**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 การวัดประสิทธิภาพและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ | | 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 แบบประเมินความพึงพอใจของระบบการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร | | 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  แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร | | | 109 |
| ภาคผนวก ค ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับองค์กร | | | 117 |