

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	จ
สารบัญภาพ .....	ฉ
สารบัญแผนภาพ .....	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>6</b>
การให้บริการ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) .....	6
ระบบปฏิบัติการ Android .....	12
การชำระค่าบริการ .....	20
การวิเคราะห์และออกแบบระบบ .....	23
ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนา .....	35
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเว็บเซอร์วิส (Web Service) แบบ REST.....	56
การประเมินเครื่องมือในการศึกษา.....	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	66

## สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการศึกษา .....	69
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	69
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	70
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	99
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	99
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	101
ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการลูกค้า บริษัท ทีโอทีฯ .....	101
ผลการวิเคราะห์คุณภาพของระบบสารสนเทศการให้บริการลูกค้า.....	107
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศฯ .....	109
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	111
สรุปผลการศึกษา.....	111
อภิปรายผลการศึกษา.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	113
<b>บรรณานุกรม</b> .....	114
<b>ภาคผนวก</b> .....	116
ภาคผนวก ก หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ.....	117
ภาคผนวก ข แบบประเมินคุณภาพ.....	121
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	126
ภาคผนวก ง คู่มือการใช้งานระบบ.....	129
<b>ประวัติผู้ศึกษา</b> .....	149