

การวัดผลสำเร็จธุรกิจ โดยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ : กรณีศึกษา
บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

จักรชัย บุตรศรีคุ้ม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ


บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2544

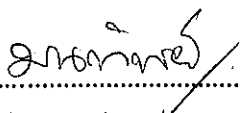
การวัดผลสำเร็จธุรกิจโดยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ : กรณีศึกษา
บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

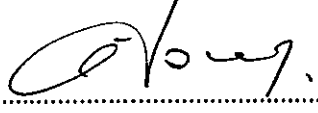
จักรชัย บุตรศรีค้อย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ


..... ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศรี เที้ยศิริเพชร


..... กรรมการ
อาจารย์มนตรีพิทย์ จันทรกิตติสกุล


..... กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา เลหาะวิสุทธิ์

วันที่ 9 มีนาคม 2544

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ชูศรี เที้ยศิริเพชร และอาจารย์ มณฑิพย์ จันทร์กิตติสกุล อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ ผศ.สุวรรณ เลหาะวิสุทธิ ที่ร่วมเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ขอขอบคุณบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิชั่น จำกัด (มหาชน) ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ และพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้และเป็นกำลังใจที่ดีที่สุดตลอดเวลา รวมถึงพี่น้องทุกคนที่ให้กำลังใจด้วยดีเสมอ

ขอขอบคุณ คุณปิยะธิดา สุนทรเกษม คุณชกาธิป เกียรติคุริยกุล คุณสุชาวลี สุทธิคณิง และเพื่อน MBA 7 ทุกคนสำหรับความช่วยเหลือและกำลังใจ

ขอขอบคุณ นพ.ณรงค์ ตั้งภากรณ์ คุณदनัย ศรีประเสริฐ คุณคมกฤษ เพ็ชรสังจะ และอีกหลายท่านที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอภัยไว้เป็นอย่างสูงและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจได้นำไปศึกษาต่อไป

จักรชัย บุตรศรีคู่ย์