

ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

Ministry of Commerce Public Service Center System

สุปวีร์ สระบัว

Supawee Srabua

ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

630112230040@bru.ac.th

บทคัดย่อ

นักศึกษาสหกิจศึกษาได้ปฏิบัติงานที่ บริษัทดีเทอร์ จำกัด ในตำแหน่ง Business Analyst (BA) เพื่อเพิ่มประสบการณ์และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติในสายงานจริงในอนาคต นักศึกษาได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบศูนย์บริการประชาชน กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นระบบ E-learning มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อรวบรวมปัญหาการใช้งานของระบบจากผู้ใช้ระบบ 2) เพื่อวิเคราะห์ระบบให้ผู้ใช้ระบบสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เพื่อทดสอบระบบให้ผู้ใช้ระบบสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สามารถแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ Google Sheets และ Microsoft Excel
2. วิเคราะห์ระบบ ได้แก่ draw.io ใช้จัดทำ flowchart, data flow diagram และ use case
3. จัดทำรายงาน ได้แก่ Google Docs และ Microsoft Word

คำสำคัญ Business Analyst (BA), Hard Skills, Soft Skills

ABSTRAC

Cooperative education students work at Detrus Company Limited in the position of Business Analyst (BA) in order to gain experience and apply the knowledge gained in practice in the actual field in the future. Students studied and analyzed the Ministry of Commerce Public Service Center system, which is an E-learning system with the objective 1) To collect system usage problems from system users. 2) To analyze the system so that system users can use the system efficiently. 3) To test the system so that system users can use the system efficiently.

Tools can be divided into 3 groups as follows:

1. Collect data including Google Sheets and Microsoft Excel.
2. System analysis, including draw.io, used to create flowcharts, data flow diagrams, and use cases.

3. Prepare reports including Google Docs and Microsoft Word.

From testing the system, it was found that the system designed menus for use efficiently. System users can conveniently access learning content and take tests related to public service. This allows you to increase your knowledge and receive a certificate after studying and passing the test. The system also has press releases, recommended videos related to the Ministry of Commerce Public Service Center system that can be followed.

Keywords : Business Analyst (BA), Hard Skills, Soft Skills

บทนำ

ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ เป็นระบบที่ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการจัดการประเมินความพึงพอใจ โดยที่ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นในการ เช่น เกณฑ์การให้คะแนน การประเมินความพึงพอใจ การประเมินผลการให้บริการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารมหาวิทยาลัยจำนวน 12 ท่าน อาจารย์ประจำจำนวน 27 ท่าน และนักศึกษาจำนวน 515 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาแบบเจาะจงตามภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบและเลือกจากการตอบรับที่เข้าร่วมการทดลองใช้ระบบ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบและทดลองใช้ระบบรวมทั้ง 12 เดือน เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาประกอบด้วยภาษา PHP และระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL รวมทั้งแบบประเมินผลการใช้งานระบบโดยระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถรวบรวมผลการประเมินจากนักศึกษา ประมวลผล และแสดงผลการประเมินสำหรับอาจารย์ผู้สอนและผู้บริหารระดับต่างๆ ตามสิทธิในการเข้าถึงรายงานประเภทต่างๆ ระบบแบ่งการทำงานเป็นส่วน คือ ส่วนของผู้ดูแลระบบเป็นส่วนของการจัดการระบบ ส่วนของนักศึกษาสำหรับประเมินการเรียนการสอนและประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยระบบทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลการประเมินของนักศึกษา ส่วนของอาจารย์และส่วนของผู้บริหารเป็นส่วนแสดงรายงานผลการประเมินทางเว็บไซต์ จำแนกตามสิทธิการเข้าใช้ระบบ ได้แก่ คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์บริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และ อธิการบดี ผลการวิจัย การพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหารอาจารย์ และนักศึกษา ทดลองใช้งานระบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงการใช้ระบบทุกคนมีความพึงพอใจต่อการที่ใช้ระบบที่พัฒนาอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม ปัญหาในการจัดการประเมินความพึงพอใจสามารถแก้ไขได้ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และระบบการจัดการข้อมูลที่ทำอย่างเป็นระบบเข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูล เช่น ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ โดยระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์มีความเป็นเอกลักษณ์และการเข้าถึงข้อมูล ช่วยให้สามารถเก็บข้อมูล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ได้ในรูปแบบออนไลน์ที่ปลอดภัย และสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์หรือแอปพลิเคชันที่เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูล การใช้ระบบ ช่วยลดเวลาในการดำเนินการในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อรวบรวมปัญหาการใช้งานของระบบจากผู้ใช้งาน
- 1.2 เพื่อวิเคราะห์ระบบให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อทดสอบระบบให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์กร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา

2. เครื่องมือการวิจัย

ระบบบริหารงานแบบรวมศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ มีเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ เก็บรวบรวม ข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และจัดทำรายงาน คือ Figma, PowerPoint, Microsoft Word, Microsoft Excel, Canva , Drigram

วิธีดำเนินการวิจัย

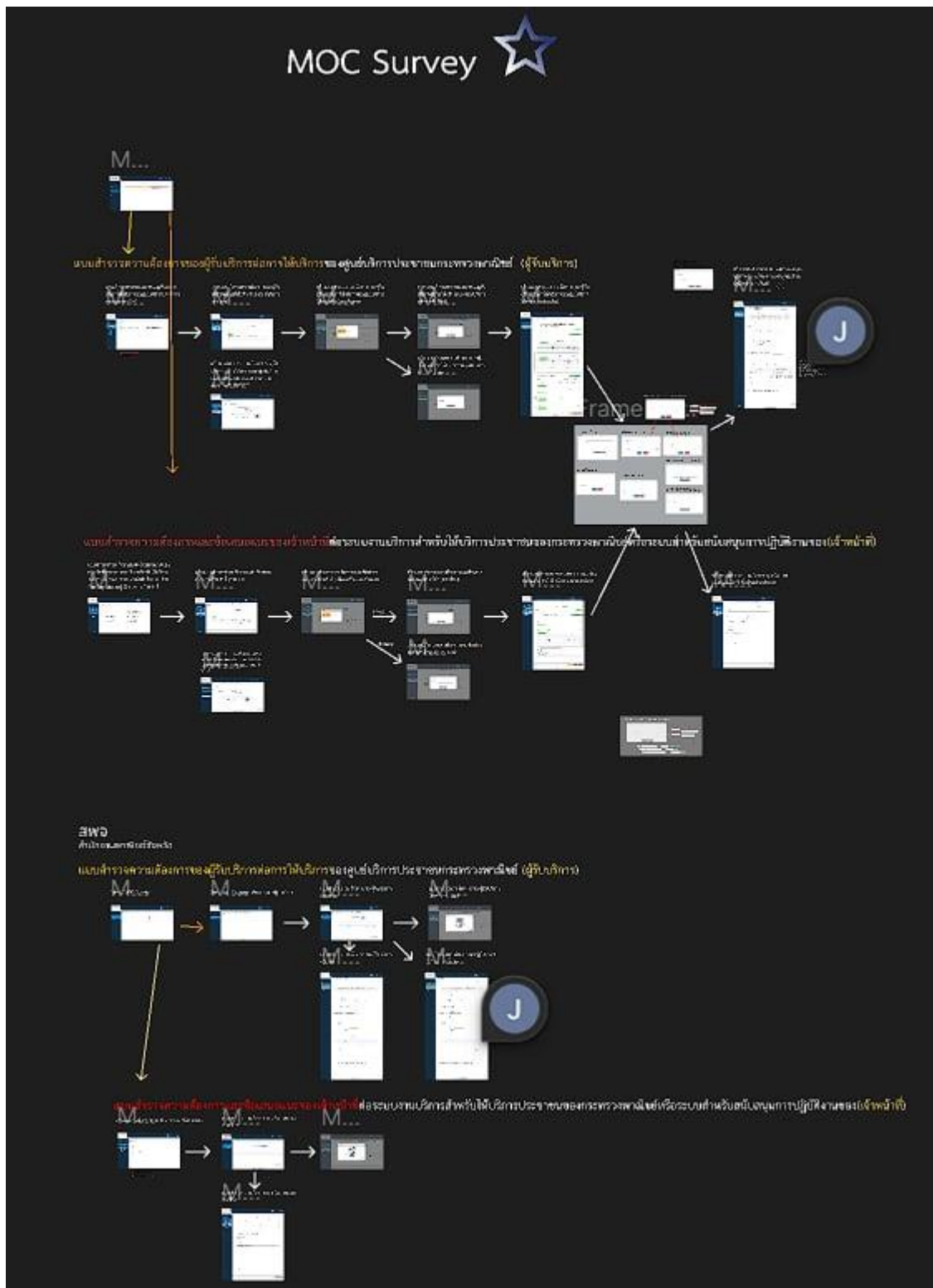
1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการ ดังนี้
 - 1.1 ศึกษาความเป็นไปได้ และกำหนดปัญหาของระบบกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการทำ flowchart, data flow diagram ,use case diagram, การทำรายงานการบำรุงรักษาโครงการพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ขนาดใหญ่ที่เปิดกว้างและรายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา และรายงานสรุปผลการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Test)
 - 1.3 การทดสอบการทำงานของระบบกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และจัดทำรายงานการบำรุงรักษาโครงการพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ขนาดใหญ่ที่เปิดกว้างและรายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหา

2. เครื่องมือการวิจัย

การศึกษา วิเคราะห์และทดสอบระบบกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สามารถแบ่งเครื่องมือออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ Google Sheets และ Microsoft Excel
2. วิเคราะห์ระบบ ได้แก่ draw.io ใช้จัดทำ flowchart, data flow diagram และ use case
3. จัดทำรายงาน ได้แก่ Google Docs และ Microsoft Word

1. ผลการวิเคราะห์ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ ผลการออกแบบฐานข้อมูลของระบบบริหารงานแบบรวมศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์โดยนำข้อมูลจากการศึกษาและวิเคราะห์มาจัดทำFigma



ภาพที่ 1 ระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

จากภาพที่ 1 Figma ของฐานข้อมูลระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

2. ผลการทดสอบการใช้ระบบระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์

นักศึกษาสหกิจศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ตามขั้นตอนการวิจัย โดยนำข้อมูลจากการศึกษา และวิเคราะห์มาจัดทำระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์แสดง ดังภาพที่ 1

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการทดลองใช้ระบบระบบศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้ระบบสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวัง มีความสะดวกต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยนันท์ เสนะโฮ (2563) ที่ศึกษา งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลพบว่าผู้มีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีคะแนนมากที่สุด คือด้านความครบถ้วนตามความต้องการผู้ใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัย

กาญจน์วริน สิทธิปรีชาพงษ์ (2564) การศึกษาความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (NSRU MIS) ระดับบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า ด้านที่ผู้ใช้ต้องการมากที่สุดคือด้านความสะดวกต่อการใช้งานระบบ

ข้อเสนอแนะ

ในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ระบบต้องมีการติดต่อกับผู้ให้ข้อมูล การมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่ายจะช่วยลดความผิดพลาดในการการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ระบบให้ลดน้อยลง และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ หลาสูงษ์. (2528). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา

ของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2550–2554. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

โกวิทย์ นาเมืองรักษ์. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบล

กลางอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหารศาสตร์.

ไกรทพนธ์ เต็มวิทย์, ขจร ศิริชัย นามบุรี, และ นิมาฐนีหะยิวาเงาะ. (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

หลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1. ยะลา:มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2549). นวัตกรรมทางเทคโนโลยี 200 ทศนะไอที. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

คัมภีร์พันธุ์ ขำภิบาล. (2544). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการ

ให้บริการของสถานีบริการน้ำมันการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สาขาพัฒนาสังคม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนิตา เมืองเผือก. (2546). ศึกษากระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ

การศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.