



# ระบบร้องเรียนปัญหา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว

## Problem Complaint System : A Case Study of Burapha University Sakaeo Campus

ปัญญฤกษ์ กล้าผจญ<sup>1\*</sup>, กิตติศักดิ์ อ่อนเอื้อน<sup>1</sup> และ พงษ์ศันชัย ชาญชัยชินวรณัฏ

<sup>1</sup>สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางธุรกิจ, คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว, จังหวัดสระแก้ว, ประเทศไทย

Emails: punyarit07@gmail.com\*, kittisak@buu.ac.th, damrongm@buu.ac.th

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ระบบร้องเรียนปัญหา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบได้แก่ 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบร้องเรียนปัญหา 2) เพื่อได้ระบบร้องเรียนปัญหา 3) เพื่อได้ฐานข้อมูลคำร้องเรียนและผลการดำเนินงาน 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร นิสิต และพนักงาน รวมถึงหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งระบบสามารถดำเนินงานในส่วนของผู้ดูแลระบบได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ จัดการคำร้องเรียน จัดการผลการดำเนินงาน จัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ จัดการสิทธิการใช้งานของพนักงานและสมาชิกได้ ส่วนของการดำเนินงานของสมาชิกได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ จัดการคำร้องเรียน และส่วนของการดำเนินงานของพนักงานได้แก่ สามารถเข้าสู่ระบบ จัดการคำร้องเรียน จัดการผลการดำเนินงานได้ โดยผู้จัดทำงานวิจัยได้พัฒนาระบบฯ ด้วยโปรแกรมภาษาฟิโอฟ (PHP) และใช้ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) ในการจัดเก็บข้อมูล

**คำสำคัญ** -- ระบบร้องเรียนปัญหา, การพัฒนาระบบสารสนเทศ, การเขียนโปรแกรมด้วยภาษาฟิโอฟ

### บทนำ

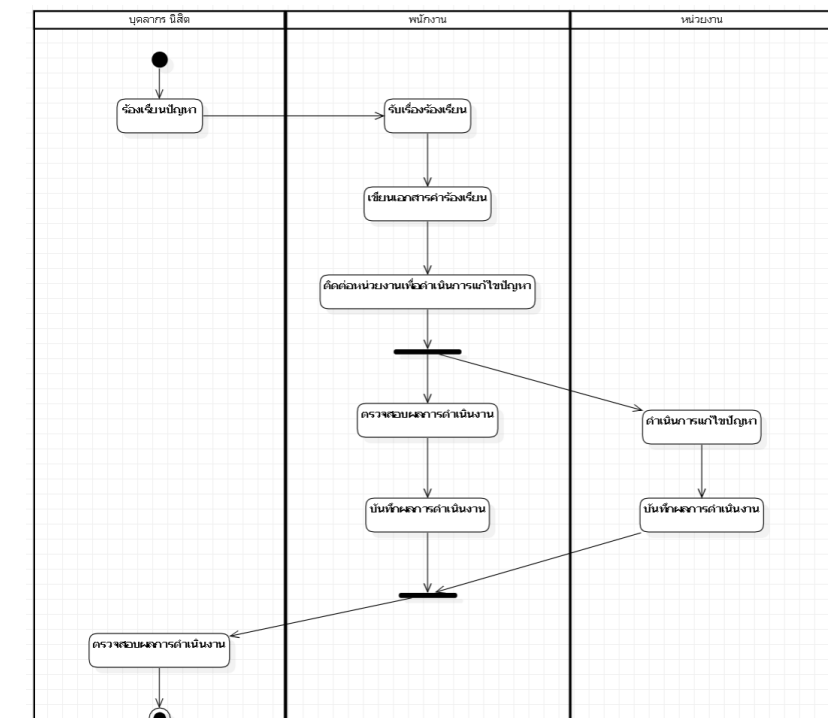
งานวิจัยนี้ได้มีการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนากระบวนการในการร้องเรียนปัญหาจากที่การทำงานในรูปแบบเดิมทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของเอกสารสูญหาย การตรวจสอบผลการดำเนินงานที่ไม่สามารถตรวจสอบผ่านทางเอกสารได้ และการบันทึกผลการดำเนินงานเป็นเอกสารที่มีเพียงผู้เกี่ยวข้องเท่านั้นที่ทราบ ทางผู้จัดทำงานวิจัยจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบบร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย การเพิ่มคำร้องเรียนปัญหา การบันทึกผลการดำเนินงานตามคำร้องเรียนปัญหา โดยประโยชน์ที่ได้จากการพัฒนาระบบทำให้อำนวยความสะดวกแก่พนักงานในการรับเรื่องร้องเรียน และลดการเขียนเอกสาร อีกทั้งระบบยังสามารถทำให้ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

### วัตถุประสงค์

จากระบบร้องเรียนปัญหา ผู้จัดทำงานวิจัยได้มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบได้แก่ 1) เพื่อศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบร้องเรียนปัญหา 2) เพื่อได้ระบบร้องเรียนปัญหา 3) เพื่อได้ฐานข้อมูลคำร้องเรียนและผลการดำเนินงาน 4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากร นิสิต และพนักงาน รวมถึงหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา

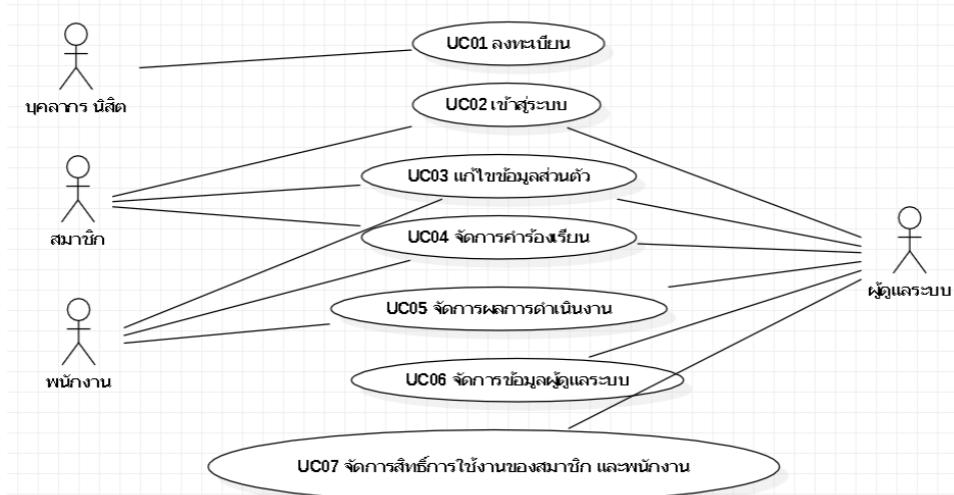
### การดำเนินงานวิจัย

ทางผู้จัดทำงานวิจัยได้ศึกษาความเป็นไปได้ของระบบร้องเรียนปัญหา พิจารณาถึงกระบวนการและขอบเขตการทำงานของระบบ โดยทำการศึกษาระเบียบข้อบังคับและแนวทางการร้องเรียนปัญหา โดยได้วิเคราะห์ระบบโดยนำแผนภาพการไหลของงานหรือแอกทิวิตี ไดอะแกรม (Activity Diagram) มาทำการวิเคราะห์ดังภาพด้านล่าง



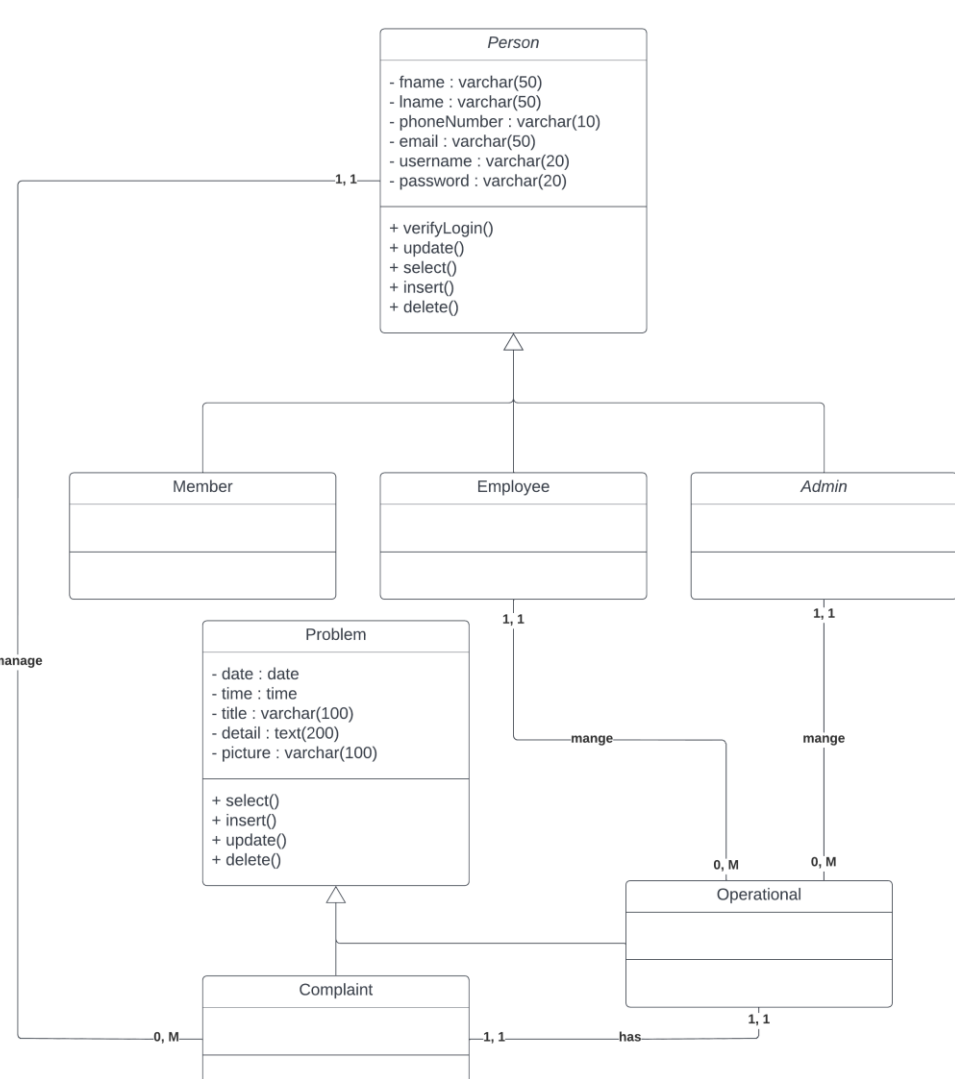
แผนภาพแอกทิวิตี ไดอะแกรม (Activity Diagram)

และเมื่อวิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิม จึงได้เป็นกระบวนการทำงานของระบบที่ผู้จัดทำได้พัฒนา ซึ่งได้วิเคราะห์การทำงานของระบบโดยใช้ยูสเคส ไดอะแกรม (Use Case Diagram) ในการอธิบายฟังก์ชันการทำงานของระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ดังภาพด้านล่าง

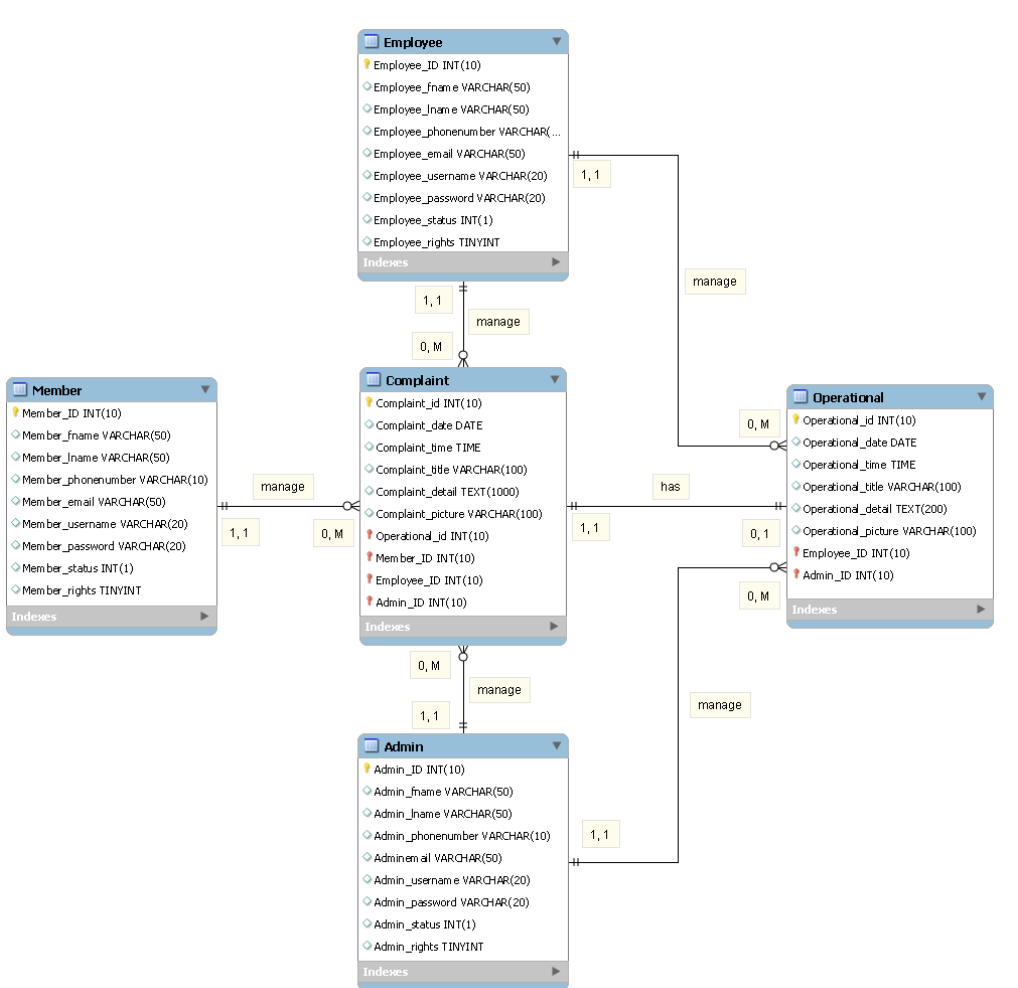


แผนภาพยูสเคส ไดอะแกรม (Use Case Diagram)

จากการวิเคราะห์ระบบร้องเรียนด้วยยูสเคส ไดอะแกรม (Use Case Diagram) ทำให้ได้ขอบเขตของระบบ ทางผู้จัดทำงานวิจัยจึงได้ออกแบบระบบโดยใช้แผนภาพคลาส (Class Diagram) เพื่ออธิบายโครงสร้างของระบบ และแผนภาพแบบจำลองข้อมูลหรืออี-อาร์ ไดอะแกรม (E-R Diagram) เพื่ออธิบายโครงสร้างฐานข้อมูล และข้อมูลที่ถูกรวบรวมในระบบ ในการออกแบบระบบดังภาพด้านล่างตามลำดับ



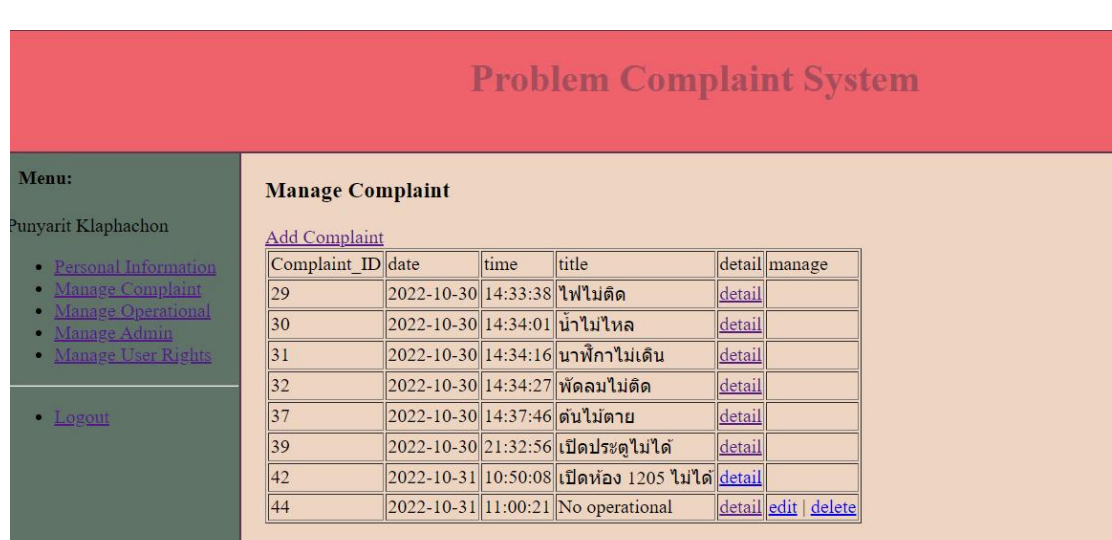
แผนภาพคลาส (Class Diagram)



แผนภาพจำลองข้อมูล (E-R Diagram)

### สรุปผลการวิจัย

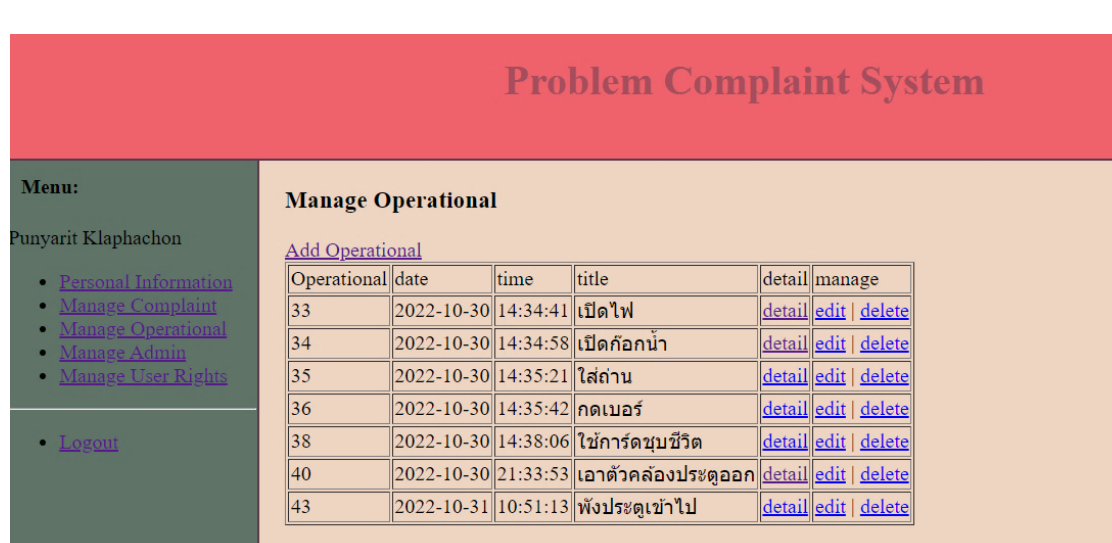
จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ระบบร้องเรียนปัญหาที่ถูกรวบรวมเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานเดิมซึ่งสามารถสมัครสมาชิก เข้าสู่ระบบจัดการคำร้องเรียน จัดการผลการดำเนินงาน จัดการข้อมูลผู้ดูแลระบบ จัดการสิทธิการใช้งานของพนักงานและสมาชิกได้ จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่าอาจมีการปรับปรุงให้ระบบอยู่ในรูปแบบ Web Responsive เพื่อรองรับการแสดงผลบนอุปกรณ์หลายๆ แบบได้



หน้าจอจัดการคำร้องเรียน



หน้าจอแสดงรายละเอียดคำร้องเรียน



หน้าจอจัดการผลการดำเนินงาน



หน้าจอแสดงรายละเอียดผลการดำเนินงาน

### อ้างอิงผลงานวิจัย

- วัฒนพล ชุมเพชร. (2017). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ. Sripatum Review of Science and Technology, 9(1), 106-117.
- Royappa, A. V. (2000). The PHP web application server. Journal of Computing Sciences in Colleges, 15(3), 201-211.
- Bell, D. (2003). UML basics: An introduction to the Unified Modeling Language. The Rational Edge.
- Blischak, J. D., Davenport, E. R., & Wilson, G. (2016). A quick introduction to version control with Git and GitHub. PLoS computational biology, 12(1), e1004668.