

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อรรถพ ขันธิกุล และอำนาจ มีมงคล. (2549). **ติดตั้งและใช้งาน Hi Speed Internet**. กรุงเทพฯ: ไอดีซี.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2548). **เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- โอพาร เพียรธรรม. (2544). **หัวใจของการทำธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: พัฒนาสาร.

วิทยานิพนธ์

- จิรา เถาทอง. (2541). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญฤทธิ์ จิระวัชชัย. (2548). **ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทศพล มงคลถาวร. (2550). **ความพึงพอใจต่อการเปิดรับสื่อโฆษณาออนไลน์ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ ตั้งสมบัติวิสุทธิ. (2554). **พฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อลักษณะการใช้งานของบริการอินเทอร์เน็ต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรินทร์ เตหาเสถียร. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาปทุมธานี-รังสิต**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วรรณิ์ เจริญทรัพย์ยานันต์. (2543). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ
ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
 สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริขวัญ ขอดเตชะ. (2549). การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจเว็บไซต์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา
 เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บทความ

- พนิดา สายประดิษฐ์. (2549, พฤษภาคม-มิถุนายน). “ความคิดเห็นของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใน
 ประเทศไทยต่อการบริการหลอมรวมสื่อ.” **วารสารเนคเทค, 6, 10.**

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- บริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน). รูปแบบการให้บริการ. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2553,
 จาก <http://www.cattelcom.com>
- จังหวัดยะลา. ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2553. จาก, <http://www.yala.go.th>
- เทศบาลนครยะลา. ดวงตราประจำจังหวัดยะลา. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2553,
 จาก <http://www.yalacity.go.th>
- เทศบาลนครยะลา. ทำเนียบนายกเทศมนตรี. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2553,
 จาก <http://www.yalacity.go.th>
- บริษัท ทริปเปิ้ลที อินเทอร์เน็ต. โพรโมชัน. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2553,
 จาก <http://www.3bb.co.th>
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). สินค้าและบริการ Hispeed internet . สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2553,
 จาก <http://www.tot.co.th>
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2553,
 จาก <http://www.tot.co.th>
- บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). รูปแบบการใช้งาน TOT. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2553,
 จาก <http://www.tot.co.th>

ภาษาต่างประเทศ**BOOKS**

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

Zeithaml and Bitner. (1996). **Services marketing.** NY: McGraw-Hill international editions.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในเขตเทศบาลนครยะลา ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของบริการอินเทอร์เน็ต จากผู้ให้บริการในพื้นที่เทศบาลนครยะลา ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และผู้ที่ให้ความสนใจทั่วไป คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีจำนวน 4 หน้า

- ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 ข้อ
- ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL จำนวน 11 ข้อ
- ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะ จำนวน 7 ข้อ

นายอดิศักดิ์ วงศ์วิริยะวิกรัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรณากรอกรายละเอียด ลงในช่องว่างที่กำหนด

1. นับถือศาสนา

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พุทธ | <input type="checkbox"/> 2. คริสต์ |
| <input type="checkbox"/> 3. อิสลาม | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

2. เพศ

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|

3. อายุ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 16 - 25 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 26 - 35 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 36 - 45 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 46 ปีขึ้นไป |

4. การศึกษาสูงสุด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา/ปวช./ปวส. |
| <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี |

5. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบอาชีพส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

6. รายได้ต่อเดือน (เฉพาะของท่าน)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 บาท ขึ้นไป |

7. สถานภาพสมรส

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. อื่นๆ | |

8. ท่านมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวหรือไม่ (ไม่ว่าจะเป็นแบบตั้งโต๊ะหรือกระเป๋าหิ้ว)

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. มี | <input type="checkbox"/> 2. ไม่มี |
|--------------------------------|-----------------------------------|

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์การวัดค่าตัวแปรเกี่ยวกับความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
3	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

รูปแบบบริการ	ระดับความต้องการให้มีบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)					
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)					
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต					
5. เล่นเกมออนไลน์					
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์					
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต					
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูลระหว่างองค์กร					
9. อ่านข่าวออนไลน์					
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook , Hi5					
11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยใช้เกณฑ์
การวัดค่าตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ใช้งานดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความสำคัญมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความสำคัญมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความสำคัญปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความสำคัญน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความสำคัญน้อยที่สุด |

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล					
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง					
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต					
4. ค่าบริการรายเดือน					
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ					
6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

7. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นายอดิษฐ์ วงศ์วิริยะวิกรัย

ประวัติการศึกษา

วิทยาศาสตรบัณฑิต เทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปี 2548

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ศูนย์ซ่อมโทรศัพท์ที่สมนึกทะเลโฟน (1989)
ตั้งอยู่ที่ 110/7 ถนนสีโรรส ตำบลสะเตง อำเภอเมือง
จังหวัดยะลา

ประสบการณ์ทำงาน

ดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ภายใน
ศูนย์ซ่อมโทรศัพท์ที่สมนึกทะเลโฟน (1989)
ปี 2549 - ปัจจุบัน

