

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม



ภาษาไทย

หนังสือ

- ชมพูนุช นุตาคม. (2542). หลักการสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). ครบเครื่องเรื่องการค้าสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ : วิถีทัศน์พัฒนา.
- โอฬาร เพียรธรรม. (2544). หัวใจของการทำธุรกิจ. กรุงเทพฯ : พัฒนาสาร.

วิทยานิพนธ์

- ณัฐภัทร พงศ์พุททชากร. (2551). แนวทางการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ VOIP. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนศักดิ์ ผิวหอม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บัณฑิต ผ่องฉาย. (2543). พฤติกรรมการใช้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย รัตนวงษ์. (2551). แนวทางการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ VoIP. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิศวกรรม โลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุวัฒนา ปัทมดิษฐ์. (2544). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจให้บริการอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน). รูปแบบการใช้งาน Hi-net ประเภท Premium.

สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2553, จาก <http://www.cattелеcom.com>

วิชาการ.คอม.การสื่อสารผ่านเสียงผ่านเครือข่าย VOIP. สืบค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2553,

จาก <http://www.vcharkarn.com/vblog/35869/>

ไทยอินเทอร์เน็ตเวิร์ค.เทคโนโลยี Voice Over Internet Protocol (VOIP). สืบค้นวันที่ 20 พฤษภาคม

2553, จาก <http://www.thaiinternetnetwork.com/content/detail.php>

บริษัท ดิจิตอล แอ็คเซส จำกัด. การสื่อสารด้วยระบบ Voice-over-IP (VoIP). สืบค้นเมื่อ 10

มิถุนายน 2553, จาก <http://www.voiphailand.com>

Asterisk DIY Thailand (ประเทศไทย). การใช้งานระบบ VoIP, IP-PBX. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม

2553, จาก <http://www.asteriskdiy.com/>

สาริตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ADSL อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง. สืบค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2553,

จาก <http://www.satitm.chula.ac.th/computer/info/6/info.htm>

เอกสารอื่น ๆ

ทวีป หีบงาม. (2544). การศึกษาและวิเคราะห์การดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการเทคโนโลยี DSL ในประเทศไทย (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารโทรคมนาคม) วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Kotler, P. (1997). **Marketing management**. (9th ed.). Singapore: Prentice-Hall International Inc.

Zeithaml and Bitner. (1996). **Services marketing**. McGraw-Hill international editions New York USA.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง
การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP
กรณีศึกษา : บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งจัดทำโดย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย์ การกรอกแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูล ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP
- ส่วนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 (กรุณาเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 30 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 30 – 35 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 3. 36 – 40 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 41 – 45 ปี |
| | <input type="checkbox"/> 5. 46 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาเอก |
| 4. ระดับตำแหน่ง | <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าระดับ 4 | <input type="checkbox"/> 2. ระดับ 4 – 5 |
| | <input type="checkbox"/> 3. ระดับ 6 – 7 | <input type="checkbox"/> 4. ระดับ 8 ขึ้นไป |
| | | |

5. ระดับเงินเดือนที่ท่านได้รับ (รวมรายได้ทุกประเภท)

- () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 20,000 บาท
 () 3. 20,001 – 30,000 บาท () 4. 30,001 – 40,000 บาท
 () 5. มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP

6. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ที่ท่านเลือกใช้บริการ

- () 1. 256 Kbps – 1 Mbps () 2. 2 Mbps - 3 Mbps
 () 3. 4 Mbps - 6 Mbps () 4. มากกว่า 6 Mbps

7. สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet)

- () 1. สถานที่ทำงาน () 2. ที่อยู่อาศัย
 () 3. สถาบันการศึกษา / โรงเรียน () 4. ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป

8. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ที่เลือกใช้บริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

- () 1. CAT () 2. TOT
 () 3. TRUE () 4. LoX Info
 () 5. อื่น ๆ

9. ปัจจัยที่ท่านเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet)

- () 1. ใช้ในการประกอบธุรกิจ () 2. ใช้ประกอบการศึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูล
 () 3. ใช้เพื่อความบันเทิงด้านต่างๆ () 4. ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในครอบครัวและเพื่อน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10 ท่านรู้จักและเคยใช้บริการเสริมจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เช่น VOIP					
11 ท่านทราบว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีคุณสมบัติในการให้บริการเสริมเช่น Net Phone , Video Conference หรือ Web Cam เป็นต้น					

	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ท่านทราบว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสามารถในการใช้ติดต่อผ่าน VOIP ระหว่างผู้ใช้งานได้ทั่วโลกและ ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายโทรศัพท์					
13	ท่านทราบว่า การติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP สามารถให้คุณภาพเสียงที่ดีและชัดเจน					
14	ท่านทราบว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลได้จำนวนมาก และมีความปลอดภัยสูง					
15	ท่านสนใจติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับบริการเสริมต่างๆ ของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่เสมอ					
16	ท่านทราบว่า การติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จะต้องใช้งานผ่าน โปรแกรมเฉพาะ เช่น Skype หรือ MSN					
17	ท่านแสวงหาความรู้เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP					
18	ท่านจะ ใช้การติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ถึงแม้ว่ายังไม่ชำนาญในการใช้งาน					
19	ท่านจะนำการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
20	ท่านมีความเชี่ยวชาญในการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แต่ท่านยังแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงด้านอื่นๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
21	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานถึงประโยชน์ของการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลิตภัณฑ์					
22	ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ				
23	โครงข่ายที่มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ				
24	สามารถรองรับบริการในการส่งข้อมูลภาพและเสียงได้ชัดเจน				
25	เชื่อมั่นในความปลอดภัยของการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสาร				
26	การรับ - ส่งข้อมูลรวดเร็ว				
27	ความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง				
28	ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ				
29	ความมีเสถียรภาพของสัญญาณความเร็ว				
30	ขั้นตอนการขอใช้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
31	มีความรวดเร็วในการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง				
ราคา					
32	ค่าบริการแรกเข้าเหมาะสม				
33	อัตราค่าใช้บริการถูก				
34	ราคาอุปกรณ์รองรับการใช้งานเหมาะสม				
35	ตรวจสอบความถูกต้องของค่าบริการได้ง่าย				
ช่องทางการจัดจำหน่าย					
36	ผู้ให้บริการให้ลูกค้าทดลองคุณภาพของบริการเสริมต่างๆ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ				
37	พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อสงสัยต่างๆ ของลูกค้า				
38	มีตัวแทนจำหน่ายเพียงพอ				
39	มีสำนักงานบริการลูกค้าเพียงพอ				

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
40	มีการให้บริการ On-line ผ่านเว็บไซต์ผู้ให้บริการ				
การส่งเสริมการตลาด					
41	การจัดอุปกรณ์ เช่น โมเด็มให้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าบริการ				
42	การโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ ให้รับรู้ความสามารถในการให้บริการเสริมต่างๆ เช่น การสนทนาผ่าน VOIP , Web Cam หรือ Video Conference				
43	ได้รับสิทธิพิเศษ หรืออัตราค่าบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายบริการสูง				

** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ **



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นายสำเร็จ บัวบาน

ประวัติการศึกษา

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ช่างอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน
ปรีญญาตรี
ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ช่างโทรคมนาคม
ส่วนวิศวกรรมระบบสถานีโครงข่าย
ฝ่ายวิศวกรรมสื่อสารไร้สาย
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ประสบการณ์การทำงานปัจจุบัน

ฝ่ายวิศวกรรมสื่อสารไร้สาย
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

