

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ศุรัชย์ จันทร์จรัสวัฒนา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2548

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

สุรัชย์ จันทร์จรัสวัฒนา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร. รวี ลงกานี



กรรมการ

อาจารย์ เอก บุญเชื้อ



กรรมการ

อาจารย์กุลสิรี ไควสุวรรณณ์

19 กันยายน 2548

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และการอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. รวี ลงกานี ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและ อาจารย์ เอก บุญเจือ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้คำแนะนำในกระบวนวิชาต่างๆ ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านในความร่วมมืออันดี พนักงานทุกๆ ท่านของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ช่วยเหลือ โดยเฉพาะคุณสุภารัตน์ จันทร์จรส์วัฒนา ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว คุณศิลาชัย สินธำรงค์ ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร คุณมนฤทธิ์ ผ่องอักษร ผู้จัดการศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน คุณศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช และพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว รวมทั้งเพื่อนๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

และที่สำคัญที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ ตลอดจนญาติพี่น้อง ที่ให้ความสนับสนุนและให้คำปรึกษา รวมทั้งภรรยาและลูกๆ ที่เสียสละเวลาของครอบครัวให้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณอันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้น แต่หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขอภัยเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย