

คณะผู้จัดทำปฏิญานិพนธ์ : นางสาวปัทมาธิตา ปรีดี รหัสนักศึกษา 490702563147

นายกริช คณาเดิม รหัสนักศึกษา 490702567081

ชื่อปฏิญานิพนธ์ : ระบบจัดการที่นั่งพนักงาน

Seat Assignment

คณะ : วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สาขา : วิทยาการสารสนเทศคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ที่ปรึกษาปฏิญานิพนธ์ : อาจารย์ชวัญลักษณ์ มิตรโสภณศิริ

ปีการศึกษา : 2551

บทคัดย่อ

บริษัท Total Access Communication ซึ่งปัจจุบันอยู่ ภายใต้ชื่อทางการค้า ดีแทค หรือ dtac ได้เริ่มก่อตั้งในปี 2532 เพื่อให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบความถี่ 800 เมกะเฮิร์ตซ์ และ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ ภายใต้สัญญาสัมปทานซึ่งอยู่ในรูปแบบ สร้าง-โอน-ดำเนินงาน (Built-Transfer-Operate) เป็นเวลา 27 ปีจาก บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน (เดิมคือ การสื่อสารแห่งประเทศไทย) มีการขยายตัวของจำนวนลูกค้าอย่างรวดเร็ว

มีส่วนงาน Call Center ให้บริการลูกค้าหลังการขาย ให้บริการปรึกษาปัญหาต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานภายในระบบ สืบเนื่องจากมีการขยายตัวของลูกค้าเป็นจำนวนมากทำให้พนักงานที่ดูแลลูกค้ามีจำนวนมากขึ้น

พนักงานทุกคนมีบัตรพนักงาน เป็นบัตรแบบ RFID (Radio Frequency Identification) บันทึกเวลาเข้าและออก พนักงานแต่ละคนที่เข้ามาทำงานจะต้องบันทึกเวลาเข้างานโดยการใช้บัตรพนักงาน บริเวณเครื่องอ่านบัตรเพื่อทำการบันทึกเวลา

ปัจจุบันการทำงานของพนักงานภายใน Call Center มีการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการเข้างานเป็นช่วงเวลา มีตารางการทำงานที่ไม่เหมือนกันเพื่อให้พนักงานมีวันทำงานและวันหยุดที่เท่าๆกัน และมีการนั่งทำงานแบ่งแยกเป็นแผนก แต่ยังมีโต๊ะทำงานบางโต๊ะที่ไม่มีพนักงานนั่งทำงาน เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน บางคนก็ชอบนั่งใกล้กับเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มย่อยๆ หรือไม่ชอบนั่งใกล้หัวหน้างาน

เพื่อลดความยุ่งยากของปัญหาในการทำงานของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น ระบบจัดการที่นั่งจะทำการจัดการที่นั่งพนักงาน เพื่อให้พนักงานใช้พื้นที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ให้พนักงานแผนกเดียวกัน บริเวณใกล้กัน ดังนั้นระบบจัดการที่นั่งพนักงานจึงมีความสำคัญในการจัดสรรที่นั่งให้กับพนักงาน

(ปฏิญานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 82 หน้า)