

การพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ : กรณีศึกษา

บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สำนักงานเชียงใหม่

อภิเดช ข่ายสุวรรณ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง

ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2545

การพัฒนาาระบบสารสนเทศสนับสนุนงานโทรศัพท์สาธารณะ : กรณีศึกษา  
บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานเชียงใหม่

อภิเดช ข่ายสุวรรณ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภา วัฒนะศิริ

.....  
อาจารย์ ดร.เอกรัฐ บุญเชียง

.....  
อาจารย์ ดร.รัฐสิทธิ์ สุขะหุด

17 พฤษภาคม 2545

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภา วัฒนะศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนรายงานการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. เอกรัฐ บุญเชียง และ อาจารย์ ดร. รัฐสิทธิ์ สุขะหุด ที่กรุณาให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาและในการตรวจแก้เอกสารงานวิจัยให้มีความถูกต้อง จนเป็นรูปเล่มสมบูรณ์

ขอขอบคุณพระคุณ รองศาสตราจารย์ รัตนา ณ ลำพูน ประธานสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ ที่ได้ช่วยกรุณาให้คำแนะนำ คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์

ขอขอบพระคุณ คุณประกิต หวังพัฒน์ ผู้อำนวยการเขตธุรกิจ 5 บริษัททีทีเอ็นดีที ในฐานะผู้บริหารระดับสูง ที่สนับสนุนในด้านนโยบาย ขอขอบคุณพนักงานแผนกบริหารงานโทรศัพท์สาธารณะ บริษัททีทีเอ็นดีทีจำกัด(มหาชน) สำนักงานเชียงใหม่ ทุกคน ที่ได้กรุณาเอื้อเพื่อข้อมูลและการทดลองใช้งานของระบบ ทำให้มีประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

และที่จะขาดไม่ได้ ผู้เขียนขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว “ ช่ายสุวรรณ ” เพื่อนฝูง พี่ๆน้องๆทุกคน ที่คอยเป็นกำลังและแรงใจสนับสนุนให้การทำงานในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้คงจะเป็นประโยชน์ต่อ บริษัท ผู้บริหาร และ พนักงาน บริษัททีทีเอ็นดีทีจำกัด(มหาชน) ทุกคน และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป