

ชาญชัย คำภา:การพัฒนาาระบบเฮลป์เดสก์ออนไลน์โดยใช้ออนโทโลยี : กรณีศึกษาระบบกรอกภาระงานสายวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี(THE DEVELOPMENT OF AN ONLINE HELP-DESK USING ONTOLOGIES : A CASE STUDY OF AN ACADEMIC WORKLOAD SYSTEM, SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY)อาจารย์ที่ปรึกษา :ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรา อังสกุล, 100หน้า.

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาาระบบเฮลป์เดสก์ออนไลน์โดยใช้ออนโทโลยี: กรณีศึกษาระบบกรอกภาระงานมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาาระบบเฮลป์เดสก์ โดยนำความรู้เกี่ยวกับระบบกรอกภาระงานสายวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมารวบรวมไว้ในออนโทโลยี

ผลการออกแบบออนโทโลยีประกอบด้วยคลาสจำนวน 3คลาส ได้แก่ คลาสเวิร์คโหลด (Workload) คลาสปัญหา (Problem) และคลาสการแก้ปัญหา (Solution) มีความสัมพันธ์ระหว่างคลาสจำนวน 6 ความสัมพันธ์ และมีคุณสมบัติของชนิดข้อมูลจำนวน 9 คุณสมบัติ

โดยผลการประเมินความเหมาะสมเชิงโครงสร้างออนโทโลยีโดยผู้เชี่ยวชาญมีความเหมาะสมในระดับดี โดยมีค่า  $\bar{x} = 3.62$  และค่า S.D. = 0.76 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 และการประเมินความสามารถของระบบเฮลป์เดสก์โดยทดสอบการใช้งานได้ของซอฟต์แวร์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านผลกระทบ (Affect) ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Helpfulness) ด้านการควบคุม(Control) และด้านการเรียนรู้(Learnability) โดยมีค่า  $\bar{x} = 2.42$  และค่า S.D. = 0.68 มีความสามารถในการใช้งานได้อยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

CHANCHAI KAMPA : THE DEVELOPMENT OF AN ONLINE HELP-DESK USING ONTOLOGIES : A CASE STUDY OF AN ACADEMIC WORKLOAD SYSTEM, SURANAREE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY.THESIS ADVISOR:ASST. PROF. THARA ANGSKUN, Ph.D.,100PP.

## HELP-DESK/ONTOLOGIES

This research entitled "The Development of an Online Help-Desk Using Ontologies : A Case Study of an Academic Workload System, Suranaree University of Technology" aims to design and develop a help-desk system based on the knowledge of the Academic Workload System, which stored in an ontology.

The ontology consists of a class of 3 classes, including Workloads, Problem and Solutions classes. There are 6 relationships between classes and 9 data properties.

The evaluation results revealed that the appropriateness of the structure of the developed ontology was in the "good level" with  $\bar{x} = 3.62$ , and S.D = 0.76 which conforms to the Hypothesis 1. The developed software has been evaluated in 5 dimensions of usability, which are efficiency, affect, helpfulness, control and learnability. The results has  $\bar{x} = 2.42$ , and S.D = 0.68, which indicated that the help-desk has potential to use in the "good level", which conforms to the Hypothesis 2.