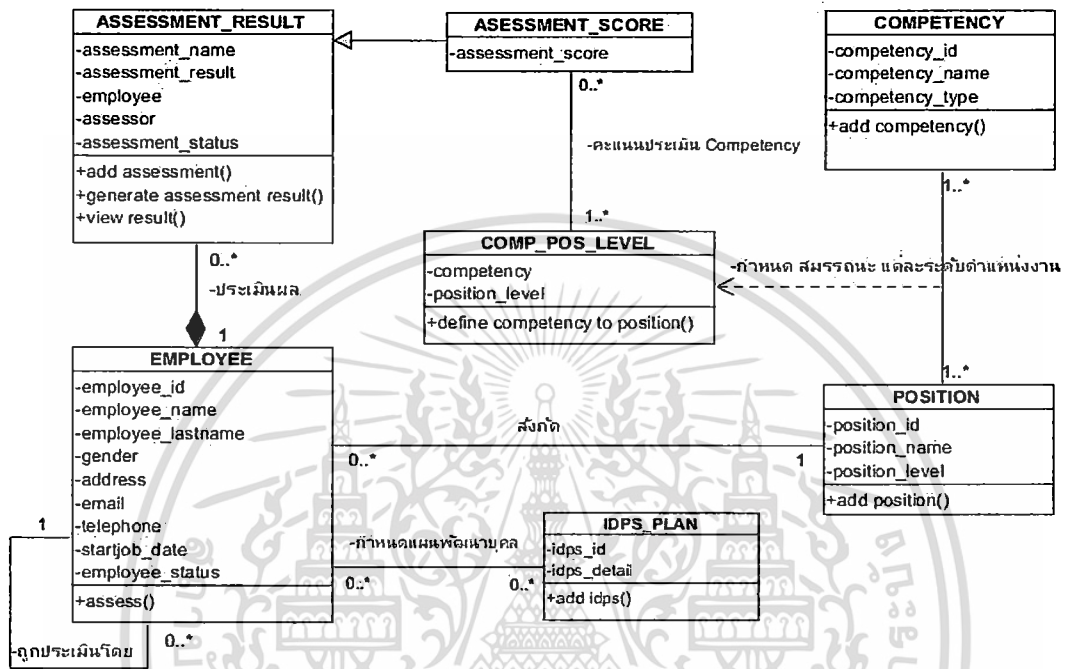


รูปที่ 3.13 แอคทิวิตีไดอะแกรมแสดงการทำงานของยูสเคสดูรายงานผลการประเมินสมรรถนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2 คลาสไดอะแกรม (Class Diagram)

การออกแบบระบบ ได้นำแผนภาพคลาสไดอะแกรม (Class Diagram) เข้ามาช่วยในการออกแบบ เพื่อแสดงคุณสมบัติของคลาส รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคลาสในระบบ รายละเอียดของคลาสที่ได้จากการออกแบบระบบ แสดงดังรูปที่ 3.14



รูปที่ 3.14 แสดงคลาสไดอะแกรม (Class Diagram) ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล (Competency Appraisal Online System)

จากรูปที่ 3.14 สามารถอธิบายคลาสและคุณสมบัติของคลาส ดังนี้

1. EMPLOYEE เป็นคลาสที่เก็บข้อมูลพนักงาน

Attribute :	employee_id	รหัสพนักงาน
	employee_name	ชื่อพนักงาน
	employee_lastname	นามสกุลพนักงาน
	gender	เพศ
	email	อีเมล
	telephone	เบอร์โทรศัพท์
	startjob_date	วันที่เริ่มงาน
	employee_status	สถานะของพนักงาน(ทำงาน,ลาออก)

Operation : assess() ทำการประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้จัดทำเห็นว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. COMPETENCY เป็นคลาสที่เก็บข้อมูลสมรรถนะ

Attribute :	competency_id	รหัสสมรรถนะ
	competency_name	ชื่อสมรรถนะ
	competency_type	ประเภทสมรรถนะ
Operation :	add competency()	เพิ่มข้อมูลสมรรถนะ

3. POSITION เป็นคลาสที่เก็บข้อมูลตำแหน่งงาน

Attribute :	position_id	รหัสตำแหน่งงาน
	position_name	ชื่อตำแหน่งงาน
	position_level	ระดับตำแหน่งงาน(VP, GM ฯลฯ)
Operation :	add position()	เพิ่มข้อมูลตำแหน่งงาน

4. COMP_POS_LEVEL เป็นคลาสที่กำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน

Attribute :	competency	สมรรถนะ
	position_level	ระดับตำแหน่งงาน
Operation :	define competency to position()	กำหนดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน

5. ASSESSMENT_SCORE เป็นคลาสที่เก็บคะแนนการประเมินผล

Attribute :	assessment_score	คะแนนของสมรรถนะแต่ละตัว
--------------------	------------------	-------------------------

6. ASSESSMENT เป็นคลาสที่เก็บการประเมินผลสมรรถนะของพนักงาน

Attribute :	assessment_name	ชื่อการประเมิน
	assessment_result	ผลรวมการประเมิน
	employee	ผู้ถูกประเมิน
	assessor	ผู้ประเมิน
	start_date	วันที่เริ่มการประเมิน
	finish_date	วันที่สิ้นสุดการประเมิน
	assessment_status	สถานะการประเมิน
Operation :	add assessment()	เพิ่มการประเมิน
	generate assessment result()	สร้างผลการประเมิน
	view result()	เรียกดูผลการประเมิน

7. IDPS เป็นคลาสที่เก็บข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

Attribute :	idps_id	รหัสแผนพัฒนาบุคคล
	idps_detail	รายละเอียดแผนพัฒนาบุคคล
Operation :	add idps()	เพิ่มแผนพัฒนาบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตาราง

จากแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (Entity Relationship Diagram : ER Diagram) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี ได้ดังนี้

1. **COMPANY** กับ **BUSINESS_UNIT** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากบริษัทหนึ่งบริษัทมีหน่วยงานหลายหน่วยงาน

2. **BUSINESS_UNIT** กับ **EMPLOYEE** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากหน่วยงานหนึ่งหน่วยงานมีพนักงานหลายคน พนักงานหนึ่งคนสังกัดอยู่ได้หนึ่งหน่วยงาน

3. **COMPANY** กับ **PERIOD** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากบริษัทหนึ่งบริษัทสามารถมีการกำหนดการประเมินได้หลายครั้ง การประเมินแต่ละครั้งของบริษัทจะขึ้นอยู่กับบริษัท

เช่น การประเมินปี 2554 ครั้งที่1 บริษัท A
 การประเมินปี 2554 ครั้งที่1 บริษัท B
 การประเมินปี 2554 ครั้งที่2 บริษัท A

4. **PERIOD** กับ **ASSESSMENT_RESULT** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากการประเมินหนึ่งครั้งของบริษัทมีผลการประเมินหลายรายการ

เช่น การประเมินปี 2554 ครั้งที่ 1 ของบริษัท A มีผลการประเมินของพนักงาน ก พนักงาน ข พนักงาน... เป็นต้น

5. **EMPLOYEE** กับ **ASSESSMENT_RESULT** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากพนักงานหนึ่งคน สามารถมีผลการประเมินได้หลายครั้งการประเมิน

เช่น พนักงาน ก มีผลการประเมินปี 2554 ครั้งที่1 เท่ากับ 9
 พนักงาน ก มีผลการประเมินปี 2554 ครั้งที่2 เท่ากับ 10 เป็นต้น

6. **COMPETENCY_TYPE** กับ **COMPETENCY** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจาก **COMPETENCY** หนึ่งประเภทจะมี **COMPETENCY** หลายตัว **COMPETENCY** แต่ละตัวจะเป็น **COMPETENCY** ประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้น

เช่น **COMPETENCY** ประเภทหลัก ประกอบไปด้วย ความใส่ใจการบริการ, การทำงานเป็นทีม, ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

COMPETENCY ประเภทรอง ประกอบไปด้วย ความเป็นผู้นำ, การมุ่งเน้นกลยุทธ์ เป็นต้น

7. **COMPETENCY** กับ **COMPETENCY_DESC** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจาก **COMPETENCY** หนึ่งตัวมีรายละเอียดย่อยหรือชื่อย่อยหลายรายการ แต่ละชื่อย่อยจะเป็นของ **COMPETENCY** หนึ่งตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เช่น COMPETENCY หัวข้อ ความใส่ใจการบริการ มีข้อย่อย คือ 1.ตั้งใจรับฟังความต้องการของลูกค้า 2.สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้า

COMPETENCY หัวข้อ ความเป็นผู้นำ มีข้อย่อย คือ 1.กล้าตัดสินใจ 2.มอบหมายงานเหมาะสม 3.ให้คำแนะนำ

COMPETENCY หัวข้อ การมุ่งเน้นกลยุทธ์ มีข้อย่อย คือ 1.สามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้ 2.สามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้

8. POSITION_LEVEL กับ POSITION เป็นความสัมพันธ์กันแบบ หนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากระดับตำแหน่งงานหนึ่งระดับประกอบด้วยตำแหน่งงานหลายตำแหน่ง ตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งจะมีระดับตำแหน่งงานเดียว

เช่น ระดับตำแหน่งงาน Officer ประกอบด้วย ตำแหน่งพนักงานขาย, ตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์

ระดับตำแหน่ง Manager ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขาย, ผู้จัดการฝ่าย ลินเชื่อ

9. POSITION กับ EMPLOYEE เป็นความสัมพันธ์กันแบบ หนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจาก ตำแหน่งงานหนึ่งตำแหน่งมีพนักงาน ได้หลายคน พนักงานหนึ่งคน อยู่ในตำแหน่งงานหนึ่งตำแหน่ง

10. COMPETENCY_DESC กับ COMPETENCY_POSLEVEL เป็นความสัมพันธ์กันแบบ หนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจาก COMPETENCY แต่ละตัวถูกกำหนดให้กับระดับตำแหน่งงานหลายระดับ

เช่น COMPETENCY หัวข้อ ความใส่ใจการบริการ ข้อย่อย 1.ตั้งใจรับฟังต้องการของลูกค้า ถูกกำหนดให้กับระดับ Officer และระดับ Manager

11. POSITION_LEVEL กับ COMPETENCY_POSLEVEL เป็นความสัมพันธ์กันแบบ หนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากระดับตำแหน่งงานหนึ่งระดับ จะถูกกำหนดให้มี COMPETENCY ได้หลายตัว

เช่น ระดับ Manager มี COMPETENCY หัวข้อ การมุ่งเน้นกลยุทธ์ 1.สามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้ 2.สามารถตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้ และมี COMPETENCY หัวข้อ ความใส่ใจการบริการ ข้อย่อย 1.ตั้งใจรับฟังต้องการของลูกค้า 2.ใส่ใจดูแลลูกค้า เป็นต้น

12. POSITION_LEVEL กับ ASSESSOR_WEIGH เป็นความสัมพันธ์กันแบบ หนึ่งต่อกลุ่ม เนื่องจากระดับตำแหน่งงานหนึ่งระดับสามารถกำหนดค่าน้ำหนักการประเมินได้หลายค่า

เช่น ระดับ Office มีน้ำหนักการประเมิน 100 %

ระดับ Manager มีน้ำหนักการประเมิน 80% กับ 20%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. **ASSESSOR_TYPE** กับ **ASSESSOR_WEIGH** เป็นความสัมพันธ์แบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากประเภทของผู้ประเมินหนึ่งประเภทสามารถกำหนดน้ำหนักการประเมิน ได้รายการขึ้นกับระดับ ตำแหน่งงานด้วย

เช่น ผู้ประเมินที่เป็นหัวหน้า ประเมิน ระดับ Office น้าหนักการประเมิน 100%
 ผู้ประเมินที่เป็นหัวหน้า ประเมิน ระดับ Manager น้าหนักการประเมิน 80%
 ประเมินที่ประเมินตนเอง ระดับ Manager น้าหนักการประเมิน 20%

14. **ASSESSOR_TYPE** กับ **ASSESSOR** เป็นความสัมพันธ์แบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากประเภทของผู้ประเมิน หนึ่งประเภทจะถูกกำหนดให้กับผู้ประเมินหลายคน

15. **EMPLOYEE** กับ **ASSESSOR** เป็นความสัมพันธ์แบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากพนักงานหนึ่งคนถูกประเมินจากผู้ประเมินได้หลายคน

16. **ASSESSMENT_RESULT** กับ **ASSESSMENT_SCORE** เป็นความสัมพันธ์แบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากผลการประเมินแต่ละรายการจะประกอบไปด้วยคะแนนการประเมินหลายข้อย่อย

17. **ASSESSOR** กับ **ASSESSMENT_SCORE** เป็นความสัมพันธ์แบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากผู้ประเมินหนึ่งคนสามารถทำการประเมินให้คะแนนได้หลายข้อย่อย

18. **IDPS** กับ **IDPS_PLAN** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากหัวข้อแผนพัฒนาบุคคลหนึ่งแผนสามารถจัดอบรม ได้หลายครั้ง

19. **IDPS_PLAN** กับ **IDPS_EMP** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากแผนพัฒนาบุคคลหนึ่งแผนการอบรมมีพนักงานเข้าอบรมหลายคน

20. **EMPLOYEE** กับ **IDPS_EMP** เป็นความสัมพันธ์กันแบบ **หนึ่งต่อกลุ่ม** เนื่องจากพนักงานหนึ่งคนสามารถมีแผนพัฒนาบุคคลได้หลายแผน

3.4.2 พจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

จากแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (Entity Relationship Diagram : ER Diagram) สามารถอธิบายโครงสร้างของตารางข้อมูลตามพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.8 แสดงตารางข้อมูลทั้งหมด

ลำดับ	ชื่อตาราง	ความหมาย
1	ADMIN	ตารางข้อมูลผู้ดูแลระบบ
2	COMPANY	ตารางเก็บข้อมูลบริษัท
3	BUSINESS_UNIT	ตารางข้อมูลหน่วยงานในสังกัดบริษัท
4	EMPLOYEE	ตารางข้อมูลพนักงาน
5	POSITION	ตารางเก็บข้อมูลตำแหน่งงาน
6	POSITION_LEVEL	ตารางเก็บข้อมูลระดับตำแหน่งงาน
7	COMPETENCY	ตารางเก็บข้อมูลสมรรถนะ
8	OMPETENCY_TYPE	ตารางเก็บข้อมูลประเภทของสมรรถนะ
9	COMPETENCY_DESC	ตารางข้อมูลรายละเอียดชื่อย่อของสมรรถนะ
10	COMPETENCY_POSLEVEL	ตารางข้อมูลรายละเอียดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน
11	ASSESSOR	ตารางข้อมูลความสัมพันธ์ของผู้ประเมิน
12	ASSESSOR_TYPE	ตารางข้อมูลประเภทของผู้ประเมิน
13	ASSESSOR_WEIGH	ตารางข้อมูลน้ำหนักการประเมินตามประเภทของผู้ประเมินและระดับตำแหน่งงาน
14	PERIOD	ตารางข้อมูลการกำหนดช่วงเวลาการประเมินสมรรถนะ
15	ASSESSMENYT_RESULT	ตารางผลประเมินของพนักงาน
16	ASSESSMENT_SCORE	ตารางข้อมูลคะแนนการประเมินรายชื่อ
1	IDPS	ตารางข้อมูลหัวข้อแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
18	IDPS_PLAN	ตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล
19	IDPS_EMP	ตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.9 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลผู้ดูแลระบบ (ADMIN)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
ADMIN_USER	varchar(15)			ชื่อผู้ใช้
ADMIN_PASS	varchar(32)			รหัสผ่าน
ADMIN_NAME	varchar(100)			ชื่อผู้ดูแลระบบ
ADMIN_LASTNAME	varchar(100)			นามสกุลผู้ดูแลระบบ
ADMIN_LASTLOGIN	int(10)			เวลาเข้าระบบครั้งสุดท้าย

ตารางที่ 3.10 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลบริษัท (COMPANY)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
COM_ID	varchar(20)	PK		รหัสบริษัท
COM_NAME	varchar(255)			ชื่อบริษัท
COM_SHOT	varchar(10)			ชื่อย่อบริษัท
HISTORY	text			ประวัติบริษัท
VISION	text			วิสัยทัศน์
MISSION	text			ลักษณะงาน
GOAL	text			เป้าหมาย
STRATEGEIS	text			กลยุทธ์
ADDRESS	text			ที่อยู่
TEL	varchar(50)			เบอร์โทรศัพท์
FAX	varchar(50)			เบอร์โทรสาร
WEBSITE	varchar(100)			เว็บไซต์
PICTURE	varchar(100)			รูปภาพ

ตารางที่ 3.11 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลหน่วยงานในสังกัดบริษัท (BUSINESS_UNIT)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
UNIT_ID	varchar(15)	PK		รหัสสังกัด
COM_ID	varchar(20)	PK/FK	COMPANY	รหัสบริษัท
UNIT_SHOT	varchar(15)			ชื่อย่อสังกัด
UNIT_NAME	varchar(50)			ชื่อสังกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.12 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลพนักงาน (EMPLOYEE)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
EMP_ID	varchar(15)	PK		รหัสพนักงาน
EMP_USER	varchar(15)			รหัสผู้ใช้งาน
EMP_PASS	varchar(100)			รหัสผ่าน
COM_ID	varchar(20)	FK	BUSINESS_UNIT	รหัสบริษัท
POS_ID	varchar(15)	FK	POSITION	รหัสตำแหน่งงาน
START_POS_DATE	datetime(19)			รหัสสังกัด
UNIT_ID	varchar(15)	FK	BUSINESS_UNIT	วันที่เริ่มตำแหน่ง
NAME	varchar(50)			ชื่อพนักงาน
SURNAME	varchar(50)			นามสกุลบุคคลกร
SEX	varchar(15)			เพศ
ADDRESS	text			ที่อยู่
EMAIL	varchar(150)			อีเมล
TEL	varchar(50)			เบอร์โทรศัพท์
STARTJOB_DATE	datetime(19)			วันที่เริ่มงาน
PICTURE	varchar(100)			รูปภาพ
STATUS	varchar(15)			สถานะ

ตารางที่ 3.13 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลตำแหน่งงาน (POSITION)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
POS_ID	varchar(15)	PK		รหัสตำแหน่งงาน
POS_SHOT	varchar(150)			ชื่อย่อตำแหน่งงาน
POS_NAME	varchar(255)			ชื่อตำแหน่งงาน
POS_LEVEL	varchar(50)	FK	POSITION_LEVEL	ระดับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 3.14 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลระดับตำแหน่งงาน (POSITION_LEVEL)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
POS_LEVEL	varchar(50)	PK		ระดับตำแหน่งงาน
LEVEL_NAME	varchar(50)			ชื่อระดับตำแหน่งงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.15 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลสมรรถนะ (COMPETENCY)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
COMP_ID	varchar(15)	PK		รหัสสมรรถนะ
TYPE_ID	varchar(15)	PK/FK	COMPETENCY_TYPE	ประเภท
COMP_NAME	varchar(200)			ชื่อสมรรถนะ
COMP_DEFINE	text			รายละเอียด
SETORDER	tinyint(3)			การเรียงลำดับ
CREATE_DATE	datetime(19)			วันที่สร้าง
STATUS	varchar(15)			สถานะ

ตารางที่ 3.16 แสดงโครงสร้างตารางเก็บข้อมูลประเภทของสมรรถนะ (COMPETENCY_TYPE)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
TYPE_ID	varchar(15)	PK		รหัสประเภทสมรรถนะ
TYPE_NAME	varchar(250)			ประเภทสมรรถนะ
TYPE_DESCRIPTION	text			รายละเอียด

ตารางที่ 3.17 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลรายละเอียดข้อย่อยของสมรรถนะ (COMPETENCY_DESC)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
COMP_ID	varchar(15)	PK/FK	COMPETENCY	รหัสสมรรถนะ
DESC_ID	tinyint(3)	PK		รหัสรายละเอียดสมรรถนะ
DESCRIPTION	text			รายละเอียด

ตารางที่ 3.18 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลรายละเอียดสมรรถนะระดับตำแหน่งงาน (COMPETENCY_POSLEVEL)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
COMP_ID	varchar(15)	PK/FK	COMPETENCY_DESC	รหัสสมรรถนะ
DESC_ID	tinyint(3)	PK/FK	COMPETENCY_DESC	รหัสรายละเอียดสมรรถนะ
POS_LEVEL	varchar(50)	PK/FK	POSITION_LEVEL	ระดับตำแหน่งงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.19 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลความสัมพันธ์ของผู้ประเมิน (ASSESSOR)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
EMP_ID	varchar(15)	PK/FK	EMPLOYEE	รหัสพนักงาน
ASSESSOR	varchar(15)	PK		รหัสผู้ประเมิน
ASSESSOR_TYPE	varchar(15)	PK/FK	ASSESSOR_TYPE	ประเภทผู้ประเมิน

ตารางที่ 3.20 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลประเภทของผู้ประเมิน (ASSESSOR_TYPE)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
ASSESSOR_TYPE	varchar(15)	PK		รหัสประเภทผู้ประเมิน
TYPE_NAME	varchar(50)			ประเภทผู้ประเมิน
TYPE_ASSESS	varchar(255)			ประเภทผู้ถูกประเมิน

ตารางที่ 3.21 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลน้ำหนักการประเมินตามประเภทของผู้ประเมินและระดับตำแหน่งงาน (ASSESSOR_WEIGHT)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
ASSESSOR_TYPE	varchar(15)	PK/FK	ASSESSOR_TYPE	รหัสประเภทผู้ประเมิน
POS_LEVEL	varchar(50)	PK/FK	POSITION_LEVEL	ระดับตำแหน่งงาน
WEIGH	int(10)			น้ำหนักประเมิน

ตารางที่ 3.22 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลการกำหนดช่วงเวลาการประเมินสมรรถนะ (PERIOD)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
PERIOD_ID	int(10)	PK		รหัสการประเมิน(ปีที่+ครั้งที่ประเมิน)
COM_ID	varchar(20)	PK/FK	COMPANY	รหัสบริษัท
PERIOD_NAME	varchar(100)			ชื่อการประเมิน
START_DATE	datetime(19)			วันที่เริ่มประเมิน
FINISH_DATE	datetime(19)			วันที่สิ้นสุดการประเมิน
STATUS	tinyint(3)			สถานะการประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.23 แสดงโครงสร้างตารางผลประเมินของพนักงาน (ASSESSMENT_RESULT)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
PERIOD_ID	int(10)	PK/FK	PERIOD	รหัสการประเมิน
EMP_ID	varchar(15)	PK/FK	EMPLOYEE	รหัสพนักงาน
RESULT_SCORE	float(0)			ผลคะแนนการประเมิน
COM_ID	varchar(20)	FK	PERIOD	รหัสบริษัท
UNIT_ID	varchar(15)			รหัสสังกัด
POS_ID	varchar(15)			รหัสตำแหน่งงาน
FINISH_DATE	datetime(19)			วันที่สิ้นสุดประเมิน
STATUS	tinyint(3)			สถานะการประเมิน

ตารางที่ 3.24 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลคะแนนการประเมินรายข้อ (ASSESSMENT_SCORE)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
ASSESSMENTID	int(0)	PK		Auto Number
PERIOD_ID	int(10)	FK	ASSESSMENT_RESULT	รหัสประเมิน
EMP_ID	varchar(15)	FK	ASSESSMENT_RESULT	รหัสพนักงาน
ASSESSOR	varchar(15)	FK	ASSESSOR	รหัสผู้ประเมิน
ASSESSOR_TYPE	varchar(15)	FK	ASSESSOR	รหัสประเภทผู้ประเมิน
COMP_ID	varchar(15)	FK	COMPETENCY_POSLEVEL	รหัส สมรรถนะ
DESC_ID	tinyint(3)	FK	COMPETENCY_POSLEVEL	รายละเอียด
SCORE	float(0)			คะแนน

ตารางที่ 3.25 แสดงโครงสร้างตารางข้อมูลหัวข้อแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (IDPS)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
IDP_ID	int(10)	PK		รหัสหัวข้อแผนพัฒนา
IDP_NAME	varchar(100)			ชื่อหัวข้อแผนพัฒนา
DESCRIPTION	text			รายละเอียดแผนพัฒนา
STATUS	varchar(15)			สถานะ (ใช้งาน/ไม่ใช้งาน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.26 แสดง โครงสร้างตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล (IDPS_PLAN)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
IDP_PLAN_ID	tinyint(3)	PK		รหัสแผนพัฒนา
PERIOD_ID	int(10)			รหัสการประเมิน
COMP_ID	varchar(15)			รหัสสมรรถนะ
POS_LEVEL	varchar(15)			ระดับตำแหน่งงาน
IDP_ID	int(10)	FK	IDPS	รหัสหัวข้อแผนพัฒนา
DESCRIPTION	text			รายละเอียด
HEAD_ID	varchar(15)			ผู้ดูแลแผน
START_DATE	datetime(19)			วันที่เริ่มอบรม
FINISH_DATE	datetime(19)			วันที่สิ้นสุดอบรม

ตารางที่ 3.27 แสดง โครงสร้างตารางข้อมูลแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงาน (IDPS_EMP)

ชื่อคอลัมน์	ชนิด	คีย์	อ้างอิง	ความหมาย
EMP_ID	varchar(15)	PK/FK	EMPLOYEE	รหัสพนักงาน
IDP_PLAN_ID	tinyint(3)	PK/FK	IDPS_PLAN	รหัสแผนพัฒนา
POS_ID	varchar(15)			รหัสตำแหน่งงาน
ACCEPT_DATE	datetime(19)			วันที่เสร็จสิ้นการอบรม
STATUS	varchar(15)			สถานะการอบรมแผน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

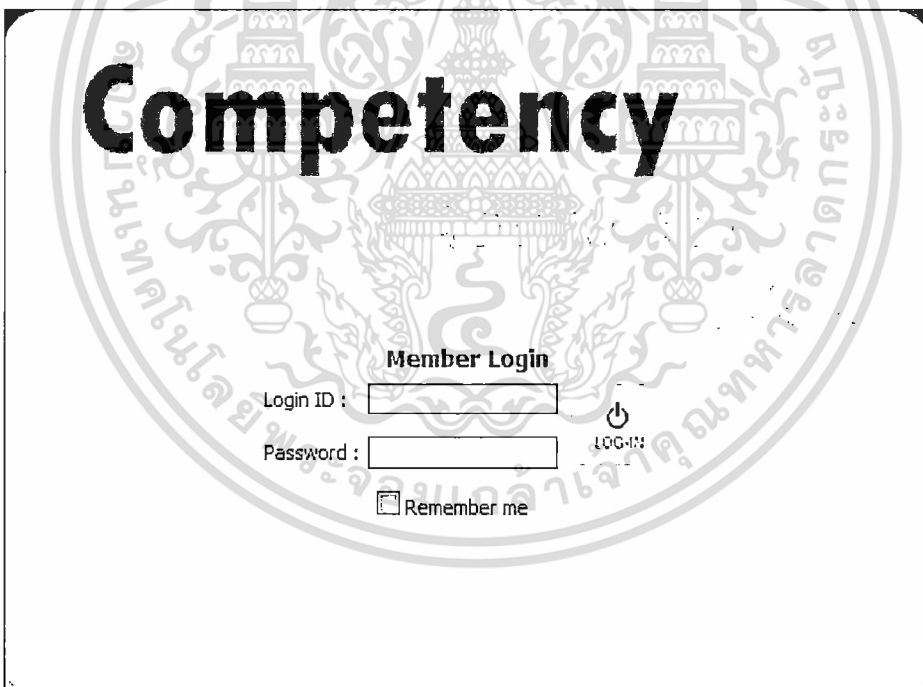
บทที่ 4

ผลการดำเนินการ

จากผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ได้แบ่งส่วนผู้ใช้งานเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นผู้ดูแลระบบ (Admin) และส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน (Assessor) ซึ่งผู้พัฒนาได้ออกแบบให้มีการใช้งานตามประเภทของผู้ใช้งาน ซึ่งสิทธิการใช้งานจะแตกต่างกันไป โดยได้ออกแบบการแสดงผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ส่วนของผู้ดูแลระบบ

หน้าเริ่มต้นการใช้งานของระบบ เป็นหน้าจอการเข้าสู่ระบบ ผู้ดูแลระบบจะต้องทำการล็อกอิน (Login) ก่อนเข้าใช้งานระบบ โดยการใส่ชื่อผู้ใช้ (Login ID) และ รหัสผ่าน (Password) จากนั้นคลิกที่ปุ่ม LOG-IN เพื่อเข้าสู่ระบบ



รูปที่ 4.1 หน้าจอแสดงการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบของผู้ดูแลระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลังจากเข้าสู่ระบบในส่วนของผู้ดูแลระบบจะแสดงเมนูการใช้งานหลักๆ ดังรูปที่ 4.2 เพื่อจัดการข้อมูลในระบบ ดังนี้

- เมนู COMPANY สำหรับจัดการเกี่ยวกับข้อมูลบริษัท
- เมนู STRUCTURE สำหรับจัดการข้อมูลพนักงาน ตำแหน่งงาน
- เมนู COMPETENCY INVENTORY สำหรับจัดการข้อมูลสมรรถนะ
- เมนู EVALUATE SETTING สำหรับกำหนดการประเมิน
- เมนู IDPs สำหรับจัดการแผนการพัฒนาบุคคล
- เมนู MANAGING สำหรับจัดการข้อมูล
- เมนู LOGOUT สำหรับออกจากระบบ



รูปที่ 4.2 เมนูสำหรับผู้ดูแลระบบ (Admin)

การเพิ่มข้อมูลพนักงาน เลือกที่เมนู STRUCTURE คลิกเลือก Employee และคลิกปุ่ม เพิ่มพนักงาน ระบบจะแสดงหน้าจอการเพิ่มพนักงาน ดังรูปที่ 4.3 กรอกข้อมูลพนักงานให้ครบทุกช่อง หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม Save เพื่อบันทึกข้อมูลพนักงาน

● ข้อมูลเบื้องต้น

รหัสพนักงาน : *

ชื่อเข้าระบบ : รหัสผ่าน :

ชื่อ : * นามสกุล : *

เพศ : ชาย หญิง

ที่อยู่ :

อีเมล :

โทรศัพท์ :

● ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน

บริษัท : * COST CENTER :

สังกัด : * ตำแหน่งงาน : * --โปรดเลือกตำแหน่งงาน --

วันที่เริ่มงาน : * สถานะ : * ทำงาน

รูปที่ 4.3 หน้าจอแสดงการเพิ่มข้อมูลพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มตำแหน่งงาน เลือกที่เมนู STRUCTURE คลิกเลือก Job Position เพื่อกำหนดตำแหน่งงาน และคลิกปุ่ม เพิ่มตำแหน่งงาน ระบบจะแสดงหน้าจอการเพิ่มตำแหน่งงาน ดังรูปที่ 4.4 หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม Save เพื่อบันทึกข้อมูลตำแหน่งงาน

เพิ่ม ตำแหน่งงาน

รายละเอียด ตำแหน่งงาน

บริษัท : -กรุณาเลือกบริษัท-

สังกัด : -กรุณาเลือกสังกัด-

รหัสตำแหน่งงาน :

ตำแหน่งงาน : ชื่อย่อ :

ระดับ : -กรุณาเลือกระดับ-

วิธีการประเมิน : -กรุณาเลือกวิธีการประเมิน-

รูปที่ 4.4 หน้าจอแสดงการเพิ่มตำแหน่งงาน

การกำหนดผู้ประเมินและผู้ที่ได้รับการประเมินสำหรับพนักงาน แสดงดังรูปที่ 4.5 ในหน้าจอกำหนดผู้ประเมิน คลิกที่ปุ่มเพิ่มผู้ประเมินและกำหนดผู้ประเมินให้กับพนักงานตามสายการบังคับบัญชาและตำแหน่งงาน

กำหนดผู้ประเมินสำหรับ: Subordinate A

ผู้ทำการประเมิน	ผู้มีใ้รับการประเมิน	ชื่อผู้ประเมิน	เห็นแก่การประเมิน	เครื่องมือ
1	10000006	Head A (Boss)	80	ลบ
2	10000007	Subordinate A (Self)	20	-

รูปที่ 4.5 หน้าจอแสดงการกำหนดผู้ประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแสดงผลข้อมูลสมรรถนะ คลิกที่เมนู COMPETENCY INVENTORY คลิกเลือก Create Competency ระบบจะแสดงรายการสมรรถนะในระบบ ดังรูปที่ 4.6

○ Create Competency Dictionary

เลือกประเภท :

รหัส Competency	Competency	ประเภท	สถานะ	รายละเอียด
CSO	1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
TW	2. การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น Teamwork	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
ING	3. ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม Integrity	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
ACH	4. ความมุ่งมั่นในงานให้สำเร็จ Achievement Orientation	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
OC	5. การอุทิศตนต่อองค์กร Organizational Commitment	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
CO	6. ความใส่ใจในรายละเอียด และความถูกต้อง Concern for Detail and Accuracy	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ
EC	7. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Communication	Core Competency	ใช้งาน	Edt เพิ่มรายละเอียด ลบ

รูปที่ 4.6 หน้าจอแสดง Competency

การเพิ่มข้อมูลสมรรถนะ คลิกที่ปุ่ม เพิ่ม Competency ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่ 4.7 กรอกข้อมูลสมรรถนะ หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม Save เพื่อบันทึกข้อมูล

○ เพิ่ม ดั้งข้อมูล Competency

รหัส Competency :

ประเภท :

ชื่อ Competency :

คำนิยาม :

รูปที่ 4.7 หน้าจอการเพิ่ม Competency

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มรายละเอียดข้อมูลสมรรถนะ คลิกที่ เพิ่มรายละเอียด ในแต่ละหัวข้อสมรรถนะ ในรูปที่ 4.6 จากนั้นระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดสมรรถนะ ดังรูปที่ 4.8 กรอกข้อมูล ในช่องว่างจากนั้นคลิก เพิ่มรายละเอียด เพื่อบันทึกข้อมูล หากต้องการลบข้อมูล คลิกที่ ลบ ระบบจะ ทำการลบรายละเอียดสมรรถนะข้อนั้นออกจากระบบ

เพิ่ม คลังข้อมูล Competency

รหัส Competency : CSO
 ประเภท : Core Competency
 ชื่อ Competency : 1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation

คำนิยาม : ความใส่ใจในการบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความห่วงใยถึงผู้เกี่ยวข้อง รับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งความสามารถในการวิเคราะห์ความคาดหวังขั้นต่อไปของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียง

รายละเอียดความสามารถ

ลำดับ	รายละเอียด	สถานะ
1	ใส่ใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง	ลบ
2	สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้อายุข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น	ลบ
3	แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกเสมอ	ลบ
4	ให้บริการลูกค้าทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี แสดงออกด้วยมุกตลก ขำขัน น้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมิตร	ลบ
5	สามารถวิเคราะห์ละเอียดของลูกค้าประจำและลูกค้าสำคัญ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี	ลบ
6	จัดการข้อร้องเรียนหรือลดความขัดแย้งกับลูกค้าในเบื้องต้นได้ ตามแนวทางหรือหลักปฏิบัติที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ	ลบ

เพิ่มรายละเอียด

Back

รูปที่ 4.8 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูล Competency

การกำหนดช่วงเวลาในการประเมิน คลิกที่เมนู EVALUATE SETTING ระบบจะแสดงหน้าจอ รอบการประเมิน Competency ดังรูปที่ 4.9

รอบการประเมิน Competency

ครั้งที่	นำชื่อการประเมิน	บริษัท	วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	เครื่องมือ
1/2012	การประเมินผลครั้งที่ 1 ประจำปี 2012	Company	2/01/12	15/03/12	ดูข้อมูล Edit ลบ

เพิ่ม รอบการประเมิน Competency

รูปที่ 4.9 หน้าจอแสดงรอบการประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มรอบการประเมิน คลิกที่ปุ่ม เพิ่มรอบการประเมิน ในรูปที่ 4.9 ระบบจะแสดงหน้าจอเพิ่มรอบการประเมิน Competency ดังรูปที่ 4.10 กรอกข้อมูลและกำหนดวันเริ่มต้น และวันที่สิ้นสุดการประเมิน หลังจากกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม Save เพื่อบันทึกข้อมูล

เพิ่ม รอบการประเมิน Competency

รายละเอียด รอบการประเมิน Competency

บริษัท -กรุณาเลือกบริษัท-

การประเมิน

ครั้งที่ / 2011

วันเริ่มต้น

วันสิ้นสุด

วันแสดงผลการประเมิน

รูปที่ 4.10 หน้าจอแสดงเพิ่มรอบการประเมิน

การกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร คลิกที่เมนู IDPS ระบบจะแสดงหน้าจอเครื่องมือพัฒนาบุคลากร ดังรูปที่ 4.11

เครื่องมือพัฒนาบุคลากร

ลำดับ	ชื่อกิจกรรมพัฒนาบุคลากร	ระบบเปิด
1	การสหงาน (Coop-study)	เปิด ลง
2	การฝึกงานบริษัทและหน่วยงาน (OJT : On the Job Training)	เปิด ลง
3	การให้ทุนศึกษาพัฒนา (Coop-study)	เปิด ลง
4	การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)	เปิด ลง
5	การนำกิจกรรม (Activity)	เปิด ลง
6	การเรียนรู้อะไรด้วยตนเอง (Self Learning)	เปิด ลง
7	การให้อุปงานนอกสถานที่ (Visit)	เปิด ลง
8	การเข้าร่วมประชุม/เสวนา (Meeting and Seminar)	เปิด ลง
9	การศึกษาค้นคว้า (Centaurus Study)	เปิด ลง
10	การฝึกงานและทำงานร่วมกับผู้ให้บริการ (Counterpart)	เปิด ลง
11	การเสริมคุณค่าในงาน (Job Enrichment)	เปิด ลง
12	การเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement)	เปิด ลง
13	การฝึกงานสหภาพ (Part-time Training)	เปิด ลง

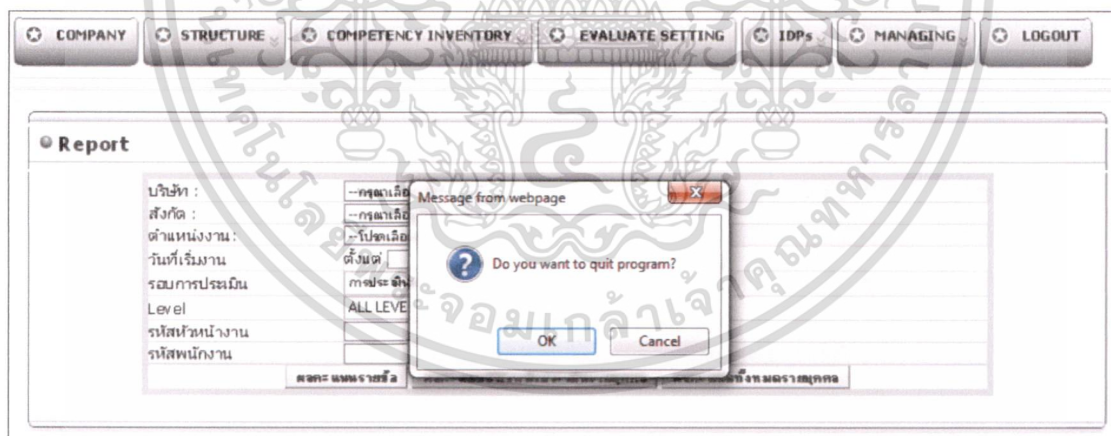
รูปที่ 4.11 หน้าจอแสดงเครื่องมือหรือแผนที่ใช้ในการพัฒนาบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแสดงผลรายงาน คลิกที่เมนู MANAGING คลิกเลือก Export Excel ระบบจะแสดงหน้าจอ Report ดังรูปที่ 4.12 ระบุข้อมูลเงื่อนไขในการแสดงรายงาน จากนั้นคลิกปุ่มรายงานที่ต้องการแสดง ระบบจะแสดงผลรายงานในรูปแบบของไฟล์เอกเซล

รูปที่ 4.12 หน้าจอแสดงการแสดงผลรายงาน

การออกจากระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ คลิกที่เมนู LOGOUT เพื่อออกจากระบบการทำงาน ดังรูปที่ 4.13

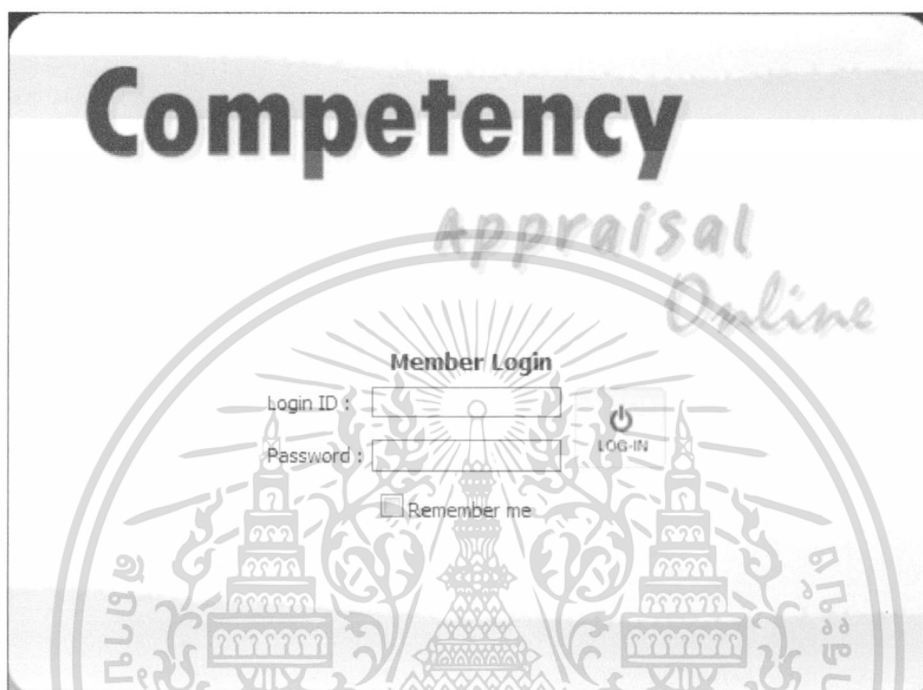


รูปที่ 4.13 หน้าจอแสดงการออกจากระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ส่วนของผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน (Assessor)

หน้าเริ่มต้นการใช้งานของระบบสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน โดยมีหน้าจอการเข้าสู่ระบบเช่นเดียวกับของผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งานจะต้องทำการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบก่อนเข้าใช้งานระบบ ดังรูปที่ 4.14



รูปที่ 4.14 หน้าจอแสดงการล็อกอิน (Login) เข้าสู่ระบบของผู้ประเมิน

หลังจากการเข้าสู่ระบบในส่วนของผู้ประเมิน ระบบจะแสดงหน้าจอการใช้งาน ดังรูปที่ 4.15 โดยแสดงเมนู ดังนี้

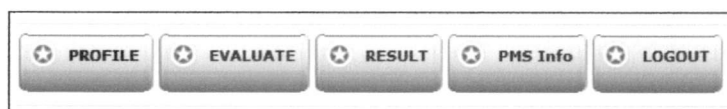
เมนู PROFILE สำหรับแสดงข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน

เมนู EVALUATE สำหรับทำการประเมิน

เมนู RESULT สำหรับตรวจสอบผลการประเมิน

เมนู PMS Info สำหรับแสดงข้อมูล เอกสารในการใช้งานระบบ

เมนู LOGOUT สำหรับออกจากระบบ



รูปที่ 4.15 เมนูสำหรับผู้ใช้งานที่เป็นพนักงานผู้ประเมิน (Assessor)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินตนเอง หลังจากเลือกการประเมินตนเอง ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่ 4.18 โดยแสดงรายการหัวข้อสมรรถนะทั้งหมดที่ต้องทำการประเมิน คลิกปุ่ม START เพื่อเริ่มการประเมิน

Rating Myself
 Rating Another Person

○ Evaluate : 100000007 Subordinate A

Number of assessors are 2 person(s). And assessed 0 person(s).
 จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด 2 คน และได้ประเมินแล้ว 0 คน
 "คลิกปุ่ม START เพื่อทำการประเมิน Competency"

Competency	Total Score	Assessment Score
Core Competency		
1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation	10	
2. การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น Teamwork	10	
3. ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม Integrity	10	
4. ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ Achievement Orientation	10	
5. การอุทิศตนต่อองค์กร Organizational Commitment	10	
6. ความใส่ใจในรายละเอียด และความถูกต้อง Concern for Detail and Accuracy	10	
7. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Communication	10	
Managerial Competency		
8. การมุ่งเน้นกลยุทธ์ Strategic Orientation	10	
9. ความเป็นผู้นำ Team Leadership	10	
10. ความคิดริเริ่ม Initiative	10	
Total	10	

START

รูปที่ 4.18 หน้าจอแสดงการประเมินตนเอง

หลังจากนั้น ระบบจะแสดงหน้าจอสมรรถนะรายชื่อย่อยที่ต้องประเมินตามหัวข้อสมรรถนะแต่ละหัวข้อ ดังรูปที่ 4.19 คลิกเพื่อประเมินให้ครบทุกหัวข้อ จากนั้นคลิก Next competency เพื่อทำการประเมินสมรรถนะในหัวข้อต่อไป

○ Evaluate : 100000007 Subordinate A

"กรุณาทำเครื่องหมายลงในช่องว่างแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ถูกประเมินมากที่สุด"

	ไม่เคยแสดง พฤติกรรม	ไม่ค่อย แสดง พฤติกรรม	แสดงบ้าง ไม่สม่ำเสมอ	แสดง ทุกครั้งที่ มีข้อ	แสดง ทุกครั้งที่ มีเสมอ
	Never show the behavior	Rarely show the behavior	Occasionally show the behavior	Often show the behavior	Always show the behavior
1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation					
ตั้งใจรับและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง Pay attention to the customers and correctly understands customer's needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
จูงใจให้สมาชิกในทีม ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการลูกค้าก่อนเสมอ Motivate team members to recognize customer service as a top priority.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
สามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอนับจากลูกค้าที่มีความหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ Able to prioritize problems, and to effectively tackle customer's diverse complaints, disagreements, and comments promptly and effectively.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
มองเห็นปัญหาล่วงหน้าที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามขั้นตอนปกติ และดำเนินการป้องกันล่วงหน้า (Proactive) Anticipate problems that may arise during day-to-day work and proactively prevent them.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
เสนอแนะแนวคิดที่จะปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น โดยมีเหตุผลรองรับการเสนอแนะนั้น Suggest service improvement ideas, substantiated with reasons.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Next competency]

รูปที่ 4.19 หน้าจอประเมินตนเอง รายย่อ

หลังจากประเมินครบทุกหัวข้อ ระบบจะคำนวณผลการประเมิน และแสดงคะแนนการประเมินแต่ละหัวข้อ ดังรูปที่ 4.20 ทำการประเมินผู้อื่นเช่นเดียวกับการประเมินตนเอง โดยคลิกที่ Another Person (Detail) หรือคลิกที่ประเมินผู้อื่น ในรูปที่ 4.17

Myself
 Another Person (Detail)
 Another Person (Overall)

○ Result : 100000007 Subordinate A ภาพประเมิน 2554

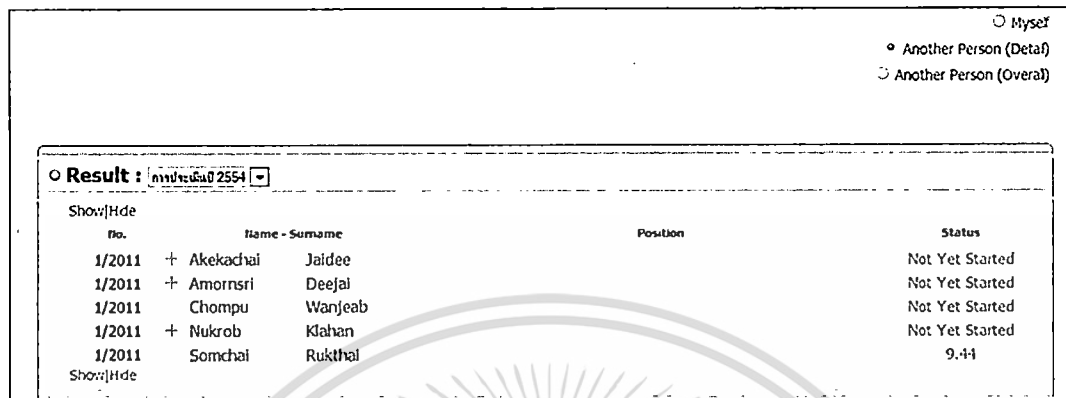
Competency	Total Score	Performance Management System
		Self Assessment
1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation	10	9.60
2. การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น Teamwork	10	9.50
3. ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม Integrity	10	9.29
4. ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ Achievement Orientation	10	9.57
5. การอุทิศตนต่อองค์กร Organizational Commitment	10	9.40
6. ความใส่ใจในรายละเอียด และความถูกต้อง Concern for Detail and Accuracy	10	9.50
7. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ Effective Communication	10	9.50
8. การมุ่งเน้นกลยุทธ์ Strategic Orientation	10	9.60
9. ความเป็นผู้นำ Team Leadership	10	7.60
10. ความคิดริเริ่ม Initiative	10	7.00

Export to Excel

รูปที่ 4.20 หน้าจอแสดงหลังจากประเมินแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

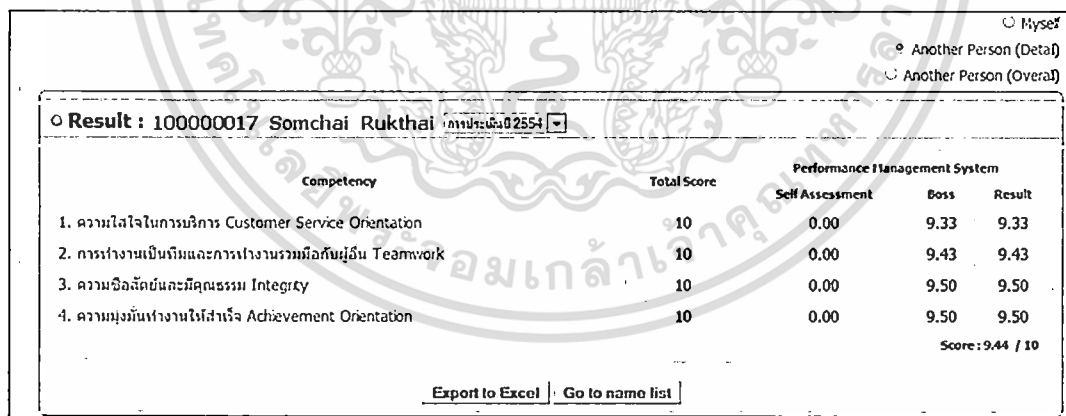
การดูสถานะและผลการประเมิน คลิกที่เมนู RESULT ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่ 4.21 สำหรับพนักงานที่ได้รับการประเมินแล้ว สถานะจะแสดงคะแนนที่ได้รับจากการประเมิน คลิกที่คะแนน เพื่อแสดงผลการประเมินสมรรถนะระดับหัวข้อ



No.	Name - Surname	Position	Status
1/2011	+ Akekachai Jaidee		Not Yet Started
1/2011	+ Amornsri Deejai		Not Yet Started
1/2011	Chompu Wanjeab		Not Yet Started
1/2011	+ Nukrob Klahan		Not Yet Started
1/2011	Somchai Rukthai		9.44

รูปที่ 4.21 หน้าจอแสดงสถานะการประเมินของพนักงานในสายบังคับบัญชา

หลังจากคลิกที่คะแนน ในรูปที่ 4.21 ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดคะแนนการประเมินสมรรถนะตามหัวข้อที่ได้ทำการประเมิน รวมทั้งสรุปผลคะแนนของพนักงาน หากต้องการแสดงผลคะแนนรายข้อย่อย คลิกที่ หัวข้อสมรรถนะแต่ละหัวข้อที่ต้องการแสดงผลคะแนน



Competency	Total Score	Performance Management System		
		Self Assessment	Boss	Result
1. ความใส่ใจในการบริการ Customer Service Orientation	10	0.00	9.33	9.33
2. การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น Teamwork	10	0.00	9.43	9.43
3. ความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม Integrity	10	0.00	9.50	9.50
4. ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ Achievement Orientation	10	0.00	9.50	9.50

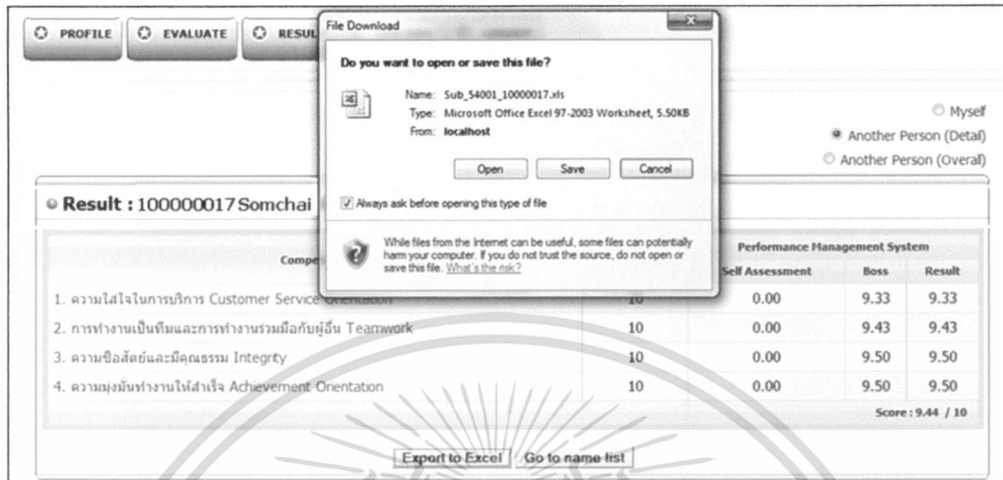
Score: 9.44 / 10

Export to Excel | Go to name list

รูปที่ 4.22 หน้าจอแสดงรายละเอียดการประเมินของพนักงานที่ทำการประเมิน

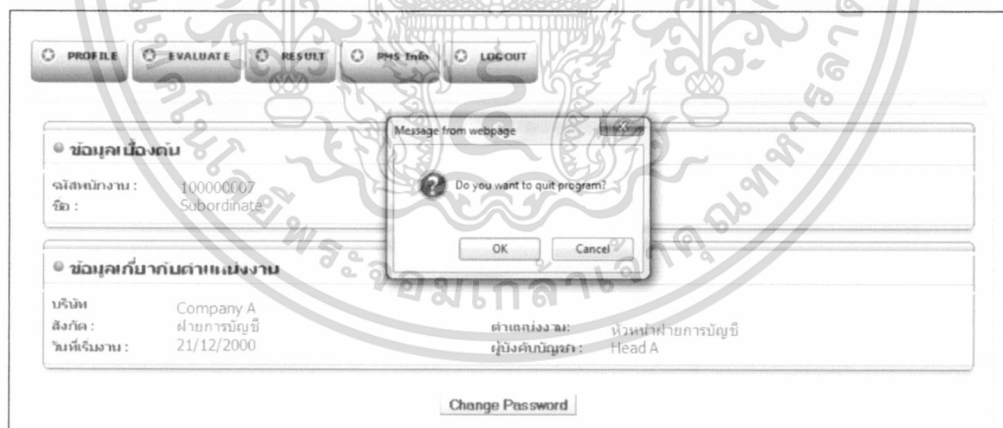
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประเมินสามารถส่งออกข้อมูลเป็นไฟล์เอกเซลได้ โดยคลิกที่ปุ่ม Export to Excel ดังรูปที่ 4.23 คลิกที่ปุ่ม Open เพื่อเปิดไฟล์เอกเซล คลิกที่ปุ่ม Save เพื่อบันทึกไฟล์เอกเซล และคลิกที่ปุ่ม Cancel เพื่อยกเลิก



รูปที่ 4.23 หน้าจอแสดงการ Export ข้อมูลเป็นเอกเซล (Excel)

การออกจากระบบสำหรับผู้ประเมิน คลิกที่เมนู LOGOUT เพื่อออกจากระบบการทำงาน ดังรูปที่ 4.24



รูปที่ 4.24 หน้าจอแสดงการออกจากระบบสำหรับผู้ประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินสมรรถนะ (Competency) เป็นพื้นฐานในการจัดทำระบบหรือวางแผนทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินของบริษัท และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น โดยนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงาน เนื่องจากระบบงานเดิมเป็นการประมวลผลด้วยมือ การประเมินผลและจัดการข้อมูลเป็นระบบเอกสารทั้งหมด ซึ่งสร้างความยุ่งยากในการจัดการข้อมูล ใช้เวลานาน และเกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง ทางบริษัทจึงมีนโยบายการพัฒนาประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท เพื่อนำมาใช้วัดระดับสมรรถนะความสามารถที่มีอยู่จริง ของพนักงานเปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่บริษัทคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน และเพื่อนำผลจากการประเมินมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น จัดให้พนักงานที่มีผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานเข้าฝึกอบรมในหัวข้อการประเมินต่างๆ ที่บริษัทกำหนด เป็นการพัฒนาบุคลากรของบริษัทให้มีความรู้ ความสามารถและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1 สรุปผลการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เริ่มดำเนินการศึกษาจากระบบงานเดิม สอบถามกระบวนการทำงานจากผู้ใช้งาน รวมถึงการรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การทำงานในระบบเดิม ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นฝ่ายที่ทำหน้าที่จัดทำเอกสารสำหรับการประเมินในไฟล์เอกเซล โดยนำข้อมูลสมรรถนะ ซึ่งทางบริษัทได้ว่าจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำข้อมูลสมรรถนะมาดำเนินการจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะเพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินของบริษัท จากนั้นฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จะจัดเทียบระดับของสมรรถนะให้ตรงกับความต้องการของงานแต่ละตำแหน่งอย่างเหมาะสม จัดทำเป็นมาตรฐานของตำแหน่งงานให้ผู้ดำรงตำแหน่งงานปฏิบัติงานให้บรรลุตามความคาดหวัง ซึ่งในแต่ละระดับตำแหน่งงานนั้น จะประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือสมรรถนะที่พนักงานในบริษัทจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในระดับตำแหน่งงานใดเพราะถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งของบริษัทที่จะช่วยให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ และสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) คือ สมรรถนะที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงานนั้น ดังนั้นในระดับตำแหน่งงาน หนึ่งๆ จะต้องมีสมรรถนะ 2 ประเภท ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายงาน หลังจากจัดทำไฟล์สมรรถนะตามระดับตำแหน่งงานแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะส่งเอกสารที่ใช้สำหรับการประเมินให้กับหัวหน้างานแต่ละฝ่ายเพื่อให้พนักงานทำการประเมินสมรรถนะตามรูปแบบโครงสร้างของบริษัท โดยมีการกำหนดช่วงเวลาการประเมินว่าต้องทำการประเมินให้เสร็จสิ้นเมื่อไหร่ หลังจากทำการประเมินแล้วฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการนำข้อมูลมารวบรวม สรุป และรายงานผลให้กับผู้บริหารระดับสูง และนำผลจากการประเมินไปรวมกับผลการปฏิบัติงาน และข้อมูลเวลาการทำงานของพนักงานเพื่อสรุปผลในการพิจารณา โบนัส การเลื่อนตำแหน่งงานและการขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีต่อไป

หลังจากศึกษาระบบงานเดิมจนเข้าใจในกระบวนการทำงานแล้ว จึงได้ทำการวิเคราะห์ระบบจากข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมด ออกแบบฐานข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูล รวมถึงออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน และพัฒนาระบบงานใหม่ ซึ่งใช้ระยะเวลาประมาณ 240 วัน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบใช้ภาษาพีเอชพีในการเขียน โปรแกรมเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลมาเอสคิวแอล การทำงานระบบงานใหม่จะดำเนินการ โดยการประเมินสมรรถนะผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท โดยมีขอบเขตการดำเนินงานระบบดังนี้

1. ขอบเขตผู้ใช้งานระบบ ระบบแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1.1 ผู้ดูแลระบบ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ในการนำเข้าข้อมูลสมรรถนะ จัดการข้อมูลพนักงาน ตำแหน่งงาน กำหนดการประเมิน และจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงการจัดสร้างแผนพัฒนา และการออกรายงานต่างๆ

1.2 ผู้ประเมิน ทำหน้าที่ประเมินผลสมรรถนะตามระดับตำแหน่งงานของคนที่ถูกกำหนดให้สามารถประเมินผู้ถูกประเมิน ตามรูปแบบการประเมิน คือ ประเมินตนเอง ผู้บังคับบัญชา ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินผู้บังคับบัญชา

1.3 ผู้ถูกประเมิน พนักงานทุกคนในบริษัทถือเป็นผู้ถูกประเมิน สามารถเข้าระบบเพื่อตรวจสอบผลการประเมิน และตรวจสอบแผนพัฒนาบุคลากรที่ตนเองต้องเข้าฝึกอบรม

2. ขอบเขตของระบบ ประกอบด้วย

2.1 ระบบจัดการข้อมูล สำหรับผู้ดูแลระบบหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในการจัดการข้อมูลต่างๆ ในระบบ

2.2 ระบบจัดการประเมินผล สำหรับพนักงานเพื่อทำการประเมินผลสมรรถนะและตรวจสอบผลการประเมิน

2.3 ระบบแสดงรายงาน สำหรับผู้ดูแลระบบและผู้บริหารในการดูรายงานและสรุปผลข้อมูลต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลจากการศึกษาอิสระครั้งนี้ ผู้พัฒนาได้นำระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลไปทดสอบใช้ในการประเมินสมรรถนะของพนักงานในบริษัท พบว่าระบบสามารถลดขั้นตอนในการทำงานลงจากระบบเดิม พนักงานสามารถประเมินผลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทตามเวลาที่กำหนด ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาสามารถดูผลการประเมินเปรียบเทียบและตรวจสอบผลการประเมินของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก และสามารถกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรสำหรับพนักงานที่มีผลการประเมินต่ำกว่าที่กำหนดได้ เพื่อดำเนินการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

5.2 ปัญหาและอุปสรรค

1. เนื่องจากระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลบุคคลของบริษัทโดยตรง ทำให้ต้องใช้เวลานานในการจัดทำข้อมูลบุคคลเพื่อนำเข้าระบบ
2. เนื่องจากไม่สามารถจัดอบรมพนักงานในการใช้ระบบได้ทั้งหมด จึงมีการอบรมเฉพาะในส่วนของหัวหน้างาน ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบช่วงแรกเนื่องจากพนักงานบางส่วนยังไม่เข้าใจการทำงานของระบบใหม่
3. เนื่องจากระบบต้องประเมินผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัท และมีการกำหนดช่วงเวลาในการประเมิน ทำให้เมื่อถึงช่วงการประเมินพนักงานจะเข้ามาทำการประเมินผ่านระบบวันสุดท้ายเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ระบบทำงานช้า รวมถึงซอฟต์แวร์ฐานข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาระบบเป็น โอเพ่นซอร์ส และยังมีข้อจำกัดทำให้การปรับแต่งค่าต่างๆ ไม่สามารถทำได้เท่าที่ควร

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ระบบประเมินสมรรถนะผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นอีกระบบหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เพื่อให้บริษัทสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อทำการพัฒนาต่อไป ดังนี้

1. มีการจัดอบรมการใช้งานระบบให้กับพนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ที่สุด
2. พัฒนาระบบให้เชื่อมโยงเข้ากับฐานข้อมูลของบริษัท โดยพัฒนาระบบรวมเข้ากับระบบผลการปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลเวลาการทำงาน และระบบเงินเดือน เพื่อให้สามารถทำงานได้ในระบบเดียว
3. พัฒนาให้ระบบสนับสนุนการประเมินที่บุคลากรภายนอกเข้ามาประเมินผลพนักงานได้ เช่น ลูกค้า ผู้ขาย หรือที่ปรึกษาต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงานกับพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดิวัฒน์กุล. 2550. **คัมภีร์ PHP**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : เคทีพี.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. 2534. “การบริหารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานให้ได้ผล
ประเด็นพิจารณาในระดับแนวคิดและการปฏิบัติ”. รัฐสภาสาร. 39 (10) : 40-41.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547. **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- दनัย เทียนพุด. 2545. การบริหารทรัพยากรบุคคล **สู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ดี เอ็น ที
คอนซัลแตนท์.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. 2543. “Competency-based Human Resource Management”. วารสารการ
บริหารคน. 21 : 11-18
- ทองศรี กำภูณ อยุรยา ชาติชาย ณ เชียงใหม่ และเจิมจันทร์ทองวิวัฒน์. 2534. ความสนใจและ
ความเข้าใจของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่อการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงสาส์วงศ์. 2549. **Competency ภาคปฏิบัติ...เขาทำกันอย่างไร?**. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิลาส สิงหวิสัย และบุญเลิศ ไพรินทร์. 2532. **ทิศทางและอนาคตการพัฒนาบุคคลเพื่อการพัฒนา
ประเทศ**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือน.
- สงกรานต์ ทองสว่าง. 2548. **MySQL ระบบฐานข้อมูลสำหรับอินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). 2548. การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนาสมรรถนะของข้าราชการ.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2547. **Career Development in Practice**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. 2543. “การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล”. วารสารการบริหาร
คน. 21 : 11-13
- McClelland, D.C. 1975. **A Competency model for human resource management specialists
to be used in the delivery of the human resource management cycle**. Boston : Mcber.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. 1993. **Competence at work: Model for superior
performance**. New York : John Wiley & Sons.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวศิริวรรณ ปัญญา
วัน เดือน ปี เกิด	25 มกราคม 2526 ที่จังหวัดลำปาง
ที่อยู่	228 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทรศัพท์ 0-54824-711
ประวัติการศึกษา	2545-2547 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง 2547-2549 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2549 – 2550	ตำแหน่ง Programmer บริษัท Net Bryce Co., Ltd. เขียนโปรแกรม และพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ให้กับบริษัท
พ.ศ. 2550 - 2553	ตำแหน่ง Programmer บริษัท Progress Information Co., Ltd. เขียนโปรแกรม และพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ให้กับบริษัท
ปัจจุบัน	ตำแหน่ง Senior Programmer บริษัท RIS Co., Ltd. วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ให้กับบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้