

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กสท โทรคมนาคม (มหาชน). (2551). CAT PHONE NET. กรุงเทพฯ : กสท โทรคมนาคม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2543). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พันธ์ศักดิ์ พุฒิมานิตพงศ์. (2545). โทรคมนาคมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด เอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-15). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังสุโชติ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : มิสชั่น มีเดีย.
- ลัญจกร วุฒิสัทติกุลกิจ และคณะ. (2548). เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย ซีดีเอ็มเอ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- วารุณี ตัณฑวงษ์วานิช.(ผู้แปล). (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช, ปริญ ลักขิตานนท์ และ สุพีร์ ลิมไทย. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World TECHNOLOGY.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายงาน

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2551). รายงานสถิติการแก้ปัญหาของระบบเครือข่าย ประจำปี 2551. กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.

วิทยานิพนธ์

- ประดับ ไชยนอก. (2549). สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พิสมัย เหล็กกล้า. (2549). พฤติกรรมเจ้าหน้าที่โครงการที่มีผลต่อการบริหารโครงการโทรคมนาคมขนาดใหญ่กรณีศึกษา โครงการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA2000-1X ในส่วนภูมิภาคของ บมจ. กสท โทรคมนาคม. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มะลิวัลย์ ทับทิมแดง. (2549). สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังเกี่ยวกับทักษะและลักษณะนิสัยเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- มงคล รักษาพัชรวงค์ และคณะ. (2548). งานวิจัยสื่อสารเพื่อการพัฒนาต้นแบบเชิงพาณิชย์เรื่องระบบบริการตนเองผ่านเครือข่าย (SCORP ON GROUP). สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.ku.ac.th/e-magazine/feb49/it/eng/html>
- รัฐภูมิ ตู้อินดา. (2552). งานวิจัยเรื่องซอฟต์แวร์นำเที่ยวทั่วไทยผ่านมือถือ. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2552, จาก <http://www.blog.eduzones.com/futurecareer/3402>
- วิศิษฐ์ ทรัพย์กิตติ และคณะ. (2551). งานวิจัยระบบจัดส่งและบริหารการขนส่งอย่างชาญฉลาด (แท็กซี่อัจฉริยะ). สืบค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2553, จาก <http://www.digital.kmutt.th/magazine/issue8/news/html>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. (The Millennium Ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Schiff man, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. (1994). **Consumer Behavior**. New Jersey. Prentice-Hall, Inc.

Yamane, Taro. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**, 2nd Ed. New York: Harper & Row Publishers.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามสำหรับตัวอย่าง



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การศึกษาเรื่อง การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่
เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ
การศึกษาวิจัยนี้เพื่อประกอบการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA ในจังหวัดเชียงใหม่
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อการศึกษาเรื่อง การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists)
 - ตอนที่ 2 การศึกษาเรื่องการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ
 ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 32 ข้อ ประกอบด้วย
 - ก. ประสิทธิภาพของโครงข่าย จำนวน 9 ข้อ
 - ข. คุณภาพของระบบ จำนวน 5 ข้อ
 - ค. การตลาดและการส่งเสริมการขาย จำนวน 8 ข้อ
 - ง. ศูนย์จำหน่ายและการบริการ จำนวน 10 ข้อ
4. นิยามศัพท์เฉพาะ มีดังนี้
 - 1) ประสิทธิภาพของโครงข่าย หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานในด้านการที่เกี่ยวกับ ความเร็วของการรับส่งข้อมูล ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อ ความหลากหลายในการ

ใช้งาน สัญญาณไม่โค่นบล็อก การโทรข้ามเครือข่ายไม่ติดขัด การใช้อินเตอร์เน็ตมีความเสถียรและมีการครอบคลุมพื้นที่ซึ่งให้ประโยชน์และความสะดวกต่อผู้ใช้

2) คุณภาพของระบบ หมายถึง ความสามารถของระบบ ที่ทำให้เกิดความพอใจต่อผู้ใช้ได้แก่ ความทันสมัยของระบบมีการเลือกใช้เครื่องลูกข่ายที่ทันสมัยมีฟังก์ชันการใช้งานที่สะดวกและพร้อมการการันตี มีการชดเชยสายหลุด ความคุ้มค่าของโปรโมชั่น ความชัดเจนของเสียง ความสะดวกปลอดภัยต่อการรับส่งข้อมูลและมีความมีเสถียรต่อการใช้งานข้ามเครือข่ายหรือแม้แต่การโทรออกต่างประเทศ

3) ศูนย์จำหน่ายและบริการ หมายถึง การมีสำนักงานบริการลูกค้าที่ให้ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับจาก CDMA มีศูนย์บริการเพียงพอ มีระบบการแก้ไขข้อขัดข้องทางเทคนิค ได้ทันท่วงที สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งานตลอดจนกระทั่งศูนย์บริการตอบรับลูกค้าสามารถไขข้อข้องใจในทุกปัญหาให้แก่ผู้ใช้ได้เป็นที่น่าพอใจ

4) การตลาด หมายถึง ธุรกิจการซื้อการขายระหว่างผู้บริโภค และ กสท. ผู้ให้บริการเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA ในจังหวัดเชียงใหม่

5) ข้อมูลทางสถิติ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เป็นข้อมูลตัวเลขและค่าคำนวณที่เกิดจากการเก็บตัวอย่างในการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่

6) โครงข่ายหมายถึง กลุ่มของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดต่าง ๆ ที่นำมาเชื่อมต่อกัน เพื่อให้ผู้ใช้ในเครือข่าย สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ร่วมกันในเครือข่ายได้ ตัวอย่างของเครือข่ายที่เราคุ้นเคย ได้แก่ เครือข่ายของโทรศัพท์ เครือข่ายดาวเทียม เครือข่ายวิทยุหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน เรียกว่า ช่องสัญญาณ (communication channel)

7) การวัดประสิทธิภาพของโครงข่าย คือการดำเนินการดังต่อไปนี้

7.1) ระบุเป้าหมาย และนิยามระบบ: ขั้นตอนแรกของการประเมินประสิทธิภาพใดๆ จะต้องเริ่มจากการระบุเป้าหมายในการประเมิน และนิยามองค์ประกอบของระบบโดยแบ่งขอบเขตให้แน่ชัดบนระบบคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เดียวกัน

7.2) แจกแจงบริการ และผลลัพธ์: ทุกๆ ระบบจะมีบริการของระบบนั้นๆ ตัวอย่างเช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์จะบริการการส่งเพ็คเก็จข้อมูลไปยังสถานีปลายทางต่างๆ ระบบฐานข้อมูลจะทำการตอบสนองการร้องขอบริการข้อมูล ตัวประมวลผลจะทำการประมวลผลคำสั่งต่างๆ ที่ระบุไว้ในโปรแกรมเมื่อผู้ใช้งานทำการร้องขอบริการเหล่านี้ จะสามารถเกิดผลลัพธ์ได้ต่างๆ กันไม่ว่าผลลัพธ์นั้นจะเป็นที่ต้องการหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น ระบบฐานข้อมูลอาจตอบสนองการร้องขอบริการได้อย่างถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง หรือไม่ตอบสนองเลย การเขียน และแจกแจงบริการ และ

ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง ในการเลือกตัววัดประสิทธิภาพและภาระงานที่ถูกต้อง

7.3) **เลือกตัววัดประสิทธิภาพ:** ลำดับต่อไปในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพได้แก่ การเลือกเกณฑ์หรือหลักการในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ. หลักการดังกล่าวเรียกว่า "ตัววัดประสิทธิภาพ"(Performance Metrics) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วตัววัดประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์กับความเร็ว (Speed), ความถูกต้อง (Reliability), และ ความสามารถในการให้บริการของระบบ (Availability) ยกตัวอย่างเช่นประสิทธิภาพของเครือข่าย อาจวัดอยู่ในรูปของความเร็ว (ได้แก่ อัตราการส่งข้อมูล (Throughput) และความล่าช้าในการตอบสนอง (Response Time), ความถูกต้องของอัตราความผิดพลาดในการส่งข้อมูล, (Error Rate), และความสามารถในการบริการส่งผ่านข้อมูล (Bandwidth) ประสิทธิภาพของตัวประมวลผลอาจวัดอยู่ในรูปของความเร็วในการประมวลผลคำสั่งต่างๆ

7.4) **แจกแจงพารามิเตอร์ (Parameter):** ในการประเมินประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องแจกแจงพารามิเตอร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งพารามิเตอร์ดังกล่าวอาจแบ่งเป็น

7.4.1) พารามิเตอร์ของระบบ : รวมถึงพารามิเตอร์ของฮาร์ดแวร์ และพารามิเตอร์ของซอฟต์แวร์

7.4.2) พารามิเตอร์ของภาระงาน: พารามิเตอร์ภาระงานจะเป็นคุณลักษณะของความต้องการของผู้ใช้ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การแจกแจงพารามิเตอร์ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ เมื่อเริ่มทำการวิเคราะห์ เนื่องจากผู้ประเมินอาจพบว่ามีพารามิเตอร์อื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ระหว่างดำเนินการประเมิน จึงสามารถเพิ่มเติม หรือตัดพารามิเตอร์ให้เหมาะสมได้

8) **คุณภาพของระบบ**หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยคำนึงถึงการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

9) **ความเสถียร**หมายถึงความมั่นคงของโครงสร้างระบบ หรือความแน่นของตัวความหนาแน่นของความละเอียดในระบบ ในที่นี้หมายถึงระบบการเชื่อมต่อโทรศัพท์ที่ให้ความราบเรียบของสัญญาณ ไม่มีการขาดๆหายๆหรือสะดุด

10) **บล็อกสัญญาณ**คือการป้องกันสัญญาณ ไม่ให้ผู้อื่นหรือระบบอื่นเข้ามาใช้สัญญาณ เช่นกรณีพิพาทระหว่างฮัทซ์กับเอไอเอสซึ่งฮัทซ์ฟ้องเอไอเอสว่าทำการบล็อกสัญญาณทำให้ลูกค้าของฮัทซ์ที่โทรเข้าเครือข่ายเอไอเอสนั้นมีอัตราโทร.สำเร็จลดลงจากระดับปกติ 64% ลงไปต่ำสุดถึง 25% ทำให้ถูกแรงกดดันและร้องเรียนจากลูกค้า

11) ประสิทธิภาพการใช้งาน หมายถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นการวัดสมรรถนะในการใช้ทรัพยากรของกระบวนการ ว่าในการทำงานให้เสร็จขึ้นหนึ่ง ๆ ต้องใช้ทรัพยากรการผลิต ไปเท่าใดใช้สำหรับแสดงความสามารถในการแปรรูป บางคนบอกว่า มันคือความสามารถเชิงทฤษฎี หรือความสามารถทางวิศวกรรม กล่าวคือ เป็นตัวแสดง ‘ความสามารถในการแปรรูปทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นผลผลิตปลายทาง’

12) ฟังก์ชันการใช้งาน คือ โปรแกรมย่อยที่ถูกเรียกใช้งาน และภายหลังที่ทำงานเสร็จ จะคืนค่ากลับมาให้กับผู้เรียกใช้ Function นั้น ได้นำไปใช้ต่อไป ดังนั้น ในการใช้ Function จึงมักจะสนใจที่ผลการทำงาน ที่ได้รับกลับมา ซึ่งหมายถึงการนำค่านั้น ไปใช้ในคำสั่งถัดไป หลังจากเรียกใช้ Function นั้น

13) การเชื่อมต่อสัญญาณคืออาจจะอยู่ในรูปของสัญญาณเสียง คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือแสงก็ได้ โดยที่สื่อกลางหรือตัวกลางของสัญญาณนั้นแบ่งเป็น 2 ชนิด คือชนิดที่สามารถกำหนดเส้นทางสัญญาณได้เช่น สายเกลียวคู่ (Twisted paire) สายโทรศัพท์ สายโคแอกเชียล (Coaxial) สายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ส่วนตัวกลางอีกชนิดหนึ่งนั้น ไม่สามารถกำหนดเส้นทางของสัญญาณได้ เช่น สุญญากาศ น้ำและ ชั้นบรรยากาศ เป็นต้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 30 ปี
 3. 31 - 40 ปี 4. มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงานบริษัทเอกชน 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 5. อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 - 15,000 บาท
 3. 15,001 - 20,000 บาท 4. 20,001 - 25,000 บาท
 5. มากกว่า 25,001 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

1. ต่ำกว่า 6 เดือน 2. 6 - 12 เดือน
 3. มากกว่า 12 เดือน

ส่วนที่ 2 กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.ประสิทธิภาพของโครงข่าย						
1.	ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ					
2.	ความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน					
3.	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ					
4.	ระบบเครือข่ายจะไม่ค่อยพบปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ					
5.	ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด					
6.	ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร					
7.	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ เช่นระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด					
8.	ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
9.	ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด					
2. คุณภาพของระบบ						
1	พอใจในระบบการตัดเสียงรบกวนจากภายนอก ระหว่างการใช้โทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารชัดเจนในทุกสภาวะ					
2	พอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย					
3	ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงอู้อี้หรือเสียงแหลมเกินไป					
4	ในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์สูง					
5	เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร					
3. การตลาดและการส่งเสริมการขาย						
1	พอใจในรูปลักษณ์ของเครื่องลูกข่าย					
2	พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้					
3	พอใจระยะเวลาการรับประกันการใช้งานต่อเครื่องลูกข่าย					
4	พอใจการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร					
5	ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6	ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
7	การประชาสัมพันธ์ในสินค้าและเครือข่ายน่าสนใจ					
8	มีความเชื่อถือจากสาธารณะต่อผลิตภัณฑ์แบรนด์เนมและองค์กรเป็นอย่างดี					
4. ศูนย์จำหน่ายและการบริการ						
1	มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก					
2	มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ					
3	กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิค มีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า					
4	หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันที โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์					
5	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี					
6	พอใจศูนย์บริการ มีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ					
7	พอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
8	มีบริการเสริมและ โปร โมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
9	พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี					
10	พอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอธยาศัยดีและเต็มใจบริการ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ ****

ภาคผนวก ข.
แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ



1) ประสิทธิภาพของโครงข่าย หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานในด้านที่เกี่ยวกับ ความเร็วของการรับส่งข้อมูล ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อ ความหลากหลายในการใช้งาน สัญญาณไม่โดนบดบัง การโทรข้ามเครือข่ายไม่ติดขัด การใช้อินเตอร์เน็ตมีความเสถียรและมีการครอบคลุมพื้นที่ซึ่งให้ประโยชน์และความสะดวกต่อผู้ใช้

2) คุณภาพของระบบ หมายถึง ความสามารถของระบบ ที่ทำให้เกิดความพอใจต่อผู้ใช้ได้แก่ ความทันสมัยของระบบมีการเลือกใช้เครื่องลูกข่ายที่ทันสมัยมีฟังก์ชันการใช้งานที่สะดวกและพร้อมการก้านดี มีการชดเชยสายหลุด ความคุ้มค่าของ โปร โมชัน ความชัดเจนของเสียง ความสะดวกปลอดภัยต่อการรับส่งข้อมูลและความมีเสถียรต่อการใช้งานข้ามเครือข่ายหรือแม้แต่การโทรออกต่างประเทศ

3) ศูนย์จำหน่ายและบริการ หมายถึง การมีสำนักงานบริการลูกค้าที่ให้ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับจาก CDMA มีศูนย์บริการเพียงพอ มีระบบการแก้ไขข้อขัดข้องทางเทคนิคได้ทันท่วงที สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งานตลอดจนกระทั่งศูนย์บริการตอบรับลูกค้าสามารถไขข้อข้องใจในทุกปัญหาให้แก่ผู้ใช้ได้เป็นที่น่าพอใจ

4) การตลาด หมายถึง ธุรกิจการซื้อการขายระหว่างผู้บริโภคน และ กสท. ผู้ให้บริการเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA ในจังหวัดเชียงใหม่

5) ข้อมูลทางสถิติ หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เป็นข้อมูลตัวเลขและค่าคำนวณที่เกิดจากการเก็บตัวอย่างในการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่

6) โครงข่ายหมายถึง กลุ่มของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์สื่อสารชนิดต่าง ๆ ที่นำมาเชื่อมต่อกัน เพื่อให้ผู้ใช้ในเครือข่าย สามารถติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ร่วมกันในเครือข่ายได้ ตัวอย่างของเครือข่ายที่เราคุ้นเคย ได้แก่ เครือข่ายของโทรศัพท์ เครือข่ายดาวเทียม เครือข่ายวิทยุหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกัน เรียกว่า ช่องสัญญาณ (communication channel)

7) การวัดประสิทธิภาพของโครงข่าย คือการดำเนินการดังต่อไปนี้

7.1) ระบุเป้าหมาย และนิยามระบบ: ขั้นตอนแรกของการประเมินประสิทธิภาพใดๆ จะต้องเริ่มจากการระบุเป้าหมายในการประเมิน และนิยามองค์ประกอบของระบบโดยแบ่งขอบเขตให้แน่ชัดบนระบบคอมพิวเตอร์ที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์เดียวกัน

7.2) แจกแจงบริการ และผลลัพธ์: ทุกๆ ระบบจะมีบริการของระบบนั้นๆ ตัวอย่างเช่น เครือข่ายคอมพิวเตอร์จะบริการการส่งเพ็คเกจข้อมูลไปยังสถานีปลายทางต่างๆ ระบบฐานข้อมูลจะทำการตอบสนองการร้องขอบริการข้อมูล ตัวประมวลผลจะทำการประมวลผลคำสั่งต่างๆที่ระบุไว้ใน โปรแกรมเมื่อผู้ใช้งานทำการร้องขอบริการเหล่านี้ จะสามารถเกิดผลลัพธ์ได้ต่างๆ กันไม่ว่า

ผลลัพธ์นั้นจะเป็นที่ต้องการหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น ระบบฐานข้อมูลอาจตอบสนองการร้องขอบริการได้อย่างถูกต้อง หรือไม่ถูกต้อง หรือไม่ตอบสนองเลย การเขียน และแจกแจงบริการ และผลลัพธ์ที่เป็นไปได้จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง ในการเลือกตัววัดประสิทธิภาพและภาระงานที่ถูกต้อง

7.3) **เลือกตัววัดประสิทธิภาพ:** ลำดับต่อไปในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพได้แก่ การเลือกเกณฑ์หรือหลักการในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ หลักการดังกล่าวเรียกว่า “ตัววัดประสิทธิภาพ” (Performance Metrics) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วตัววัดประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์กับ ความเร็ว (Speed) ความถูกต้อง (Reliability) และความสามารถในการให้บริการของระบบ (Availability) ยกตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของเครือข่าย อาจวัดอยู่ในรูปของความเร็ว (ได้แก่ อัตราการส่งข้อมูล (Throughput) และความล่าช้าในการตอบสนอง (Response Time) ความถูกต้องของอัตราความผิดพลาดในการส่งข้อมูล (Error Rate) และความสามารถในการบริการส่งผ่านข้อมูล (Bandwidth) ประสิทธิภาพของตัวประมวลผลอาจวัดอยู่ในรูปของความเร็วในการประมวลผลคำสั่งต่างๆ

7.4) **แจกแจงพารามิเตอร์ (Parameter):** ในการประเมินประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องแจกแจงพารามิเตอร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งพารามิเตอร์ดังกล่าวอาจแบ่งเป็น

7.4.1) พารามิเตอร์ของระบบ: รวมถึงพารามิเตอร์ของฮาร์ดแวร์ และพารามิเตอร์ของซอฟต์แวร์

7.4.2) พารามิเตอร์ของภาระงาน: พารามิเตอร์ภาระงานจะเป็นคุณลักษณะของความต้องการของผู้ใช้ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การแจกแจงพารามิเตอร์ไม่จำเป็นต้องสมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์ เมื่อเริ่มทำการวิเคราะห์ เนื่องจากผู้ประเมินอาจพบว่ามีพารามิเตอร์อื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ระหว่างดำเนินการประเมิน จึงสามารถเพิ่มเติม หรือตัดพารามิเตอร์ให้เหมาะสมได้

8) **คุณภาพของระบบ** หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยคำนึงถึงการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

9) **ความเสถียร** หมายถึงความมั่นคงของโครงสร้างระบบ หรือความแน่นของตัวความหนาแน่นของความละเอียดในระบบ ในที่นี้หมายถึงระบบการเชื่อมต่อโทรศัพท์ที่ให้ความราบเรียบของสัญญาณไม่มีการขาดๆ หายๆ หรือสะดุด

10) **บล็อกสัญญาณ**คือการป้องกันสัญญาณไม่ให้ผู้อื่นหรือระบบอื่นเข้ามาใช้สัญญาณ เช่นกรณีพิพาทระหว่างฮัทซ์กับเอไอเอสซึ่งฮัทซ์ฟ้องเอไอเอสว่าทำการบล็อกสัญญาณทำให้ลูกค้าของฮัทซ์ที่โทรเข้าเครือข่ายเอไอเอสนั้นมีอัตราโทร.สำเร็จลดลงจากระดับปกติ 64% ลงไปต่ำสุดถึง 25% ทำให้ถูกแรงกดดันและร้องเรียนจากลูกค้า

11) ประสิทธิภาพการใช้งาน หมายถึงประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นการวัดสมรรถนะในการใช้ทรัพยากรของกระบวนการ ว่าในการทำงานให้เสร็จขึ้นหนึ่ง ๆ ต้องใช้ทรัพยากรการผลิตไปเท่าใดใช้สำหรับแสดงความสามารถในการแปรรูป บางคนบอกว่า มันคือความสามารถเชิงทฤษฎีหรือความสามารถทางวิศวกรรม กล่าวคือ เป็นตัวแสดง 'ความสามารถในการแปรรูปทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นผลผลิตปลายทาง'

12) ฟังก์ชันการใช้งาน คือโปรแกรมย่อยที่ถูกเรียกใช้งาน และภายหลังที่ทำงานเสร็จ จะคืนค่ากลับมาให้กับผู้เรียกใช้ Function นั้น ได้นำไปใช้ต่อไป ดังนั้น ในการใช้ Function จึงมักจะสนใจที่ผลการทำงาน ที่ได้รับกลับมา ซึ่งหมายถึงการนำค่านั้น ไปใช้ในคำสั่งถัดไป หลังจากเรียกใช้ Function นั้น

13) การเชื่อมต่อสัญญาณคืออาจจะอยู่ในรูปของสัญญาณเสียง คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือแสงก็ได้ โดยที่สื่อกลางหรือตัวกลางของสัญญาณนั้นแบ่งเป็น 2 ชนิด คือชนิดที่สามารถกำหนดเส้นทางสัญญาณได้เช่น สายเกลียวคู่ (Twisted pair) สายโทรศัพท์ สายโคแอกเชียล (Coaxial) สายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ส่วนตัวกลางอีกชนิดหนึ่งนั้นไม่สามารถกำหนดเส้นทางของสัญญาณได้ เช่น สุญญากาศ น้ำและ ชั้นบรรยากาศ เป็นต้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. อื่น ๆ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท

2. 10,001 - 15,000 บาท

3. 15,001 - 20,000 บาท

4. 20,001 - 25,000 บาท

5. มากกว่า 25,001 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

1. ต่ำกว่า 6 เดือน

2. 6-12 เดือน

3. มากกว่า 12 เดือน

ตอนที่ 2: การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
1. ประสิทธิภาพของโครงข่าย				
	1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	✓
	1.2 ความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน	✓
	1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคง ไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	✓

จากตัวอย่าง จากหัวข้อประสิทธิภาพของโครงข่าย ท่านเห็นด้วยในข้อ 1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนข้อ 1.2 ท่านไม่แน่ใจว่าความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน และท่านไม่เห็นด้วย กับข้อ 1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคง ไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเห็นของท่าน

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
1.ประสิทธิภาพของโครงข่าย				
	1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ			
	1.2 ความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดเหมาะสมได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอเวลานาน			
	1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ			
	1.4 ระบบเครือข่ายจะไม่ค่อยพบปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ			
	1.5 ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด			
	1.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตนี้มีความเสถียร			
	1.7 ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ เช่นระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด			
	1.8 ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย			
	1.9 ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดี ไม่มีปัญหาสายหลุด			
			
			

ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
2. คุณภาพของระบบ				
	2.1 พอใจในระบบการตัดเสียงรบกวนจากภายนอก ระหว่างการใช้โทรศัพท์ ทำให้การสื่อสารชัดเจนในทุกสถานะ			
	2.2 พอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย			
	2.3 ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้ว ไม่มีเสียงอู้อี้หรือเสียงแหลมเกินไป			
	2.4 ในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่าย มีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์สูง			
	2.5 เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทาง ที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร			
			
3. การตลาดและการส่งเสริมการขาย				
	3.1 พอใจในรูปแบบลักษณะของเครื่องลูกข่าย			
	3.2 พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้			
	3.3 พอใจระยะเวลาการการันตีการใช้งานต่อเครื่องลูกข่าย			
	3.4 พอใจการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร			
	3.5 ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม			
	3.6 ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการทำงานอินเทอร์เน็ต			
	3.7 การประชาสัมพันธ์ในสินค้าและเครื่องขายน่าสนใจ			
	3.8 มีความเชื่อถือจากสาธารณะต่อผลิตภัณฑ์แบรนด์เนมและองค์กรเป็นอย่างดี			



ข้อ	ตัวแปร	ระดับความคิดเห็น		
		+1 เห็นด้วย	0 ไม่แน่ใจ	-1 ไม่เห็นด้วย
			
4. ศูนย์จำหน่ายและการบริการ				
	4.1 มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก			
	4.2 มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ			
	4.3 กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิค มีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า			
	4.4 หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทั่วถึง โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์			
	4.5 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี			
	4.6 พอใจศูนย์บริการ มีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ			
	4.7 พอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ			
	4.8 มีบริการเสริมและ โปร โมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า			
	4.9 พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี			
	4.10 พอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัตรายกยติและเต็มใจบริการ			
			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม ****

ภาคผนวก ค.

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม


DPU
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
Dhurakij Pundit University

 แหล่งวิชาการประสานความร่วมมือ
 ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หล้ากิติ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๖) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๖๖) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07149

13 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายกริชา แสนใจบาล

ด้วย นายรชฎ จรุงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โทคมนามคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นิดา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายรชฎ จรุงจิตต์ 081-809-6338)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University

แหล่งวิชาการระดับนานาชาติ ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๕๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๕๘๙-๘๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๘๙-๘๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มรบ 0401(1)/07149

13 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายชวลิต กักมัน

ด้วย นายรชฎ จรุงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอลงความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตร์น้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายรชฎ จรุงจิตต์ 081-809-6338)


DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University
 ๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๖๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๕๕๕-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๕๕-๗๓๐๕-๖
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (๐๒๒) 954-7300 Fax. (๐๒๒) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มชบ 0401(1)/07149

13 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสวนนิพนธ์

เรียน นายสุรียน วาสิทธิ์

ด้วย นายรชฎ จรุงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิกา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายรชฎ จรุงจิตต์ 081-809-6338)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ Dhurakij Pundit University

แห่งวิชาการประสานความรู้จริง ๑๑๐/๑-๕ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๖) ๕๕๔-๘๓๐๐ โทรสาร (๐๖๖) ๕๕๔-๘๖๐๕-๖
110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07149

13 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายธีรยุทธ แก้วหล้าแสง

ด้วย นายรชฎ จรุงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายรชฎ จรุงจิตต์ 081-809-6338)


DPU
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ Dhurakij Pundit University

แห่งวิชาการประสานความรู้ทางกิจ

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๙-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๙๕๙-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)/07149

13 กรกฎาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายอุเทน สิทธิพิงศ์ธร

ด้วย นายรชฎ จรุงจิตต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การใช้ข้อมูลทางสถิติในสภาพปัจจุบันของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิศา จิตรน้อมรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายรชฎ จรุงจิตต์ 081-809-6338)



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นายรชฏ จรุงจิตต์

ปริญญาตรี

สาขาวิชาบริหารจัดการงานก่อสร้าง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ปีการศึกษา 2549

ผู้ช่วยผู้จัดการ โครงการ

บริษัท หัวเว่ยเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

