

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 1-7). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่ 8-15).
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- พิชิต ฤทธิรัฐ. (2543). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : มิสชั่น มีเดีย.
- วารุณี คณิตวงค์วานิช. (ผู้แปล). (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- กสท โทรคมนาคม (มหาชน). (2551). CAT PHONE NET. กรุงเทพฯ : กสท โทรคมนาคม.
- พันธ์ศักดิ์ พุฒิมานิตพงศ์. (2545). โทรคมนาคมเบื้องต้น . กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด.
- ลัญจกร วุฒิสัทติกุลกิจ และคณะ. (2548). เทคโนโลยีสื่อสารไร้สาย ซีดีเอ็มเอ . กรุงเทพฯ: ดวงกลม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช, ปริญ ถักษิตานนท์ และ สุพีร์ ลิ้มไทย. (2543). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : Diamond in Business World.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2551). รายงานสถิติการแก้ปัญหาของระบบ
เครือข่าย ประจำปี 2551(รายงานประจำปี). กรุงเทพมหานคร: สำนักเทคโนโลยี
สารสนเทศ.

อศุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความ

วิจิต สุขทร, วัชดาภรณ์ คิ้วงชู และมโนรส บริรักษ์อรวินท์. (2549, กรกฎาคม – ธันวาคม). “ระบบ
จัดเก็บแฟ้มข้อมูลออนไลน์”.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. หน้า 122 .

วิทยานิพนธ์

นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ
สำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาวิทยาศาสตร์.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). อ้างถึงใน วีระ อัมพรพฤติ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ
ให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์สโตร์. โครงการปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประดับ ไชยนอก. (2549). สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้
ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบทางสถาปัตยกรรมตามความต้องการของ
สถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สุรพงษ์ หว่างเจริญศักดิ์. (2550). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

พิสมัย เหล็กกล้า. (2549). พฤติกรรมเจ้าหน้าที่โครงการที่มีผลต่อการบริหารโครงการโทรคมนาคมขนาดใหญ่กรณีศึกษา :โครงการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA2000-1X ในส่วนภูมิภาคของ บมจ.กสท โทรคมนาคม. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เอกสารอื่นๆ

เรืองรอง สาลีสิทธิ์. (2550). การออกแบบระบบการสื่อสารแบบ MIMO-CDMA ที่ปรับตัวได้สำหรับระบบเซลล์อาร์เอ็นเอ [มจร.48รอบ1]. ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ศรวิชัย อางหาญ. (2551). การทำนายการเปลี่ยนแปลงของกราฟฟิโกโทรศัพท์ที่ใช้โครงข่ายประสาทเทียม. วิศวกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาสภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

A Study of Present Status of CDMA System User in Surathani Area

โดย

นายชนพัฒน์ พันขุนทด

การศึกษาวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามการวิจัย
สภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและประกอบการทำสารนิพนธ์ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาและการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 10 หน้า สามารถแบ่งออกได้ 2 ตอน จำนวน 38 ข้อ คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) และ/หรือ เติมคำลงในช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพ โครงข่าย คุณภาพของการให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ของระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 7 ระดับ จำนวน 32 ข้อ ประกอบด้วย

- ก. ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย จำนวน 8 ข้อ
- ข. คุณภาพการให้บริการ จำนวน 13 ข้อ
- ค. ความหลากหลายการให้บริการ จำนวน 11 ข้อ

- 7 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับมากที่สุด
- 6 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
- 4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับปานกลาง
- 3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
- 2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. คำนิยามคำศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้ คือ

4.1 ซีดีเอ็มเอ: Code Division Multiple Access (CDMA) หมายถึง เทคโนโลยีไร้สายดิจิทัลซึ่งใช้เทคนิคของ "การกระจายแถบความถี่" (Spread Spectrum)

4.2 CDMA 2000 1X ในส่วนภูมิภาค หมายถึง ระบบเครือข่าย CDMA 2000 1X มีอัตราการส่งข้อมูลความเร็วสูงสุดถึง 153 กิโลบิตต่อวินาที

4.3 สภาพปัจจุบัน หมายถึง สภาพที่เป็นจริงหรือปฏิบัติอยู่จริง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.4 สภาพที่ยอมรับได้ หมายถึง สภาพของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระดับต่ำสุด ซึ่งสามารถยอมรับได้หากต่ำกว่านี้จะก่อให้เกิดปัญหาต่อของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.5 ความคาดหวัง หมายถึง ความประสงค์ ความคาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นหรือจัดมาเพื่อปรับปรุงระบบการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.6 ศูนย์จำหน่ายและการบริการ หมายถึง ความสะดวกสบายและความคุ้มค่าที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับจาก ซีดีเอ็มเอ เช่น มีความคุ้มค่าด้านราคา มีศูนย์บริการเพียงพอ มีระบบการแก้ไขข้อขัดข้องทางเทคนิคได้ทันทั่วถึง สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้งานตลอดจนกระทั่งศูนย์บริการตอบรับลูกค้าสามารถไขข้อข้องใจในทุกปัญหาให้แก่ผู้ใช้ได้เป็นที่น่าพอใจ

ส่วนที่ 1: สภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ 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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 20,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 25,001 ขึ้นไป | |

6. ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 6 เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 6-12 เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 12 เดือน | |



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่น ด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย, การให้บริการและความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็น มาตรฐานส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scales)

ตัวอย่างวิธีการตอบ

ชื่อ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่ยอมรับได้					ความคาดหวัง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ค่อนข้างน้อย (3)	ปานกลาง (4)	ค่อนข้างมาก (5)	มาก (6)	มากที่สุด (7)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ค่อนข้างน้อย (3)	ปานกลาง (4)	ค่อนข้างมาก (5)	มาก (6)	มากที่สุด (7)	
1.ประสิทธิภาพของโครงข่าย															
1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต						✓						✓		✓	
1.2 ความจุของระบบมีมากพอ สามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอลานาน				✓										✓	

จากตัวอย่าง ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

ข้อ 1. สภาพปัจจุบันของความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับ มาก(6) สภาพที่ยอมรับได้จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (5) และความคาดหวังในระดับมากที่สุด(7)

ข้อ 2. สภาพปัจจุบันความจุของระบบมีมากพอ สามารถไหลคดไฟได้ง่ายขนาดใหญ่มากได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรอเวลานานจัดอยู่ในระดับปานกลาง (4) สภาพที่ยอมรับได้ จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก(5) และความคาดหวังอยู่ในระดับมาก(6)

คำชี้แจงกรณการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามสภาพปัจจุบัน,สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน						สภาพที่ยอมรับได้						ความคาดหวัง								
		น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มากที่สุด			
1.ประสิทธิภาพของโครงข่าย		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.1	ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต																					
1.2	ความจุของระบบมีมากพอ สามารถไหลคดไฟได้ง่ายขนาดใหญ่มากได้รวดเร็วพอใจไม่ต้องรอรอเวลานาน																					
1.3	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ																					
1.4	ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรือข้อจำกัดการใช้งานที่ให้ความสะดวก																					

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน							สภาพที่ยอมรับได้							ความคาดหวัง								
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด
	สะดวกและทันสมัยจากระบบ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)																
1.5	ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มี ปัญหาการถูกลดประสิทธิภาพ																							
1.6	ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมี ความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด																							
1.7	ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมี ความเสถียร																							
1.8	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความ น่าพอใจ ระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มี ปัญหาสายหลุด																							
2. คุณภาพของการให้บริการ																								
2.1	ความทันสมัยของระบบและพอใจใน รูปลักษณะของสินค้า																							
2.2	ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของ เครื่องลูกข่ายที่ใช้																							
2.3	ความพอใจให้หรือรับแบรนด์เนมของเครื่อง																							

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน							สภาพที่ยอมรับได้							ความคาดหวัง											
		น้อยที่สุด	น้อย	(2)	ก่อนข้างน้อย	(3)	ปานกลาง	(4)	ก่อนข้างมาก	(5)	มาก	(6)	มากที่สุด	(7)	น้อยที่สุด	น้อย	(2)	ก่อนข้างน้อย	(3)	ปานกลาง	(4)	ก่อนข้างมาก	(5)	มาก	(6)	มากที่สุด	(7)
2.4	ถูกถ่ายที่ใช้																										
2.5	การกรีนตีการใช้งานในเครื่องถูกถ่ายเหมาะสมกับเวลา																										
2.6	การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร																										
2.7	ความคุ้มค่าของโปรโมชันมีความเหมาะสม																										
2.8	ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีกราดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ทำมถกลางเสียงรบกวนอื่นๆ																										
2.9	ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องถูกถ่ายฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป																										
2.10	ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องถูกถ่ายมีความหลากหลายสะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง																										
	ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง																										

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน							สภาพที่ยอมรับได้							ความคาดหวัง						
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด		
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)														
2.11	ข้อมูลไม่เร็วไม่หมด ไม่สามารถดึงฟังได้ รูปแบบการใช้ง่ายต่อความเข้าใจ ใช้ งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการซึ่โทรศัพท์และการใช้อิน เตอร์เน็ต																					
2.12	ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ไม่มี ปัญหาสายหลุด																					
2.13	ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมี ความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการ เชื่อมต่อสัญญาณ ไม่บกพร่องหรือขาดหาย																					
3.	ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย																					
3.1	ราคาค่าบริการ ไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการ ใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต																					
3.2	มีศูนย์จัดจำหน่ายและบริการที่เพียงพอ และให้ความสะดวก																					
3.3	มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อย																					

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน						สภาพที่ยอมรับได้						ความคาดหวัง					
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	ค่อนข้าง มาก	มาก	มากที่สุด
	อันฯเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้ บริการ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)											
3.4	กรณีเกิดความขัดข้องทางเทคนิค มีการ แก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า																		
3.5	หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการ ทันเวลาที่ โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่ นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์																		
3.6	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการ ทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้ให้บริการได้อย่างดี																		
3.7	หน่วยงานที่ศูนย์บริการ มีบุคลากรอย่าง เพียงพอในการให้บริการ																		
3.8	หน่วยงานที่ศูนย์บริการ มีความพร้อมด้าน อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่าง เพียงพอ																		
3.9	มีบริการเสริมและไปรษณีย์ที่หลากหลาย																		

ข้อ	ความคิดเห็น	สภาพปัจจุบัน						สภาพที่ยอมรับได้						ความคาดหวัง										
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ค่อนข้างน้อย (3)	ปานกลาง (4)	ค่อนข้างมาก (5)	มาก (6)	มากที่สุด (7)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ค่อนข้างน้อย (3)	ปานกลาง (4)	ค่อนข้างมาก (5)	มาก (6)	มากที่สุด (7)	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ค่อนข้างน้อย (3)	ปานกลาง (4)	ค่อนข้างมาก (5)	มาก (6)	มากที่สุด (7)		
	และคุ้มค่า																							
3.10	การบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้เป็นอย่างดี																							
3.11	มีความพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีธัชชาติและเต็มใจบริการ																							

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

** ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม **

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม


DPU 2511

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ประเทศไทย) Dhurakij Pundit University
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ประเทศไทย) Dhurakij Pundit University
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ประเทศไทย) Dhurakij Pundit University
112/1-4 Prachauchit Rd., Lat Krabang, Bangkok 10250, Thailand | Tel. (662) 854-7300 Fax. (662) 589-8005 E-mail: www.dpu.ac.th

ที่ มชน 0401(1)04220

20 เมษายน 2553

เรื่อง ขอบทความสรุปภาวะในการตรวจเครื่องมือทางการแพทย์

เรียน นายไพโรจน์ มณีมาศ

ด้วย นายสมศักดิ์ ศรีบุญรอด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาช่างเชื่อมเพื่อประกอบการแพทย์แผนกทันตกรรม เรื่อง "สภาพปัจจัยจรรยาบรรณที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของช่างเชื่อมเพื่อประกอบการแพทย์แผนกทันตกรรม" และขอความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ วิศวกรที่คอยสนับสนุนระบบ ซิสเต็ม เอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ประเทศไทย) พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย จิรปุณรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2934-7300-29 ต่อ 570

(นายสมศักดิ์ ศรีบุญรอด 081-357-0369)


DPU 2511

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

๑๑๑ หมู่ ๑ ตำบลจันทบูร อำเภอจันทบูร จังหวัดจันทบุรี โทร. (๐๖๖) ๓๕๔-๓๓๐๐ โทรสาร (๐๖๖) ๓๕๔-๓๓๐๑-๖

11071-4 Pascheeew Rd., Lakze, Bangkok 10210 Tel. (822) 854-7300 Fax. (822) 269-6808-6 www.dpu.ac.th

ที่ นรพ ๐๑๐1(1)๕๔32๐

20 เมษายน 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทางการแพทย์

เรียน นายวิฑูรย์ ศรีหาญ

ด้วย นายสมศักดิ์ ที่นขุนทด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา จันทบุรี เพื่อขอตรวจเครื่องมือทางการแพทย์ เรื่อง “กระดาษเป็จุ่มใน สดากที่สอดรับได้” ขอบความอนุเคราะห์ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีดี เอ็มเอส ในจังหวัดจันทบุรี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา จันทบุรี ขอเรียนว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญ ในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือดังกล่าว เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จิตนิตามวัฒน์)

คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยการแพทย์

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๙๕๔-๗๓๐๐-๒๙ ต่อ ๕๗๐

(นายสมศักดิ์ ที่นขุนทด ๐๘๑-๓๕๗-๐๑๖๙)


DPU 2511

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

Assumption University

1131-4 Pasadachuan Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel: (002) 954-7300 Fax: (002) 589-9025-6 www.dpu.ac.th

1131-4 Pasadachuan Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel: (002) 954-7300 Fax: (002) 589-9025-6 www.dpu.ac.th

ที่ นรข 0403(1)04220

20 เมษายน 2553

เรื่อง ขอสความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำสารนิพนธ์

เรียน นายสมพงษ์ ลอดภูทอง

หัวใจ นายธนพันธ์ พื้นขุนทด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม
 จะสำเร็จการศึกษาด้วยหัวข้อวิทยานิพนธ์ประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "สภาพมีจจุบัน สภาพที่อสมรกับได้
 และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ จีดี เอ็มเอส ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีความเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่จะช่วยหา
 ในเรื่องดังกล่าว จึงขอสความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
 ขอขอบคุณาณา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัญญา จิตวานิชิตวานิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักขานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายธนพันธ์ พื้นขุนทด 081-357-0369)





DPU 2511

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Dhurakij Pundit University

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กรุงเทพมหานคร 10310 โทร (02) 554-7300 โทรสาร (02) 552-3505

118/1-4 Pochachuan Rd., Laksi, Bangkok 10310 Tel. (02) 554-7300 Fax. (02) 552-3505 E. www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0401(1)04220

20 เมษายน 2553

เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับในการตรวจเครื่องมือนำเข้าชนิดพิเศษ

เรียน นายดาวฤกษ์ นนทพิทักษ์

ด้วย นายณณพัฒน์ พิณบุษกมล นักศึกษาระดับปริญญาตรีศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ
จะทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "สภาพปัจจุบัน สภาพที่อสมมาตรได้
และควมความคงตัวของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิมดี เอ็มเอส โมบายล์สูทสูทรายภูมิ"

ซึ่งนักศึกษาถือ บัตรวิทยานิพนธ์ฉบับพิเศษ ที่จรรยาบรรณเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและกระทำความ
ในเบื้องต้นกล่าว จึงขอขออนุญาตระงับการทำนตรวจเครื่องมือนำเข้า เพื่อให้ในรรูปตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอเรียนขอแจ้งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
ของชนทุกชนมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จิตนรินทร์ วิฑิตย์)

ศาสตราจารย์พิเศษวิทยาสถาปฏิบัติกรรพณ

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายณณพัฒน์ พิณบุษกมล 081-357-0369)


DPU 2571

มหาวิทยาลัยอภัยภูเบศร Dherakij Pundit University

 มหาวิทยาลัยอภัยภูเบศร อภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โทร: (037) 554-1200 โทรสาร: (037) 554-9822-3
 1101-4 Prachachuen Rd., Lakat Bueyoh 3218 Tel: (66) 834-1200 Fax: (662) 554-9822-3 www.dpu.ac.th

ที่ นขบ 0401(1)04220

20 เมษายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือที่เสารณิพนธ์

เรียน นายอนุชิต ทองนสง

ด้วย นายธนพัฒน์ ที่นขุนทด นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัย
 จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ตลาดปัจจุบัน ตลาดเพื่อชุมชนได้
 และความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดี้ เอ็มเอ โนจิงทวิคดูรานดูร์ธานี"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอภัยภูเบศร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือที่เสารณิพนธ์
 ในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือที่เสารณิพนธ์ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
 ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. นิตา จิตรรัตนรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักทะเบียนการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นายธนพัฒน์ ที่นขุนทด 081-357-0369)



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล นายธนวัฒน์ พันขุนทด
วัน เดือน ปี เกิด 25 กุมภาพันธ์ 2517
สถานที่เกิด จังหวัดชัยภูมิ
วุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนชัยภูมิภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ
ปีการศึกษา 2535
ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2540
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2541



ตำแหน่งหน้าที่ ผู้จัดการภูมิภาค (Regional Manager)
บริษัท หัวเว่ยเทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

