

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบำรุงรักษา  
ระบบชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4  
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สุริศักดิ์ กอบบุญช่วย

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2549

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบำรุงรักษา  
ระบบชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4  
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สุรศักดิ์ กอบบุญช่วย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

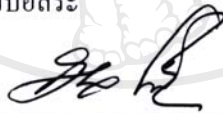
พฤษภาคม 2549

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบำรุงรักษา  
ระบบชุมสายเอสพีซี ของศูนย์บริการลูกค้า เชียงใหม่ 4  
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สุรศักดิ์ กอบุญช่วย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญ โกมลมิศร์



กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนพ ลือชารัมย์



กรรมการ

อาจารย์ ดร.เสมอเช แซ่สมหอม

24 พฤษภาคม 2549

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรายล โกลมลิศร์ ประธานที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข งานการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนพ ลือชาวิชัย และ อาจารย์ ดร.เสมอแข สมหอม ที่กรุณาเป็นกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ งานการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณสะอาด ชัยชนะ ผู้คอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการออกแบบโปรแกรม ขอขอบคุณ คุณพงษ์ตะวัน แสงสว่าง ซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำในการออกแบบระบบสารสนเทศ และขอขอบคุณบริษัท ทีโอที จำกัด ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาระดับปริญญาโท แก่ผู้เขียน ส่งผลให้ผู้เรียนได้รับผลสำเร็จในครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อนๆ น้องๆ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือผู้เขียนได้อย่างดีตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังว่าการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ คงจะนำประโยชน์มาสู่ผู้อ่านบ้างไม่มากก็น้อย ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาระบบที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อไป