

การพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ

บริษัท อี-มาร์เก็ตโซลูชั่น จำกัด

พงษ์พันธ์ ธรรมวรรณ

วิทยาสาstrมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2553

การพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ
บริษัท อี-สมาร์ตโซลูชั่น จำกัด

พงษ์พันธ์ ธรรมวรรณ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2553

การพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ
บริษัท อี-สแมร์ทโซลูชั่น จำกัด

พงษ์พันธ์ ธรรมวรรณ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์พรณิภา ไพบูลย์นิมิตร



กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแหะ สมหอม



กรรมการ

รองศาสตราจารย์รังสิต ศิริรังษี

26 มีนาคม 2553

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสมอแจ สมหอม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่กรุณาใช้เวลาให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนการชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการพัฒนาระบบสนับสนุนงานบริการหลังการขาย สำหรับ บริษัท อี-สมาร์ท โซลูชั่น จำกัด ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ จนการค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงเป็น อย่างดี จึงกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการทุกท่านที่ได้ ถ่ายทอดความรู้ และทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประโยชน์และเป็นพื้นฐานอันดีเพื่อ นำมาใช้ในการในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ให้สำเร็จลง

ขอขอบพระคุณคุณผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท อี -สมาร์ท โซลูชั่น จำกัด ทุกท่าน รวมถึงรุ่นพี่และเพื่อนๆ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ ที่คอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา และเป็นกำลังใจ ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ให้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าของเอกสาร ตำรา งานวิจัยทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาใช้ศึกษา อ้างอิงในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และคนในครอบครัวทุกท่านที่ทำให้กำลังใจ และคอย ส่งเสริมและให้การสนับสนุนอย่างดียิ่งมาโดยตลอด อำนวยผลให้ผู้ศึกษาได้ผลสำเร็จในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอภัยเป็นอย่างสูง ในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับระบบการ จัดการบริษัทต่อไป