



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

### คำชี้แจง

การศึกษาในครั้งนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิชาการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของลูกค้าบริษัทฯ ให้เป็นที่พอใจสูงสุดของลูกค้าต่อไป ดังนั้น ผู้ดำเนินการศึกษาจึงหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และผู้ดำเนินการศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านมากที่สุด ถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่าน กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่น ๆ” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือกด้วย

- 1) เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 2) อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20 – 30 ปี  
 3. 31 -40 ปี  4. 41 ปีขึ้นไป
- 3) ระดับการศึกษา  1. มัธยมศึกษา/ปวช.  2. ปวส.– อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 3. ปริญญาตรี  4. สูงกว่าปริญญาตรี
- 4) ตำแหน่งงาน  1. เจ้าของกิจการ  
 2. ผู้บริหาร/ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ / ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์  
 3. หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้าแผนก  
 4. วิศวกรคอมพิวเตอร์ / วิศวกรระบบ  
 5. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ / เจ้าหน้าที่เทคนิค  
 6. เจ้าหน้าที่โสตทัศนอุปกรณ์  
 7. เจ้าหน้าที่จัดซื้อ / พัสดุ  
 8. นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
 9. เจ้าหน้าที่ดูแลหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
 10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 5) ระยะเวลาที่ท่านอยู่ในตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1 ปี – 2 ปี  
 3. 3-4 ปี  4. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

## 6) รูปแบบของกิจการ

- 1.เจ้าของคนเดียว  2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  3. บริษัทจำกัด  
 4.หน่วยงานภาครัฐบาล  5.หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ  
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 7) จำนวนพนักงานขององค์กร

1. 1-20 คน  2. 21-100 คน  3. 101-500 คน  
 4. 501-2,000 คน  5. 2,001-5,000 คน  6. มากกว่า 5,000 คน

## 8) ปัจจุบันมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรของท่าน

1. 1-10 เครื่อง  2. 11-25 เครื่อง  3. 26-50 เครื่อง  
 4. 51-100 เครื่อง  5. 101-200 เครื่อง  6. มากกว่า 200 เครื่อง

## 9) ท่านได้ใช้บริการบริการ ของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด เป็นระยะเวลา

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1 ปี – 2 ปี  
 3. 3 ปี – 4 ปี  4. มากกว่า 5 ปี (โปรดระบุ).....

## 10) ท่านใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด ด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์  
 2. ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย  
 5. บริการซ่อมบำรุง

## 11) เหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ดี  
 2. มีการนำเสนอสินค้าที่ราคาเหมาะสม และสอดคล้องกับการใช้งาน  
 3. มีการออกแบบระบบได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับการใช้งาน  
 4. มีการซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วเมื่อระบบเกิดขัดข้อง  
 5. การบริการหลังการขายถึงแม้หมดระยะเวลารับประกันตามสัญญา  
 6. มีวิธีการนำเสนอ ที่น่าสนใจ ตรงกับความต้องการ  
 7. บริษัทฯ มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และมีผลงาน  
 8. มีทีมงานวิศวกรที่มีความสามารถ มี IT Certified เกี่ยวข้อง  
 9. มีการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพสูง

- 10. มีการให้บริการที่มีคุณภาพด้านบริการหลังการขาย
- 11. มีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน
- 12. มีความรับผิดชอบ
- 13. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12) ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด จากแหล่งใด  
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. จากการแนะนำบริษัทขายส่ง (Distributor) | <input type="checkbox"/> 2. จากการแนะนำของบริษัทผู้ผลิต |
| <input type="checkbox"/> 3. งานแสดงสินค้าด้าน IT                  | <input type="checkbox"/> 4. เว็บไซต์ของบริษัทฯ          |
| <input type="checkbox"/> 5. งานประชุมสัมมนา                       | <input type="checkbox"/> 6. จากการนำเสนอของพนักงานขาย   |
| <input type="checkbox"/> 7. จากการแนะนำของลูกค้ารายอื่น           | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....      |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้บริการบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด หากท่านเคยหรือไม่เคยใช้บริการในข้อนั้นให้ทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ได้กำหนดไว้

| ความพึงพอใจต่อบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด                       | เคยใช้<br>บริการ | ไม่เคยใช้<br>บริการ | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|---------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|   |                  |                     | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านสินค้า (Product) และบริการ (Service)</b>                                     |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| <b>- ข้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์</b>  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 1. ความหลากหลายของสินค้าและบริการ   |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 2. ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่จัดจำหน่าย   |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 3. คุณภาพของสินค้าและบริการที่จัดจำหน่าย  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 4. สินค้ามีความทันสมัย  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 5. ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าและบริการ  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 6. เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| <b>- บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย</b>                           |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 7. บริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์                      |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 8. บริการทดสอบหลังการติดตั้งเครือข่ายเสร็จ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| <b>- บริการซ่อมบำรุง</b>  |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 11. มีศูนย์ซ่อมบำรุงที่ได้รับมาตรฐานอย่างเป็นทางการ                                 |                  |                     |                  |     |         |      |            |
| 12. อื่นๆ โปรดระบุ.....   |                  |                     |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจต่อบริการของ<br>บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยีจำกัด                   | เคยใช้<br>บริการ | ไม่เคยใช้<br>บริการ | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|--|------------------|---------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  |                  |                     | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| <b>ด้านราคา (Price)</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -ซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 13. ราคาจำหน่ายของผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 14. ราคาจำหน่ายของอะไหล่   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 15. สามารถต่อรองราคาสินค้าได้  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 16. มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลายและ สะดวก  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 17. อัตราค่าบริการติดตั้งวางระบบเครือข่ายและ<br>อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์        |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -บริการซ่อมบำรุง   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 20. อัตราค่าบริการซ่อมบำรุง  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ(Place)</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 21. ทำเลที่ตั้งของบริษัทที่มีความสะดวก/ง่ายต่อ<br>การติดต่อประสานงานในการใช้บริการ |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 22. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 23. ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทาง<br>โทรศัพท์และแฟกซ์                      |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 24. ความสะดวกในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าทาง<br>เว็บไซต์                              |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 25. วันเวลาเปิด-ปิด ให้บริการเหมาะสม   |                  |                     |                  |     |             |      |                |

| ความพึงพอใจต่อบริการของ<br>บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยีจำกัด           | เคยใช้<br>บริการ | ไม่เคยใช้<br>บริการ | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|--|------------------|---------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  |                  |                     | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| <b>ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>                                  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 26. มีการแถมอุปกรณ์เสริมของสินค้า เช่น เม้าส์ คีย์บอร์ด ฯลฯ                |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 27. มีการแจกของที่ระลึก เช่น ปากกา สมุดจก ปฏิทินประจำปี ฯลฯ                |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 28. การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์                         |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 29. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ เช่น การส่งผ่านทางอีเมลล์                 |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 30. การจัดสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย         |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 31. การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย                                  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>ด้านบุคลากร (People)</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>-ข้อมูลทัศนคติคอมพิวเตอร์</b>   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 32. ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 33. มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 34. ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่อของพนักงานขาย                       |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 35. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย                                     |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 36. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย                                 |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 37. มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานส่งสินค้า                                    |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>-ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย</b>                         |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 38. ความรู้/ความสามารถของพนักงานติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 39. มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานให้บริการ                                    |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 40. ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานบริการ                                  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>-บริการซ่อมบำรุง</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 44. มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ                                 |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 45. ความรู้/ความสามารถของพนักงานให้บริการ                                  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 46. ความรับผิดชอบของพนักงาน  |                  |                     |                  |     |             |      |                |

| ความพึงพอใจต่อบริการของ<br>บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยีจำกัด  | เคยใช้<br>บริการ | ไม่เคยใช้<br>บริการ | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                |
|---|------------------|---------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|   |                  |                     | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
| <b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 47. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของบริษัท  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 48. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการ<br>ให้บริการ เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง<br>และอุปกรณ์เครือข่ายสำรองให้กับลูกค้า<br>เป็นต้น |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 49. ความสะดวกสบายในการรอรับบริการ เช่น มี<br>ที่รับรองแขก มีน้ำชา กาแฟ บริการ   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 50. การตกแต่งสถานที่ที่มีความเหมาะสม  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 51. ความสะอาดของสถานที่ของบริษัทฯ   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| <b>ด้านกระบวนการ (Process)</b>  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -ข้อมูลผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 52. ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 53. พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้<br>รวดเร็ว  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 54. สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 55. ความถูกต้องในการติดตั้ง   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 56. ความถูกต้องในการคิดเงิน   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 57. กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 58. กระบวนการส่งมอบสินค้ารวดเร็วและ<br>ถูกต้อง  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -ติดตั้งวางระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 59. กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายถูกต้อง<br>และรวดเร็ว   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| -บริการซ่อมบำรุง  |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 62. การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของ<br>ลูกค้าได้เร็วในการซ่อมบำรุง   |                  |                     |                  |     |             |      |                |
| 63. มีการติดตามการดำเนินงานภายหลัง<br>ให้บริการแล้ว   |                  |                     |                  |     |             |      |                |



ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย(✓) หน้าข้อความที่ต้องการตอบ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

- [ ] ไม่มีปัญหา
- [ ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ประเภทของสินค้าและบริการไม่มีความหลากหลาย
2. สินค้าและบริการ ไม่มีคุณภาพและไม่ทันสมัย
3. ไม่มีเอกสารประกอบสินค้า และคู่มือการใช้งาน
4. ไม่มีระยะเวลาการรับประกันสินค้า
5. ไม่มีบริการหลังการขาย
6. ไม่มีการทดสอบสินค้าหลังการติดตั้งแล้วเสร็จ
7. ระยะเวลาในการส่งสินค้าล่าช้า
8. สินค้าที่จัดส่ง มีสภาพไม่สมบูรณ์
9. จัดส่งสินค้าไม่ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ

2. ปัญหาด้านราคา

- [ ] ไม่มีปัญหา
- [ ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
10. ราคาจำหน่ายของสินค้ามีราคาแพง
11. อะไหล่ที่จัดจำหน่ายมีราคาแพง
12. การคิดราคาค่าบริการแพง
13. เครดิตเทอมสั้น เงื่อนไขการชำระเงินไม่เหมาะสม

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

- [ ] ไม่มีปัญหา
- [ ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
14. ทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ อยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก
15. ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายเพียงพอ
16. เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง
17. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก
18. การติดต่อประสานงานกับบริษัทฯ ไม่สะดวก

#### 4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- ] ไม่มีปัญหา
- ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
19. การส่งเสริมการขายไม่น่าสนใจ
20. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย/ไม่มี
21. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ มีน้อย/ไม่มี
22. ไม่มีการจัดงานสัมมนาให้ความรู้ด้านสินค้าและบริการ

#### 5. ด้านบุคลากร

- ] ไม่มีปัญหา
- ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
23. มารยาท และบุคลิกภาพพนักงานขายไม่ดี
24. มารยาท และบุคลิกภาพของพนักงานให้บริการไม่ดี
25. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเพียงพอ
26. พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร
27. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
28. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาไม่เพราะ

#### 6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

- ] ไม่มีปัญหา
- ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
29. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ครบถ้วน
30. บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม
31. สภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อย
32. ป้ายชื่อบริษัทมองเห็นได้ไม่ชัดเจน
33. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า

### 7. ปัญหาด้านกระบวนการ

[ ] ไม่มีปัญหา

[ ] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 34. เอกสารกำกับสินค้า ไม่ถูกต้อง ผิดพลาดบ่อยครั้ง
- 35. พนักงานส่งมอบเอกสารล่าช้า
- 36. สินค้าที่จัดส่งมีสภาพไม่สมบูรณ์
- 37. การคิดเงินไม่ถูกต้อง
- 38. กระบวนการส่งสินค้าล่าช้า
- 39. กระบวนการติดตั้งวางระบบเครือข่ายไม่ถูกต้องล่าช้า
- 40. ศูนย์บริการสอบ Certified ล่าช้าในการดำเนินการ
- 36. พนักงานบริการหลังการขายแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- 37. พนักงานซ่อมบำรุงแก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า และไม่มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

|                   |  |
|-------------------|--|
| ชื่อ - สกุล       | นางสาวอารยา อินตา  |
| วัน เดือน ปี เกิด | 11 ธันวาคม 2517  |
| ประวัติการศึกษา   | สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546  |
| ประสบการณ์ทำงาน   | พ.ศ. 2542 - 2546 แผนกการตลาดโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่<br>พ.ศ. 2546- ปัจจุบัน กรรมการบริหาร บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ<br>เทคโนโลยี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved