

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับงานแจ้งเหตุ  
เสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)  
จังหวัดเชียงใหม่



วิทยาการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2551

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุ  
เสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)  
จังหวัดเชียงใหม่



ธนพัฒน์ พึ่งพัก

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2551

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวกับงานแจ้งเหตุ  
เสียบินเทอร์เน็ทความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)  
จังหวัดเชียงใหม่

ธนพัฒน์ พึ่งพัก

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

โอบรร บุณ

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัฐ บุญเชียง

ดร. โอบรร บุณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนพ ลือชารัมย์

ดร. โอบรร บุณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลภรณ์ ลือชารัมย์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

15 ตุลาคม 2551

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัฐ บุญเชียง ประธานกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำแบบอิสระ ซึ่งเป็นผู้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา และสละเวลาตรวจทานจนทำให้การคั่นคว่ำแบบอิสระในหัวข้อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนบริการลูกค้าที่เกี่ยวข้องงานแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ นี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนพ ลือชารัศมี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลภรณ์ ลือชารัศมี ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบการคั่นคว่ำแบบอิสระ รวมถึงให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขระบบงาน และรูปเล่มการคั่นคว่ำแบบอิสระนี้ ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศอันเป็นพื้นฐานที่ดีอันส่งอันส่งผลทำให้การคั่นคว่ำแบบอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้จัดการศูนย์สื่อสารข้อมูลนายพิธิ สุขพินิจและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ที่ช่วยเหลือเพื่อข้อมูลและให้คำปรึกษาในการจัดทำการคั่นคว่ำแบบอิสระในครั้งนี้

ขอกราบเท้าคุณพ่อ คุณแม่ที่ได้ให้กำเนิดสิ่งดีๆ ในชีวิตและมอบกำลังใจให้ตลอด และขอขอบคุณนางสาวกมลริน สุขพรรณ ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำและคอยเป็นกำลังใจจนการคั่นคว่ำแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณนายไพรัช คำสุกร นายศุภชัย มายาง และเพื่อน ๆ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ รุ่น 7 ผู้ซึ่งให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำจนการคั่นคว่ำแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้หากมีข้อบกพร่องประการหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในความผิดพลาดนั้น และหวังว่าการคั่นคว่ำแบบอิสระนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจต่อไป