



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีของตัวแทนจำหน่ายของบริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อนึ่งแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน

ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องสี่เหลี่ยมหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านมากที่สุดถ้าไม่มีตัวเลือกใดที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่านกรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ (โปรดระบุ).....” และเขียนข้อความที่ต้องการลงในช่องว่างด้านท้ายตัวเลือก

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 21 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

4. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

2. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด/ขาย

3. ผู้จัดการทั่วไป

4. เจ้าของกิจการ

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการของท่าน

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ  
 3. บริษัทจำกัด  4. ร้านค้า  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ

1. น้อยกว่า 2 ปี  2. 2-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. มากกว่า 10 ปี

7. ลักษณะการดำเนินธุรกิจ

1. ขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียอย่างเดียว ไม่รับงานโปรเจกต์  
 2. ขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย และรับทำงานโปรเจกต์  
 3. รับทำงานโปรเจกต์เป็นหลัก  
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. จำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีในกิจการของท่าน

1. 1 คน  2. 2 – 3 คน  
 3. มากกว่า 3 คน  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. บุคคลใดเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าไอทีในกิจการของท่านมากที่สุด (ตอบ 1 ข้อเท่านั้น)

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ  2. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด/ขาย  
 3. ผู้จัดการทั่วไป  4. เจ้าของกิจการ  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. กิจการของท่านมียอดสั่งซื้อสินค้าไอทีทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือนเท่าใด

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาท  
 2. อยู่ในช่วง 500,001-1,500,000 บาท  
 3. อยู่ในช่วง 1,500,001-3,000,000 บาท  
 3. อยู่ในช่วง 3,000,001-5,000,000 บาท  
 4. มากกว่า 5,000,000 บาท

11. ความถี่ในการสั่งซื้อสินค้าไอทีของกิจการของท่านโดยเฉลี่ย

1. ทุกวัน  2. ทุก 2-3 วัน  
 3. ทุก 4-5 วัน  4. ทุก 6-10 วัน  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. กิจการของท่านมีการสั่งซื้อสินค้าไอทีจากบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายรายใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
 2. บริษัท อินแกรมไมโคร (ประเทศไทย) จำกัด  
 3. บริษัท เอสไอเอส ดิสทริบิวชั่น (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
 4. บริษัท เอสวีไอเอ จำกัด (มหาชน)  
 5. บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด  
 6. บริษัท ดิจิแลนค์ (ประเทศไทย) จำกัด  
 7. บริษัท คอมเซเว่น อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด  
 8. บริษัท เอแอนด์แอล คอมพิวเตอร์ จำกัด  
 9. บริษัท เวลเทคกรุ๊ป จำกัด  
 10. บริษัท เอชเอส คอมพิวเตอร์ จำกัด  
 11. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

13. ระยะเวลาการเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท โพรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด

1. น้อยกว่า 2 ปี  2. 2-5 ปี  
 3. 6-10 ปี  4. มากกว่า 10 ปี

14. สินค้าที่มีการสั่งซื้อจากบริษัท โพรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ PC / Notebook / PDA  
 2. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)  
 3. อุปกรณ์ต่อพ่วง  
 4. อุปกรณ์ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. กิจกรรมของท่านมีการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรศัพท์  2. โทรสาร  
 3. E-Mail  4. Website "Value Online"  
 5. พนักงานขาย  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. วิธีการชำระเงินค่าสินค้าให้กับบริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ของกิจกรรมของท่าน เป็นแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ชำระด้วยเงินสด  2. ชำระด้วยเช็ค  
 3. โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร  4. โอนเงินผ่านระบบ E-Banking  
 5. ใช้บริการ ECS Online Payment  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ระยะเวลาในการชำระเงินค่าสินค้าให้กับบริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ของกิจกรรมของท่าน เป็นแบบใด

1. ทันที  2. ภายใน 7 วัน  
 3. ภายใน 30 วัน  4. ภายใน 45 วัน  
 5. มากกว่า 45 วัน  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าไอทีของตัวแทนจำหน่ายของบริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม</b>					
1) ระดับความต้องการซื้อสินค้าไอที					
2) ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
3) อัตราดอกเบี้ย					
4) อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ					
5) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต					
6) กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ เช่น ISO 14001					
7) ความผันผวนทางด้านการเมือง					
8) ภาวะการแข่งขันของธุรกิจไอที					

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>2. ปัจจัยภายในองค์กร</b>					
1) วัตถุประสงค์และนโยบายในการสั่งซื้อ					
2) โครงสร้างภายในองค์กร					
3) กระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์กร					
4) ระบบบริหารงานภายในขององค์กร					
5) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ปัจจัยระหว่างบุคคล</b>					
1) อำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก					
2) ความเข้าใจกันระหว่างผู้เลือกซื้อและผู้ขาย					
3) ความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย					
4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล</b>					
1) ความสนใจและชอบในตัวสินค้า					
2) การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่นความรู้ ความชำนาญ บุคลิกลักษณะ					
3) ความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการจัดซื้อหรือใช้บริการ					
4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า

ไอทีของตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1) ความหลากหลายของชนิดสินค้า					
2) ความหลากหลายของยี่ห้อสินค้า					
3) สินค้าที่จำหน่ายมีชื่อเสียง มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน					
4) ยี่ห้อที่จำหน่าย มีศูนย์ซ่อมประจำจังหวัดเชียงใหม่					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
5) เงื่อนไขและระยะเวลาการรับประกันของสินค้า					
6) การบริการหลังการขาย					
7) สินค้าได้รับการบรรจุหีบห่ออย่างดี (Packaging)					
8) สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้					
9) มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงรุ่นหรือ part number ของสินค้า ล่วงหน้า					
10) มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการใช้งาน					
11) มีการแนะนำและให้คำปรึกษาวิธีการใช้งานด้าน เทคนิค					
12) มีระบบการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว					
13) ความทันสมัยของสินค้า					
14) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1) ราคาสินค้า					
- เครื่องคอมพิวเตอร์ PC / Notebook / PDA					
- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)					
- อุปกรณ์ต่อพ่วง					
- อุปกรณ์ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2) สามารถต่อรองราคาได้					
3) ราคาของสินค้าเป็นราคาตลาดในขณะนั้น					
4) การให้เครดิตทางการค้า					
5) ระยะเวลาในการให้เครดิต					
6) ชำระเงินแบบผ่อนเป็นงวดได้					
7) ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้					
8) วิธีการชำระเงิน เช่นการโอนเงินผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์					
9) มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงราคาล่วงหน้า					
10) การให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่ กำหนด					
11) การให้ส่วนลดพิเศษ กรณีที่ชำระด้วยเงินสด					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
12) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายมีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่					
2) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายมีคลังสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่					
3) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายมีคลังสินค้าอยู่ที่เดียวกับสำนักงานขาย					
4) ดูข้อมูลสินค้าผ่านทาง Website ได้					
5) ส่งข้อมูลสินค้าผ่านทาง Email					
6) สามารถสั่งซื้อผ่าน Website ได้					
7) ลูกค้าสามารถเลือกบริษัทขนส่งที่ต้องการได้					
8) บริการจัดส่งสินค้าถึงที่					
9) ความยืดหยุ่นของการส่งสินค้าตามความเร่งด่วน					
10) ความตรงเวลาในการส่งมอบสินค้า					
11) การไม่เรียกเก็บค่าขนส่งปลายทาง					
12) ความสะดวกในการติดต่อกับผู้ขายสินค้าทางโทรศัพท์					
13) ความสะดวกในการติดต่อกับผู้ขายสินค้าทาง Email					
14) ระบบบริการสอบถามข้อมูลสินค้าผ่าน Call Center					
15) มีสินค้าตลอดเวลา/ไม่ขาดสต็อก					
16) สินค้าที่ได้รับถูกต้องและครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ					
17) สินค้าที่ได้รับสภาพสมบูรณ์ ไม่เกิดการเสียหายระหว่างการขนส่ง					
18) มีระบบการติดตามสถานะการสั่งซื้อ					
19) ขั้นตอนในการรับคำสั่งซื้อ					
20) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) มีหนังสือ (Price List) แจก					
2) การส่งข่าวสารเกี่ยวกับสถานะตลาดคอมพิวเตอร์					
3) ลดราคาสินค้าตามเทศกาลหรือโอกาส					



ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่มีผล (1)
4) การให้ของแถม					
5) การสะสมยอดสั่งซื้อเพื่อรับของรางวัล					
6) การคืนเงิน Rebate เมื่อมียอดสั่งซื้อครบตามกำหนด					
7) มีสินค้าตัวอย่างให้ชิม					
8) มีสินค้าสำรองใช้ระหว่างซ่อม					
9) ความรู้ ความชำนาญของพนักงานซ่อม					
10) ฝ่ายขายมีความรู้ ความชำนาญในตัวสินค้าที่จำหน่าย					
11) ฝ่ายขายมีกระตือรือร้น ความสุภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
12) ฝ่ายขายสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
13) ฝ่ายขายมีความสามารถในการติดตามแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
14) ฝ่ายขายเอาใจใส่ และออกพบปะลูกค้าสม่ำเสมอ					
15) การจัดกิจกรรมออกบูธร่วมกับตัวแทนจำหน่าย					
16) การจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า					
17) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบของตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท โปรเฟส ดิสทริบิวชั่น จำกัด**

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
<b>1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1) ชนิดสินค้าที่จำหน่ายไม่หลากหลาย					
2) สินค้าที่จำหน่ายมีให้เลือกน้อย					
3) สินค้าที่จำหน่ายไม่เป็นที่รู้จัก และมีคุณลักษณะไม่ได้มาตรฐาน					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
4) ยี่ห้อที่จำหน่าย ไม่มีศูนย์ซ่อมประจำจังหวัดเชียงใหม่					
5) เงื่อนไขและระยะเวลาการรับประกันของสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปจากที่ตกลง					
6) ไม่มีบริการหลังการขาย หรือการบริการหลังการขายไม่ดี					
7) การบรรจุหีบห่อของสินค้าไม่เรียบร้อย ไม่มีฉลาก					
8) ไม่สามารถเปลี่ยนหรือคืนสินค้าได้					
9) ไม่มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงรุ่นหรือ part number ของสินค้าล่วงหน้า					
10) ไม่มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและวิธีการใช้งาน					
11) ไม่ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาวิธีการใช้งาน					
12) การให้บริการลูกค้าล่าช้า					
13) สินค้าล้าสมัย					
14) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>2. ปัจจัยด้านราคา</b>					
1) ราคาสินค้าแพง					
- เครื่องคอมพิวเตอร์ PC / Notebook / PDA					
- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)					
- อุปกรณ์ต่อพ่วง					
- อุปกรณ์ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2) ไม่สามารถต่อรองราคาได้					
3) ราคาของสินค้าไม่เป็นราคาตลาดในขณะนั้น					
4) ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า					
5) ให้เครดิตระยะเวลาสั้น					
6) ไม่สามารถชำระเงินแบบผ่อนเป็นงวดได้					
7) ไม่สามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้					
8) ไม่สามารถโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้					
9) ไม่มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงราคาล่วงหน้า					
10) ไม่มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
11) ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษ กรณีชำระเงินสด					
12) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
1) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายไม่มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่					
2) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายไม่มีคลังสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่					
3) บริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายไม่มีคลังสินค้าอยู่ที่เดียวกับสำนักงานขาย					
4) ไม่สามารถดูข้อมูลสินค้าผ่านทาง Website ได้					
5) ไม่ได้รับข้อมูลสินค้าทาง Email					
6) ไม่สามารถสั่งซื้อผ่าน Website ได้					
7) ไม่สามารถเลือกบริษัทขนส่งที่ต้องการได้					
8) ร้านค้าต้องไปรับสินค้าเอง					
9) ไม่มีสามารถยืดหยุ่นการส่งสินค้าตามความเร่งด่วน					
10) การส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา ถ้าช้าเกินกำหนด					
11) มีการเรียกเก็บค่าขนส่งปลายทาง					
12) ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับผู้ขายสินค้าทางโทรศัพท์					
13) ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับผู้ขายสินค้าทาง Email					
14) ไม่มีระบบบริการสอบถามข้อมูลผ่าน Call Center					
15) สินค้าขาดสต็อกบ่อย					
16) สินค้าที่ส่งมอบไม่ถูกต้องหรือไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ					
17) สินค้าที่ได้รับสภาพไม่สมบูรณ์ เกิดการเสียหายระหว่างการขนส่ง					
18) ไม่สามารถติดตามสถานะของการสั่งซื้อได้					
19) ขั้นตอนในการรับคำสั่งซื้อยุ่งยาก					

ปัญหา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (3)	น้อยที่สุด (2)	ไม่พบ ปัญหา (1)
20) อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
1) ไม่มีหนังสือ (Price List) แจก					
2) ไม่มีการส่งข่าวสารเกี่ยวกับสภาวะตลาดคอมพิวเตอร์ แจ้งให้ทราบ					
3) ไม่มีการลดราคาสินค้าตามเทศกาลหรือโอกาส					
4) ไม่มีการให้ของแถม					
5) ไม่มีการสะสมยอดสั่งซื้อเพื่อรับของรางวัล					
6) ไม่มีการคืนเงิน Rebate เมื่อมียอดสั่งซื้อครบตาม กำหนด					
7) ไม่มีสินค้าตัวอย่างให้ยืม					
8) ไม่มีสินค้าสำรองระหว่างใช้ระหว่างซ่อม					
9) พนักงานซ่อมไม่มีความรู้ ความชำนาญ					
10) ฝ่ายขายไม่มีความรู้ ความชำนาญในตัวสินค้าที่ จำหน่าย					
11) ฝ่ายขายไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีความสุภาพ และ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
12) ฝ่ายขายไม่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว					
13) ฝ่ายขายไม่สามารถติดตามแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
14) ฝ่ายขายไม่เอาใจใส่ และไม่มีการออกเยี่ยมพบปะลูกค้า					
15) ไม่มีการจัดกิจกรรมออกบูธร่วมกับตัวแทนจำหน่าย					
16) ไม่มีการจัดอบรม สัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้า					
17) อื่นๆ (โปรด ระบุ).....					

ปัญหาและข้อเสนอนี้ๆ เพิ่มเติม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวสุวิกา พงษ์ตุ้ย
วัน เดือน ปี เกิด	19 พฤษภาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542
ประวัติการทำงาน	ปี 2543-2544 System/Sales Engineer บริษัท ซี-พลัส จำกัด ปี 2544-2549 ผู้จัดการทั่วไป ห้างหุ้นส่วนจำกัด แผลมทองไอที เซ็นเตอร์ ปี 2549-2551 Sales Account Executive บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ปี 2551-ปัจจุบัน Business Development Manager บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved