

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของปริญญานิพนธ์	2
1.3 สมมุติฐานของปริญญานิพนธ์	2
1.4 กำหนดประชากร	2
1.5 ขอบเขต	3
1.6 กรอบแนวคิดของปริญญานิพนธ์	5
1.7 คำจำกัดความ	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.9 แผนการดำเนินงาน	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 การพัฒนาระบบและแผนภาพวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC)	8
2.2 การพัฒนาเว็บแอป	12
2.3 ฐานข้อมูลและระบบฐานข้อมูล	16
2.4 การวัดประสิทธิภาพและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	19
2.5 ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ	21
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงาน	42
3.1 ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	44
3.2 ระยะที่ 2 หาประสิทธิภาพของระบบการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	72
3.2 ระยะที่ 3 หาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	75
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	78
4.1 ผลการออกแบบระบบการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	78
4.2 แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 แบบประเมินความพึงพอใจของระบบการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับ องค์กร	93
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผล	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	99
5.4 ปัญหาและอุปสรรค	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	105
ประวัติผู้จัดทำปริญญานิพนธ์	107
ภาคผนวก ข แบบประเมินความประสิทธิภาพของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	109
แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	
ภาคผนวก ค ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร	117