

เอกสารอ้างอิง

1. **ประวัติประเทศไทย**, [Online], Available:
<http://www.junghoo.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=20286>, [25 กุมภาพันธ์ 2554].
2. **บมจ. กสท โทรคมนาคม**, [Online], Available : <http://www.cattelcom.com/site/th/main.php>, [25 กุมภาพันธ์ 2554].
3. กองบรรณาธิการ บริษัท โปรวีชั่น จำกัด, 2553, **มือใหม่หัดใช้อินเทอร์เน็ต**, บริษัท วีพรีน (1991) จำกัด, กรุงเทพมหานคร, หน้า 45.
4. ฝ่ายวิชาการภาษาไทย, 2552, **พจนานุกรมไทย ฉบับทันสมัยและสมบูรณ์**, บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), กรุงเทพมหานคร, หน้า 226.
5. ศุภชัย กรทิพย์, 2548, **ความคิดเห็นต่อการชำระค่าสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บัตรเครดิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า 17.
6. ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์, 2551, **ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช**, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 7, 9.
7. ณัฐจักร ตรีสัตยาเวทย์, 2545, **การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยด้านการตลาดที่มีต่อการค้าปลีกทางอินเทอร์เน็ตและการค้าปลีกแบบมีร้านค้า**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้า 17.
8. สมชาย รุ่งฟ้างาม, 2550, **ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ลิฟท์ : กรณีศึกษาอาคารเนชั่นทาวเวอร์**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 7.

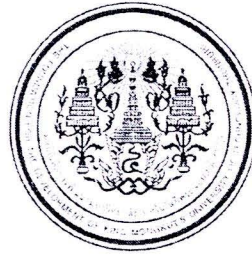
9. กชพร วัฒนารธรรม, 2550, **ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้า 26.
10. เพทชาย ศิริมุสิกะ, 2547, **การตัดสินใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 2 ต่อการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, หน้า 9.
11. จักรพันธ์ ศรีมุกฎ, 2552, **ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้สาระพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2551**, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 8.
12. นิติพล ภูตะโชติ, 2553, **การบริหารการขาย**, บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), กรุงเทพมหานคร, หน้า 112, 168, 179.
13. อดุลย์ จาดรงกกุล และคณะ, 2546, **การตลาดบริการ**, บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชนา, กรุงเทพมหานคร, หน้า 83.
14. ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์, 2548, **การจัดการ การตลาดบริการ**, สำนักพิมพ์แสงดาว, กรุงเทพมหานคร, หน้า 184.
15. ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547, **การจัดการและการตลาดบริการ**, บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), กรุงเทพมหานคร, หน้า 156.
16. ปณิสมา มีจินดา, 2553, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, บริษัท ธรรมสาร จำกัด, กรุงเทพมหานคร, หน้า 159.

17. จำลอง งามขำ, 2550, ศึกษาความคิดเห็น ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้าบทคัดย่อ.
18. สิริชัย ศรีวิหะ, 2550, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้าบทคัดย่อ.
19. พงศกร พินิจชอบ, 2550, ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้าบทคัดย่อ.
20. ประยูร ศรีรัตนกุล, 2550, ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการ Hinet by CAT ในพื้นที่ให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท สุราษฎร์ธานี และสำนักงานบริการลูกค้า กสท เกาะสมุย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
21. ธนศักดิ์ ผิวหอม, 2551, ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้อินเทอร์เน็ต ADSLของผู้ใช้บริการใน เขตภาคกลาง, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, หน้าบทคัดย่อ.
22. บุญเลิศ ชีพนุรัตน์, 2553, ศึกษาความคิดเห็นในการใช้ระบบฐานข้อมูลสถานีอนามัยของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย, วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.

23. วิระวัฒน์ นาว่าง, 2553, **ความคิดเห็นในการใช้งานระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
24. พิณทิพย์ กลั่นไพบรี, 2553, **ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย ที่มีต่อระบบสารสนเทศและความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย**, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
25. วรรณวิมล ชูศูนย์, 2551, **ศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองราชบุรี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, หน้าบทคัดย่อ.
26. โสฬส บู่สาตี, 2552, **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัทที โอ ที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
27. บุญชม ศรีสะอาด, 2545, **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 7, สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, กรุงเทพมหานคร, หน้า 53-66.
28. ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS**, สำนักพิมพ์ วี. อินเทอร์เน็ต, กรุงเทพมหานคร, หน้า 23.
29. ดารา ทีปะपाल, 2553, **การสื่อสารการตลาด**, บริษัทอมรการพิมพ์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 193.
30. วิลาวัลย์ รุ่งเรืองชัยเจริญ, 2550, **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการADSLของลูกค้าบริษัทที โอ ที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้า 50.

ภาคผนวก ก.

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet
ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาแบบสอบถามแต่ละข้อที่แนบมา สามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ โดยการกำหนดเครื่องหมายในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 เพียงช่องเดียว ดังนี้

| | | | |
|--|-----|----|-------|
| ถ้าเห็นว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ | ได้ | +1 | คะแนน |
| ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ | ได้ | 0 | คะแนน |
| ถ้าเห็นว่าข้อความวัดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ | ได้ | -1 | คะแนน |

แบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาสังกัด
อาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

| | | | |
|----------------------------|-------------|----|-----|
| 1. ด้านอุปกรณ์ | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | จำนวน | 6 | ข้อ |
| 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการ | จำนวน | 5 | ข้อ |
| 5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน | 4 | ข้อ |
| 6. ด้านบริการหลังการขาย | จำนวน | 4 | ข้อ |
| | รวมทั้งสิ้น | 27 | ข้อ |

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ผู้ทำการวิจัย

นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการให้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ทั้งหมด 6 ด้าน

1. ด้านอุปกรณ์

| ข้อที่ | ข้อคำถาม | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|------------------------------------|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | อุปกรณ์ติดตั้งใช้งานง่าย | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | ความง่ายในการเชื่อมต่อระบบ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | ความเสถียรภาพในการเชื่อมต่อระบบ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

| ข้อที่ | ข้อคำถาม | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|--|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | จำนวนสำนักงานบริการฯเพียงพอต่อการให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | จำนวนที่จอดรถสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | ความสะดวกของที่ตั้งสำนักงานบริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 5 | การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม Call Center 1322 | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 6 | การให้เลขหมายติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้งาน | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

3. ด้านการส่งเสริมการตลาด

| ข้อที่ | ข้อความ | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|---|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงาน | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | การแจกของสมนาคุณแก่ผู้รับบริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | การลดราคาบริการรายเดือนหรือ ค่าธรรมเนียม | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

4. ด้านการให้บริการ

| ข้อที่ | ข้อความ | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|---|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | จำนวนพนักงานในการให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | ความกระตือรือร้น ในให้บริการของ พนักงาน | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 5 | มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอย ให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

5. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

| ข้อที่ | ข้อความ | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|-----------------------------------|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | ระยะเวลาในการติดตั้งมีความเหมาะสม | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

6. ด้านบริการหลังการขาย

| ข้อที่ | ข้อความ | วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่ | | | | | | | | |
|--------|---|----------------------------|---|----|-------------------------|---|----|-------------------------|---|----|
| | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | | | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | | |
| | | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 | +1 | 0 | -1 |
| 1 | ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 2 | ให้บริการตรงตามความต้องการของ ผู้ให้บริการ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 3 | ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | การรับประกันคุณภาพหลังการขาย | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | |

ตารางที่ ก.1 แสดงการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

| คำถาม ข้อที่ | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1 | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2 | ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3 | รวม | IOC | ความหมาย | หมายเหตุ |
|-----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----|-----------|----------|----------|
| 1 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 2 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 3 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 4 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 5 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 6 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 7 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 8 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 9 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 10 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 11 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 12 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 13 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 14 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 15 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 16 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 17 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 18 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 19 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 20 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 21 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 22 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 23 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 24 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 25 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 26 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |
| 27 | +1 | +1 | +1 | 3 | $3/3 = 1$ | ใช้ได้ | |

เทียบเกณฑ์ ค่า IOC สูงกว่า 0.5 เป็นข้อสอบที่นำไปใช้วัดได้

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

- แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อ สอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ เกี่ยวกับ สภาพปัญหา และความต้องการที่มี ต่อบริการ CAT Hinet ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของบุคคลและหน่วยงานที่ใช้บริการ CAT Hinet
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ CAT Hinet ของลูกค้า, ผู้ดูแลระบบ ที่ใช้งานบริการ CAT Hinet
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหา และความต้องการการใช้บริการ CAT Hinet ในทัศนะของผู้ใช้บริการ
- คำตอบของท่าน มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะรักษาเป็นความลับไม่มีผลกระทบใดๆ เกี่ยวกับตัวท่าน และหน่วยงาน แต่จะเป็นผลดีต่อการนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการ CAT Hinet ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อไป

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ในพื้นที่ให้บริการของสำนักงาน บริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความ ที่ท่านต้องการเลือก

- ประเภทของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> บุคคลทั่วไป | <input type="radio"/> หน่วยงานราชการ |
| <input type="radio"/> สถานศึกษา | <input type="radio"/> ร้านเกมส์ |
- ท่านหรือหน่วยงานของท่านใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานเท่าใด

| | |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="radio"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="radio"/> 1 - 2 ปี |
| <input type="radio"/> 2 - 4 ปี | <input type="radio"/> มากกว่า 4 ปี |
- ท่านหรือหน่วยงานของท่าน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ที่เครื่อง

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> 1-10 เครื่อง | <input type="radio"/> 11-20 เครื่อง |
| <input type="radio"/> 21-30 เครื่อง | <input type="radio"/> มากกว่า 31 เครื่อง |
- ความเร็วในการ รับ-ส่ง ข้อมูล ที่ท่านหรือหน่วยงานของท่านใช้บริการอยู่ คือ

| | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> 4 Mbps. | <input type="radio"/> 6 Mbps. |
| <input type="radio"/> 8 Mbps. | <input type="radio"/> มากกว่า 8 mbps. |

5. ท่านหรือหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยตรงหรือไม่
 มี ไม่มี
6. ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของท่านหรือหน่วยงานของท่าน ที่ใช้บริการ CAT Hinet มีการจัดตั้ง SERVER สำหรับให้บริการใน ระบบเครือข่ายหรือไม่
 มี ไม่มี
7. โดยเฉลี่ยท่านหรือหน่วยงานของท่าน ใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใด
 08.30 น. – 12.00 น. 12.01 น. – 13.00 น.
 13.01 น. – 16.30 น. 16.31 น. – 21.00 น.
 21.01 น. – 00.00 น. 00.01 น. – 08.29 น.
8. ท่านหรือหน่วยงานของท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการใดมาก่อน
 TOT INTERNET THAILAND
 INTERNET KSC CS LOXINFO
 TT&T อื่นๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของการใช้อินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อคำถามแต่ละข้อพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการ CAT Hinet จากหัวข้อที่ระบุไว้ในข้อคำถามแต่ละข้อ โคนเขียนเครื่องหมาย ลงในช่องในตรงกับประโยชน์ การใช้บริการจากสภาพจริงของท่าน คำถามมีเกณฑ์การให้บริการให้คะแนนดังนี้

| ระดับคะแนน | หมายถึง |
|------------|--------------------|
| 5 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | เห็นด้วยมาก |
| 3 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

| ความคิดเห็นและพึงพอใจในการให้บริการ | ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ | | | | |
|--|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านอุปกรณ์ | | | | | |
| 1.1 อุปกรณ์ติดตั้งใช้งานง่าย | | | | | |
| 1.2 ความง่ายในการเชื่อมต่อระบบ | | | | | |
| 1.3 ความเสถียรภาพในการเชื่อมต่อระบบ | | | | | |
| 1.4 ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน | | | | | |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 2.1 จำนวนสำนักงานบริการฯ เพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 จำนวนที่จอดรถสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ | | | | | |
| 2.3 ความสะดวกของที่ตั้งสำนักงานบริการ | | | | | |
| 2.4 จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ | | | | | |
| 2.5 การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม Call Center 1322 | | | | | |
| 2.6 การให้เลขหมายติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้งาน | | | | | |
| 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | | | |
| 3.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ | | | | | |
| 3.2 การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย | | | | | |
| 3.3 การแจกของสมนาคุณแก่ผู้รับบริการ | | | | | |
| 3.4 การลดราคาบริการรายเดือนหรือค่าธรรมเนียม | | | | | |
| 4. ด้านการให้บริการ | | | | | |
| 4.1 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4.2 จำนวนพนักงานในการให้บริการ | | | | | |
| 4.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ | | | | | |
| 4.4 ความกระตือรือร้น ในให้บริการของพนักงาน | | | | | |
| 4.5 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวัน คอยให้บริการ | | | | | |

| ความพึงพอใจในการให้บริการ | ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 5.1 ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ | | | | | |
| 5.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 5.3 ระยะเวลาในการติดตั้งมีความเหมาะสม | | | | | |
| 5.4 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ | | | | | |
| 6. ด้านบริการหลังการขาย | | | | | |
| 6.1 ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ | | | | | |
| 6.2 ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 6.3 ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย | | | | | |
| 6.4 การรับประกันคุณภาพหลังการขาย | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการ การใช้บริการ CAT Hinet ในทัศนะของ
ผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง ให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น เสนอแนะแนวทาง หรือการแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาและความ
ต้องการการให้บริการ CAT Hinet ในทัศนะของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย
ครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ภาคผนวก ค.

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา และความต้องการที่มีต่อบริการ CAT Hinet ของผู้ให้บริการ
ในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. นครราชสีมา โทรคมนาคม (มหาชน)

ผลการทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของ
แบบสอบถาม ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ **0.90** ดังนี้

| ด้านที่ | หัวข้อ | Sum(x _i) | [Sum(x _i)] ² | ค่าความแปรปรวน |
|------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------------|----------------|
| 1 | ด้านอุปกรณ์ | 413 | 5,753 | 2.25 |
| 2 | ด้านช่องทางการให้บริการ | 570 | 10,914 | 2.80 |
| 3 | ด้านการส่งเสริมการตลาด | 380 | 4,854 | 1.36 |
| 4 | ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ | 483 | 7,865 | 2.96 |
| 5 | ด้านขั้นตอนในการให้บริการ | 370 | 4,592 | 0.96 |
| 6 | ด้านบริการหลังการขาย | 383 | 4,911 | 0.71 |
| รวม | | 2,599 | 38,889 | 11.03 |

จากสูตรการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 = คะแนนความแปรปรวนรายข้อ

S_t^2 = คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

$$\text{ได้ค่า } S_i^2 = 86.63$$

$$\alpha = \left[\frac{30}{30-1} \right] \left[1 - \frac{11.03}{86.63} \right]$$

$$\therefore \alpha = 0.90$$

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ความแปรปรวน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|-------------|---------------------|
| ด้านที่ 1 ด้านอุปกรณ์ | | | |
| 1. อุปกรณ์ที่ติดตั้งใช้งานง่าย | 3.83 | 0.67 | 0.82 |
| 2. ความง่ายในการเชื่อมต่อระบบ | 3.60 | 0.57 | 0.76 |
| 3. ความเสถียรภาพในการเชื่อมต่อระบบ | 3.17 | 0.34 | 0.58 |
| 4. ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน | 3.17 | 0.14 | 0.37 |
| ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ | | | |
| 1. จำนวนสำนักงานบริการฯ เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.03 | 0.17 | 0.41 |
| 2. จำนวนที่จอดรถสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ | 2.87 | 0.25 | 0.50 |
| 3. ความสะดวกของที่ตั้งสำนักงานบริการ | 3.33 | 0.36 | 0.60 |
| 4. จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ | 2.97 | 0.17 | 0.41 |
| 5. การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบคำถาม call center 1322 | 3.00 | 0.90 | 0.95 |
| 6. การให้เลขหมายติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้งาน | 3.30 | 0.21 | 0.46 |
| ด้านที่ 3 ด้านการส่งเสริมการตลาด | | | |
| 1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ | 3.17 | 0.54 | 0.73 |
| 2. การแนะนำและให้ข้อมูลพนักงานขาย | 3.13 | 0.12 | 0.34 |
| 3. การแจ้งของสมนาคุณแก่ผู้รับบริการ | 3.30 | 0.34 | 0.56 |
| 4. การลดราคาบริการรายเดือนหรือค่าธรรมเนียม | 3.07 | 0.13 | 0.36 |
| ด้านที่ 4 ด้านการให้บริการของผู้ให้บริการ | | | |
| 1. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ | 2.90 | 0.22 | 0.47 |
| 2. จำนวนพนักงานในการให้บริการ | 3.23 | 0.58 | 0.76 |
| 3. การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ | 2.90 | 0.09 | 0.30 |
| 4. ความกระตือรือร้น ในการให้บริการของพนักงาน | 3.57 | 0.51 | 0.72 |
| 5. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่องพักกลางวัน คอยให้บริการ | 3.50 | 0.25 | 0.50 |

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ความแปรปรวน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-----------|-------------|---------------------|
| ด้านที่ 5 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ | | | |
| 1. ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ | 3.37 | 0.23 | 0.34 |
| 2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 3.03 | 0.10 | 0.31 |
| 3. ระยะเวลาในการติดตั้งมีความเหมาะสม | 2.83 | 0.14 | 0.37 |
| 4. ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ | 3.10 | 0.29 | 0.54 |
| ด้านที่ 6 ด้านบริการหลังการขาย | | | |
| 1. ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ | 3.37 | 0.23 | 0.48 |
| 2. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ | 3.13 | 0.12 | 0.34 |
| 3. ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย | 2.90 | 0.09 | 0.30 |
| 4. การรับประกันคุณภาพหลังการขาย | 3.37 | 0.23 | 0.48 |

ภาคผนวก ง.

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 5804/ 203



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด
เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

25 กุมภาพันธ์ 2554

| | |
|-----------|--------------------|
| เลขที่รับ | 10 |
| วันที่ | 25.ก. 2554 |
| เวลา | 9.55 น. เลขรับ 830 |
| ชื่อ | |

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

ด้วย นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความประสงค์ทำวิจัย เรื่อง “ศึกษาความคิดเห็นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (CAT Hinet) ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม” โดยมี ดร.นิธิตา นูรณจันทร์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุวรรณา สมบุญสุขใจ)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์/โทรสาร : 0-2470-8500



ทะเบียนเลขที่ 0107546000229

ที่ กสท.ขส.(อน)(นม)/3.05

สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา
 ๔๒ ถนนจอมสุรางค์ยาตร์ อำเภอเมือง
 จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

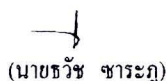
เรียน คณะคณาจารย์คณาจารย์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

ตามหนังสือ ที่ ศธ ๕๘๐๔/๒๐๑ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔ เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ของนางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะคณาจารย์คณาจารย์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความประสงค์ทำวิจัยเรื่อง “ศึกษาความคิดเห็นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (CAT Hinet) ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา” โดยมี ดร. นิธิดา บุรณจันทร์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นั้น

สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ไม่ขัดข้อง และยินดีให้ความร่วมมือในการให้เก็บข้อมูล กับ นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์ ในการทำวิจัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ


 (นายธวัช ชาระภู)

ผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

อำนาจการ

โทร. 044 - 245583

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์

วัน เดือน ปีเกิด

9 มีนาคม 2514

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนมารีย์วิทยา

จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2529

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์

วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา พ.ศ. 2534

ระดับปริญญาตรี

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต

สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2536

ระดับปริญญาโท

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. 2554

ประวัติการทำงาน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตำแหน่ง วิศวกร 3

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ หลักสี่ กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2536

พนักงานรัฐวิสาหกิจ ตำแหน่ง วิศวกร 8

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

พ.ศ. 2536-ปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ข้อตกลงว่าด้วยการโอนสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

วันที่ 12 ตุลาคม 2554

ข้าพเจ้า นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์ รหัสประจำตัว 53370561 เป็นนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี อยู่บ้านเลขที่ 424/4 หมู่ 4 ตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 ขอโอนลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์ ให้ไว้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยมี รศ.ดร.สิทธิชัย แก้วเกื้อกุล ตำแหน่ง คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นผู้รับโอนลิขสิทธิ์และมีข้อตกลงดังนี้

1. ข้าพเจ้าได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ซึ่งอยู่ใน ความควบคุมของ ดร.นิธิดา บุรณจันทร์ ตามมาตรา 14 แห่ง พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. ข้าพเจ้าตกลงโอนลิขสิทธิ์จากผลงานทั้งหมดที่เกิดขึ้น จากการสร้างสรรค์ของข้าพเจ้าใน วิทยานิพนธ์ให้ไว้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตลอดอายุแห่งการคุ้มครองลิขสิทธิ์ ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ จากมหาวิทยาลัย
3. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำวิทยานิพนธ์ไปใช้ในการเผยแพร่ในสื่อใด ๆ ก็ตาม ข้าพเจ้า จะต้องระบุว่าวิทยานิพนธ์เป็นผลงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีทุก ๆ ครั้งที่มี การเผยแพร่
4. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำวิทยานิพนธ์ไปเผยแพร่หรืออนุญาตให้ผู้อื่นทำซ้ำ หรือ คัดแปลง หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชนหรือกระทำการอื่นใด ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 โดยมีค่าตอบแทนในเชิงธุรกิจ ข้าพเจ้าจะกระทำได้เมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีก่อน
5. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ไปประดิษฐ์หรือพัฒนาต่อออกเป็น สิ่งประดิษฐ์หรืองานทรัพย์สินทางปัญญา ภายในระยะเวลาสิบ (10) ปีนับจากวันลงนามในข้อตกลง ฉบับนี้ ข้าพเจ้าจะกระทำได้เมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา นั้น พร้อมกับได้รับชำระค่าตอบแทนการอนุญาตให้ใช้สิทธิดังกล่าว รวมถึงการจัดสรรผลประโยชน์ อันพึงเกิดขึ้นจากส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของวิทยานิพนธ์ในอนาคต โดยให้เป็นไปตามระเบียบ

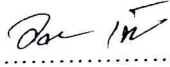
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยการบริหารผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทาง
ปัญญา พ.ศ. 2538

6. ในกรณีที่มีผลประโยชน์เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์หรืองานทรัพย์สินทางปัญญาอื่นที่ข้าพเจ้า
ทำขึ้น โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็นเจ้าของ ข้าพเจ้าจะมีสิทธิได้รับการ
จัดสรรผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญาดังกล่าวตามอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบสถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยการบริหารผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.
2538

ลงชื่อ..... ผู้โอนลิขสิทธิ์
(นางแพรวพิไล โรจนะภิมย์)

ลงชื่อ..... ผู้รับโอนลิขสิทธิ์
(รศ.ดร.สิทธิชัย แก้วเกื้อกุล)

ลงชื่อ..... พยาน
(รศ.สุวรรณา สมบุญสุขโข)

ลงชื่อ..... พยาน
(นางอรุณา เพ็ชรอุไร)



