

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ

สถาบันวิชาการ ทีไอที

อัญชิสรา ภิเศก

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2548

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ
สถาบันวิชาการ ทีไอที

อัญชิสา ภีเสก

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



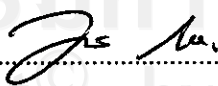
.....ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร



.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล



.....กรรมการ

อาจารย์ กุลสิรี ใจสุวรรณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

9 กันยายน 2548

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมิทธิไกร ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติศิริกุล กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ และอาจารย์ กุลสิริ โคว์สุวรรณ กรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข งานการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ให้ทุนสนับสนุนในการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท Ex-MBA (สมุทรสาคร) ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการสถาบันวิชาการ ทีโอที (คุณสุดาภรณ์ วิมลเศรษฐ์) และเพื่อน พนักงานสถาบันวิชาการ ทีโอที ทุกท่านที่ให้อำนาจใจและให้ความร่วมมือสนับสนุนข้อมูล

ขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทุก ๆ ท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามอันนำมาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ในการทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัว น้อง ๆ ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจและมีส่วนร่วมในการจัดการค้นคว้า ในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช และคุณอรัญญา มานะแก้ว ที่กรุณาให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณวิศยา กางกรณ์ ที่ช่วยเหลือในด้านจัดพิมพ์และเรียบเรียงข้อมูล ให้ รายงานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย อย่างไม่รู้ลืม ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทาง เป็น ประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป