

ST-006

## การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท

### Development of an Online Repair Request System within an Organization

#### A Case Study of Anantara Hua Hin Resort

เจษฎากร เข้มทิศ<sup>1</sup>, ภาณุวัฒน์ เรืองกุลทรัพย์<sup>2,\*</sup>, และ จีระวรรณ ฤกษ์สุข<sup>3</sup>

Jedsadakron Khemted<sup>1</sup>, Phanuwat Ruangkulsap<sup>2,\*</sup>, and Jerawan Rickshasuta<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

<sup>3</sup>คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>1,2</sup>Faculty of Engineering, Northeastern University

<sup>3</sup>Faculty of Information Technology, Sripatum University

\*Corresponding author's e-mail: Phanuwat.rua@neu.ac.th

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท ซึ่งจากการปฏิบัติงานจริงพบว่าองค์กรประสบปัญหาในการแจ้งซ่อมอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์ผ่านช่องทางเดิม เช่น การโทรศัพท์หรือส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชัน Line ซึ่งมีข้อจำกัดหลายด้าน เช่น การติดต่อล่าช้า ข้อมูลการแจ้งซ่อมไม่ครบถ้วน หรือสูญหาย และไม่สามารถตรวจสอบหรือเก็บประวัติการแจ้งซ่อมได้อย่างมีระบบ ผู้วิจัยจึงได้ออกแบบและพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีการพัฒนาเว็บไซต์ ได้แก่ HTML, CSS, PHP, Bootstrap, MySQL และเชื่อมต่อกับ Line API เพื่อให้สามารถแจ้งเตือนสถานะการซ่อมงานได้แบบเรียลไทม์ ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้งานได้ทั้งพนักงาน เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ดูแลระบบ โดยมีฟังก์ชันการใช้งานครบถ้วน เช่น การแจ้งซ่อม ตรวจสอบสถานะงาน การมอบหมายงาน การบันทึกผลการซ่อม และการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน ระบบได้รับการออกแบบตามหลักวงจรการพัฒนาระบบ ตั้งแต่ขั้นวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ไปจนถึงการนำไปใช้งานจริง หลังจากพัฒนาระบบเสร็จสิ้น ได้ดำเนินการประเมินผลด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานพบว่าระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 4.39 ซึ่งอยู่ในระดับ “มาก” โดยเฉพาะด้านความเข้าใจในการใช้งานระบบได้รับคะแนนสูงสุดที่ 4.60 แสดงให้เห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม

ต่อการใช้งานจริง ช่วยลดภาระในการสื่อสาร เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามสถานะงานซ่อม และเพิ่มความเร็วในการจัดเก็บข้อมูล อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อรองรับการใช้งานในแผนกอื่น ๆ ได้ในอนาคต

**คำสำคัญ:** ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์, การพัฒนาเว็บไซต์, การสื่อสารในองค์กร

## ABSTRACT

This research aims to develop an online repair request system within an organization A Case Study of Anantara Hua Hin Resort, with a focus on enhancing communication efficiency between employees and the IT department at Anantara Hua Hin Resort. Based on actual observations, the organization previously relied on traditional communication channels, such as phone calls or messaging via Line, to report technical issues. These methods often led to delayed responses, incomplete or lost information, and the inability to track or store repair history systematically. To address these issues, the researcher designed and developed a centralized online repair request system using web technologies such as HTML, CSS, PHP, Bootstrap, and MySQL, integrated with the Line API for real-time notifications. The system supports various user roles including employees, IT officers, and administrators allowing them to perform tasks such as submitting repair requests, monitoring progress, assigning tasks, recording repair outcomes, and managing user accounts. The system was developed following the System Development Life Cycle (SDLC), from requirement analysis and system design to implementation, testing, and deployment. After implementation, the system was evaluated through a satisfaction survey using a five point Likert scale. The overall satisfaction score was 4.39, which is considered “high.” The highest rating was found in the usability category, with a score of 4.60. These results indicate that the system is user-friendly and effective in improving communication, reducing data loss, and enabling real-time status tracking.

**Keywords:** Online Repair Request System, Web Application Development,  
Organizational Communication

## บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม ซึ่งต้องอาศัยระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการและให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น การชำรุดของอุปกรณ์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ เพื่อไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและคุณภาพการให้บริการขององค์กร

อย่างไรก็ตาม องค์กรจำนวนมากยังคงใช้ช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิม เช่น การโทรศัพท์ หรือการแจ้งผ่านแอปพลิเคชันสื่อสารทั่วไป ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการรับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ความล่าช้าในการประสานงาน และขาดการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สำหรับโรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท ผู้วิจัยได้เข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และพบว่า การแจ้งซ่อมระบบหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในโรงแรมยังไม่มีระบบกลางในการจัดการ พนักงานแต่ละแผนกมักใช้การโทรหรือส่งข้อความเพื่อแจ้งปัญหา ทำให้ข้อมูลเกิดการตกหล่น ติดตามสถานะงานไม่ได้ และเกิดความล่าช้าในการซ่อมแซม

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนา ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ประมวลผล และจัดการข้อมูลการแจ้งซ่อมอย่างเป็นระบบ โดยระบบที่ออกแบบขึ้นนี้จะรองรับการทำงานของผู้ใช้ในหลายบทบาท เช่น พนักงานทั่วไป ผู้ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกประเภท อาทิ คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต

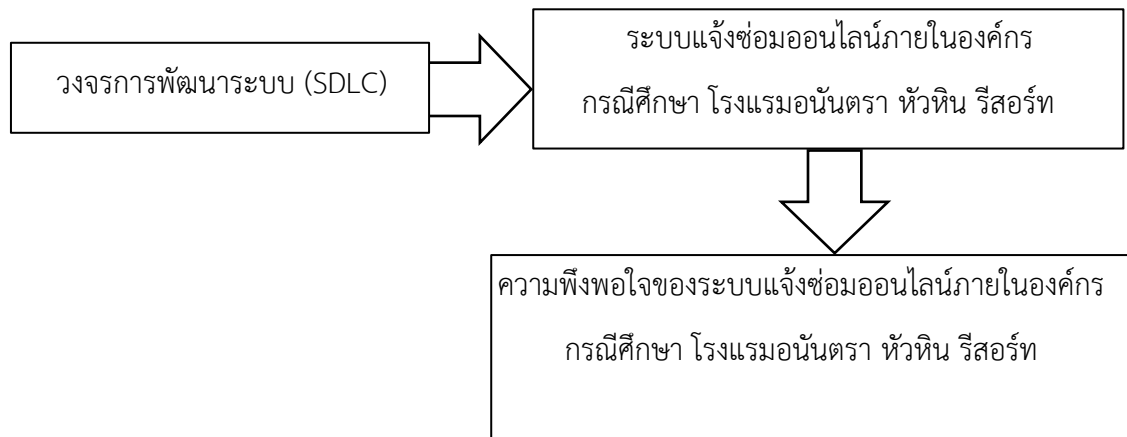
ในการพัฒนาระบบครั้งนี้ ใช้หลักการของวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการ ออกแบบระบบ พัฒนา ทดสอบ และนำไปใช้งานจริง โดยใช้เทคโนโลยีหลัก เช่น HTML, CSS, PHP, Bootstrap และ MySQL ร่วมกับการเชื่อมต่อกับ Line API เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนสถานะงานซ่อมแบบเรียลไทม์

ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้คาดว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ลดปัญหาความล่าช้าในการแจ้งซ่อม และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการงานซ่อม ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการขององค์กร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้ในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

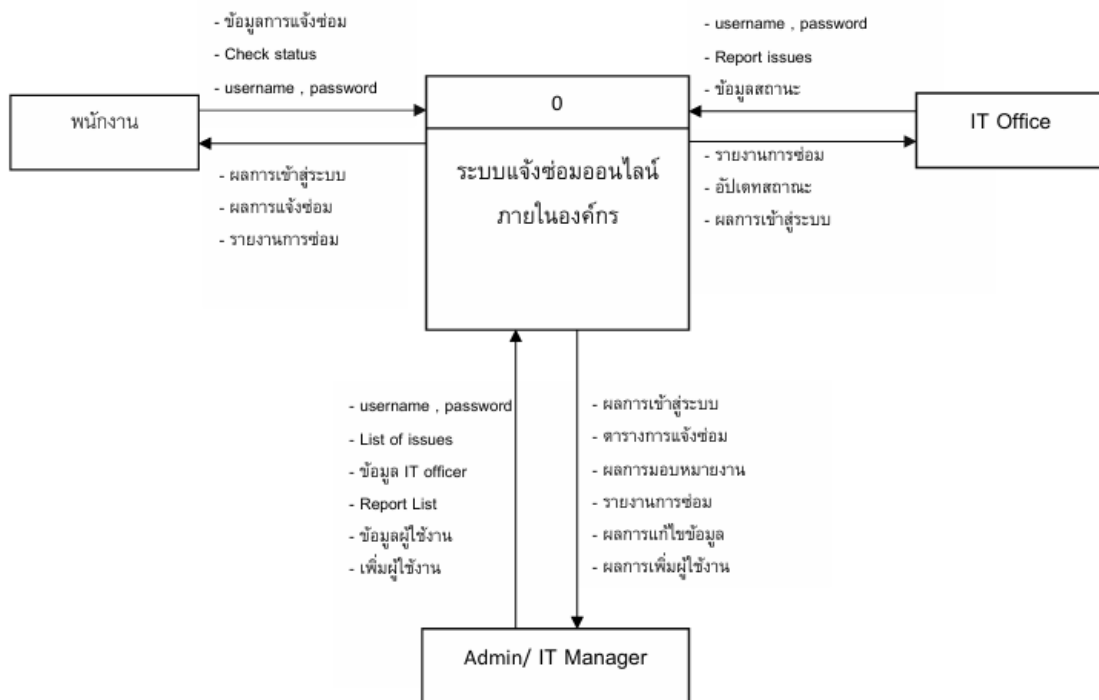


### วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท ครั้งนี้ ดำเนินการตามกระบวนการวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งเป็นแนวทางมาตรฐานในการพัฒนาโปรแกรมอย่างเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนหลักทั้งหมด 6 ขั้นตอน ดังนี้

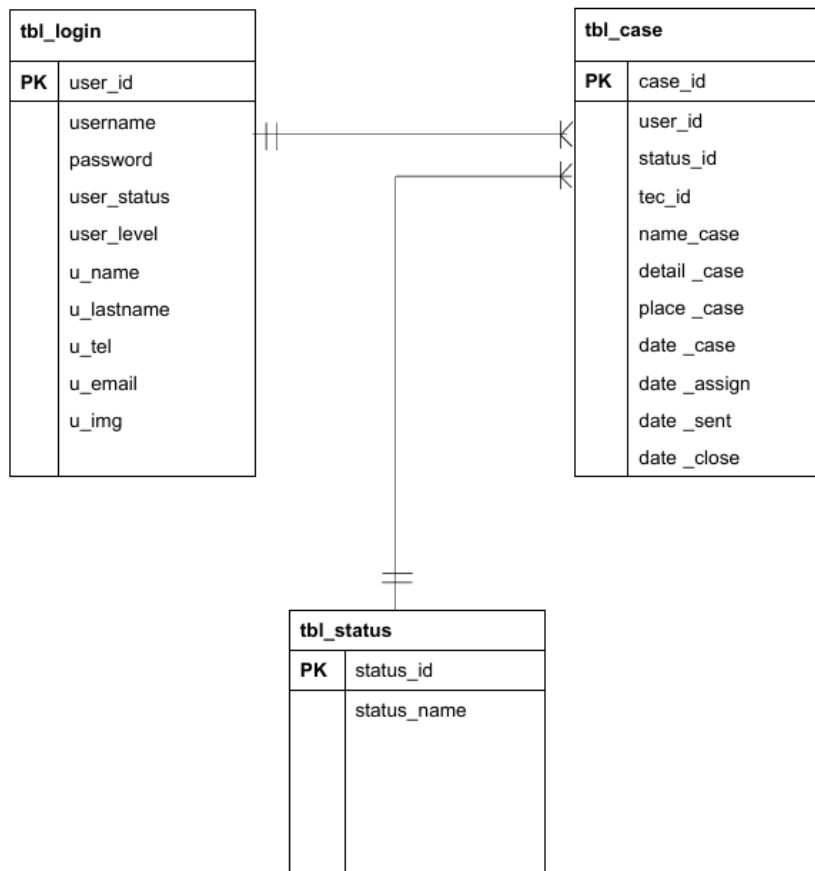
1. การศึกษาความเป็นไปได้และการวางแผน ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาในการแจ้งซ่อมขององค์กร โดยใช้วิธีการสังเกตและสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้อง พบว่าการแจ้งซ่อมในปัจจุบันอาศัยเพียงช่องทางโทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ข้อมูลสูญหายง่าย และไม่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ที่สามารถรองรับการแจ้งงาน การจัดการข้อมูล และการติดตามผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวิเคราะห์ระบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งาน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดความต้องการของระบบ รวมถึงการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ พนักงานเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบ และทำการออกแบบหน้าที่การทำงานของระบบดังแสดงในแผนภาพบริบท ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนภาพบริบทระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

3. การออกแบบระบบ ขั้นตอนนี้ได้ออกแบบระบบให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างฐานข้อมูลและส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface) โดยมีการออกแบบทั้งระดับ Logical Design คือ กำหนดโครงสร้างฐานข้อมูล (Database Schema), ความสัมพันธ์ของตาราง (ER-Diagram) และระดับ Physical Design คือ ออกแบบหน้าจอการใช้งาน (Interface Design) ด้วยเทคโนโลยี HTML, CSS และ Bootstrap ฟังก์ชันแต่ละส่วนถูกจัดเรียงอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการใช้งาน และรองรับการเชื่อมต่อกับ Line API เพื่อแจ้งเตือนงานซ่อมแบบเรียลไทม์



ภาพที่ 2 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ตารางระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

4. การพัฒนาและติดตั้งระบบ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาโปรแกรมโดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดังนี้ HTML, CSS, JavaScript, Bootstrap, PHP, MySQL และติดตั้ง Line API ในส่วนของระบบแจ้งเตือน ทำการเขียนโค้ดดำเนินผ่าน Visual Studio Code และติดตั้งระบบไว้บนเซิร์ฟเวอร์ภายในองค์กร โดยแบ่งโมดูลการพัฒนาออกเป็นส่วนย่อย เช่น การเข้าสู่ระบบ, การจัดการบัญชีผู้ใช้, การบันทึกการแจ้งซ่อม, การอัปเดตสถานะ ฯลฯ จากการดำเนินการพัฒนาดังภาพที่ 5 ถึง ภาพที่ 8



Anantara IT office

Username

Password

☐ Remember me

ภาพที่ 3 หน้าแรกระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร



Anantara IT office

Issues Check status Edit profile

Anantara\_office

Issues

Check status

Edit profile

exit

User

เลือก Anantara\_office

Add issues

UPS

Detail

UPS ไม่เสถียร

Location

Front

Save

ภาพที่ 4 หน้าสำหรับบันทึกข้อมูลแจ้งซ่อม ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

Anantara IT office

List of issues Assigned issues IT Support Employee Status Report List Edit profile

admin

List of issues

Assigned issues

IT Support

Employee

Status

Report List

Edit profile

Exit

Information

เจษฎาภรณ์

Abasath Worker

Email: jesdaaborn.khemrati@gmail.com

Phone: 0951129965

Unassign List Assignment

Information

Thawatchai

Abasath Worker

Email: tachai05@gmail.com

Phone: 091302494

Unassign List Assignment

ภาพที่ 5 หน้าสำหรับมอบหมายงาน ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

Anantara IT office

List of issues Assigned issues IT Support Employee Status Report List Edit profile

admin

List of issues

Assigned issues

IT Support

Employee

Status

Report List

Edit profile

Exit

Add profile

| Username            | Name                  | Email-Phone                             | Position | Edit profile         | Delete                 |
|---------------------|-----------------------|-----------------------------------------|----------|----------------------|------------------------|
| Anantara_office     | Anantara_office .     | huahin@anantara.com  เบอร์ 032 520 250  | employee | <a href="#">Edit</a> | <a href="#">delete</a> |
| Anantara_F&B        | Anantara_F&B.         | huahin@anantara.com  เบอร์ 0626859666   | employee | <a href="#">Edit</a> | <a href="#">delete</a> |
| Anantara_front      | Anantara_front .      | huahin@anantara.com  เบอร์ 032 520 250  | employee | <a href="#">Edit</a> | <a href="#">delete</a> |
| Anantara_Accounting | Anantara_Accounting . | huahin@anantara.com  เบอร์ 091 287 1436 | employee | <a href="#">Edit</a> | <a href="#">delete</a> |
| Anantara_Reservatio | Anantara_Reservatio . | huahin@anantara.com  เบอร์ 089 910 1432 | employee | <a href="#">Edit</a> | <a href="#">delete</a> |

ภาพที่ 6 หน้าสำหรับจัดการข้อมูลพนักงานซ่อม ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

5. การทดสอบการทำงานของระบบ มีการทดสอบการทำงานที่มีการทำงานตามขั้นตอนและการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานที่กำหนดการทำงานไว้ก่อนเริ่มการพัฒนา โดยมีการทดสอบระบบใน 3 ระดับหลัก ได้แก่ 1) ทดสอบฟังก์ชันแต่ละหน้าว่าทำงานถูกต้อง เช่น ป้อนข้อมูล φόর্মแจ้งซ่อม 2) ทดสอบการทำงานร่วมกันของโมดูลต่าง ๆ เช่น การแจ้งซ่อมแล้วแจ้งเตือนผ่านไลน์ 3) ให้กลุ่มทดลองใช้งานจริงพร้อมประเมินความพึงพอใจ

6. การนำไปใช้งานและบำรุงรักษา เมื่อนำระบบไปใช้งานจริง ได้มีการฝึกอบรมผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มพร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ โดยมีการเปิดรับฟีดแบคจากผู้ใช้งาน และปรับปรุงระบบตามข้อเสนอแนะ เช่น เพิ่มฟังก์ชันค้นหา หรือปรับอินเทอร์เฟซให้ใช้งานง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังมีการดูแลระบบอย่างต่อเนื่อง เช่น สำรองข้อมูล ตรวจสอบความปลอดภัย และวางแผนการอัปเดตในอนาคต

## สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร ภาควิชา วิทยาลัยการศึกษานันทรา ห้วยหินรีสอร์ท โดยใช้แนวทางวงจรการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ (SDLC) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ และนำไปใช้งาน พบว่าโครงการวิจัยนี้สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบแจ้งซ่อมที่พัฒนาขึ้นมีการทำงานแบบ Web-based ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านอุปกรณ์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทั้งจากคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊ก หรือโทรศัพท์มือถือ โดยมีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ พนักงานทั่วไป, เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ดูแลระบบ ซึ่งแต่ละกลุ่มสามารถเข้าถึงฟังก์ชันตามบทบาทของตนได้ เช่น การแจ้งซ่อม ตรวจสอบสถานะ บันทึกผลการซ่อม และการจัดการผู้ใช้งาน

ระบบที่พัฒนาขึ้นมีฟังก์ชันการแจ้งเตือนสถานะผ่าน Line API ช่วยให้การแจ้งซ่อมและติดตามงานมีความรวดเร็วและทันสมัย ลดภาระการสื่อสารที่เคยเกิดขึ้นผ่านโทรศัพท์หรือข้อความที่ไม่เป็นระบบ นอกจากนี้ระบบยังสามารถจัดเก็บข้อมูลทุกกระบวนการไว้อย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ทำให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร จากการที่นำระบบไปทดลองใช้งานจริงกับพนักงาน และดำเนินการประเมินความพึงพอใจผ่านแบบสอบถามตามตาราง 1



ตารางที่ 1 การประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบแจ้งการพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร

| ข้อ | ประเด็นการวัดความพึงพอใจ                           | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-----|----------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1.  | ด้านความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ                      | 4.13      | มาก              |
| 1.1 | ความรวดเร็วในการเข้าสู่ระบบ                        | 4.20      | มาก              |
| 1.2 | ความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบ                        | 4.13      | มาก              |
| 2.  | ด้านความเร็วในการดำเนินการแจ้งซ่อมและติดตามสถานะ   | 4.42      | มาก              |
| 2.1 | ความสะดวกในการแจ้งซ่อม                             | 4.40      | มาก              |
| 2.2 | ความชัดเจนของแบบฟอร์มแจ้งซ่อม                      | 4.33      | มาก              |
| 2.3 | การติดตามสถานะการซ่อมได้อย่างเรียลไทม์             | 4.53      | มากที่สุด        |
| 3.  | ด้านความพึงพอใจในการได้รับการตอบกลับจากผู้ดูแลระบบ | 4.43      | มาก              |
| 3.1 | การอัปเดตสถานะการซ่อม                              | 4.47      | มากที่สุด        |
| 3.2 | ความเร็วในการดำเนินการซ่อม                         | 4.40      | มากที่สุด        |
| 4.  | ด้านความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน                   | 4.60      | มากที่สุด        |
| 4.1 | ระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่าย                      | 4.60      | มากที่สุด        |
|     | ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ                           | 4.39      | มาก              |

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ได้ทดลองใช้ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร พบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระบบอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.39 ซึ่งบ่งชี้ว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อลงลึกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.60 โดยเฉพาะในประเด็นเรื่อง ระบบมีความชัดเจนและใช้งานง่าย ที่ได้คะแนนสูงสุดเท่ากัน แสดงให้เห็นว่าระบบได้รับการออกแบบมาให้เหมาะสมกับผู้ใช้งานทั่วไป ไม่ซับซ้อน และเรียนรู้ได้ง่าย ด้านที่มีความโดดเด่นรองลงมาคือ การติดตามสถานะการซ่อมได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 4.53 ในระดับ มากที่สุด เช่นเดียวกัน สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ระบบช่วยเพิ่มความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูลการซ่อมของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับความล่าช้าหรือความไม่แน่นอนในการดำเนินการ ในด้าน การตอบกลับจากผู้ดูแลระบบ และ ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อม ก็ได้รับคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.43 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถช่วยให้การทำงานของแผนก IT มีความรวดเร็วขึ้น ลดความล่าช้าในการประสานงาน และสามารถอัปเดตสถานะงานได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ด้าน ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ และ

ความปลอดภัยในการใช้งาน ก็ได้รับคะแนนเฉลี่ยเกิน 4.10 แสดงให้เห็นว่าระบบให้ความสำคัญกับทั้งประสบการณ์ของผู้ใช้ (User Experience) และ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Security) ไปพร้อมกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ภายในองค์กร กรณีศึกษา โรงแรมอนันตรา หัวหิน รีสอร์ท โดยใช้หลักการของวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน พบว่าผลลัพธ์ของระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ครบถ้วน ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ลดความผิดพลาดจากระบบเดิม และอำนวยความสะดวกในการแจ้งซ่อมอย่างเป็นระบบ

1) ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถลดข้อจำกัดของการแจ้งซ่อมแบบเดิมซึ่งใช้การสื่อสารด้วยวาจาหรือการโทรศัพท์ โดยเปลี่ยนมาเป็นระบบออนไลน์ที่มีการจัดเก็บข้อมูลลงในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ ผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดปัญหา ตรวจสอบสถานะการแจ้งซ่อม และรับการแจ้งเตือนผ่าน Line API ได้ทันที ซึ่งช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ทั้งยังลดความผิดพลาดจากการรับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือสูญหายระหว่างกระบวนการรับแจ้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรสวรรค์ ชัยมีแรง ที่ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาตรฐานผลการเรียนรู้ของหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ซึ่งได้ใช้หลักการพัฒนาระบบตามขั้นตอนของ SDLC เป็นต้นแบบในการพัฒนา (พรสวรรค์ ชัยมีแรง, 2564)

2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.39 อยู่ในระดับ มาก สะท้อนให้เห็นว่า ระบบตอบโต้ภัยการใช้งานจริงของพนักงาน โดยเฉพาะในประเด็นด้าน ความเข้าใจในการใช้งาน และการติดตามสถานะแบบเรียลไทม์ ที่ได้รับคะแนนระดับ มากที่สุด ยืนยันได้ว่าระบบมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User-friendly)

นอกจากนี้ การเชื่อมต่อกับ Line API ยังเป็นการใช้เทคโนโลยีที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานในยุคปัจจุบัน ที่คุ้นเคยกับการใช้งานแอปพลิเคชันสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว ช่วยให้การแจ้งเตือนมีประสิทธิภาพ และไม่จำเป็นต้องเข้าเว็บตลอดเวลาเพื่อดูสถานะการซ่อม ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับแนวโน้มของ ระบบ Smart Notification ที่นิยมใช้ในองค์กรสมัยใหม่

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปปรับใช้และเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) ควรขยายการใช้งานระบบไปยังทุกแผนกในองค์กร เนื่องจากระบบแจ้งซ่อมออนไลน์สามารถช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารแบบเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรส่งเสริมให้แผนกอื่น เช่น แผนก

แม่บ้าน แผนกซ่อมบำรุง หรือแผนกบริการทั่วไป ได้ใช้งานระบบเช่นเดียวกัน เพื่อรวมศูนย์การจัดการแจ้งซ่อม ให้อยู่ในระบบเดียว

2) ควรมีระบบรายงานสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้แผนก IT และผู้บริหารสามารถ วิเคราะห์แนวโน้มปัญหา เช่น แผนกใดแจ้งซ่อมบ่อย อุปกรณ์ประเภทใดมีปัญหามากที่สุด หรือระยะเวลา การแก้ไขโดยเฉลี่ย ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนจัดสรรทรัพยากรและงบประมาณในการซ่อมบำรุง

3) เปรียบเทียบผลการใช้งานระหว่างระบบเก่าและระบบใหม่ในระยะยาว อาจมีการเก็บข้อมูล เชิงปริมาณ เช่น เวลาที่ใช้ในการซ่อม จำนวนงานซ่อมที่ค้างอยู่ และระดับความพึงพอใจของพนักงานในช่วง 3-6 เดือนหลังใช้ระบบ เพื่อยืนยันผลเชิงประจักษ์ถึงประสิทธิภาพของระบบใหม่

### เอกสารอ้างอิง

เกียรติพงษ์ อดมธนะธีระ. (2562, 15 มีนาคม). *วงจรการพัฒนาระบบ SDLC 7 ขั้นตอน*. กองโลจิสติกส์.

<https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29>

ชนาธิป เชิดรัมย์. (2566, 17 มกราคม). *การใช้โปรแกรม Visual Studio Code*.

<https://fliphtml5.com/seduq/brcq/basic>

ไทยแวร์. (2563). HTML, CSS และ JavaScript แตกต่างกันอย่างไรร.

<https://tips.thaiware.com/1330.html>

พรสวรรค์ ชัยมีแรง. (2564). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาตรฐานผลการเรียนรู้ของหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 68-82.