

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์  
ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนนท์ ศรีชัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2548

๖

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ  
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ธนนท์ ศรีไย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....  
รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่

ประธานกรรมการ

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุรุยา

กรรมการ

.....  
อาจารย์เชมกร ไชยประสิทธิ์

กรรมการ

7 พฤศจิกายน 2548

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ นภาพร ฌียงใหม่ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา และอาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์ ที่กรุณารับเป็นกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอขอบคุณ คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้ให้ความรู้และความช่วยเหลือต่าง ๆ และขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ ผู้จัดการ เพื่อนพนักงาน ทศท ประจำศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาข้าง คลาน เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 13 ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ คำปรึกษา และให้กำลังใจในการค้นคว้าแบบอิสระนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ภรรยา และบุตร ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นางสาวปริยานุช ศรีโย น้องสาวของ ข้าพเจ้า ที่ช่วยให้คำปรึกษา งานค้นคว้าแบบอิสระ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ธนนท์ ศรีโย